

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Täysistunto

Syrjintäolettama, kohtuulliset mukautukset, verkkopankkitunnukset, näkövamma

Diaarinumero: YVTLTK/3X/2015

Antopäivä: XX.XX.2015

Hakija katsoi tulleen syrjityksi, koska pankki ei ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia hänen näkövammastaan johtuen eikä ollut ryhtynyt tarvittaviin kohtuullisiin mukautuksiin. Hakija pyysi kieltämään häneen kohdistuvan syrjinnän sekä asettamaan uhkasakon kiellon tehosteeksi. Pankki oli kieltäytynyt luovuttamasta verkkopankkitunnuksia hakijalle turvallisuusnäkökohtiin vedoten ja piti kohtuuttomana hakijan vaatimuksia kohtuullisista mukautuksista. Pankki ei ollut esittänyt, että hakijan pyytämät kohtuulliset mukautukset eivät olisi olleet turvallisia tai että niistä olisi aiheutunut vahingon vaaraa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta piti hakijan pyytämiä mukautuksia kohtuullisina yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Lautakunta kielsi pankkia jatkamasta tai uusimasta hakijan tai muiden näkövammaisten ihmisten syrjintää pankkipalveluita tarjotessaan sekä määräsi pankin tekemään yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetut asianmukaiset ja tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta näkövammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa saada pankkipalveluita pankissa mukaan lukien verkkopankkitunnusten saaminen. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta asetti kieltopäätöksensä ja määräyksensä tehosteeksi 50 000 euron suuruisen uhkasakon.

(Ään.)

(Lainvoimainen)

Hakijan vaatimukset

Hakija vaatii yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakuntaa kieltämään pankkia jatkamasta häneen kohdistunutta syrjintää ja asettamaan päätöksen noudattamisen tehosteeksi uhkasakon, koska pankki ei ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia eikä ollut ryhtynyt tarvittaviin kohtuullisiin mukautuksiin.

Hakijan perustelut

Hakija katsoo, että pankki oli syrjinyt häntä, kun se ei ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia hänen näkövammansa takia. Pankki ei ollut tehnyt yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä edellytettyjä kohtuullisia mukautuksia. Palvelun tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada yleisesti tarjolla olevia palveluita.

Pankki ei ollut useista pyynnöistä huolimatta myöntänyt hakijalle pankin verkkopalvelutunnuksia, koska hakija on näkövammaisen ja olisi tarvinnut tunnusten käyttämiseen toisen henkilön apua, ja tämä olisi pankin mukaan ollut vastoin verkkopankin ja verkkopankkitunnuksilla käytettävien palveluiden yleisiä ehtoja.

Pankin vetoamiselle turvallisuuskäsitteeseen perusteena sille, ettei se ollut palvellut hakijaa yhdenvertaisesti eikä järjestänyt kohtuullisia mukautuksia, ei ole ollut riittävää eikä hyväksyttävää syytä. Pankin vetoaminen asiassa maksupalvelulain 58 §:ään ei ole ollut perusteltua, koska pankilla ei ole ollut mitään näyttöä siitä, että sen olisi ollut syytä edes epäillä hakijan verkkopankkitunnuksia käytettävän oikeudettomasti tai vilpillisesti.

Pankilla oli ollut väärä käsitys siitä, että sekä tunnusluku että niin sanotut avainluvut olisi luovutettu hallitsemattomasti kolmannen osapuolen käyttöön. Hakija ei olisi joutunut luovuttamaan tunnuslukua kenellekään, koska sen hän osaa ulkoa. Käyttäessään verkkopankkitunnuksia hakija olisi voinut kirjoittaa itse oman tunnuslukunsa tietokoneella. Hän olisi tarvinnut apua vain muuttuvan tunnusluvun selvittämiseen. Vaikka avustaja olisi saanut tietoonsa muuttuvat tunnusluvut, niillä ei yksin olisi voinut aiheuttaa vaaraa pankkiturvallisuudelle. Pankki oli selvästi liioitellut vaaraa, joka olisi mahdollisesti voinut aiheutua pankkiturvallisuudelle, ja evännyt hakijalta tähän vedoten yhdenvertaiset palvelut.

Mitään pankin esittämistä toimenpiteistä ei voida pitää yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä edellytettynä kohtuullisena mukautuksena.

Pankki oli tarjonnut hakijalle korvaavia palveluita pankissa ja puhelimitse. Puhelimitse saatavat palvelut olivat olleet ainoastaan saldon tarkistaminen. Nämä palvelut eivät vastaa sitä, että hakija olisi voinut itsenäisesti maksaa laskujaan ja hoitaa pankkiasioitaan kotitietokoneelta internet – yhteyden välityksellä.

Pankin ehdottama mahdollisuus hakijan aviomiehen pankkitilin avaamisesta pankissa siten, että hänelle olisi sen jälkeen voitu myöntää verkkopankkitunnukset hakijan pankkitiliin, joilla hän olisi voinut hallinnoida hakijan tiliä, ei olisi saattanut hakijaa yhdenvertaiseen asemaan muiden kanssa. Se ei olisi ollut hakijan itsemääräämisoikeutta kunnioittava ratkaisu. Hakija ei välttämättä halua miehensä voivan hallinnoida hänen pankkitiliään. Ehdotus oli ollut ristiriidassa pankin esittämien perusteluiden kanssa sille, miksi hakijalle itselleen ei ollut voitu myöntää verkkopankkitunnuksia.

