

YHDENVERTAISUUS- ja TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Vammaisuus, kohtuullinen mukautus, verkkopankki, saavutettavuus, toimivalta

Diaarinumero: YVTLTK/7XX/2019

Antopäivä: XX.XX.2021

Hakija on kuulonäkövammaisen henkilö. Hakija katsoi, että häntä on syrjitty, kun hän ei voinut käyttää vastaajan verkkopankkia itsenäisesti vuodesta 2016 alkaen, koska verkkopankki ei ollut hänelle saavutettavassa muodossa. Vastaajan näkemyksen mukaan joistakin saavutettavuushaasteista huolimatta palvelun käyttö ei kuitenkaan ole niin ongelmallista, että hakija olisi kyseisen palvelun ulkopuolella. Vastaaja ehdotti useita vaihtoehtoja, miten hakija voisi käyttää verkkopankkia.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi aluksi, että puutteellinen saavutettavuus voi tarkoittaa estettä päästä avoimiin palveluihin ja olla siten syrjintää riippumatta siitä, milloin digipalvelulain vaatimukset ovat kohdistuneet vastaajaan. Lautakunta totesi, ettei saavutettavuusvaatimusten noudattamatta jättäminen johda automaattisesti syrjintäoletukseen. Toisaalta syrjintä voi myös tulla kyseeseen, vaikka saavutettavuusvaatimuksia olisi noudatettu. Näin ollen lautakunnan tuli arvioida hakemusta yhdenvertaisuuslain kannalta huomioiden hakijan yksilölliset olosuhteet.

Lautakunta katsoi, ettei asiassa voitu saada lopullista varmuutta saavutettavuuden täsmällisestä tasosta hakijalle vuodesta 2016 alkaen. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella ainakin osittain hakijan mahdollisuuteen käyttää verkkopankkia esteettömästi vaikutti hakijan käyttämä verkkoselain ja apuvälineet. Lautakunta katsoi Näkövammaisten liitto ry:n lausunto huomioiden, että kuulonäkövammaisilla on useita vaihtoehtoja käyttää verkkopankkia erilaisia verkkoselaimia ja apuvälineitä hyväksikäyttäen. Lautakunta katsoi olevan tavanomaista, että esimerkiksi verkkoselainta voi joutua vaihtamaan riippuen palvelusta ja palveluntarjoajasta, koska näissä käytetyt teknologiat poikkeavat toisistaan. Vastaajan kaikki asiakkaat joutuvat ajoittain mukautumaan uusiin eri tavoin toteutettuihin palveluihin. Tällöin asiakkaat voivat joutua vaihtamaan verkkoselainta tai opettelemaan uudenlaisia käyttöliittymiä.

Toisaalta hakija oli yhteydessä vastaajaan verkkopankin saavutettavuuden parantamiseksi hänelle jo vuonna 2016 ja teki tällöin myös hakemuksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalle. Asia päättyi tuolloin sovintoon, jonka sisältönä oli vastaajan mukaan, että pankki kehittää mobiilipankkia ja verkkopankkia siten, että ne olisivat esteettömiä ja saavutettavia näkö- ja kuulovammaisille toisen vuosineljänneksen loppuun mennessä vuonna 2018. Tämä ei kuitenkaan asiassa esitetyn selvityksen perusteella toteutunut.

Vastaajan verkkopankkipalvelun on muiden palvelujen tavoin oltava vammaisille henkilöille saavutettava. Lautakunta katsoi, että hakijalla on ollut tarve kohtuulliseen mukautukseen palvelun saamista varten. Asiassa oli arvioitava, olisiko mukautuksen tekeminen vastaajalle kohtuullista ja oliko vastaaja ryhtynyt asiassa riittäviin toimenpiteisiin kohtuullisen mukautuksen toteuttamiseksi hakijalle. Lautakunta totesi, että vastaaja on iso toimija ja sillä oli hyvä taloudellinen asema

mukautuksen toteuttamiseksi. Vastaajalla oli myös lakisääteinen velvollisuus järjestää hakijalle yhdenvertaisesti peruspankkipalvelut.

Vastaaja ei ollut ryhtynyt selvittämään, miksi hakija ei ollut voinut käyttää palvelua, tai ryhtynyt tarkemmin kommunikoimaan hakijan kanssa asiasta taikka varmistanut hakijalle keinoa käyttää verkkopankkia itsenäisesti. Lautakunta katsoi, ettei vastaaja ollut ryhtynyt asiassa riittäviin toimenpiteisiin tai selvittänyt hakijalle soveltuvaa ja tarpeellista kohtuullista mukautusta.

