

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Kieli, isännöitsijän menettely, syrjintäoletta, oikeuttamisperuste

Diaarinumero: 2xx/2017

Antopäivä: xx.xx.2018

Asunto-osaakeyhtiön isännöitsijä ei ollut vastannut englanninkielisen hakijan isännöitsijälle lähettämiin sähköpostiviesteihin englannin kielellä, vaikka englantia oli saadun selvityksen mukaan yksi yhtiön asiointikielistä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei isännöitsijän menettelylle ollut yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettua oikeuttamisperustetta, ja että yhtiö oli siten syrjinyt hakijaa välittömästi hänen kielensä perusteella. Lautakunta kielsi yhtiötä uusimasta syrjivää menettelyään.

Asian tausta

Hakija asui hakemushetkellä rakennuksessa, jonka isännöinnistä vastaaja vastasi. Hakija on äidinkieleltään englanninkielinen. Hän on käynyt asunto-osaakeyhtiön isännöitsijöiden kanssa sähköpostikeskustelua asumiseensa liittyvissä asioissa. Isännöitsijä on vastannut hänen englanninkielellä kirjoittamiinsa viesteihin suomen kielellä.

Hakijan vaatimukset

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää isännöintiyhtiötä ja sen palveluksessa työskennelleitä isännöitsijöitä (A, B, C ja D) jatkamasta häneen kohdistettua syrjintää.

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta antaisi isännöintiyhtiölle ja isännöitsijä A:lle huomautuksen.

Lisäksi hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta velvoittaa isännöintiyhtiötä korvaamaan hänelle hänen asuntoonsa kohdistuneesta meluhaitasta ja asian hoitamattomuudesta aiheutuneet terveydenhoitokulut hakemusta edeltäneiden kahden vuoden ajalta.

Hakijan vaatimusten perusteet

Hakija katsoo isännöintiyhtiön ja sen palveluksessa työskennelleiden isännöitsijöiden syrjineen häntä muun henkilöön liittyvän syyn perusteella, kun isännöitsijät ovat vastanneen hänen englanninkielisiin sähköpostiviesteihinsä suomen kielellä, vaikka yhtiön internet-sivuilla löytyy kattavasti tietoa yhtiön palveluista myös englannin kielellä.

Vastaajan vastaus ja sen perustelut

Vastaaja toteaa, että asunto-osakeyhtiön, jonka omistamassa rakennuksessa hakija asui vuokralla, hallituksen päättäneen aikanaan, että hakijan asumiseen liittyvät asiat käsittelee kokonaisuudessaan isännöitsijän sijaan hallitus. Vastaajan mukaan asunto-osakeyhtiön hallitus edellytti, että hakijan kanssa asioidaan suomen kielellä, jotta kaikki hallituksen jäsenet voivat ymmärtää hänen kanssaan käydyt sähköpostikeskustelut.

Vastaaja toteaa palvelevansa asiakkaitaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä mahdollisuuksien mukaan muillakin kielillä. Yhtiö toteaa suhtautuvansa asiaan erittäin vakavasti ja tulevaisuuden jatkossa kiinnittämään tarkempaa huomiota siihen, että yhtiön asiakkaat kokevat saavansa tasapuolista palvelua. Vastaaja toteaa lisäksi, ettei isännöitsijä B ole koskaan työskennellyt yhtiön palveluksessa, vaan hän on ollut asunto-osakeyhtiön aiemman isännöitsijätoimiston työntekijä, ja että isännöitsijä C:n hakijan kanssa käymä kirjeenvaihto on tämän mukaan käyty englannin kielellä.

Isännöitsijä A:n selvitys

Isännöitsijä A toteaa saaneensa heinäkuussa 2016 asunto-osakeyhtiön hallitukselta ohjeen toimittaa hakijan sähköpostit hallitukselle jatkossa suomen kielellä väärinkäsitysten välttämiseksi. A:n mukaan asunto-osakeyhtiön hallitus päätti tuolloin myös, ettei isännöitsijä kommentoisi hakijan asioita millään tavalla, vaan välittäisi viestit hallituksen käsiteltäviksi.