Hakija oli käynyt 27.4.2015 pankissa neuvotteluja, pyytäen edelleen käyttöönsä verkkopalvelutunnuksia, jotta olisi pystynyt yhdenvertaisesti käyttämään pankkipalveluita. Hänelle oli tarjottu maksupalvelukuoria ja todettu, ettei hänelle tulisi myöntämään verkkopankkitunnuksia hänen sokeutensa takia.

Hakijalle ei ollut järjestetty mitään sellaisia kohtuullisia mukautuksia, joiden avulla hän olisi voinut yhdenvertaisesti käyttää pankkipalveluita. Esimerkkinä kohtuullisista mukautuksista, joihin pankilla olisi ollut mahdollisuus, hakija mainitsee joidenkin pankkien antavan tunnusluvut pistekirjoituksella. Tunnusluvut olisi voitu toimittaa hakijalle myös sähköisellä muistitikulla.

Koska hakija ei ollut saanut verkkopankkitunnuksia, hän oli joutunut hoitamaan kaikki pankkiasiat saldotietoa lukuun ottamatta pankkikonttorissa. Se, että hän ei ollut voinut hoitaa pankkiasioita kotona tietokoneella, oli asettanut hänet muita huonompaan asemaan.

Se, että hakija olisi joutunut käyttämään avustajaa lukemaan verkkopankkitunnusten muuttuvan tunnusluvun, ei olisi ollut sellainen peruste, että pankki olisi voinut kohdella hakijaa eri tavalla kuin muita.

Asiaa arvioitaessa pitää ottaa huomioon myös se, että sähköinen tunnistautuminen moniin viranomaisten ja yksityisten palveluihin tapahtuu verkkopankkitunnusten avulla. Kun hakija ei ollut saanut verkkopankkitunnuksia, häneltä oli evätty joustavan pankkiasioinnin lisäksi myös mahdollisuus sähköiseen asiointiin viranomaisten ja yksityisten palveluissa.

Vastaajan vastaus

Pankki kiistää syrjineensä hakijaa ja vaatii, että hakemus uhkasakkovaatimuksineen hylätään perusteettomana.

Vastaajan perustelut

Pankki katsoo, ettei hakija näkövammansa vuoksi kykene käyttämään verkkopankkia turvallisesti sitä koskevan lainsäädännön ja ehtojen mukaisesti.

Pankki korostaa, että sen tekemän ratkaisun perusteena olivat olleet pelkästään turvallisuusnäkökohdat ja tätä koskeva lainsäädäntö ja siihen liittyvä ohjeistus ja käyttöehdot.

Verkkopankkitunnuksia, niiden luovutusta ja käyttöä koskevat maksupalvelulain sekä vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (tunnistuslaki) säännökset. Molempien lakien säännökset ovat pakottavaa lainsäädäntöä kuluttajasuhteissa.

Verkkopankkitunnukset ovat maksupalvelulain mukainen maksuväline vastaavasti kuten maksukortti.

Vaikka verkkopankkitunnusten käyttöön maksuvälineenä ei liity nimenomaista luovutuskieltoa, asiakas vastaa maksupalvelulain 62.1 § 1 –kohdan mukaan verkkopankkitunnusten mahdollisesta väärinkäytöstä täysimääräisesti, kun hän on luovuttanut tunnukset vapaasti toiselle. Asiakkaan vastuu lakkaa vasta, kun hän on ilmoittanut pankille/sulkupalveluun tunnusten joutumisesta väärin käsiin. Sivullisella tarkoitetaan myös perheenjäsentä. Lain esitöissä (HE 169/2009 vp., s. 74) todetaan, että säännöksessä luovutuksella tarkoitetaan vapaaehtoista hallinnan luovutusta, tapahtuipa se missä tarkoituksessa tahansa. Maksupalvelun käyttäjän voidaan katsoa ottavan riskin maksuvälineen väärinkäytöstä, vaikka hän luovuttaisi sen toiselle vain säilytettäväksi. Tämän vuoksi hän voi joutua vastuuseen riskin toteutuessa. Säännöksessä tarkoitettua luovutuksesta on kysymys vain silloin, kun maksuvälineen haltija tietoisesti luovuttaa juuri maksuvälineen hallinnan toiselle.

Maksupalvelulain 53.1 §:n mukaan asiakkaan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne. Lain 53 §:n 2 momentin mukaan pankin (maksuvälineen myöntäjänä) on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin. Perustelujen (HE 169/2009 vp. s. 68 alkaen) maksuvälineen haltijalta edellytettäviin kohtuullisiin varotoimiin voidaan yleensä katsoa kuuluvan esimerkiksi sen, että hän säilyttää maksukorttia ja siihen liittyvää tunnuslukua erillään niin, ettei sivullinen voi yhdistää niitä toisiinsa.

