

YHDENVERTAISUUS- ja TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Laivaan pääsy, opaskoira, vammaisuus, syrjintäolettaja, esteettömyys

Diaarinumero: YVTLTK/7XXX/2019

Antopäivä: XX.XX.2020

Hakija on pyörätuolilla liikkuva henkilö ja hänellä on avustajakoira. Hakijan on ollut tarkoitus 22.6.2019 mennä ostamallaan yhdistelmälipulla laivalla ja bussilla turistikierrokselle Helsingin ympäri. Hakijaa ei kuitenkaan päästetty laivaan. Hakija katsoi, että häntä on syrjitty, koska häntä ei päästetty laivaan hänen avustajakoiransa takia.

Vastaaja totesi, ettei vastaaja voi olla varma 22.6.2019 asiainnin tarkasta sisällöstä, eikä asiakaspalvelun työntekijät muista tapahtumaa. Vastaaja kuitenkin totesi, että hakijaa ei olisi päästetty laivaan sen vuoksi, että laiva ei ollut esteetön ja se ei olisi ollut turvallista hakijalle. Vastaaja lisäksi totesi, että sillä on yksi esteetön laiva, johon pääsee sähköpyörätuolilla. Hakija olisi tunnin päästä päässyt tähän esteettömään laivaan. Koirien tuominen laivalle oli myös sallittua.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi alkuun, että avustajakoiran käyttö on suoraan hakijan vammaisuuteen liittyvä asia, joten sen käyttö voitiin katsoa yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetuksi syrjintäperusteeksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, ettei jälkikäteen ole mahdollista selvittää 22.6.2019 asiainnin tarkkaa sisältöä. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta arvioi näyttöä syrjintäoletettaman syntymisen osalta kokonaisuutena ottaen huomioon kaiken asiassa kertyneen selvityksen. Lautakunta totesi, että vastaajan laiva palveluna on muiden palvelujen tavoin oltava vammaisille henkilöille saavutettava. Lautakunta katsoi, ettei asiassa ole saatu luotettavaa selvitystä siitä, mitä hakijalle todettiin 22.6.2019 asiointitilanteessa. Lautakunta totesi, että vastaajalla oli hakijan turvallisuuteen liittyvä peruste, miksi häntä ei päästetty laivaan. Lautakunta katsoi, että kyseessä oli objektiivisesti arvioiden hyväksyttävä peruste, eikä tällöin hakijaa olisi voitu ottaa laivaan riippumatta siitä, mitä asiointitilanteessa hakijalle todettiin. Asiassa oli huomioitava, että vastaajalla on käytössään laiva, johon on esteetön pääsy sähköpyörätuolilla ja avustajakoirien tuominen laivoihin oli sallittua.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei asiassa saadun selvityksen perusteella ole objektiivisesti arvioiden aihetta olettaa, että vastaaja olisi kohdellut hakijaa hänen vammaisuutensa perusteella yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti. Asiassa ei siten syntynyt yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaista syrjintäolettaa ja lautakunta hylkäsi hakemuksen.

(Lainvoimainen)

Asian tausta

Hakija on pyörätuolilla liikkuva henkilö ja hänellä on avustajakoira. Hakijan on ollut tarkoitus 22.6.2019 mennä ostamallaan yhdistelmälipulla laivalla ja bussilla turistikierrokselle Helsingin ympäri. Kun hakija on ollut ostamassa lippua laivaan, hän on varmistanut, että hän pääsee esteettömästi käyttämään sekä laivaa että bussia pyörätuolillaan. Hakijaa ei kuitenkaan päästetty laivaan. Vastaaaja maksoi hakijalle yhdistelmälipun hinnan takaisin.

Hakijan vaatimukset

Hakija katsoo, että häntä on syrjitty hänen vammaisuutensa perusteella, kun häntä ei otettu laivaan hänen avustajakoiransa vuoksi.

Hakijan perustelut

Vastaaajan asiakaspalvelija kertoi aluksi hakijalle, että hakija ei pääse laivaan, koska hänellä on sähköpyörätuoli. Sitten asiakaspalvelija kertoi hakijalle, että kapteeni ei päästä hakijaa laivaan, koska hänellä on avustajakoira. Hakija on todennut kapteenille, että vammaisen henkilön pitäisi päästä laivaan avustajakoiran kanssa, jos se on fyysisesti mahdollista. Laivan kapteeni ei kuitenkaan päästänyt häntä laivaan. Kapteeni totesi, ettei ongelmana ole hakijan sähköpyörätuoli, vaan hänen avustajakoiransa. Hakijalle ei ole mainittu asiointitilanteessa, että hän olisi voinut mennä sähköpyörätuolilla seuraavaan laivaan, koska vastaaajan kieltäytymisen syynä on ollut avustajakoira.

