

# Verkkopankkitunnusten käytön estäminen

Syrjintäolettama, välitön syrjintä, verkkopankkitunnukset, näkövamma

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Diaarinumero: 1xx/2016

Antopäivä: xx.xx.2017

**Hakijalla on näkövamma. Hän katsoi pankin syrjineen häntä, kun se esti hänen verkkopankkitunnustensa käytön. Pankki kiisti syrjineensä hakijaa ja totesi, että verkkopankkitunnusten käytön estäminen oli johtunut väärinkäsityksestä, jonka mukaan hakijan henkilökohtainen avustaja olisi käyttänyt hakijalle myönnettyjä henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia.**

**Pankin hakijalle aiemmin lähettämästä kirjeestä ilmeni pankin pitäneen hakijan näkövammaa riskinä verkkopankkitunnusten asianmukaisesta säilyttämisestä huolehtimiselle ja tunnusten oikeudettoman käytön estämiselle. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että asiassa oli syntynyt välitöntä syrjintää koskeva syrjintäolettama.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että vastaajan käyttämät keinot hakijan verkkopankkitunnusten suojaamiseksi oikeudettomalta käytöltä eivät olleet oikeasuhtaisia. Lautakunta katsoi pankin syrjineen hakijaa välittömästi ja kielsi pankkia uusimasta syrjintää.**

(Ään.)

## Asian tausta

Hakijalla on näkövamma. Hänelle on myönnetty vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa (380/1987) tarkoitettua henkilökohtaista apua 80 tuntia kuukaudessa. Hän tarvitsee henkilökohtaisen avustajan apua esimerkiksi laskujensa maksamiseen vastaajan verkkopankkipalvelussa. Vastaaja esti hänen verkkopankkitunnustensa käytön 17.5.–3.11.2016.

## Hakijan vaatimukset

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta häneen kohdistuvaa syrjintää ja asettaa päätöksensä noudattamisen tehosteeksi uhkasakon.

## Hakijan vaatimusten perusteet

Hakija toteaa, että hänellä on tietokoneessaan puhesyntetisaattori ja pistenäyttö. Hän kertoo kirjautuvansa vastaajan verkkopankkipalveluun käyttäen vain hänen omassa tiedossaan olevaa käyttäjätunnusta sekä vastaajalta pistekirjoituksella saamiaan vaihtuvia avainlukuja. Kirjautumisen jälkeen hän tarvitsee henkilökohtaisen avustajansa apua laskujensa tietojen siirtämiseksi verkkopankkiin.

Hakija toteaa vastaajan estäneen hänen verkkopankkitunnustensa käytön vedoten siihen, että hakija olisi vastoin heidän välistään verkkopalvelusopimusta luovuttanut verkkopankkitunnuksensa henkilökohtaisen avustajansa käyttöön. Hakija toteaa vastaajan vetoavan verkkopankissa toukokuussa 2016 sattuneisiin virheisiin, joista yksi johtui siitä, että hänen eläkkeensä maksupäivä osui pyhäpäivään.

Hakemukseen liitettyssä vastaajan kirjeessä todetaan: ”[Hakija] ei pysty itsenäisesti käyttämään verkkopalvelua. Hän on itse kyllä todennut, että hän pystyy valvomaan maksujen suorittamista ollessaan vieressä maksuja tehtäessä, siitä huolimatta maksuja on mennyt kahteen kertaan tai maksu on ollut erisuuruinen kuin mitä [hakijalla] on ollut tarkoitus. Kaikki mainitut maksut oli tehty verkkopalvelussa. Nykytilanteessa syntyy väistämättä riski siitä, että asiakas ei kykene varmistumaan siitä, ettei tunnuksia kopioida tai valokuvata samaan aikaan ja niitä käytetä oikeudettomasti myöhemmin. – – Mikäli pankin tietoon tulee verkkopalvelutunnusten luovutus toisen haltuun ehtojen vastaisesti, pankilla on velvollisuus sulkea ja estää yksipuolisesti tunnistusvälineen käyttö. Tunnistusväline avataan vain henkilökohtaisen tapaamisen jälkeen. Mikäli selviää, ettei tunnistusvälineen haltija enää pysty käyttämään tunnuksia itsenäisesti, palvelua ei avata. Toimintatapa on yleinen ja se koskee kaikkia. Edellä mainituilla perusteilla [vastaaja] toteaa, ettei se enää voi avata [hakijalle] verkkopalvelua. [Hakijalle] on mahdollisuus antaa laajat käyttöoikeudet henkilökohtaiselle avustajalleen tai muulle päämiehen luottamalle henkilölle, joka voi hoitaa hänen asioita omilla tunnuksillaan.” Muiksi mahdollisiksi vaihtoehtoisiksi pankkiasiointitavoiksi kyseisessä kirjeessä mainitaan suoramaksupalvelu ja maksupalvelu tilisiirtolomakkeineen.