Pankki voi lisäksi maksupalvelulain 58 §:n mukaan, jos näin on sopimusehdoissa todettu, yksipuolisesti estää verkkopankkitunnusten käytön, jos verkkopankkitunnusten käytön turvallisuus on vaarantunut tai jos pankilla on syytä epäillä, että verkkopankkitunnuksia käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti.

Verkkopankkitunnukset ovat niin sanotun vahvan tunnistamisen väline. Ne ovat korostetusti henkilökohtaiset tunnistusvälineen haltijalle, eikä niitä saa luovuttaa toisen käyttöön. Vahvasta

sähköisestä tunnistamisesta annetun lain 23 § kieltää tunnistusvälineen haltijaa luovuttamasta tunnuksia toisen käyttöön.

Kaikki edellä mainitut säännökset ovat palveluntarjoajan kannalta pakottavia kuluttajia kohtaan.

Pankki oli asian ratkaisussa noudattanut kuluttajan hyväksi laadittuja pakottavia säännöksiä ja oli pelkästään turvallisuusnäkökohdista johtuen kieltäytynyt antamasta tunnuksia hakijalle. Mikäli pankki olisi luovuttanut tunnukset hakijan käyttöön, se olisi voinut olla osaltaan vastuussa tunnusten luovuttamisesta muun henkilön kuin hakijan itsensä käyttöön, joka ei voisi tunnuksia käyttää ilman toisen henkilön apua. Näin toimiessaan pankki olisi rikkonut palvelun tarjoajana pakottavaa lainsäädäntöä ja olisi ollut vastuussa mahdollisista seuraamuksista.

Kyseessä ei siis ole voinut olla pankin kannalta miltään osin syrjintäkysymys sen noudattaessa toimintaansa koskevaa pakottavaa lainsäädäntöä. Jos syrjintävaatimus tässä tapauksessa hyväksyttäisiin, se tarkoittaisi sitä, että koko järjestelmä todettaisiin näkövammaisia syrjiväksi. On täysin perusteetonta sekä kohtuutonta esittää syrjintäperusteella vaatimuksia ja siihen liitettyä uhkasakkoa yksittäistä pankkia kohtaan, sen noudattaessa turvallisuutta koskevia säännöksiä oman asiakkaansa parhaaksi. Tulkinta valittajan esittämällä tavalla johtaisi siihen, että syrjintää koskevat säännökset olisivat vastakkain turvallisuutta koskevien säännösten kanssa. Kysymyksessä olisi näin tulkittaessa lainsäädäntökysymys, eivätkä vaatimukset tällöin voi kohdistua yksittäiseen toimijaan.

Yksittäinen pankki ei myöskään ole velvollinen kustannuksellaan ryhtymään sellaisiin toimiin, että sen velvollisuus olisi muuttaa teknistä järjestelmäänsä sellaiseksi, että verkkopankkitunnuksia teknisillä ratkaisuilla saatettaisiin sellaisiksi, että turvallisuutta koskevat säännökset toteutuisivat.

Esittelijän esitys

1. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää pankkia jatkamasta tai uusimasta hakijan tai muiden näkövammaisten ihmisten syrjintää pankkipalveluita tarjotessaan sekä määrää pankin tekemään yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetut asianmukaiset ja tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta näkövammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa saada pankkipalveluita pankissa mukaan lukien verkkopankkitunnuksien saaminen.
2. Pankin on noudatettava yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan kieltopäätöstä ja määräystä 1.3.2016 mennessä.
3. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta asettaa kieltopäätöksensä ja määräyksensä tehosteeksi 50 000 euron suuruisen uhkasakon.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kysymys siitä, onko hakijaa syrjitty, kun pankki ei ole myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia hänen näkövammansa takia sekä pankin velvollisuudesta kohtuullisiin mukautuksiin.

Perustelut

Todistustaakka ja syrjintäolettaman syntyminen

Syrjintäolettaman syntymisen oikeudelliset perusteet

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 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.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnasta annetun lain 12 §:n mukaan menettelyyn lautakunnassa sovelletaan hallintolakia (434/2003), jollei laissa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnasta, yhdenvertaisuuslaissa tai tasa-arvolaisissa menettelystä toisin säädetä. Hallintolain 31 §:n mukaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan on selvitettävä siellä vireille tulleita asioita riittävästi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että sen ryhtyessä hallintolain 31 §:n mukaisesti selvittämään asiaa, tämä ei vielä sellaisenaan tarkoita, että lautakunta olisi katsonut syrjintäolettaman syntyneen.

Yhdenvertaisuuslain esitöistä (HE 19/2014 vp., s. 93) käy ilmi, että syrjintäolettama syntyy, jos vireillepanijan esittämien tai muiden asiaa käsiteltäessä esiin tulleiden seikkojen perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun. Ensisijaisesti vireillepanijan on esitettävä sellaista näyttöä tapahtumien kulusta ja muusta tosiseikastosta, jonka perusteella asiaa objektiivisesti arvioiden voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun. Pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä syrjintäolettaman syntymiseen.