Vastaaja ei esittänyt tarkkaa selvitystä siitä, minkälaisia toimenpiteitä tarvittaisiin, jotta verkkopankki olisi hakijalle saavutettava. Lautakunta katsoi, etteivät tarvittavat toimet saavutettavuuden parantamiseksi hakijalle olleet kohtuuttomia vastaajalle toteuttaa. Asiassa ei ollut syytä olettaa, että mukautuksesta aiheutuisi vastaajalle kohtuuttomia kustannuksia. Lisäksi tehdyt toimet voivat myös hyödyttää vastaajan muita asiakkaita.

Asiassa oli myös otettava huomioon YK:n vammaisyleissopimuksen määräykset koskien digitaalisten palvelujen saavutettavuutta sekä velvollisuutta ryhtyä kommunikoimaan hakijan kanssa kohtuullisen mukautuksen tarpeesta. Lautakunta lisäksi totesi, ettei vammaisella henkilöllä ole velvollisuutta, eikä oikeutta itse määrittää, miten kohtuullinen mukautus toteutetaan.

Kokonaisuutena arvioiden lautakunta katsoi, että vastaaja oli evännyt hakijalta kohtuulliset mukautukset, kun vastaaja ei ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin kohtuullisen mukautuksen toteuttamiseksi ja siten varmistanut hakijalle keinoa käyttää verkkopankkia useampaan vuoteen. Lautakunta kielsi vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää.

(Ei lainvoimainen)

Asian tausta

Hakija on kuulonäkövammaisen henkilö ja vastaajan pankin asiakas. Vastaaja on poistanut syksyllä 2016 verkkopankkinsa tekstiversion. Hakijan mukaan hän ei ole syksyn 2016 jälkeen päässyt käyttämään itsenäisesti vastaajan verkkopankkia, koska verkkopankki ei ole hänelle saavutettavassa muodossa.

Hakija on tehnyt asiassa hakemuksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalle vuonna 2016. Asia päättyi sovintoon vastaajan kanssa, jolloin hakija perui lautakunnalle tekemänsä hakemuksensa. Vastaajan mukaan sovinnon sisältönä oli se, että pankki kehittää mobiilipankkia ja verkkopankkia siten, että ne olisivat esteettömiä ja saavutettavia näkö- ja kuulovammaisten kannalta toisen vuosineljänneksen loppuun mennessä vuonna 2018.

Hakijan vaatimukset

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta ottaa hänen hakemuksensa (YVTltk 177/2016) uudelleen käsittelyyn. Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-

arvolautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta syrjintää hänen näkövammaisuutensa perusteella. Hakija vaatii uhkasakon asettamista päätöksen tehosteeksi.

Hakijan perustelut

Vuonna 2016 tehty hakemus, dno YVTltk 177/2016

Syksyyn 2016 asti vastaajan pankkipalveluita on voinut käyttää graafisilla selaimilla (hiirellä ohjaus) ja merkkipohjaisilla (vain näppäimistöltä käyttö tai ainakin se on ollut mahdollista). Hakija vaatii, että hän voisi Lynxillä tai muulla merkkipohjaisella tavalla päästä pankkipalveluihin. Hakija on ollut heti syksyllä 2016 vastaajaan yhteydessä, kun hän ei enää pystynyt käyttämään verkkopankkia tekstiversiolla.

Nyt vastaajan palveluihin pääsee vain graafisilla, hiiripohjaisilla selaimilla ja älypuhelimilla. Vastaaja ei ole esittänyt mitään uskottavia seikkoja sen puolesta, etteikö se voisi järjestää ei-graafista vaihtoehtoa. Vastaajan olisi tehtävä konkreettisia toimia sen eteen, että hakija voisi edelleen käyttää itsenäisesti vastaajan palveluita. Vastaajan ratkaisu ei ole yhdenvertaisuuslain mukainen, mikäli pankkipalveluiden käyttö edellyttää toisen ihmisen läsnäoloa. Myöskään graafisten selainten tarjoaminen ainoana mahdollisuutena ei ole hyväksyttävissä sillä perusteella, että näkövammaiset voivat teoriassa käyttää sellaisia selaimia.

