

# YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Syrjintäolettama, kohtuulliset mukautukset, postipalvelu, pakettiautomaatti

Diaarinumero: 1xx/2016

Antopäivä: xx.xx.2017

**Pyörätuolia vammansa takia käyttävä hakija katsoi tulleensa syrjityksi, koska osa Postin pakettiautomaattien lokeroista oli niin korkealla, ettei pyörätuolissa istuva tai lyhyt henkilö ylety niihin.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, ettei Postin palvelun käyttämisen näkökulmasta ollut merkittävää eroa siinä, noutaako asiakas pakettinsa automaatista vai palvelupisteestä. Posti tarjoaa asiakkaalle laajasti mahdollisuuksia valita, käyttääkö hän pakettipalveluja vai Postin toimipisteitä ja mitä nimenomaista toimipistettä hän käyttää. Asiakkaalla on lisäksi pakettiautomaattia käyttäessään mahdollisuus etukäteisesti tiedustella, missä luukussa hänen pakettinsa on, ja mikäli luukku on liian korkealla, paketin paikkaa voidaan Postin toimesta vaihtaa.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että vastaajan selvityksen perusteella palvelu on järjestettävissä niin, että se on saavutettavissa myös pyörätuolin käyttäjälle ja lyhyelle henkilölle, eikä vastaaja näin ollen ole laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten tekemistä asiassa.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että vastaaja oli kumonnut asiassa syntyneen syrjintäolettan ja näyttänyt, ettei se ollut toiminut yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti. Näin ollen lautakunta hylkäsi hakijan hakemuksen.**

(Lainvoimainen)

## Hakijan vaatimukset

Hakijan mukaan Postin pakettiautomaatit ovat häntä ja muita vammaisia henkilöitä vammaisuuden perusteella syrjiviä, koska osa lokeroista on niin korkealla, ettei lyhyt tai istuva henkilö ylety niihin. Hakijan mukaan kysymys on kohtuullisten mukautusten epäämisen arvioinnista. Hakija hakee uhkasakon asettamista päätöksen tehosteeksi.

## Hakijan perustelut

Hakijan mukaan Postin pakettipalveluja käyttävä asiakas ei voi valita, mihin lokeroon hänen pakettinsa tulee, koska kone arpoo lokeron täysin sattumanvaraisesti. Hakijan mukaan automaatin käyttäjä ei voi etukäteen tietää, arpooko järjestelmä hänelle laatikon niin korkealta, että hänen on mahdotonta käyttää sitä. Mikäli paketti siirretään alemmalle tasolle seuraavaan arkipäivään mennessä, pyörätuolinkäyttäjät tai lyhyt henkilö saa pakettinsa muita hitaammin. Hakijan mukaan järjestelmän perusongelma on, että käyttäjä ei voi itse valita omiin tarpeisiinsa soveltuvaa lokeroa.

Hakijan mukaan pakettiautomaatteja on käytössä yhä enemmän, koska niillä paikataan harvenevaa postiverkkoa, eikä kaikkien automaattien läheisyydessä ole postin palvelupistettä.

Hakijan mukaan pakettiautomaatin käytön vapaaehtoisuudesta huolimatta lyhyillä ihmisillä tai pyörätuolinkäyttäjällä voi tosiasiaassa olla vähemmän valinnanvaraa palveluverkoston suhteen. Edelleen hakija pitää ongelmallisena, että ohjeita paketin korkeuden tai siirtomahdollisuuden selvittämiseksi ei selkeästi tuoda asiakkaiden tietoon.

Hakija katsoo, että jo pakettiautomaattien rakentamisvaiheessa olisi tullut huomioida automaattien esteettömyys ja saavutettavuus. Postilta voidaan hakijan näkemyksen mukaan toimijan koko huomioon ottaen edellyttää esteettömyyden toteuttamiseksi ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi sellaisiakin toimenpiteitä, joiden kustannukset ovat suuret.