Edelleen lain esitöistä ilmenee, että täyttää näyttöä syrjinnästä tai vastatoimista ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että tuomioistuimelle tai muulle asiaa käsittelevälle toimivaltaiselle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti olettama syrjinnän tai vastatoimien kiellon vastaisesta menettelystä.

Esitöissä on myös todettu, että olettama syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta voi perustua paitsi vireillepanijan, myös vastapuolen esille tuomiin seikkoihin taikka mahdolliseen muuhun asiaa käsiteltäessä saatuun selvitykseen. Jos asiaa käsiteltäessä on esitetty riittävästi sellaista selvitystä, jonka perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, on vastapuolen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Esitöiden mukaan vastapuolen on siten oletuksen kumoamiseksi esimerkiksi selvitettävä, että erilainen kohtelu on perustunut laissa tarkoitetulla tavalla hyväksyttävään perusteeseen taikka että vireillepanijan esittämä vertailuaineisto ei tosiasiallisesti koske vertailukelpoisia tilanteita. Välillisen syrjinnän tapauksessa vastapuoli voi niin ikään esittää selvitystä siitä, että menettelylle on ollut ehdotetussa laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste.

Syrjintäolettaman synnyttävistä tosiseikoista ei edellytetä täyttää näyttöä. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo edellä esitetyn perusteella, että syrjintäolettaman syntymiseksi riittävät sellaiset hakijan asianmukaisesti esittämät

seikat, joiden perusteella hakijan väite on sillä tavoin uskottava, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalla on objektiiviset perusteet todeta syrjintäoletettaman syntyneen. Vaikka vastaaja ei pystyisi täysin kumoamaan hakijan esittämää väitettä, hänen vastauksensa voi heikentää hakijan esittämää näyttöä niin, että se jää näyttökynnyksen alle.

Yhdenvertaisuuslain mukaisen todistustaakan kääntymisen tarkoituksena on edesauttaa oikeuksien tehokasta toteutumista, koska näytön esittäminen syrjintätapauksissa voi olla tavanomaista vaikeampaa ja yleensä vain vastaaja voi osoittaa, että hänen syrjinnäksi väitetty toimensa on perustunut muuhun kuin kantajan henkilöön liittyvään syyhyn. (PeVL 10/2003)

Syrjintäoletettaman syntyminen siis edeltää varsinaista toteennäyttämisen arviointia, johon tarvittavaa tietoa saadaan juuri vastaajan vastauksesta. Muutoin ei saavuteta yhdenvertaisuuslain 28 §:n tarkoitusta edesauttaa oikeuksien tehokasta toteutumista.

Kun syrjintäolettama on syntynyt, todistustaakka siirtyy vastaajalle. Vastaajan mahdollisuutena on kumota kantajan esittämä näyttö tai heikentää sitä niin, että näyttö jää näyttökynnyksen alle.

Syrjintäoletettaman syntymisen arviointi

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa asiassa olevan kiistatonta, ettei pankki ollut myöntänyt hakijalle verkkopankkitunnuksia hänen näkövammastaan johtuen. Lisäksi hakija on esittänyt selvitystä siitä, ettei pankki olisi ollut ryhtynyt asianmukaisiin ja tarpeellisiin kohtuullisiin mukautuksiin. Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentin mukaan ketään ei saa syrjiä vammaisuuden perusteella ja 8 §:n 2 momentin mukaan laissa tarkoitettua syrjintää on kohtuullisten mukautusten epääminen.

Edellä esitetyillä perusteilla yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että hakija on esittänyt objektiivisesti arvioiden selvitystä, jonka perusteella on syntynyt syrjintäolettama ja että todistustaakka on kääntynyt. Vastaajan on näin ollen näytettävä, ettei se ole menetellyt yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 8 §:n syrjintäkiellon vastaisesti.

Syrjintäkielto

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 8 §:n 1 momentin mukaan ketään ei saa syrjiä vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi yhdenvertaisuuslaissa 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 11 §:n mukaan erilainen kohtelu ei ole syrjintää, jos kohtelu perustuu lakiin ja sillä muutoin on hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia.

Yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan syrjintä on 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 esitöissä epäsuotuisalla kohtelulla viitataan sellaiseen menettelyyn, joko tekoon tai laiminlyöntiin, jolla menettelyn kohde asetetaan muihin nähden huonompaan asemaan. Kyse voi siten olla esimerkiksi jonkin yleisesti saatavilla olevan etuuden, palvelun tai oikeuden epäämisestä tai rajoittamisesta tietyltä henkilöltä tai henkilöryhmältä (HE 19/2014 vp., s. 70).