Hakija on kuulonäkövammaisen, jolloin hän ei hyödy puhuvista ohjelmista, eikä hän näe ruudulta. Pistenäytön käyttäjälle vastaajan graafiset palvelut eivät ole saavutettavia kaikilta osin ja kaikilla pistenäytön käyttäjillä ei ole pääsyä graafisiin selaimiin, jotka ovat tällä hetkellä ainoat tavat käyttää vastaajan palveluita. Palvelu olisi hakijalle saavutettava, jos ei-graafista, niin kutsutusta konsolipohjaisesta käyttöjärjestelmästä olisi ylipäättään pääsy pankin palveluihin. Vastaajan tulisi tehdä palveluistaan tosiasiallisesti esteettömiä myös ei-graafisten käyttöjärjestelmien käyttäjille.

Vuonna 2019 tehty hakemus, dno YVTltk 751/2019

Vastaaja ei ole tehnyt toimenpiteitä asiassa ja hakija ei ole päässyt itsenäisesti käyttämään verkkopankkia syksyn 2016 jälkeen. Hakijan kotona olevassa laitteistossa, jonka hän voi ottaa matkustaessaan mukaan, on Lynx-tekstiselain, jolla hän kykeni itsenäisesti hoitamaan pankkiasioitaan syksyyn 2016 asti. Toinen laitteisto on hänellä yliopistolla toimistossa ja siinä olevaa graafista käyttöympäristöä hakija ei voi käyttää verkkopankkiasiointiin ilman toisen ihmisen apua.

Vastaaja on ainakin 2000-luvun alkupuolelta vuoteen 2016 tarjonnut pääsyn verkkopankkiinsa sellaisella tavalla, että se oli esteetön kuulonäkövammaisille. Kyseinen ratkaisu mahdollisti kaikkien vastaajan palveluiden käytön kuulonäkövammaisille soveltuvalla tavalla. Vastaajan vastauksista saa käsityksen, että kuulonäkövammaisten osalta kielletty syrjintä muuttuu sallituksi syrjinnäksi vain tämän ryhmän pienuuden vuoksi. Vastaaja lupasi vuonna 2017 kehittää ja pyrkiä ratkaisemaan ongelman, mutta mitään näkyvää ei ole tehty, ja hakija ei ole päässyt itsenäisesti käyttämään vastaajan pankkipalveluita syksyn 2016 jälkeen. Joskus tulevaisuudessa olevaan kehitykseen viittaaminen ei ole riittävää.

Vastaaja ei voi päättää rajata kuurosokeita asiakkaita vain mobiilipankin käyttäjiksi ja evätä verkkopankin käyttö ohjelmoijien mukavuussyihin vedoten. Lähtökohtana ei voida

myöskään pitää sitä, että asiakkaiden täytyy ohjelmoida uusi selain tyydyttääkseen pankkia, vaan aktiivinen esteettömän verkkopankin käyttömahdollisuuden järjestämisen velvollisuus pitäisi olla pankilla. Lynx-selain ei ole ainoa vaihtoehto. On myös muita palveluita, jotka tarjoavat pääsyn lukuisten pankkien palveluihin ilman graafista selainta, jollaisen vastaaja nykyisin palveluihinsa pääsylvä vaatii. Lynx-selain ei edusta vanhentunutta teknologiaa ja siitä uusin versio on alkuvuodelta 2020. Mikäli JavaScriptiä käytetään oikein, se ei ole ristiriidassa saavutettavuusvaatimusten kanssa. Vastaaja on kuitenkin käyttänyt sitä väärin. Tietoturvamääräyksiä täyttäviä JavaScriptiä tukemattomilla selaimilla toimivia palveluita on, myös pankkeja.

Kun vastaaja on ottanut ja ottaa käyttöön Applen iOS-järjestelmää ja Googlen Android-järjestelmää tukevia tapoja käyttää pankkia, olisi sen turvattava myös muiden yleisten järjestelmien kautta pankin käyttö. Konsolipohjaiset Linux-järjestelmät ovat nyt tuen ulkopuolella, vaikka nämä järjestelmät ovat hyvin vakaita ja soveltuvat hyvin pistenäyttöä käyttäville ihmisille. Kyseiset järjestelmät eivät ole vanhentuneita, vaan Linuxin eri jakeluita kehitetään ja ne ovat yleisiä muun muassa näkövammaisten keskuudessa. Hakija käyttää pääsääntöisesti Linuxiin pohjautuvaa järjestelmää ja vastaaja ei mainitse mitään ratkaisua, miten hakija voisi käyttää verkkopankkia tällä järjestelmällä, vaikka Linux on varsin yleinen.