## **Vastaajan vastaus**

Vastaajan mukaan se palvelee kaikkia asiakkaitaan yhdenvertaisesti ja pyrkii esteettömyyteen kaikissa toimipisteissään.

## **Vastaajan perustelut**

Vastaaja on kertonut, että Postin noin 900 toimipisteestä noin puolet on pakettiautomaatteja. Automaatit sijaitsevat aina taajama-alueilla, joissa on lähellä myös postin toimipiste. Pakettiautomaatit ovat vastaajan mukaan palveluverkosta täydentävä itsepalveluverkosto, eikä automaatteja ole pakko käyttää lähettääkseen tai vastaanottaakseen paketteja. Postin verkkopalvelussa voi vastaajan mukaan maksutta ohjata pakettilähettykset haluamaansa noutopaikkaan. Vastaaja kertoo, että vammaisille henkilöille tarjotaan postitoimipisteissä palvelua tarvittaessa erityisjärjestelyin.

Vastaajan mukaan pakettiautomaateille on muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta esteetön pääsy pyörätuolilla. Automaattien toimintalogiikkaa on muutettu niin, että ensisijaisesti käytetään keskitasolla sijaitsevia lokeroita. Vasta niiden täytyttyä käytetään ylä- tai alalokeroita. Vastaajan mukaan automaattien toimintalogiikkaa ei ole mahdollista muuttaa niin, että asiakas voisi valita lokeron sijainnin. Tällainen muutos merkitsisi automaattiverkoston uusimista ja aiheuttaisi merkittävät, vähintään kymmenien tuhansien eurojen kustannukset. Tässäkään tapauksessa Posti ei silti voisi taata sitä, että keskitason lokeroita olisi vapaana tietyllä automaatilla.

Vastaaja on kertonut, että lähetyksen vastaanottaja, jonka asiointimahdollisuudet pakettiautomaatilla ovat vamman vuoksi rajoitetut, voi ottaa yhteyttä Postin asiakaspalveluun ja kysyä, onko paketti sellaisessa lokerossa, johon hän ylettyy. Tarvittaessa paketti voidaan siirtää asiakkaan pyynnöstä seuraavana arkipäivänä toiseen lokeroon, sillä varauksella, että automaatissa on vapaita lokeroja oikealla korkeudella.

Vastaajan mukaan se on toteuttanut kohtuulliset mukautukset muun muassa muuttamalla pakettiautomaattien toimintalogiikkaa niissä rajoissa kuin se on ollut mahdollista ja luomalla mahdollisuuden ohjata paketteja vapaavalintaiseen noutopaikkaan.

## **Esittelijän esitys**

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että asiassa on syntynyt syrjintäolettaja, mutta vastaaja on esittämänsä selvityksen perusteella kumonnut syntyneen olettan. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakijan hakemuksen.

## **Perustelut**

### ***Kysymyksenasettelu***

Asiassa on kysymys syrjintäolettan syntyminen ja vastaajan menettelyn arvioinnista. Asiassa arvioidaan syrjintää myös kohtuullisten mukautusten toteuttamisen näkökulmasta.

### ***Sovellettavat säännökset ja oikeusohjeet***

Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Yhdenvertaisuuslakia (1325/2014) sovelletaan sen 2 §:n mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa.

Yhdenvertaisuuslain 4 §:n 4 momentin mukaan tavaroiden tai palvelujen tarjoajalla tarkoitetaan laissa sitä, joka ammattimaisesti tarjoaa tavaroita tai palveluja yleisesti saataville.

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan ketään ei saa syrjiä esimerkiksi vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Pykälän 2 momentin mukaan laissa tarkoitettua syrjintää on myös kohtuullisten mukautusten epääminen.

Välittömänä syrjintänä pidetään yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan sitä, jos 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 15 §:n mukaan tavaroiden tai 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. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitettun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

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.

