

# **YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto**

Syrjintäolettama, verkkopankkitunnukset

Diaarinumero: YVTLTK/23/2015

Antopäivä: 18.11.2015

**Hakija katsoi tulleen syrjityksi, koska pankki ei ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia ja pyysi kieltämään häneen kohdistuvan syrjinnän sekä asettamaan uhkasakon kiellon tehosteeksi. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei asiassa ole syntynyt syrjintäolettamaa, ja hylkäsi hakemuksen.**

(Lainvoimainen)

## **Hakijan vaatimukset**

Hakija katsoo tulleen syrjityksi, koska pankki ei ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia ja pyytää kieltämään häneen kohdistuvan syrjinnän sekä asettamaan uhkasakon kiellon tehosteeksi.

Lisäksi hakija katsoo pankin olemaan velvollinen antamaan verkkopankkitunnukset ilmaiseksi 2 vuoden ajan ja korvaamaan 200,- euron kulut hakijalle aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista.

## **Hakijan perustelut**

Hakija katsoo, että häntä on syrjitty, kun pankki ei ollut myöntänyt hänelle 17.3.2015 verkkopankkitunnuksia hänen puutteelliseen kielitaitoonsa vedoten, vaikka hänellä oli ollut joka kuukausi toistuvaissuorituksia pankkitililleen 10 kuukauden ajan, ja hänellä on pysyvä oleskelulupa ja henkilötunnus Suomessa. Hakija pitää verkkopankkitunnusten saamista välttämättömänä, koska niitä tarvitaan monien muidenkin asioiden hoitamiseen kuin vain pankkipalveluiden käyttämiseen. Hakija katsoo tulleen syrjityksi 17.3.2015 – 20.4.2015 välisenä aikana. Vaikka pankki oli myöntänyt hänelle verkkopankkitunnukset 20.4.2015, sillä ei ole merkitystä sitä ennen tapahtuneen syrjinnän arvioimisen kannalta.

Hakija katsoo uhkasakon asettamisen tarpeelliseksi, koska pankki ei lupauksista huolimatta ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia sääntöjen ja ehtojen mukaisesti.

## **Vastaajan vastaus**

Vastaaja katsoo, ettei pankin menettelyssä ole ollut kyse henkilön alkuperään, kansalaisuuteen, kieleen tai muuhun seikkaan liittyvästä syrjivästä menettelystä, vaan verkkopankkitunnusten myöntämiseen liittyvästä normaalista harkintaprosessista.

## Vastaajan perustelut

Vastaaja katsoo, etteivät verkkopankkitunnukset ole luottolaitostoiminnasta annetussa laissa tarkoitettu peruspankkipalvelu, vaan niiden myöntäminen on aina harkinnanvaraista. Verkkopankkitunnusten myöntämisprosessi etenee pankissa siten, että uuden asiakkaan asiakassuhteen vakiintumista seurataan ensin, ja kun asiakas tunnetaan luottolaitoslaissa säädetyllä tavalla riittävän hyvin, verkkopankkitunnukset voidaan sen jälkeen kokonaisharkinnan perusteella myöntää. Pankilla ei ole kiinteää aikarajaa, jonka puitteissa verkkopankkitunnukset olisi myönnettävä tai jätettävä myöntämättä.

Kuten kaikissa sopimussuhteissa, jotta sopimus olisi pätevä, tulee kummankin sopimuspuolen ymmärtää sopimuksen sisältö. Koska hakijan kielitaito ei ollut riittävä ymmärtämään suomen, ruotsin tai englanninkielisen verkkopankkisopimuksen sisältöä, oli konttorissa arvioitu, että sopimusta ei olisi voitu solmia ilman tulkin myötävaikutusta. Tilannetta oli kuitenkin harkittu uudelleen 20.4.2015 asiasta käydyssä neuvottelussa ja todettu, että paikalla olleen aviopuolison tulkkaus sopimuksen sisällöstä oli riittävä, jotta sopimus oli voitu solmia. Missään vaiheessa ei ollut kysymys siitä, oliko hakija ymmärtänyt, miten verkkopankissa asioidaan vaan siitä, oliko hän ymmärtänyt mihin hän verkkopankkisopimuksen allekirjoittaessaan sitoutuisi. Pankki oli hyvän pankkitavan mukaisesti halunnut varmistaa, että toinen sopimusosapuoli oli ymmärtänyt tehdyn sopimuksen sisällön.

Verkkopankkitunnukset oli myönnetty hakijalle 20.4.2015.

Koska hakija oli ilmeisesti kuitenkin pitänyt pankin menettelyä tylynä ja epäoikeudenmukaisena ja hänelle oli omasta mielestään pankin toiminnasta aiheutunut ylimääräisiä kuluja ja pahaa mieltä, pankki oli 14.7.2015 hyvittänyt hakijan tiliä 250 euron suuruisella summalla.

## Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakemuksen ja jättää hakijan korvausvaatimukset tutkimatta toimivaltaan kuulumattomina.

## Perustelut

### *Syrjintäolettan syntyminen*

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.

Yhdenvertaisuuslain esitöistä (HE 19/2014 vp., s. 93) käy ilmi, että syrjintäoletta 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 riittäisi olettan syntymiseen.

Pankilta saadun selvityksen perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että pankin menettely on perustunut asiallisiin ja hyväksyttäviin syihin. Näin ollen ei ole perusteita olettaa syrjinnän kieltoa rikotun.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakemuksen.

### ***Korvausvaatimus***

Yhdenvertaisuuslain mukaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalla ei ole toimivaltaa määrätä korvausta tai hyvitystä maksettavaksi. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta jättää hakijan korvausvaatimukset tutkimatta lautakunnan toimivaltaan kuulumattomina.

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

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

### **Lainkohdat**

Laki yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnasta (1327/2014) 1 §, 13 §

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2 § 1 momentti, 8 §, 18 § 1 momentti, 20 §, 21 § 2 momentti, 28 §

### **Muutoksenhaku**

Liitteenä.