

# **YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Täysistunto**

Syrjintäolettama, esteetön pääsy, kohtuullinen mukautus, pyörätuoli, irtoluiska, liikuntavamma

Diaarinumero: 4xx/2015

Antopäivä: xx.xx.2016

**Hakija on vammainen henkilö, joka joutuu käyttämään liikkumiseensa pyörätuolia. Hakija oli ollut menossa vaihtamaan valuuttaa, muttei päässyt asioimaan liikkeeseen sisäänkäynnin esteellisyyden takia.**

**Hakija katsoi joutuneensa syrjityksi, koska hän ei voinut vaihtaa valuuttaa sisällä liiketiloissa muiden asiakkaiden tapaan. Hakijan mukaan valuutanvaihtoliikkeen olisi tullut järjestää irtoluiska, jotta hakija olisi päässyt liikkeeseen sisälle. Hakijan mielestä rahan vaihtaminen kadulla on turvallisuusriski, eikä se ollut tässä tilanteessa asianmukainen ja kohtuullinen mukautus.**

**Valuutanvaihtoliike oli ilmoittanut hakijalle mahdollisuudesta palvella liikuntaesteisiä liikkeen ulkopuolella. Liike oli tarjonnut myös mahdollisuutta opastaa hakija toiseen valuutanvaihtopisteeseen. Yrityksen mukaan irtoluiskan asentaminen olisi saattanut vaarantaa sekä pyörätuolia käyttävän että henkilökunnan turvallisuuden.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että saadun selvityksen valossa irtoluiskan asentaminen ei olisi tässä tilanteessa ollut asianmukaista, koska mukautuksista ei saa aiheutua vahingon vaaraa.**

**Lautakunnan mielestä asiassa oli otettava huomioon se, että tilanteessa käsitellään rahaa. Vaikka olosuhteiden, joissa palveluja tarjotaan, ei tarvitse kohtuullisten mukautusten jälkeen olla vammaisille täsmälleen samanlaiset kuin muille asiakkaille, valuutanvaihdossa ulkona ei ole mahdollista tarjota vammaisille henkilöille samanlaista suojaa kuin palvelussa sisätiloissa. Vaikka tällaista mukautusta voidaan sinänsä pitää joissain tilanteissa olosuhteisiin soveltuvana, hakija on kuitenkin voinut asiassa perustellusti kokea, että valuutanvaihtoon ulkona sisältyy sellainen turvallisuusriski, ettei tarjottua mukautusta voida pitää asianmukaisena yhdenvertaisuuslaissa tarkoitetulla tavalla.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että kohtuullisena mukautuksena voidaan tällaisessa tilanteessa pitää hakijan ohjaamista lähimpään esteettömään valuutanvaihtopisteeseen. Lautakunnan mielestä näin olisi toteutunut hakijalle kohtuullisella tavalla mahdollisuus saada yhdenvertaisesti valuutanvaihtopalveluja.**

**Lisäksi hakija katsoi tulleen syrjityksi, kun liikkeessä oli palveltu toista asiakasta, mutta ei häntä. Tilanteessa liikkeessä oli kuitenkin ollut samaan aikaan myös poliiseja virkatehtävissä, eikä henkilökunta ollut voinut poistua liikkeestä turvallisuussyistä. Esitetyn selvityksen perusteella ei voitu objektiivisesti arvioiden olettaa, että hakijan palvelematta jättäminen tässä harvinaisessa poikkeustilanteessa olisi johtunut hänen vammaisuudestaan. Se seikka, että henkilökunnan erehdyksestä johtuen liikkeeseen sisään päässyttä toista henkilöä oli palveltu, ei antanut aihetta arvioida toisin syrjintäolettaman syntymistä.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkäsi hakemuksen.**

(Lainvoimainen)

## **Asian tausta**

Hakija on vammainen henkilö, joka joutuu selkäydinvammansa takia käyttämään liikkumiseensa pyörätuolia. Hän oli mennyt vaihtamaan valuuttaa 23.8.2015 Forex Bank Ab:n toimipisteeseen. Toimipisteen sisäpuolella olevien portaiden takia hän ei ollut päässyt asioimaan toimipisteen sisälle. Hän oli soittanut liikkeeseen ja kysynyt, oliko heillä irtoluiskaa. Sellaista ei liikkeellä ollut, mutta hakijalle oli selvitetty, että tällaisissa tilanteissa henkilökunta tulisi palvelemaan asiakkaita kadulle.