Esittelijän esitys

1. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta jättää hakemuksen tutkimatta siltä osin kun hakija on vaatinut lautakuntaa velvoittamaan vastaajaa maksamaan hänelle korvauksia.
2. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta jättää hakemuksen tutkimatta siltä osin kun hakija on vaatinut lautakuntaa antamaan huomautuksen isännöintiyhtiölle ja isännöitsijä A:lle.
3. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää isännöintiyhtiötä uusimasta hakijaan kohdistunutta syrjintää.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on arvioitavana, onko vastaaja syrjinyt hakijaa hänen kielensä perusteella kun se on vastannut hänen englanninkielisiin sähköpostiviesteihinsä suomen kielellä.

Perustelut

Korvausvaatimus ja vaatimus huomautusten antamiseksi

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan tehtävistä ja toimivallasta säädetään yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 20 §:ssä. Pykälän mukaan lautakunnan toimivaltaan kuuluvat tietyin edellytyksin sovinnon vahvistaminen, lausunnon antaminen, syrjinnän tai vastatoimien kieltäminen sekä toimenpidemääräyksen antaminen. Lautakunta voi myös asettaa antamansa kiellon tai määräyksen tehosteeksi uhkasakon.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, ettei lautakunnalle ole säädetty toimivaltaa määrätä hakijan vaatimia korvauksia tai antaa hallinnollista ohjausta, kuten huomautuksia. Näin ollen hakijan korvausvaatimus sekä vaatimus huomautusten antamisesta isännöintiyhtiölle ja isännöitsijä A:lle on jätettävä tutkimatta lautakunnan toimivaltaan kuulumattomina.

Vastaaja

Hakija on kohdistanut hakemuksensa sekä isännöintiyhtiöön että sen palveluksessa työskennelleisiin isännöitsijöihin, A:han, B:hen, C:hen ja D:hen.

Hallintolain (434/2003) 11 §:n mukaan hallintoasiassa asianosainen on se, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee.

Hallintolain esitöiden mukaan asianosaisaseman perusteita arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, millainen yhteys henkilöllä on käsiteltävänä olevaan asiaan. Ratkaisevaa on, voidaanko asiassa tehtävän ratkaisun katsoa koskevan siinä määrin henkilön oikeutta, etua tai velvollisuutta, että se riittää tuottamaan tälle asianosaisaseman.

Asianosaisaseman määräytyminen edellyttää tapauskohtaista harkintaa. Lähtökohtana on, etteivät pelkästään asiaan liittyvät tosiasialliset intressit riitä tuottamaan laissa tarkoitettua asianosaisasemaa. Vaikutusten tulee olla oikeudellisia. (HE 72/2002 vp, s. 63-64)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo hakemuksen koskevan siinä määrin isännöintiyhtiön oikeutta ja velvollisuutta, että yhtiö on käsillä olevassa asiassa hallintolain 11 §:ssä tarkoitetulla tavalla asianosaisen (vastaajan) asemassa. Asiassa saadusta selvityksestä ei sen sijaan ilmene seikkoja, joiden perusteella asian olisi katsottava koskevan välittömästi myös yhtiön palveluksessa työskennelleiden isännöitsijöiden oikeutta, etua tai velvollisuutta, sillä kyseiset henkilöt ovat toimineet asiassa ainoastaan tässä asemassaan. Näin ollen lautakunta katsoo, ettei hakemuksessa mainituilla yksittäisillä isännöitsijöillä ole asiassa vastaajan asemaa.

Vastaajan menettelyn arviointi

Syrjinnän kieltö

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentin mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Pykälän 2 momentin mukaan välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi kyseisessä laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.

Yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan elinkeinonharjoittaja voi palvella asiakkaitaan eri kielillä tämän olematta syrjintää. Syrjinnästä voi kuitenkin olla kyse, jos elinkeinonharjoittaja kieltäytyy ylipäättään palvelemasta,

käytettävissä olevillaan kielillä, henkilöä tämän äidinkielen vuoksi. (HE 19/2014 vp, s. 70)

Onko asiassa syntynyt syrjintäolettava?