Esitöistä myös ilmenee, että syrjintää on muihin nähden epäsuotuisampi kohtelu vertailukelpoisessa tilanteessa. Vaatimus tilanteiden vertailukelpoisuudesta viittaa siihen yleiseen periaatteeseen, että ihmisiä on samanlaisissa tapauksissa kohdeltava samalla tavalla. Jotta tilanteet olisivat säännöksessä tarkoitettussa mielessä vertailukelpoisia, tulee niiden olla rinnastettavissa toisiinsa oikeudellisesti merkityksellisten seikkojen osalta. (HE 19/2014 vp., s. 70)

Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (617/2009) 20 §:n 1 momentin mukaan tunnistuspalvelun tarjoajan tulee kohdella asiakkaitaan syrjimättä ja tunnistusvälineiden hakijoita tasapuolisesti sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Kohtuulliset mukautukset

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) mukaan syrjintäkiellosta ei johdu velvollisuutta kohdella ihmisiä eri tavoin näiden henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämällä tavalla, jollei kyse ole ehdotetun lain 15 §:ssä tarkoitettusta vammaisen henkilön tarvitsemasta kohtuullisesta mukautuksesta (HE 19/2014 vp., s. 70).

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin mukaan välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi laissa tarkoitettua syrjintää on kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.

Edellä esitetyillä perusteilla yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo kohtuullisten mukautusten laiminlyönnissä olevan kyse erityisestä syrjinnän muodosta, jolloin kyse ei ole välillisen tai välittömän syrjinnän arvioinnista.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä säädetään kohtuullisista mukautuksista vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoritua työtehtävistä ja edetä työuralla.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan (HE 19/2014 vp., s. 79) mukautusten tulee olla kulloisessakin tilanteessa tarvittavia. 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.

Esitöiden mukaan mukautus voi tällaisessa tilanteessa olla esimerkiksi luiskan asettaminen tilapäisesti portaisiin pyörätuolia varten tai näkövammaisen auttamista konkreettisessa tilanteessa. Mukautusten tarvittavuus ilmenee yleensä käytännössä siten, että vammaisen ihminen tai esimerkiksi hänen avustajansa pyytää mukautusta, jos hän katsoo sellaista tarvittavan.

Edelleen esitöistä ilmenee, ettei ehdotettu sääntely edellytä, että olosuhteet, joissa esimerkiksi palveluja tarjotaan, ovat kohtuullisten mukautusten tekemisen jälkeen 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 velvoitettu toimija.

Verkkopankkitunnusten myöntämisen perusteet

Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta annetun lain (617/2009) 20 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen liikkeelle laskeminen perustuu tunnistusvälineen hakijan ja tunnistuspalvelun tarjoajan väliseen sopimukseen ja 3 momentin mukaan tunnistusvälineen on oltava henkilökohtainen. Lain 21 §:n mukaan tunnistuspalvelun tarjoajan on luovutettava tunnistusväline sen hakijalle siten kuin sopimuksessa on sovittu. Tunnistuspalvelun tarjoajan on riittävällä tavalla varmistettava, ettei tunnistusväline joudu oikeudettomasti toisen haltuun välinettä luovutettaessa.

Lain 23 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen haltijan on käytettävä tunnistusvälinettä sopimuksen ehtojen mukaisesti. Haltijan on säilytettävä tunnistusvälinettä huolellisesti. Haltijan velvollisuus huolehtia tunnistusvälineestä alkaa, kun hän on vastaanottanut sen. Lain 23 §:n 2 momentin mukaan tunnistusvälineen haltija ei saa luovuttaa välinettä toisen käyttöön. Lain 27 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen haltija vastaa tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän on luovuttanut tunnistusvälineen toiselle.

Yleisesti katsotaan, että vahva tunnistaminen koostuu kolmen eri vaatimuksen yhdistelmästä, joista vähintään kahden on toteuduttava samanaikaisesti, jotta tunnistustapahtuma täyttää vahvan sähköisen tunnistamisen määritelmän. Vahva sähköinen tunnistaminen edellyttää 1) jotain, mitä käyttäjä tietää, kuten esimerkiksi käyttäjätunnus, 2) jotain, mitä hän omistaa, kuten esimerkiksi salasanalista tai kertakäyttöisiä tunnuksia generoiva laite, varmenne tai muu väline tai 3) jotain mitä hän on, kuten esimerkiksi hänen sormenjälkensä. (HaVL 9/2009 vp – HE 36/2006 vp., s. 3)

Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta annetussa laissa säänneltyjä sähköisen tunnistamisen palveluita voidaan nykyään pitää eräänlaisina tietoyhteiskunnan peruspalveluina. Palvelujen saatavuuden kannalta keskeistä on säätää hakijan oikeudesta saada tunniste tai varmenne siinä tapauksessa, että tämä täyttää niiden saamisen edellytykset. (PeVL 16/2009 vp., s. 3)

Väitetyn syrjinnän arviointi

Pankki ei ollut myöntänyt hakijalle hänen näkövammastaan johtuen verkkopankkitunnuksia, koska pankin mukaan hakija ei olisi näkövammansa vuoksi kyennyt käyttämään verkkopankkia turvallisesti sitä koskevan lainsäädännön ja ehtojen mukaisesti. Pankki oli katsonut kieltäytymisensä johtuvan pelkästään turvallisuuskohdista ja pakottavasta lainsäädännöstä.