Hakija toteaa, ettei hän eikä hänen henkilökohtainen avustajansakaan suostu vastaajan ehdottamaan menettelyyn, jossa hakija valtuuttaisi henkilökohtaisen avustajansa käyttämään hänen verkkopankkia avustajalle myönnettävin itsenäisin verkkopankkitunnuksin. Hakija katsoo, että tällainen menettely rajoittaisi hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Hakija toteaa, että verkkopankkitunnusten käytön estäminen on aiheuttanut hänelle ylimääräisiä kustannuksia ja suuria hankaluuksia päivittäisten raha-asioden hoidossa. Tunnusten käytön estäminen on myös rajannut hänen saataviltaan useita verkkopankkitunnuksia edellyttäviä palveluja, kuten internetissä tehtävät matkalippu-, kulttuuri- ja viihdetapahtumien ostot sekä asiointit useissa eri viranomaispalveluissa.

Hakija toteaa, että Euroopan Unionin direktiivi maksutileihin liittyvien maksujen vertailukelpoisuudesta, maksutilien siirtämisestä ja mahdollisuudesta käyttää perusmaksutilejä annettu direktiivi (2014/92/EU, perusmaksutilidirektiivi) tuo 1.10.2016 alkaen perusmaksutilin verkkopankkitunnuksineen yhä useamman ulottuville ja kaventaa pankin oikeutta kieltäytyä perusmaksutilin avaamisesta ja verkkopankkitunnusten myöntämisestä.

Hakijan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalle lähettämästä vastaselityksestä ilmenee hänen saaneen vastaajalta verkkopankkitunnukset käyttöönsä jälleen 3.11.2016. Hakija katsoo kuitenkin vastaajan syrjineen häntä aiemmalla menettelyllään.

## **Vastaajan vastaus**

Vastaaja kiistää menettelynsä olleen syrjivää ja katsoo, ettei asiassa ole perusteita asettaa uhkasakkoa.

## **Vastaajan perustelut**

Vastaaja toteaa hakijan verkkopankkitunnusten käytön estämisen johtuneen väärinkäsityksestä, jonka mukaan joku muu kuin hakija itse olisi käyttänyt hänen henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksiaan. Vastaaja toteaa, että jos hakijan kanssa käydyissä keskusteluissa olisi käynyt ilmi tämän tarvitsevan henkilökohtaisen avustajansa apua ainoastaan laskujensa tietojen siirtämiseksi verkkopankkiin, asia olisi saatu selvitettyä aikaisemmin. Vastaaja toteaa antaneensa hakijalle jälleen mukautetut verkkopankkitunnukset (muun muassa pistekirjoitettu avainlukulista) ja korvanneensa tälle asian selvittämisestä aiheutuneet ylimääräiset palvelumaksut.

Vastaaja perustelee hakijan verkkopankkitunnusten käytön väliaikaista estämistä seuraavilla säännöksillä: Maksupalvelulain (290/2010) 53 §:n 1 momentin mukaan maksuvälineen haltijan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti haltijan on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Lisäksi vahvasta

sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain (617/2009) 26 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen (verkkopankkitunnusten) tarjoaja voi peruuttaa tunnistusvälineen tai estää sen käytön muun muassa silloin, jos tunnistusvälineen tarjoajalla on syytä epäillä, että joku muu kuin se, jolle tunnistusväline on myönnetty, käyttää sitä.

Vastaaja viittaa myös pankin verkkopalvelutunnusten ja verkkopalveluiden yleisiin ehtoihin, joiden mukaan henkilöasiakkaalle luovutetut verkkopalvelutunnukset ovat henkilökohtaiset, eikä niitä saa luovuttaa kenellekään toiselle henkilölle. Vastaaja toteaa lisäksi, että myös Finanssivalvonnan Suomen CP-Liitto ry:lle 13.8.2012 antamasta sähköpostivastauksesta ilmenee, että Finanssivalvonnan mukaan verkkopankkitunnuksia ei saa luovuttaa toiselle.