Samaan aikaan liikkeeseen oli mennyt poliiseja. Hakijan soittaessa liikkeeseen asiakaspalvelija oli ilmoittanut, että kukaan henkilökunnasta ei tuossa tilanteessa voinut tulla ulos, koska poliisi oli selvittänyt erästä asiaa. Toinen asiakas oli kuitenkin mennyt liikkeeseen sisään ja häntä oli palveltu.

Yhtiön liike on sijainnut vuodesta 2008 alkaen vuokratiloissa kaupungin keskustassa suojellussa kiinteistössä. Ennen liiketilaan muuttoa tiloissa oli tehty remontti silloin voimassa olleiden normien mukaisesti. Remontin jälkeen liiketilassa oli tehty loppukatselmus, joka oli hyväksytty. Tämän jälkeen liiketilaa tai sen sisääntuloa ei ollut remontoitu, sillä kaikki uusi remontoiminen vaatii aina rakennuslupan. Vuokranantajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella yhtiölle oli selvinnyt, että tilaan ei tässä vaiheessa olisi mahdollista tehdä rakennuslupaa vaativaa remonttia. Tämän vuoksi yhtiö ei ollut vuokralaisena pystynyt toteuttamaan sisääntuloon liittyviä korjauksia, joilla olisi toteutettu pysyvä esteetön ratkaisu.

Museokeskuksen antaman selvityksen mukaan esteettömän luiskan rakentaminen arvokkaaseen rakennukseen edellyttää toimenpidelupaa, jonka hakee kiinteistön omistaja.

## **Hakijan vaatimukset**

Hakija on vaatinut, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta vahvistaa Forex Bank AB:n rikkoneen yhdenvertaisuuslain syrjintäkieltoa ja kieltää yhtiötä jatkamasta syrjintää.

## **Hakijan perustelut**

Hakijan olisi tullut saada vaihtaa valuuttaa sisällä liiketiloissa kuten muidenkin asiakkaiden. Forex Bank AB:n olisi tullut järjestää irtoluiska, jotta hakija olisi päässyt liikkeeseen sisälle. Rahan vaihtaminen kadulla on turvallisuusriski, eikä se ollut tässä tilanteessa asianmukainen ja kohtuullinen mukautus.

Kyse oli välittömästä syrjinnästä siltä osin kuin tilanteessa oli palveltu toista asiakasta, vaikka hakijaa ei ollut palveltu.

## **Vastaajan vastaus**

Forex Bank AB, filiaal i Finland on vaatinut, että hakemus hylätään.

## Vastaajan perustelut

Yhtiö oli huomionnut liikuntaesteisten asiakkaiden tarpeet ja muun muassa tarjonnut apua valuutanvaihtoon niin, että henkilökunta tulisi ulos avustamaan tapahtuman suorittamisessa, jos asiakkaalla ei ollut omaa avustajaa mukanaan.

Tasoero kadun ja liikkeen asiakastilan välillä on sen verran suuri, että irtoluiskat, jotka mahdollistaisivat kulun liikkeeseen myös sähkökäyttöisellä pyörätuolilla, olisivat valtavan pitkät. Niiden paikoilleen asettaminen tilanteen vaatiessa aiheuttaisi turvallisuusriskin sekä irtoluiskien käyttäjille että henkilökunnalle. Jos tällaiset irtoluiskat asetetaan erehdyksessä niin, että ne liukuvat pois paikoiltaan käyttötilanteessa, olisi asiakkaan turvallisuus vaarassa. Tästä syystä yhtiö oli joutunut harkitsemaan muita, turvallisempia vaihtoehtoja. Henkilökunta olisi myös voinut opastaa hakijan toiseen valuutanvaihtopisteeseen, jos hakija olisi ollut kiinnostunut vaihtoehtoisista ratkaisuista. Forex ei ole ainoa valuutanvaihtopalveluja tarjoava toimija kaupungin keskustassa.

Liiketilän oviaukko on kiinteistön iästä johtuen nykystandardeja kapeampi. Tästä johtuen kapeisiin portaisiin liikkeen sisään-tuloon ei voi pysyvästi kiinnittää minkäänlaisia luiskia niin, että ne soveltuisivat liiketilän päivittäiseen käyttöön. Yhtiön käsityksen mukaan irtoluiskia pysyvämmät ja liiketilän fyysisen ympäristön huomioon ottavat ratkaisut vaatisivat rakennusluvan.