Hakijalla on käytössään kaupallinen ruudunlukuohjelma, joka toimii Windowsissa, ja kyseistä ohjelmaa pidetään markkinoiden parhaana näkövammaisten ruudunlukuohjelmana. Hakemuksessa ei kuitenkaan ole ruudunlukuohjelma missään roolissa. Ruudunlukuohjelma on työkalu, joka muuttaa tietokoneen näytöllä olevan informaation näkövammaiselle soveltuvaan muotoon joko puheena tai pistekirjoituksena. Asiassa ei ole kyse ruudunlukuohjelmasta, joten sen osalta vastaajan kommentteilla ei ole merkitystä. Mikäli verkkosivu on tehty esteelliseksi, on ruudunlukuohjelmalla varsin heikot mahdollisuudet muuntaa informaatiota. Hakijalla ei ole myöskään iPhonea, eikä voida lähteä siitä, että hakijan ainoa tapa päästä verkkopankkiin toteutettaisiin iPhoneella.

Pankki ei ole esittänyt mitään uskottavaa selitystä, miksi se ei ongelmista kuultuaan palauttanut vuonna 2016 pois käytöstä otettua järjestelmää ongelmien korjaamisen viemäksi ajaksi. Mikäli kuitenkin katsotaan, että kyseisen vanhan tekstiversion palauttamista ei voida pitää tarpeellisena, niin vastaaja olisi voinut muokata verkkopankkia saavutettavuusvaatimusten mukaiseksi joko heti vanhan tekstiversion poistettuaan tai viimeistään tekstiversion poistamisesta aiheutuvien verkkopankkiin pääsyongelmien ratkaisemiseksi.

Hakijan toimittaman Suomen kuurosokeat ry:n lausunnon mukaan vastaajan verkkosivu ei ole saavutettava. Lausunnon mukaan sivujen tulisi täyttää paras mahdollinen saavutettavuusvaatimusten AAA-taso, jotta kuurosokea voisi käyttää digitaalisia palveluja. Jos vastaajan verkkosivu olisi AAA-tason mukainen, tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuisi. Hakija ei voi käyttää vastaajan verkkopankkia itsenäisesti, vaikka hän käyttäisi mitä tahansa ruudunlukuohjelmaa, verkkoselainta tai apuvälinettä, koska verkkosivu on rakennettu saavutettavuusvaatimusten vastaisesti. Hakija on yrittänyt käyttää myös graafista verkkoselainta, mutta koska vastaajan verkkosivu ei täytä digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten minimitasoa, ei hän pysty käyttämään verkkosivua millään verkkoselaimella tai ylipäätään itsenäisesti.

Hakija ei vaadi vuosikymmeniä käytössä olleen järjestelmän ylläpitoa tai palauttamista, vaan, että hänen pitäisi päästä itsenäisesti vastaajan verkkopankkiin ja kyetä käyttämään sitä itsenäisesti. Vastaaja on kieltäytynyt tekemästä kohtuullisia mukautuksia hakijalle ja on syyllistynyt joko välilliseen tai suoraan syrjintään. Vastaaja ei ole etsinyt ratkaisua

hakijan ongelmaan, vaikka hakija on ollut vastaajaan yhteydessä. Uhkasakko on tarpeen, koska vastaaja pystyisi ratkaisemaan ongelman hyvinkin nopeasti.

Vastaajan vastaus

Vastaaja kiistää syrjineensä hakijaa.

Vastaajan perustelut

Vastaukset vuoden 2016 hakemukseen

Pankki on syyskuussa 2016 tekemällään päätöksellä poistanut verkkopankin tekstiversion käytöstä vanhentuneen tekniikan vuoksi. Kyseisen tekstiversion käyttäjiä on ollut pankin asiakkaissa muutamia kymmeniä. Heidän kanssaan tilannetta on selvitelty, eikä siinä vaiheessa ole ilmaantunut esteitä tekstiversion poistamiselle.

Pankin tavoite on palvella kaikkia asiakkaitaan. Sen lisäksi vastaajalla on aito halu toteuttaa verkkopankkipalvelu siten, että vammaiset sekä erilaisissa elämäntilanteissa olevat asiakkaat pystyvät käyttämään verkkopankkia esteettömästi. Alkuvuodesta 2017 vastaaja tulee mahdollistamaan peruspankkipalvelun esteettömän käytön vammaisille ja muuten toimintarajoitteiselle. Vastaaja tulee korjaamaan joitakin havaittuja puutteita mobiilipankin esteettömyydessä. Pankki tekee kehitystä koko ajan ja ottaa kehityksessään huomioon esteettömyyden.