Vastaaja toteaa, että vastuu maksu- tai tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä voidaan asettaa pankille, jos pankki luovuttaa henkilölle verkkopankkitunnukset tietoisena siitä, että ne luovutetaan tosiasiallisesti toisen henkilön käyttöön tai tietoon. Näin ollen vastaaja katsoo, että sen oli estettävä hakijan verkkopankkitunnusten käyttö epäillessään, että tämä oli luovuttanut ne toisen henkilön käyttöön.

## **Esittelijän esitys**

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan syrjineen hakijaa välittömästi estäessään tämän verkkopankkitunnusten käytön. Lautakunta kieltää vastaajaa uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää. Lautakunta hylkää vaatimuksen uhkasakon asettamisesta päätöksen noudattamisen tehosteeksi.

## **Kysymyksenasettelu**

Asiassa on kysymys siitä, onko hakijaa syrjitty verkkopankkitunnusten epäämisessä hänen näkövammansa perusteella. Tältä osin arvioidaan sitä, onko hakija esittänyt sellaista selvitystä, jonka mukaan vastaajan voidaan olettaa syrjineen häntä mainitulla perusteella. Jos syrjintäoletus on syntynyt, on arvioitava, kykeneekö vastaaja kumoamaan sen.

Hakija ei ole todennut tarvitsevänsä asiassa muita kohtuullisia mukautuksia kuin pistekirjoituksella vastaajalta saamansa vaihtuvat avainluvut, joten kohtuullisia mukautuksia ei arvioida.

## **Perustelut**

### ***Sovellettavat säännökset***

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 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.

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 1 momentin mukaan erilainen kohtelu ei ole syrjintää, jos kohtelu perustuu lakiin ja sillä muutoin on hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia. Pykälän 2 momentin mukaan erilainen kohtelu on kuitenkin oikeutettua siinäkin tapauksessa, että kohtelun oikeuttamisperusteista ei ole säädetty, jos kohtelulla on perus- ja ihmisoikeuksien kannalta hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia.

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.

Hakemushetkellä voimassa olleen luottolaitostoinnasta annetun lain (610/2014) 15 luvun 6 pykälän mukaan talletuspankki sai kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitettun välineen myöntämisestä taikka maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitamisesta ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle vain, jos kieltäytymiselle oli painava peruste. Perusteen tuli liittyä asiakkaaseen tai hänen aiempaan käyttäytymiseensä taikka siihen, ettei asiakassuhteelle ilmeisesti ollut todellista tarvetta. Kieltäytymisen peruste oli ilmoitettava asiakkaalle.

Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaan maksuvälineen haltijan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Pykälän 2 momentin mukaan palveluntarjoajan on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin.

Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain 20 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen liikkeelle laskeminen perustuu tunnistusvälineen hakijan ja tunnistuspalvelun tarjoajan väliseen sopimukseen. Tunnistuspalvelun tarjoajan tulee kohdella asiakkaitaan syrjimättä ja tunnistusvälineiden hakijoita tasapuolisesti sopimuksen tekemisen yhteydessä. Lain 21 §:n mukaan tunnistusvälineen tarjoajan on luovutettava tunnistusväline sen hakijalle siten kuin sopimuksessa on sovittu. Tunnistuspalvelun tarjoajan on 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. Pykälän 2 momentin mukaan tunnistusvälineen haltija ei saa luovuttaa välinettä toisen käyttöön. Lain 26 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen tarjoaja voi lain 25 §:ssä tarkoitettujen tilanteiden (tunnistusvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö) lisäksi peruuttaa tunnistusvälineen tai estää sen käytön, jos tunnistusvälineen tarjoajalla on syytä epäillä, että joku muu kuin se, jolle tunnistusväline on myönnetty, käyttää sitä.

### ***Syrjintäoletaman syntyminen***

Vastaaja on 17.5.2016 evännyt hakijalta yleisesti tarjolla olevan pankkipalvelun, verkkopankkitunnusten käytön. Hakemukseen liitetystä vastaajan kirjeestä 21.6.2016 ilmenee tämän katsoneen, ettei hakija kykene varmistumaan siitä, ettei hänen verkkopankkitunnuksiaan kopioida tai valokuvata ja käytetä myöhemmin oikeudettomasti. Kirjeen mukaan vastaaja perustelee näkemystään sillä, että hakija ei kykene itsenäisesti käyttämään verkkopalvelua ja sillä, että hakijan tililtä on mennyt suorituksia kahteen kertaan tai tililtä suoritettu maksu on ollut erisuuruinen kuin mitä hakija on tarkoittanut.