Hakijan pyrkiessä asioimaan liikkeessä 23.8.2015 tilanne oli ollut hyvin poikkeuksellinen ja harvinainen. Poliisit olivat liikkeessä virkatehtävissä ja tällaisissa viranomaisapua vaativissa tilanteissa henkilökuntaa oli ohjeistettu yrityksen turvallisuusmääräyksiä noudattaen pysymään liikkeen sisällä ja estämään uusien asiakkaiden pääsy sisään liikkeeseen, kunnes tilanne oli selvitetty. Toisen asiakkaan pääsy liikkeeseen oli jäänyt estämättä henkilökunnan inhimillisestä erehdyksestä. Kyse oli poikkeustilanteesta, eikä toiminta ollut tältä osin tahallista. Poliisin virkatehtävä oli kestänyt noin 20 minuuttia ja heti sen päätyttyä toimihenkilö oli saapunut Kumpuvuoren luokse häntä avustaakseen.

## Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakemuksen.

## Perustelut

### ***Sovellettavat säännökset ja kysymyksenasettelu***

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 15 §:n 1 momentin mukaan tavaroiden ja palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita. Säännöksen 2 momentin mukaan mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Kohtuulliset mukautukset on käsitteellisesti erotettava yleis- ja pysyväisluonteisista esteettömyystoimenpiteistä. Tällaisista toimenpiteistä säädetään muualla lainsäädännössä. (HE 19/2014 vp s. 79.)

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin mukaan kohtuullisten mukautusten epääminen on yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettua syrjintää.

Asiassa on ensinnäkin kyse siitä, onko Forex Bank AB:n hakemuksessa kuvatussa tilanteessa hakijalle tarjota mukautus katsottava asianmukaiseksi ja tarvittavaksi sekä onko Forex Bank AB evännyt asiassa kohtuulliset mukautukset ja menetellyt siten syrjivästi. Koska kyse on tältä osin vain kohtuullisia mukautuksia koskevasta asiasta, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan näkemyksen mukaan asiassa ei ole tarpeen arvioida menettelyä yhdenvertaisuuslain 10 ja 13 §:n mukaisten yleisten syrjinnän kieltojen kannalta.

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan ketään ei saa syrjiä muun ohella vammaisuuden perusteella. Lain 10 §:n mukaan syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Asiassa on toiseksi kyse siitä, menettelikö Forex Bank AB syrjivästi palvellessaan yllä kuvatussa tilanteessa toista asiakasta, mutta ei hakijaa.

### ***Kohtuulliset mukautukset***

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n esitöissä todetaan, että mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin. Toimenpide on tarvittava esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. Mukautus voi tällaisessa tilanteessa olla esimerkiksi luiskan asettaminen tilapäisesti portaisiin pyörätuolia varten. Olosuhteiden, joissa palveluja tarjotaan, ei tarvitse kohtuullisten mukautusten tekemisen jälkeen olla vammaisille ihmisille täsmälleen samanlaiset kuin muille asiakkaille. Olennaista on, että palvelut tulevat mukautuksilla vammaisten ihmisten saataville. Viimekätisen päätöksen siitä, miten tai millainen mukautus toteutetaan, tekee mukautuksiin velvollinen toimija. (HE 19/2014 vp s. 79.)

Edelleen yhdenvertaisuuslain 15 §:n esitöiden mukaan mukautusten kohtuullisuudella tarkoitetaan yhtäältä sitä, että mukautuksista ei saa koitua kohtuutonta taloudellista tai muunlaista rasitetta, ja toisaalta sitä, että mukautusten tulee vammaisten ihmisten näkökulmasta kohtuullisella tavalla toteuttaa heidän yhdenvertaiset mahdollisuutensa saada esimerkiksi palveluja. Mukautusten luonteeseen kuuluu se, että niiden toteuttaminen ei muodostu kohtuuttomaksi. Selvää on, että mukautusten toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset ja muut merkitykselliset seikat huomioon ottaen kohtuuttomaksi muodostuvien mukautusten tekemiseen ei ole velvollisuutta. (HE 19/2014 vp s. 80.)