Pankissa on otettu kaikkien käyttöön tunnuslukusovellus ja mobiilipankki. Näkövammaisilta saadun palautteen perusteella voidaan sanoa, että nämä sovellukset toimivat iOS-käyttöjärjestelmän mukaisissa Applen iPhone- ja iPad-laitteissa Voiceover-ruudunlukuohjelman avulla melkoisen moitteettomasti. Android-käyttöjärjestelmäpohjaisten mobiililaitteiden on koettu toimivan kohtuullisesti näkövammaisten apuvälineillä. iOS-laitteita ja Android-laitteita voidaan käyttää myös pistenäyttöjen avulla.

Tekstiversion uudelleen käyttöönotto aiheuttaisi pankille kohtuuttomia kustannuksia johtuen vanhentuneen tekniikan turvallisuuden takaamisesta sekä sen ylläpito- ja kehitystyöstä. Toisaalta sitä voisi pitää myös uutena tuotteena, jota yhdenvertaisuuslakikaan ei edellytä kohtuullisen mukautuksen nimissä. Pankilla ei ole perusteltua velvoitetta saattaa verkkopankin tekstiversiota uudelleen asiakkaiden saataville. Vastaaja katsoo noudattaneensa yhdenvertaisuuslain 15 § koskien kohtuullisia mukautuksia vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi tuomalla markkinoille mobiililaitteiden käytettävissä olevan mobiiliversion, joka toimii ruudunlukuohjelmalla ja pyrkiessään parantamaan verkkopankkiversion ominaisuuksia kaikkien asiakkaiden tarpeisiin sopivaksi ja lisäksi tarjoamalla puhuvan tunnuslukulaitteen asiakkaiden käyttöön.

Vastaukset vuoden 2019 hakemukseen

Vastaaja katsoo syrjintäväitteen perusteettomaksi ja pyytää, että hakemus sekä uhkasakkovaatimus hylätään. Vastaaja on käynyt hakijan kanssa keskusteluita tarvittavista muutoksista, jotka olisivat mahdollistaneet hakijalle verkkopankin itsenäisen käytön aiemmalla tavalla. Valitettavasti näitä muutoksia ei ole toteutettu eri syistä johtuen.

Myöskään tekstiversion palauttaminen ei ole ollut ratkaisuvaihtoehtona käytettävissä erityisesti siksi, että sen tietoturvasäilytys ei täytä nykyvaatimuksia. Lynx-selaimen käyttäjämäärä on niin pieni, etteivät verkkosivut yleisesti ottaen tue sitä.

Vastaaja on parhaillaan uudistamassa henkilöasiakkaiden verkkopankkipalvelua laajasti ja uusi verkkopankki tuodaan markkinoille lähikuukausina. Erityisesti tästä syystä ei piakkoin käytöstä poistuvaan vanhaan verkkopankkiin ole enää ollut kehitysresurssien kohdentamisen ja kustannusten kertymisen näkökulmasta kohtuullista tehdä korjauksia. Tässä tilanteessa saavutettavuuden parantamiseen tähtäävän IT-kehitystyön edellyttäminen samanaikaisesti lisäksi nykyiseen verkkopankkipalveluun ei ole kohtuullista. Uuden verkkopankin saavutettavuus on paremmalla tasolla kuin edeltäjässään ja sen kehityksessä on jo huomioitu vaatimuksia, jotka palvelun tulee täyttää 1.1.2021 alkaen digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain perusteella. Vastaaja ottaa mielellään vastaan hakijalta palautetta uuden verkkopankin käytöstä. Tavoitteena on se, että uusi verkkopankki palvelee mahdollisimman hyvin koko asiakaskuntaa.

Vastaajan näkemyksen mukaan hakijalla on tälläkin hetkellä mahdollisuus käyttää verkkopankkia käyttämällä näppäimistön ja ruudunlukuohjelman yhdistelmää. Tämän lisäksi hakijan tapauksessa kysymykseen voisi tulla mobiilipankin käyttö verkkopankin rinnalla hakijan käytössä olevan pistenäytön (Alva) avulla. Mobiilipankki on todettu toimivaksi Alva-pistenäytön kanssa. Tämän lisäksi mobiilipankki toimii voiceoverilla (iPhonen ääniohjausjärjestelmä) ja talkbackillä (Androidin ääniohjausjärjestelmä). Mobiilipankki on laajasti käytössä vastaajan asiakaskunnassa ja sen palveluvalikoima on jo kattava, mutta myös jatkuvan kehityksen alla. Vastaaja keskustelee mielellään hakijan kanssa mobiilipankin käyttöön otosta tarkemmin.