Pankki on vedonnut siihen, että se oli ollut siinä käsityksessä, että hakija olisi luovuttanut tunnuksensa avustajalleen. Pankki kuitenkin tiesi, että hakijalla oli pankkitunnukset pistekirjoituksella. Pankki on myöntänyt tunnuksat hakijalle vasta kun hakemus on tullut lautakunnassa vireille.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että asiassa on esitetty sellaista selvitystä, jonka perusteella voidaan olettaa, että hakijaa on kohdeltu hänen näkövammansa vuoksi epäsuotuisammin kuin muuta henkilöä kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa. Näin ollen lautakunta katsoo, että asiassa on syntynyt välitöntä syrjintää koskeva syrjintäoletama.

### ***Väitetyn syrjinnän arviointi***

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaajan on asiassa syntynyt syrjintäoletama kumotakseen osoitettava, että sen menettelylle on ollut yhdenvertaisuuslain 11 §:ssä tarkoitettut

oikeuttamisperusteet eli että hakijan kohtelulla on pyritty hyväksyttävään tavoitteeseen, jonka saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat olleet oikeasuhtaiset.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että sähköisen tunnistamisen palvelu (verkkopankkipalvelu verkkopankkitunnuksineen) ei vielä hakemushetkellä kuulunut luottolaitostoiminnasta annetussa laissa tarkoitettuihin peruspankkipalveluihin, vaan velvollisuus tarjota sähköisen tunnistamisen palveluja kaikille ETA-valtioissa laillisesti asuville säädettiin talletuspankkien velvollisuudeksi vasta 1.1.2017 perusmaksutilidirektiivin täytäntöönpanon myötä. Vastaajalla oli hakemushetkellä voimassa olleen lainsäädännön mukaisesti siten nykyistä laajempi harkintavalta verkkopankkitunnusten myöntämisessä. Se saattoi tuolloin harkintavaltansa rajoissa liiketaloudellisena toimijana muodostaa asiakkaasta ja tämän käyttäytymisestä sellaisen käsityksen, jonka perusteella verkkopalvelu siihen liittyvine verkkopankkitunnuksineen jätettiin myöntämättä. Palvelun epäämisen perusteet eivät kuitenkaan voineet silloinkaan olla syrjiviä, sillä sopimusvapauden perusteella ei synny oikeutta lain tai hyvän tavan vastaisiin oikeustoimiin (PeVL 3/1982 vp, 2/II ja PeVL 26/2008 vp).

Vastaaja on katsonut hakijan verkkopankkitunnusten käytön estämisen johtuneen pakottavasta lainsäädännöstä, omista ohjeistaan ja Finanssivalvonnan näkemyksestä verkkopankkitunnusten luovutuskiellosta. Lisäksi vastaaja on perustellut näkemystään turvallisuusnäkökohdilla. Vastaaja on pitänyt hakijan näkövamma riskinä verkkopankkitunnusten asianmukaisesta säilyttämisestä huolehtimiselle ja tunnusten oikeudettoman käytön estämiselle. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että siitä varmistuminen, ettei hakijan verkkopankkitunnuksia käytetä oikeudettomasti, on luottolaitostoimintaa sekä sähköistä tunnistamista ja sähköisiä luottamuspalveluja koskevan lainsäädännön perusteella hyväksyttävä tavoite.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaaja ei ole kuitenkaan näyttänyt hakijan laskujen maksujen yhteydessä toukokuussa 2016 tapahtuneiden virheiden olleen sellaisia, että niiden johdosta olisi ollut perusteltua epäillä hänen luovuttaneen pistekirjoituksella vastaajalta saamansa verkkopankkitunnukset muun henkilön käyttöön. Vastaaja ei ole myöskään esittänyt perusteita hakijan asiamiehelle lähettämässään kirjeessä esittämälleen näkemykselle, jonka mukaan hakija ei kykenisi huolehtimaan henkilökohtaisten verkkopankkitunnustensa säilyttämisestä riittävällä tavalla.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, ettei näkövamma ole sellainen turvallisuusriski, jonka perusteella pankki voisi jättää myöntämättä henkilölle verkkopankkitunnuksia. Lautakunta toteaa, että verkkopankkitunnusten käytön merkitys on näkövammaisten osalla korostunut, koska mahdollisuus asioida eri viranomaispalveluissa kotoa käsin verkkopankkitunnuksiaan käyttäen helpottaa merkittävästi heidän palvelujen käyttöönsä ja edistää heidän mahdollisuuksiaan käyttää eri palveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo edellä todetuina perusteina, että asiassa ei ole ilmennyt, että hakijan verkkopankkitunnusten käyttämisestä olisi aiheutunut sellaista turvallisuusuhkaa, jonka perusteella vastaajalla olisi ollut oikeus evätä tunnusten käyttö. Lautakunta katsoo edellä todetut seikat huomioon ottaen, että vastaajan käyttämät keinot hakijan verkkopankkitunnusten suojaamiseksi niiden oikeudettomalta käytöltä eivät ole olleet oikeasuhtaisia.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan syrjineen hakijaa välittömästi ja kieltää tätä uusimasta syrjintää. Koska vastaaja on 3.11.2016 myöntänyt hakijalle verkkopankkitunnukset, kiellon tehosteeksi ei ole tarpeen määrätä uhkasakkoa.