Yhdenvertaisuutta koskevan lainsäädännön voimaansaattamisesta annetun lain (1347/2014) 8 §:n mukaan yhdenvertaisuuslaki tuli voimaan 1.1.2015 alkaen, ja yhdenvertaisuuslain 2 §:n mukaan yhdenvertaisuuslakia sovelletaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Yhdenvertaisuuslaki toteuttaa perustuslain 6 §:n, Suomea velvoittavien kansainvälisten ihmisoikeussopimusten ja Euroopan unionin oikeuden yhdenvertaisuus- ja syrjintäkieltosäännöksiä sekä perustuslain 22 §:n mukaista julkisen vallan veloitetta turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen (PeVL 31/2014 vp., s. 2).

Näin ollen yhdenvertaisuuslaki on syrjintää arvioitaessa ensisijaista suhteessa muuhun tavallisessa lainsäätämisyjärjestyksessä säädettyyn lainsäädäntöön.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo edellä esitetyn perusteella, että pankki olisi ollut velvollinen soveltamaan yhdenvertaisuuslain 15 §:ää päättäessään verkkopankkitunnusten myöntämisestä hakijalle.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on selvittänyt, että kaikkien pankkiryhmien pankit ovat myöntäneet näkövammaisille, myös sokeille, verkkopankkitunnuksia. Vaikka niiden myöntämiseen liittyy tapauskohtaista arviointia, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta ei katso, että näkövamma olisi sellainen turvallisuusriski, että pankki olisi voinut pelkästään hakijan näkövamma perusteella jättää myöntämättä verkkopankkitunnuksia eikä, että pakottava lainsäädäntö tätä ehdottomasti edellyttäisi.

Hakija on selvittänyt yksityiskohtaisesti pankille, että hänen verkkopankkitunnuksiensa käyttö ei olisi muodostanut pankille turvallisuusriskiä. Joka tapauksessa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta annetun lain 27 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen haltija vastaa tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän on luovuttanut tunnistusvälineen toiselle. Mahdollisista näin aiheutuneista vahingoista vastaisi siis ensisijaisesti hakija itse.

Kun pankki on kuitenkin arvioinut verkkopankkitunnusten myöntämisen hakijalle mahdottomaksi siihen sisältyvästä turvallisuusriskistä johtuen, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan on arvioitava hakijan vaatimusta kohtuullisista mukautuksista, ja niiden vaikutusta verkkopankkitunnusten myöntämiseen.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan (HE 19/2014 vp., s. 80) mukautusten tulee olla tarkoituksenmukaisia ja turvallisia. Mukautuksista ei siten saa aiheutua vahingon vaaraa. Pankki ei ole esittänyt, että hakijan pyytämät kohtuulliset mukautukset eivät olisi olleet turvallisia tai että niistä olisi aiheutunut vahingon vaaraa.

Asiaa arvioitaessa on otettava huomioon myös verkkopankkitunnusten käytön merkitys palvelujen yleiselle saatavuudelle. Koska näkövammaiset tarvitsevat liikkumisessaan yleensä erityistä apua, mahdollisuus asiointiin kotoa käsin tietokoneella verkkopankkitunnuksia käyttäen helpottaa merkittävästi heidän palveluiden käyttöönsä. Näin näkövammaisilla on mahdollisuus käyttää palveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on selvittänyt, että kunnissa on vammaispalveluita, joiden käyttö edellyttää verkkopankkitunnusten käyttöä. Näkövammaisille verkkopankkitunnusten saaminen on tärkeää, jotta he voivat käyttää erityisesti vammaisille tarkoitettuja palveluita.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaan palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita.

Kohtuulliset mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin (HE 19/2014 vp., s. 79).

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo hakijan mainitsemien perusteiden, etteivät pankin ehdottamat hakijan pankkiasiointia koskevat toimenpiteet ole olleet yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettuja asianmukaisia ja tarpeellisia kohtuullisia mukautuksia.

Mukautusten kohtuullisuuden arviointi

Hakija on esittänyt, kuinka pankki voisi asianmukaisin kohtuullisin mukautuksin, kuten toimittamalla verkkopankkitunnukset pistekirjoituksella tai kassa muistitikulla, myöntää verkkopankkitunnukset hakijalle siinäkin tapauksessa, että pankki pitäisi verkkopankkitunnusten myöntämistä hakijalle turvallisuusriskinä hänen näkövammastaan johtuen.

Pankki on pitänyt hakijan pyytämiä mukautuksia kohtuuttomina.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n 2 momentin mukaan mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi palvelujen tarjoajan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on selvittänyt Danske Bankin ja Osuuspankkiryhmän pankkien toimittavan verkkopankkitunnukset pyydettyä myös pistekirjoituksella.

Lisäksi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on selvittänyt tietokoneelta normaalitekstin pistekirjoituksella tulostavan pistekirjoitustulostimen maksavan ohjelmineen noin 3000–4000,- euroa. Lautakunnan saaman tiedon mukaan pistekirjoitukselle tulostaminen maksaa pankeille ulkoisena palveluna noin 35 senttiä sivu.