Mobiilipankki on testattu saavutettavuuden näkökulmasta Näkövammaisten keskusliiton omistaman yrityksen Annanpura Oy:n kanssa. Vastaaja tekee digitaalisten palvelujensa kehityksen osalta yhteistyötä eri vammaisjärjestöjen kanssa, jotta erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden tarpeet tulevat huomioiduksi palveluissa. Mobiililaitteen, kuten iPhonen, Safari-selaimella voidaan myös käyttää vastaajan verkkopankkia. Koska pistenäyttöä käyttävälle ei ruudun koolla sinänsä ole merkitystä, voisi hakija käyttää verkkopankkia (tai vastaajan mobiilipankkia tai tunnusluvut-sovellusta) hänellä jo olevalla Alva-pistenäytöllä, joka saadaan yhdistymään iPhoneen bluetooth-yhteydellä langattomasti. Mikäli hakija haluaa käyttää asiointiinsa nimenomaan verkkopankkia, eikä mobiilipankkia, voisi hän jatkossa käyttää verkkopankkia mobiililaitteen kautta missä haluaa, mikäli kuljettaa mukanaan myös pistenäyttöään.

Vastaajan näkemyksen mukaan hakijan kohdalla ongelma ei ole vastaajan verkkosivu, vaan hakijan käyttämä selain. Verkkosivuja on nykyään täysin mahdollista lukea pistenäytöllä ilman hakijan käyttämää Lynx-selainta. Esimerkiksi pistenäyttöjä tukee NVDA, joka on ilmaiseksi verkosta Windows-koneille ladattava ruudunlukuohjelma. Käyttämällä modernia selainta (esim. Google Chrome) ja NVDA-ruudunlukuohjelmaa, voidaan verkkosivun sisältö näyttää pistenäytöllä ilman Lynxiä. JavaScriptin käyttö ei ole ongelma saavutettavien verkkosivujen luomiseksi. Myös uusi verkkopankki perustuu JavaScriptiin. Hakijan tapauksessa ongelman muodostaa se, ettei Lynx-selain tue JavaScriptiä, eikä näin ollen vastaajan verkkopankkia. On mahdollista, että hakijan verkkopankkiasiointia voitaisiin edistää asentamalla tämän käyttöön jokin muu tekstipohjainen selainohjelma, joka tukee JavaScriptiä. Vastaaja etsii mielellään yhdessä hakijan kanssa ratkaisuja tämän kokemuksen verkkopankin käyttöön liittyviin haasteisiin. Lynxin käyttöön tukeutuva ratkaisu ei kuitenkaan ole mahdollinen.

Vastaaja katsoo siis, että hakijalla on pääsy vastaajan palveluihin. Nykyisen verkkopankin käyttöön liittyy tiettyjä haasteita saavutettavuuden kannalta, mutta vastaajan näkemyksen mukaan kyseisen palvelun käyttö ei kuitenkaan ole niin ongelmallista, että esimerkiksi hakija olisi kyseisen palvelun ulkopuolella. Verkkopankkialueen kehitystyöt kohdistuvat uuteen palveluun, eikä vanhaa verkkopankkia ole ollut enää rationaalista kehittää. Esimerkiksi tekstiversion poistaminen ja toisaalta panostukset mobiilipalveluiden kehitykseen saattavat aiheuttaa muutoksia apuvälinetekniikkaa käyttävien asiakkaiden asiointitapaan, mutta eivät sulje näitä asiointin ulkopuolelle. Päinvastoin uudet palvelut pyritään rakentamaan aiempaa saavutettavammiksi, jolloin lähtökohtaisesti kohtuullisia mukautuksia ei tarvita, vaan palvelut ovat jo sellaisinaan kaikkien käytettävissä. Jos mukautuksia tarvitaan, niin vastaajan näkemyksen mukaan kohtuullisena mukautuksena ei voida edellyttää sellaista muutosta palveluun, joka ei edellytä asiakkaalta mitään osin muutosta tämän aiempaan asiointitapaan. Kohtuullisena mukautuksena on myös tapauskohtaisesti mahdollista sopia pankin ja asiakkaan välillä avustajan käytöstä verkkopankkiasioinnissa. Pankkiasioinnin henkilökohtaisuuden vuoksi tämä ratkaisu ei yleensä ole ensisijainen.