Lisäksi kapteenilla kesti lippujen hyvittämisessä ja tämäkin tapahtui ainoastaan muiden vierailijoiden vaatimuksesta. Bussimatkaa hän ei ollut vielä tehnyt.

Vastaaajan vastaus

Vastaaaja ei voi täysin poissulkea, että asiakas olisi saanut virheellistä tietoa asiakaspalvelutilanteessa koskien laivaan pääsyä.

Vastaaajan perustelut

Vastaaaja on pahoillaan, ettei ole voinut hakijan kohdalla lunastaa palvelulupaustaan. Lipusta oli käytetty bussikiertoajelun osuus, mutta laivaristeilyn osuutta ei ollut käytetty. Rahojen palautukseen liittyvä keskustelu oli vastaaajan käsityksen mukaan liittynyt palautuksen suuruuteen. Asiakkaalle on kuitenkin maksettu takaisin sekä käytetyn että käyttämättömän lipun osuudet.

Vastaaaja toteaa, että heillä on neljä laivaa, joista yhteen laivaan nousu pyörätuolilla on mahdollista. Tässä laivassa on myös suurempi ja leveällä ovella varustettu wc. Laiva vuorottelee toisen laivan kanssa, joten odottamalla tunnin asiakas olisi voinut osallistua myös laivakierrokselle. Veden pinnan korkeus voi myös estää turvallisen laivaan nousun pyörätuolilla, jolloin asiakasta ei voida ottaa laivaan.

Hakijan asioidessa ei kyseiseen laivaan nousu pyörätuolilla ollut mahdollista ja tästä syystä asiakkaalta on evätty pääsy laivaan. Mikäli asiakas pystyy itse liikkumaan jonkin verran, tai avustajan avustamana, laivaan nousu on mahdollista. Laivassa on pakolliset portaat kannelle noustaessa ja kahdet portaat laivan sisätiloissa. Sähköpyörätuolia ei voida ottaa laivaan portaiden takia ja esimerkiksi säilyttäminen portaiden edessä ei ole mahdollista tukkimatta poistumisteitä. Koiran tuominen laivaan on sallittua ja avustajakoiran kanssa saa liikkua koko laivalla.

Laivan kapteeni ei muista kyseistä tapahtumaa, eivätkä asiakaspalvelutehtävissä olleet henkilöt muista yksityiskohtia kyseisestä tapahtumasta. Vastaajan käsityksen mukaan lähtöpaikalla ollut henkilökunta oli tehnyt arvion, että asiakas ei kykene turvallisesti nousemaan laivaan. Tästä päätöksestä on mahdollisesti konsultoitu kapteenia, joka loppukädessä vastaa laivan ja matkustajien turvallisuudesta. Vastaaja ei voi täysin poissulkea, että asiakas olisi saanut virheellistä tietoa asiakaspalvelutilanteesta. Siinä tapauksessa henkilökunta ei ole noudattanut ohjeistusta tai mahdollisuutta varmistaa asia esimieheltään. Vastaaja voi omassa toiminnassaan tarkentaa ohjeistusta ja huomioida asian entistä paremmin henkilökunnan perehdytyksessä.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei asiassa ole syntynyt yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaista syrjintäolettaa ja hylkää hakemuksen.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kysymys siitä, onko vastaaja syrjinyt hakijaa hänen vammaisuutensa perusteella, kun hakijaa ei ole päästetty vastaajan laivaan hänen sähköpyörätuolinsa ja avustajakoiransa kanssa.

Perustelut

Sovellettavat oikeusohjeet

Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan sen 2 §:n 1 momentin mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan syrjintä muun ohella vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella on kielletty.

Välittömänä syrjintänä pidetään yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan sitä, että jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Syrjintä on yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

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.

Suomessa lailla (26/2016) voimaansaatetun YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (CRPD, jälj. vammaisyleissopimus) 5 artiklan 2 kohdan mukaan sopimuspuolet kieltävät kaiken syrjinnän vammaisuuden perusteella ja takaavat vammaisille henkilöille yhdenvertaisen ja tehokkaan oikeussuojan syrjintää vastaan syrjintäperusteesta riippumatta.

Vammaisyleissopimuksen yleisperiaatteita koskevan 3 artiklan mukaan yleissopimuksen periaatteena on muun muassa esteettömyys ja saavutettavuus, joista säädetään sopimuksen 9 artiklassa. Vammaisyleissopimuksen 9 artiklan 1 kohdan mukaan vammaisille henkilöille on varmistettava muiden kanssa yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla. Näitä toimia, joihin sisältyy saavutettavuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen, sovelletaan muun muassa rakennuksiin ja muihin sisä- ja ulkotiloihin. Lisäksi 9 artiklan 2 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet, joilla varmistetaan, että yksityiset tahot, jotka tarjoavat yleisölle avoimia tai tarjottavia tiloja ja palveluja, ottavat huomioon kaikki esteettömyyden ja saavutettavuuden osatekijät vammaisten henkilöiden kannalta.