Edelleen lautakunta on selvittänyt, että pankin liikevaihto vuonna 2014 oli pankin antamien tietojen mukaan 16 200 000 euroa ja varsinaisen toiminnan voitto verojen jälkeen 3 369 000 euroa, ja koko pankkiryhmän liikevaihto vastaavana aikana 272 898 000 euroa sekä voitto ennen veroja 63 137 000 euroa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta pitää edellä esitetyn perusteella hakijan pyytämiä mukautuksia kohtuullisina yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetulla tavalla.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan evänneen hakijalta kohtuulliset mukautukset yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin syrjintäkiellon vastaisesti, kun otetaan huomioon yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä säädetty palvelujen tarjoajan velvollisuus kohtuullisiin mukautuksiin.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan tai kehenkään muuhun näkövammaiseen kohdistuvaa yhdenvertaisuuslain 8 §:n vastaista syrjintää sekä määrää vastaajan tekemään yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetut asianmukaiset ja tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta näkövammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa saada pankkipalveluita pankissa mukaan lukien verkkopankkitunnuksien saaminen.

Vastaajan on noudatettava yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan kieltopäätöstä ja määräystä 1.3.2016 mennessä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan kieltopäätöstä ja määräystä on noudatettava yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnasta annetun lain 13 §:n 4 momentin mukaan muutoksenhausta huolimatta, ellei hallinto-oikeus toisin määrää.

Uhkasakko

Uhkasakon määräämiseen ja tuomitsemiseen sovelletaan, mitä uhkasakkolaissa (1113/1990) säädetään.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo pankin yhdenvertaisuuslain vastaisen menettelyn olleen syrjintää, joka on kohdistunut erityisen haavoittuvassa asemassa olevaan näkövammaiseen ihmiseen. Kyse on siten ollut suhteellisen vakavasta yhdenvertaisuuslakia rikkovasta menettelystä.

Edellä esitetyillä perusteilla yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo aiheelliseksi asettaa kieltopäätöksensä ja määräyksensä tehosteeksi 50 000 euron suuruisen uhkasakon.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen perusteluineen yhden jäsenen ollessa osittain eri mieltä.

Lainkohdat

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

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2 § 1 momentti, 8 §, 10 §, 11 § 1 momentti, 13 §, 15 § 1 ja 2 momentti, 18 § 1 momentti, 20 § 3 momentti, 21 § 2 momentti, 28 §

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009) 20 § 1 momentti

Hallintolaki (434/2003) 31 §

Ulkasakkolaki (1113/1990) 4 §, 6 § 1 ja 3 momentti, 22 §

Perustuslaki (731/1999) 6 §

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, Liisa Nieminen, Jukka Siro ja Sonya Walkila. Asian esittelijä Juhani Kortteinen.

Eri mieltä olevan jäsenen Katja Leppäsen lausunto

Päätöksen kohdat 1. ja 2.

Olen yhtä mieltä lautakunnan enemmistön kanssa päätöksen kohdista 1 ja 2 niiden lopputulemien osalta. Päätöksen näiden kohtien perustelujen osalta olen lautakunnan enemmistön kanssa samaa mieltä muutoin kuin päätöksen luvun 5 "Väitetyn syrjinnän arviointi" 2.–6. kappaleiden osalta. Näiden kappaleiden osalta lausun seuraavaa:

Verkkopankkitunnuksien luovutusta ja käyttöä koskevat maksupalvelulain ja vahvasta sähköisestä tunnistautumisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (ns. tunnistuslaki) säännökset. Molemmat lait ovat pankille pakottavaa lainsäädäntöä kuluttajasuhteissa. Toisaalta pankkia velvoittaa asiakassuhteissaan myös yhdenvertaisuuslaki ja siihen sisältyvä syrjinnän kieltä vammaisuuden perusteella, mukaan lukien velvollisuus tehdä kohtuullisia mukautuksia vammaisille henkilöille. Asiassa on riidatonta, että hakija on näkövammainen.

Asiassa on oikeudellisesti pohjimmiltaan kyse siitä, miten edellä mainittujen lakien säännökset voidaan sovittaa yhteen siten, että kaikkien lakien vaatimukset täyttyvät ja ettei pankki riko mitään näistä laeista. Asiaa ei voida ratkaista pelkästään maksupalvelu- ja tunnistuslain tai vastaavasti pelkästään yhdenvertaisuuslain perusteella. Jos asia ratkaistaisiin esimerkiksi ainoastaan yhdenvertaisuuslain perusteella, ratkaisu voisi johtaa siihen, että maksupalvelulakia valvova Finanssivalvonta ja/tai tunnistuslakia valvova Viestintävirasto katsoisi pankin rikkoneen näitä lakeja ja määräisi pankille hallinnollisia pakkokeinoja tai muita seuraamuksia.

Tunnistuslain 23 §:n mukaan tunnistusvälineen haltija ei saa luovuttaa välinettä toisen käyttöön. Maksupalvelulain 53 §:n mukaan maksuvälineen haltijalla on velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Pykälän mukaan kuitenkin myös pankin on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin.