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan vireillepanijan on syrjintää tai vastatoimia koskevaa asiaa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa käsiteltäessä esitettävä selvitystä seikoista, joihin vaatimus perustuu.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan, jotta syrjintää koskeva hakemus voi menestyä, on ensisijaisesti vireillepanijan esitettävä sellaista näyttöä tapahtumien kulusta ja muusta tosiseikastosta, jonka perusteella asiaa objektiivisesti arvioiden voidaan olettaa syrjinnän kieltoa rikotun. Pelkkä väite tai epäily syrjinnän kiellon rikkomisesta ei riitä olettaman syntymiseen. (HE 19/2014 vp, s. 93)

Saadun selvityksen mukaan vastaajan palveluksessa työskennellyt isännöitsijä A on ilmoittanut hakijalle sähköpostilla 10.2.2017, että yhtiön asiointikieli on suomi. Hän on myös vastannut hakijan englannin kielellä lähettämiin sähköpostiviesteihin suomeksi 20.7.2016, 2.1.2017, 9.1.2017, 16.1.2017, 14.2.2017, 27.4.2017, 4.5.2017 ja 18.5.2017. Vastaajalta saadun selvityksen mukaan yhtiön asiointikieliä ovat suomi, ruotsi ja englanti.

Ottaen huomioon, että saadun selvityksen mukaan englanti on yksi vastaajan asiointikielistä, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että asiassa on syntynyt objektiivisesti arvioiden perusteltu olettava siitä, että vastaaja (isännöitsijä A) on kohdellut hakijaa tämän äidinkielen perusteella epäsuotuisammin kuin vertailukelpoisessa tilanteessa olevia tai olleita henkilöitä. Vertailukelpoisessa tilanteessa käsillä olevassa asiassa ovat henkilöt, jotka ovat asioineet vastaajan kanssa jollain sen käytössä olevista asiointikielistä. Asiassa on näin ollen syntynyt välitöntä syrjintää koskeva syrjintäolettava.

Onko vastaaja kyennyt kumoamaan syntyneen syrjintäolettaman?

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan, jos asiaa käsiteltäessä esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Yhdenvertaisuuslain 11 §:n 1 momentin mukaan erilainen kohtelu ei ole syrjintää, jos kohtelu perustuu lakiin ja sillä muutoin on hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaajan (isännöitsijä A:n) menettely olla vastaamatta hakijan sähköpostiviesteihin kielellä, joka on yrityksen asiointikieli, ei perustu lakiin. Näin ollen menettelylle ei ole yhdenvertaisuuslain 11 §:n 1 momentissa tarkoitettua oikeuttamisperustetta.

Yhdenvertaisuuslain 11 §:n 2 momentin mukaan erilainen kohtelu on oikeutettua siinäkin tapauksessa, että kohtelun oikeuttamisperusteista ei ole

säädetty, jos kohtelulla on perus- ja ihmisoikeuksien kannalta hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia.

Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:n 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan muun muassa kielen perusteella.

Perusoikeusuudistuksen esitöiden mukaan perustuslain syrjintäkielto ei kiellä kaikenlaista erontekoa ihmisten välillä, vaikka erottelu perustuisikin syrjintäsäännöksessä nimenomaan mainittuun syyhyn. Olennaista on, voidaanko erottelu perustella perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävällä tavalla. Tämä ilmenee myös valitusta sanamuodosta "ilman hyväksyttävää perustetta asettaa muihin nähden eri asemaan". Perusteluille asetettavat vaatimukset ovat erityisesti säännöksessä lueteltujen kiellettyjen erotteluperusteiden kohdalla kuitenkin korkeat. (HE 309/1993 vp, s. 44)

Ottaen huomioon perustuslain 6 §:n 2 momentin sisältämän syrjintäkiellon yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei vastaajan (isännöitsijä A:n) menettelylle olla vastaamatta hakijan englanninkielisiin sähköpostiviesteihin englannin kielellä ole saadun selvityksen perusteella perus- ja ihmisoikeuksien kannalta hyväksyttävää tavoitetta. Näin ollen asiassa ei ole tarpeen arvioida, ovatko yhtiön keinot tavoitteensa saavuttamiseksi olleet oikeasuhtaisia.

Edellä todetuin perustein yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei vastaaja ole kyennyt kumoamaan asiassa syntynyttä syrjintäolettaa. Lautakunta kieltää vastaajaa uusimasta hakijaan kohdistamaansa syrjivää menettelyä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 8 § 1 ja 2 momentti, 10 §, 11 § 1 ja 2 momentti, 20 § ja 28 §

Hallintolaki (434/2003) 11 §

Suomen perustuslaki (731/1999) 6 § 2 momentti

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Outi Anttila, Jukka Lindstedt, Pirkko Mahlamäki ja Liisa Nieminen. Esittelijä Hanna Kiiskinen.