Verkkopankin tekstiversio, jonka käytöstä on luovuttu useita vuosia sitten, on ollut verkkopankin varajärjestelmä. Nykyisin varajärjestelmänä toimii mobiilipankkipalvelu. Tekstiversiota ei siis ole aikoinaan ensisijaisesti kehitetty mitään asiakasryhmää erityisesti palvelevaksi järjestelmäksi, vaan varajärjestelmäksi. Teknologian ajettua tekstiversiosta ohi, vastaaja on siirtynyt muihin ratkaisuihin, joissa kaikkia asiakasryhmiä suojaava pankkipalveluiden korkein mahdollinen tietoturvasäilyminen on ollut ja sen on perustellusti tullutkin olla keskeisin tavoite, josta ei ole mahdollista tinkiä. Vastaaja selventää vielä, että mobiilipankki on itsenäinen, monien asiakkaiden ensisijaisesti käyttämä asiointikanava ja tämän ohella se toimii verkkopankin varajärjestelmänä.

Sähköisiin palveluihin vaikuttaa luonnollisesti teknologian kehittyminen ja myös pankkeja sitova sääntely. Ei ole kohtuullista lähteä siitä, että pankki ylläpitäisi vuosikymmeniä vanhaan teknologiaan perustuvia ratkaisuja siitä syystä, että asiakkaat kokevat vanhat ratkaisut mieluisiksi käyttäessään itse vanhaa teknologiaa. Teknologinen kehitys koskee koko yhteiskuntaa ja viimeisen vuosikymmenen aikana esimerkiksi mobiilipalveluihin siirtyminen on ollut koko väestöä koskettava ilmiö. Teknologinen ja myös lainsäädännöllinen kehitys väistämättä edellyttää ajoittain myös asiakkailta omien ohjelmistojen, laitteiden ja asiointitapojen päivytystä. Tämä koskee kaikkia pankin asiakasryhmiä. Vastaajan käsityksen mukaan hakijan kokemia haasteita on mahdollista ratkaista melko yksinkertaisella tavalla.

Verkkopankki täyttää nykyisin digipalvelulain asettamat saavutettavuusvaatimukset suurilta osin. Puutteita on ryhdytty korjaamaan ja verkkopankkia kehitetään. Kaikki saavutettavuusselosteissa havaitut puutteet on korjattu ja seloste tullaan päivittämään. Ulkopuolisen auditoinnin perusteella huhtikuussa 2021 on vielä havaittu vähäisiä saavutettavuuteen liittyviä puutteita. Pankki ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin havaittujen puutteiden korjaamiseksi ja ilmoittaa niistä päivitettyssä saavutettavuusselosteessa, mikäli puutteita ei ole korjattu ennen kuin päivitetty seloste julkaistaan.

Näkövammaisten liitto ry:n lausunto

Näkövammaisten liitto ry on yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan pyynnöstä antanut asiassa lausunnon koskien verkkosivujen saavutettavuutta sekä kuulonäkövammaisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää verkkosivuja itsenäisesti.

Kuulonäkövammaisen henkilön mahdollinen näön- ja kuulonjäännönsä vaikuttavat apuvälineen tarpeeseen. Osa kuulonäkövammaisista henkilöistä käyttää verkkosivuja tietokoneella tai mobiililaitteella kuulonvaraisesti koneäänen ja ruudunlukuohjelman tai laitteen käyttöaputoiminnallisuuden avulla. Lisäksi käytetään tarvittaessa kuulemisen apuvälineitä. Pistekirjoitustaitoisien henkilöiden on mahdollista käyttää verkkopalveluita tuntoaistin varaisesti ruudunlukuohjelman ja tietokoneeseen tai mobiililaitteeseen liitetyn pistekirjoitusnäytön avulla. Kuulonäkövammaisen henkilö voi käyttää älypuhelimien ja pistenäytön yhdistelmällä verkkosivuja.

Käytettävä selain (graafinen tai merkkipohjainen) vaikuttaa verkkosivujen saavutettavuuteen kuulonäkövammaiselle henkilölle siten, että sivun käyttäminen koneäänen tai pistekirjoitusnäytön avulla edellyttää selaimen ja ruudunlukuohjelman tai käyttöaputoiminnallisuuden yhteentoimivuutta. Verkkosivujen ja mobiilisovellusten yleiset saavutettavuusvaatimukset eivät ole selain- tai apuvälinesidonnaisia.

Liiton tietojen mukaan valtaosa kuulonäkövammaisista käyttää verkkosivuja graafisilla selaimilla. Kuulonäkövammaiselle on saatavilla muitakin kuin Lynx-selain, jolla hän voi käyttää verkkosivuja saavutettavasti.