Vammaisyleissopimuksen 30 artiklan 5 kohdan mukaan, jotta vammaiset henkilöt voisivat osallistua yhdenvertaisesti muiden kanssa vapaa-ajan toimintaan, sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet, joilla varmistetaan, että vammaiset henkilöt c) pääsevät virkistys- ja matkailupaikkoihin ja d) saavat palveluja virkistys-, matkailu- ja vapaa-ajan-toimintojen järjestäjiltä.

Syrjintäoletaman syntyminen

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä oletaman syntymiseen. Täyttä näyttöä syrjinnästä tai vastatoimista ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että tuomioistuimelle tai muulle asiaa käsittelevälle toimivaltaiselle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti oletama syrjinnän tai vastatoimien kiellon vastaisesta menettelystä. Olettama syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta voi perustua paitsi vireillepanijan, myös vastapuolen esille tuomiin seikkoihin taikka mahdolliseen muuhun asiaa käsiteltäessä saatuun selvitykseen. (HE 19/2014 vp s. 93.)

Vammaisyleissopimuksen toteutumista valvovan komitean mukaan sopimuksen tarkoittama saavutettavuus liittyy ihmisryhmiin, kun taas kohtuulliset mukautukset liittyvät yksilöihin. Velvollisuus turvata saavutettavuus on olemassa jo ennen kuin yksilö pyytää päästä johonkin paikkaan tai käyttää jotakin palvelua. Komitean mukaan saavutettavuuden toteuttamattomuuden perusteena ei voida vedota liialliseen taakkaan. Komitean mukaan sopimuksen 5 artiklan 2 kohdan mukainen syrjintäkielto velvoittaa sopimusvaltiot selkeästi määrittelemään kielletyksi syrjinnäksi muun muassa avoimien palvelujen pariin pääsemisen epäämisen. (Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General Comment No. 2 (2014), kohdat 25 ja 29)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa alkuun, että avustajakoiran käyttö on suoraan hakijan vammaisuuteen liittyvä asia, joten sen käyttö voidaan katsoa yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetuksi syrjintäperusteeksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, ettei jälkikäteen ole mahdollista selvittää 22.6.2019 asiain tarkkaa sisältöä. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta arvioi näyttöä syrjintäoletaman syntymisen osalta kokonaisuutena ottaen huomioon kaiken asiassa kertyneen selvityksen.

Hakija on katsonut, että häntä on syrjitty, koska häntä ei päästetty laivaan hänen avustajakoiransa takia. Hakijan mukaan hänelle ei ole asiointitilanteessa kerrottu mahdollisuudesta päästä seuraavaan esteettömään laivaan.

Vastaaja on todennut, ettei vastaaja voi olla varma 22.6.2019 asiain tarkasta sisällöstä, eikä asiakaspalvelun työntekijät muista tapahtumaa. Vastaaja on kuitenkin todennut, että hakijaa ei olisi päästetty laivaan sen vuoksi, että laiva ei ollut esteetön ja se ei olisi ollut turvallista hakijalle. Vastaaja on lisäksi todennut, että sillä on yksi esteetön laiva, johon pääsee sähköpyörätuolilla. Hakija olisi tunnin päästä päässyt tähän esteettömään laivaan. Koirien tuominen laivalle on myös sallittua.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaajan laiva palveluna on muiden palvelujen tavoin oltava vammaisille henkilöille saavutettava. Lautakunta katsoo, ettei asiassa ole saatu luotettavaa selvitystä siitä, mitä hakijalle on todettu 22.6.2019 asiointitilanteessa. Lautakunta toteaa, että vastaajalla on ollut hakijan turvallisuuteen liittyvä peruste, miksi häntä ei päästetty laivaan. Lautakunta katsoo, että kyseessä on ollut objektiivisesti arvioiden hyväksyttävä peruste, eikä tällöin hakijaa olisi voitu ottaa laivaan riippumatta siitä, mitä asiointitilanteessa on hakijalle todettu. Asiassa on huomioitava, että vastaajalla on käytössään laiva, johon on esteetön pääsy sähköpyörätuolilla ja avustajakoirien tuominen laivoihin on sallittua.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei asiassa saadun selvityksen perusteella ole objektiivisesti arvioiden aihetta olettaa, että vastaaja olisi kohdellut hakijaa hänen vammaisuutensa perusteella yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti. Asiassa ei ole siten syntynyt yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaista syrjintäolettaa. Näin ollen lautakunta hylkää hakemuksen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2, 8, 10, 13 ja 28 §

Laki vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta (26/2016) 1 §

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 26-27/2016) 3 artikla, 5 artikla 2 kohta, 9 artikla 1 ja 2 kohdat, 30 artikla 5 kohta

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Tatu Hyttinen, Riitta-Maija Jouttimäki, Pirkko Mahlamäki ja Anna Moring. Asian esittelijä Julia Puumalainen.