Yhdenvertaisuuslain esitöissä on kohtuullisista mukautuksista todettu, että mukautusten tulee olla kulloisessakin tilanteessa tarvittavia. Mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin. Mukautukset voidaan toteuttaa tapauskohtaisesti ja siten olosuhteista riippuen eri tavoin. (HE 19/2914 vp, s. 79-81)

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. (HE 19/2914 vp, s. 79-81)

Edelleen esitöiden mukaan toimenpide on ”tarvittava” esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. Edelleen esitöiden mukaan sääntely ei 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. (HE 19/2914 vp, s. 79-80)

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (27/2016, CRPD) 5 artiklan 2 kohdan mukaan sopimuspuolet kieltävät kaiken syrjinnän vammaisuuden perusteella ja takaavat vammaisille henkilöille yhdenvertaisen ja tehokkaan oikeussuojan syrjintää vastaan syrjintäperusteesta riippumatta. Sopimuksen 5 artiklan 2 kohdan syrjintäkielto velvoittaa määrittelemään kielletyksi syrjinnäksi pääsyn epäämisen vammaisilta yhdenvertaisesti muun muassa tiedottamiseen ja viestintään sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin tai palveluihin.

Yleissopimuksen 9 artiklassa säädetään esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Artiklan 1 kohdan mukaan vammaisille henkilöille on varmistettava muiden kanssa yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön, kuten yleisölle avoimiin tai tarjottaviin palveluihin. Toimia,

joihin sisältyy saavutettavuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen, sovelletaan muun muassa sisä- ja ulkotiloihin sekä palveluihin. Artiklan 2 b 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.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (27/2016, CRPD) 2 artiklan mukaan kohtuullisella mukauttamisella tarkoitetaan yleissopimuksessa tarvittaessa yksittäistapauksessa toteutettavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, joilla ei aiheuteta suhteetonta tai kohtuutonta rasitetta ja joilla varmistetaan vammaisten henkilöiden mahdollisuus nauttia tai käyttää kaikkia ihmisoikeuksia ja perusvapauksia yhdenvertaisesti muiden kanssa. Artiklan 3 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat kaikki asianmukaiset toimet varmistaakseen kohtuullisten mukautusten tekemisen. Suomessa yhdenvertaisuuslain kohtuullisia mukautuksia koskeva sääntely toteuttaa yleissopimuksen velvoitetta.

Saavutettavuus liittyy ihmisryhmiin, kun taas kohtuulliset mukautukset liittyvät yksilöihin. Velvollisuus saavutettavuuden järjestämiseen on olemassa jo ennen kuin yksilö pyytää saada päästä johonkin paikkaan tai saada käyttää jotakin palvelua. Saavutettavuuden

järjestämiseen velvollinen ei voi laiminlyödä velvoitettaan vetoamalla taakkaan, joka aiheutuu saavutettavuuden järjestämisestä. (CRPD/C/14/D/21/2014, yksilövalitus, asia No. 21/2014, 14.9.2015, kpl. 8.4 ja kpl 8.5).

## **Asian arviointi**

### **Syrjintäolettamien kumoaminen**

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan syrjintäolettamien syntyä, 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 tai muusta tosiseikastosta, jonka perusteella asiaa objektiivisesti arvioiden voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun. Pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riittäisi olettamien syntymiseen. (HE 19/2014 vp, s. 93)

Hakijan mukaan hän ja muut pyörätuolilla liikkuvat tai lyhyet henkilöt eivät ylety noutamaan pakettiaan postin avoimen pakettipalvelun ylimmistä luukuista. Vaikka luukkuja on myös muilla korkeuksilla, asiakas ei voi etukäteen tietää, mille korkeudelle hänen pakettinsa saapuu.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että kaikille avoin pakettipalvelu voi hakijan väitteen mukaan tosiasiallisesti muodostua sellaiseksi, että vammaiset pyörätuolilla liikkuvat tai lyhyet henkilöt eivät voi muiden kanssa yhdenvertaisesti käyttää palvelua. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo hakijan esittäneen sellaista selvitystä, jonka perusteella syrjintäolettamien on syntynyt ja todistustaakka kääntyy. Vastajan on olettamien kumotakseen näytettävä, ettei se ole toiminut yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti.