Mukautusten on oltava myös asianmukaisia. Mukautusten tulee siten olla tarkoituksenmukaisia ja turvallisia. Mukautuksista ei saa aiheutua vahingon vaaraa. Asianmukaisuusvaatimus pitää sisällään ajatuksen toimenpiteiden tehokkuudesta ja käytännöllisyydestä. Toimenpiteen tulee vastata vammaisen ihmisen tarpeeseen, se tulee toteuttaa kohtuullisessa ajassa mukauttamispyynnön esittämisestä, ja sen tulee olla käytännön näkökulmasta olosuhteisiin soveltuva. (HE 19/2014 vp s. 80.)

Forex Bank AB on ilmoittanut hakijalle, että liikuntaesteisiä tullaan palvelemaan liikkeen ulkopuolelle. Yrityksen henkilökunta olisi voinut tarvittaessa myös opastaa hakijan toiseen valuutanvaihtopisteeseen.

Sitä vastoin irtoluiskan asentaminen olisi yhtiön mukaan saattanut vaarantaa sekä pyörätuolia käyttävän että henkilökunnan turvallisuuden. Koska mukautuksista ei saa aiheutua vahingon

vaaraa, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että irtoluiskan asentaminen ei olisi tässä tilanteessa ollut asianmukaista.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan mielestä asiassa on otettava edelleen huomioon se, että tilanteessa käsitellään rahaa. Vaikka olosuhteiden, joissa palveluja tarjotaan, ei tarvitse kohtuullisten mukautusten jälkeen olla vammaisille täsmälleen samanlaiset kuin muille asiakkaille, valuutanvaihdossa ulkona ei ole mahdollista tarjota vammaisille henkilöille samanlaista suojaa kuin palvelussa sisätiloissa. Vaikka tällaista mukautusta voidaan sinänsä pitää joissain tilanteissa olosuhteisiin soveltuvana, hakija on kuitenkin voinut asiassa perustellusti kokea, että valuutanvaihtoon ulkona sisältyy sellainen turvallisuusriski, ettei tarjottua mukautusta voida pitää asianmukaisena yhdenvertaisuuslaissa tarkoitetulla tavalla.

Sitä vastoin yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että kohtuullisena mukautuksena voidaan tällaisessa tilanteessa pitää hakijan ohjaamista lähimpään esteettömään valuutanvaihtopisteeseen. Lautakunnan mielestä näin olisi toteutunut hakijalle kohtuullisella tavalla yhdenvertainen mahdollisuus saada valuutanvaihtopalveluja.

### **Välitön syrjintä**

Hakija on katsonut, että häntä on kohdeltu syrjivästi, kun liikkeessä on 23.8.2015 palveltu toista asiakasta, mutta ei häntä.

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan vireillepanijan on syrjintää tai vastatoimia koskevaa asiaa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa käsiteltäessä esitettävä selvitystä seikoista, joihin vaatimus perustuu. Jos asiaa käsiteltäessä esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Edellä kerrotuin tavoin liikkeessä on hakijan siellä asioidessa ollut myös poliiseja virkatehtävissä. Henkilökunta ei ole voinut poistua liikkeestä turvallisuussyistä. Esitetyn selvityksen perusteella ei voida objektiivisesti arvioiden olettaa, että hakijan palvelematta jättäminen tässä harvinaisessa poikkeustilanteessa olisi johtunut hänen vammaisuudestaan. Se seikka, että toinen asiakas oli henkilökunnan erehdyksestä johtuen päässyt sisään liikkeeseen ja häntä oli palveltu, ei anna aihetta arvioida syrjintäolettan syntymistä toisin.

Edellä lausutuilla perusteilla hakemus on hylättävä kokonaisuudessaan.

## **Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös**

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän ehdotuksen lopputuleman varapuheenjohtaja Outi Anttilan ehdottamilla perusteluilla.

### **Lainkohdat**

Laki yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnasta (1327/2014) 1 §, 7 §, 12 §

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2 § 1 momentti, 8 §, 15 §, 18 § 1 momentti, 21 § 2 momentti, 28 §

Hallintolaki (434/2003) 31 §

## **Muutoksenhaku**

Liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen, Outi Anttila, Timo Harrikari, Merja Heikkonen, Riitta-Maija Jouttimäki, Juha Lavapuro, Katja Leppänen, Jukka Lindstedt, Pirkko Mahlamäki, Husein Muhammed, Sonya Walkila, Tiina-Liisa Autio, Anu-Tuija Lehto. Asian esittelijä Juhani Kortteinen.