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

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

## Lainkohdat

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

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009) 20 § ja 21 §

Asian ovat päättäneet Outi Anttila, Timo Harrikari, Katja Leppänen (eri mieltä), Pirkko Mahlamäki ja Tiina-Liisa Autio. Asian esittelijä Hanna Kiiskinen.

## Eri mieltä olevan jäsen Leppäsen lausunto

Vastaaja on evännyt hakijalta verkkopankkitunnusten käytön. Vastaaja perustelee toimenpidettään sillä, että hakijan tililtä on mennyt suorituksia kahteen kertaan tai tililtä suoritettu maksu on ollut erisuuruinen kuin mitä hakija on tarkoittanut. Vastaaja katsoo hakijan verkkopankkitunnusten käytön estämisen johtuneen pakottavasta lainsäädännöstä, omista ohjeistaan ja Finanssivalvonnan näkemyksestä verkkopankkitunnusten luovutuskiellosta. Lisäksi vastaaja perustelee näkemystään turvallisuusnäkökohdilla. Vastaajan on tullut evätä tunnusten käyttö asian selvittämisen ajaksi.

Vastaaja toteaa hakijan verkkopankkitunnusten käytön estämisen johtuneen väärinkäsityksestä, jonka mukaan joku muu kuin hakija itse olisi käyttänyt hänen henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksiaan. Vastaajan mukaan useiden puheluiden ja sähköpostiviestien jälkeenkin sille oli jäänyt epäselväksi, pystyykö hakija itsenäisesti käyttämään verkkopalvelutunnuksiaan vai tarvitseeko hän tunnusten käyttämiseen avustajaa. Hakijan asiamies oli vaatinut viesteissään vastaajalta mukautuksia verkkopalveluun, mistä vastaajalle oli jäänyt käsitys, että mukautuksia tarvitaan tunnusten käyttämiseen.

Vastaaja toteaa, että jos hakijan kanssa käydyissä keskusteluissa olisi käynyt ilmi tämän tarvitsevan henkilökohtaisen avustajansa apua ainoastaan laskujensa tietojen siirtämiseksi verkkopankkiin, asia olisi saatu selvitettyä aikaisemmin. Vastaaja toteaa antaneensa hakijalle jälleen mukautetut verkkopankkitunnukset ja korvanneensa tälle asian selvittämisestä aiheutuneet ylimääräiset palvelumaksut heti, kun hakijan toiveet olivat selkiytyneet ja asia saatu siten selvitettyä.

Asiassa saadun selvityksen perusteella ei voida todeta, että vastaajan toiminta olisi poikennut sen toiminnasta muissa vastaavissa tapauksissa, joissa se havaitsee maksujen yhteydessä virheitä. Asiassa ei ole esitetty sellaista selvitystä, jonka perusteella voitaisiin olettaa, että hakijaa on kohdeltu hänen näkövammansa vuoksi epäsuotuisammin kuin muuta henkilöä kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Näin ollen katson, että asiassa ei ole syntynyt syrjintäolettamaa ja hylkään hakemuksen.