### **Vastajan menettelyn arviointi**

Hakijan näkemyksen mukaan asiassa on kysymys kohtuullisten mukautusten toteuttamisen arvioinnista. Asiassa on arvioitava ensinnäkin, onko pakettipalvelun jokaisen luukun tullut olla kaikkien henkilöiden saavutettavissa ja olisiko luukun valikoitumisessa ja valinnassa otettava huomioon erilaiset käyttäjät. Lisäksi on arvioitava, onko Posti tehnyt lähtökohtaisesti esteellisten, liian korkealla olevien luukkujen käytön mahdollistamiseksi tarvittavat kohtuulliset mukautukset.

Vastaja on kertonut, että Postin pakettipalvelut ovat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta palveluna esteettömiä pyörätuolia käyttäville henkilöille siten, että automaattien luukun on esteetön pääsy. Lisäksi postin toimipisteet ovat pyörätuolilla liikkuvalla esteettömiä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että yhdenvertainen palvelujen pariin pääseminen ei tarkoita sitä, että palvelun tarjoajan tulisi tarjota palveluja täsmällisesti samanlaisissa olosuhteissa kaikille ihmisille. Keskeistä on, että vammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa käyttää avoimia yleisölle tarjottavia palveluja. Lautakunta toteaa, että pelkästään se seikka, että osa pakettipalvelun luukuista on korkeammalla ja osa matalammalla, ei tee palvelusta syrjivää.

Siinä tapauksessa, että pyörätuolia käyttävän tai lyhyen henkilön paketti saapuisi liian korkealle, on arvioitava Postin ilmoittamia mahdollisuuksia toteuttaa paketin toimitus vammaiselle henkilölle sopivalla tavalla. Vastaja on kertonut, että automaattien toimintalogiikkaa on muutettu niin, että ensisijaisesti käytetään keskitasolla sijaitsevia lokeroita. Lisäksi vastaja on tuonut esiin, että asiakkaalla on mahdollisuus valita, käyttääkö hän paketin noutamiseen pakettipalvelua vai postin toimipistettä. Asiakas

voi maksutta ohjata pakettilähettykset haluamaansa noutopaikkaan. Vastaajan mukaan pakettipalveluita on alueilla, joissa on lähellä myös postin toimipiste. Lisäksi vastaaja on kertonut, että liikuntarajoitteinen henkilö tai muu, joka haluaa varmistaa pakettinsa korkeuden, voi saada tiedon tästä seikasta Postin asiakaspalvelusta kysymällä. Tarvittaessa paketti voidaan seuraavana arkipäivänä siirtää mahdolliseen vapaana olevaan alempaan lokeroon.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että Postin palvelun käyttämisen näkökulmasta ei ole merkittävää eroa, noutaako asiakas pakettinsa automaatista vai palvelupisteestä. Posti tarjoaa asiakkaalle laajasti mahdollisuuksia valita, käyttääkö hän pakettipalveluja vai Postin toimipisteitä ja mitä nimenomaista toimipistettä hän käyttää. Asiakkaalla on lisäksi pakettiautomaattia käyttäessään mahdollisuus etukäteisesti tiedustella, missä luukussa hänen pakettinsa on, ja mikäli luukku on liian korkealla, pakettin paikkaa voidaan Postin toimesta vaihtaa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaajan selvityksen perusteella palvelu on järjestettävissä niin, että se on saavutettavissa myös pyörätuolin käyttäjälle ja lyhyelle henkilölle, eikä vastaaja näin ollen ole laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten tekemistä asiassa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja on kumonnut asiassa syntyneen syrjintäoletaman ja näyttänyt, ettei se ole toiminut yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti. Näin ollen lautakunta hylkää hakijan hakemuksen.

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

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

### **Lainkohdat**

Suomen perustuslaki (731/1999) 6 § 1 ja 2 mom.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2 § 1 mom., 4 § 4 mom., 8 §, 15 §, 28 §

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) 2 artikla, 5 artikla, 9 artikla

### **Muutoksenhaku**

Liitteenä.