Asiassa on riidatonta, että pankilla on ollut tieto, että hakijan avustajalla olisi pääsy ainakin osaan hakijan verkkopankkitunnuksista, jos pankki myöntäisi nämä hänelle ns. perinteisessä muodossa. On tulkinnanvaraista, rikkoisiko pankki maksupalvelu- ja/tai tunnistuslain säännöksiä, jos se tästä tiedosta huolimatta luovuttaisi verkkopankkitunnukset hakijalle.

Maksupalvelu- ja tunnistuslakeihin sisältyy moninaiset vastuusäännökset siitä, kuka vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. Myös näiden säännösten sisältö on ainakin osin tulkinnanvarainen.

Lautakunnan toimivaltaan kuuluu lain mukaan vain yhdenvertaisuuslain valvonta ja tulkinta. Hallintolain nojalla lautakunnan on selvitettävä lautakunnassa vireillä tulleita asioita riittävästi.

Jos lautakunnan käsittelyssä on asia, jonka ratkaisu riippuu myös jonkin muun lain kuin yhdenvertaisuuslain tulkinnasta, lautakunnan tulee asian riittäväksi selvittämiseksi pyytää lausuntoa tämän muun lain valvonnasta vastaavalta viranomaiselta. Lautakunnan oman toimivallan puuttumisen lisäksi tämä on välttämätöntä jo sen vuoksi, että lautakunta ei voi antaa asiassa sellaista ratkaisua, joka voisi johtaa siihen, että toista lakia valvova viranomainen katsoisi toimijan rikkoneen tätä toista lakia noudattaessaan lautakunnan päätöstä. Lautakunta ei siis nyt käsiteltävänä olevassa asiassa voi antaa sellaista ratkaisua, joka voisi johtaa siihen, että Finanssivalvonta ja/tai Viestintävirasto katsoisi pankin rikkoneen maksupalvelu- ja/tai tunnistuslakia.

Lautakunnan ei voida katsoa täyttävän selvitysvelvollisuuttaan vain sillä, että se selvittää muilta toimijoilta, joiden velvollisuutena on noudattaa samoja lakeja yhdenvertaisuuslain lisäksi, miten nämä ovat tulkinneet näitä lakeja. Nyt käsiteltävänä olevassa asiassa lautakunta ei ole täyttänyt selvitysvelvollisuuttaan pelkästään kysymällä muilta pankkiryhmiltä, miten nämä ovat soveltaneet maksupalvelu-, tunnistus- ja yhdenvertaisuuslain kokonaisuutta. Muut pankit eivät ole lain valvojia, vaan toimivaltaiset viranomaiset.

Koska lautakunta ei ole tässä asiassa pyytänyt lausuntoa Finanssivalvonnalta ja Viestintävirastolta, lautakunta ei voi päätöksessään lausua, toimivaltaansa ylittämättä, tulkintoja maksupalvelu- tai tunnistuslaista.

Sen sijaan lautakunnalla on mahdollisuus arvioida sitä, voitaisiinko hakijalle myöntää verkkopankkitunnukset muussa kuin perinteisessä muodossa siten, että hakijan ei tarvitsisi luovuttaa tunnuksia avustajan haltuun. Jos hakija voisi saada verkkopankkitunnukset tällaisessa muodossa, edellä mainittujen tunnistus- ja maksupalvelulain säännösten tulkintaa ei olisi tarpeen tässä yhteydessä selvittää. Asiassa on riidatonta, että teknisillä ratkaisuilla on mahdollista

luovuttaa verkkopankkitunnuksia myös muussa kuin perinteisessä muodossa. Kyse voi tällöin olla yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettusta kohtuullisesta mukautuksesta vammaiselle henkilölle.

Päätöksen kohta 3.

Olen eri mieltä lautakunnan enemmistön kanssa päätöksen kohdasta 3 eli lautakunnan päätöksestä asettaa kieltopäätöksensä ja määräyksensä tehosteeksi 50 000 euron suuruinen uhkasakko. Päätöksen tämän kohdan osalta lausun seuraavaa:

Uhkasakon tarkoituksena on tehostaa viranomaisen päätöksen noudattamista. Uhkasakon asettamisessa on kyse hallinnollisesta pakkokeinosta, jota tulee käyttää harkiten.

Asiassa ei ole syytä olettaa, ettei pankki noudattaisi lautakunnan päätöstä myös ilman uhkasakkoa. Pankin toiminnan ei lähtökohtaisesti voida arvioida olleen tahallista.

Asiassa on ollut pohjimmiltaan kyse siitä, miten pankkia velvoittavien erilaisten lakien säännökset voidaan sovittaa yhteen siten, ettei pankki riko mitään näistä laeista. Lakien tulkinnat eivät ole olleet ilmiselviä.

Yhdenvertaisuuslaki ja siihen sisältyvä tavaroiden ja palveluiden tarjoajien velvollisuus tehdä kohtuullisia mukautuksia vammaisille henkilöille tuli voimaan vasta tämän vuoden (2015) alusta. Kyse on siis lainsäädännöllisesti uudesta velvoitteesta pankeille palveluiden tarjoajana. Velvoitteen sisällöstä ei ole vielä ehtinyt syntyä selkeää tulkintakäytäntöä.

Näillä perusteilla hylkään uhkasakon asettamista koskevan hakijan vaatimuksen.