Pistenäytön ja graafisen selaimen käyttöön yhdessä liittyy joitakin haasteita kuulonäkövammaiselle henkilölle. Verkkosivujen käyttö näkö- ja kuulovammaisten henkilöiden käyttämällä avustavilla teknologioilla edellyttää, että verkkosivun saavutettavuus on riittävällä tasolla. Mikäli sivu ei täytä saavutettavuuden vähimmäisvaatimuksia (digipalvelulaissa edellytettävä verkkosisällön saavutettavuusohjeiden WCAG 2.1 AA-taso), sen käyttö avustavilla teknologioilla saattaa estyä tai vaikeutua huomattavasti. Saavutettavuusvaatimusten täyttäminen ei kuitenkaan takaa, että verkkosivun käyttäjäkokemus kaikilla avustavilla teknologioilla olisi hyvällä tai edes kohtuullisella tasolla. Monimutkaiset verkkosivut ja varsinkin niiden vuorovaikutteiset toiminnallisuudet edellyttävät myös käyttäjältä apuvälineen hyvää hallintaa. Yleisesti verkkosivun hyvän käyttäjäkokemuksen varmistaminen apuvälineiden käyttäjille edellyttää teknisten saavutettavuusvaatimusten täyttämisen lisäksi myös apuvälinekäytettävyyden huomiointia palvelun elinkaaren kaikissa vaiheissa.

Verkkosivun saavutettavuuden arvioinnissa tulee tarkistaa saavutettavuusvaatimusten toteutuminen sivun kaikilla sivuilla ja kaikissa toiminnallisuuksissa. Kattavassa saavutettavuusarvioinnissa tunnistetaan myös mahdolliset JavaScript-teknologian käyttöön liittyvät saavutettavuuspuutteet. Kaikki sivulla havaitut saavutettavuuspuutteet tulee lähtökohtaisesti korjata. JavaScript-teknologian käyttö ei estä saavutettavuusvaatimusten täyttämistä, mikäli JavaScript-teknologiaa käyttävät osiot on toteutettu saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Liiton tietojen mukaan Lynx-selaimella ei ole mahdollista käyttää verkkosivujen JavaScript-teknologialla toteutettuja osia.

Linux-käyttöjärjestelmän ns. konsolipohjainen käyttö pistekirjoitusnäytön ja ruudunlukuohjelman avulla on sujuvaa käyttäjälle, joka hallitsee käytettävän ympäristön. Merkkipohjaisessa ympäristössä ei kuitenkaan ole tarjolla selainta, joka tukisi

nykyaikaisten vuorovaikutteisten verkkopalveluiden käyttöä, vaikka verkkopalvelu täyttäisi saavutettavuusvaatimukset.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikön lausunto

Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö on yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan pyynnöstä antanut asiassa lausunnon.

Digipalvelulaki edellyttää, että vastaajan verkkosivu täyttää WCAG:n A- ja AA-tason kriteerit. Teknologioiden, joista verkkosivu on riippuvainen (mm. JavaScript), tulee olla tuettu laajalti saatavissa olevissa selaimissa. JavaScriptin ominaisuudet ovat riittävän laajasti tuettu monissa ilmaisissakin selaimissa, joten digipalvelulain nojalla ei voida edellyttää, että palveluntarjoaja tukee verkkosivun käyttöä ilman JavaScriptiä.

Aluehallintovirasto toteaa, että vastaajan saavutettavuusselosteessa on todettu, että verkkosivulla on tiettyjä puutteita. Puutteet on listattu saavutettavuusselosteelle. Nämä listatut puutteet tulee korjata mahdollisimman pian. Tilapäisesti palveluntarjoaja voi vedota kohtuuttomaan rasitteeseen, jolloin tulee ennakoon arvioida korjausten kohtuuton rasite toimijalle ja kertoa aikataulu, jossa muutokset tullaan tekemään. Vastaaja ei ole vedonnut kohtuuttomaan rasitteeseen.

Yleisesti vastaajan listaamat saavutettavuuspuutteet ovat osittain este näkövammaiselle henkilölle ja kuulovammaiselle henkilölle käyttää verkkosivua. Puutteet, jotka digipalvelulain mukaan tulee täyttää, aiheuttavat siis osin haasteita kuulonäkövammaiselle käyttäjälle. On kuitenkin epäselvää, johtuuko hakijan selvityksessään kertoma ongelma nimenomaan saavutettavuusvaatimukseen liittyvästä puutteesta vai onko kysymys siitä, että verkkopankki ei toimi Lynx-selaimella, koska tämä selain ei tue JavaScript-teknologiaa.

Lisäksi saavutettavuusvalvonnan yksikkö toteaa, että digipalvelulaki ei edellytä WCAG-kriteeristön AAA-tason noudattamista. Hakijan mukaan AAA-tason noudattaminen mahdollistaisi hänen asiointinsa. Hakijan selvityksessä jää epäselväksi, miten AAA-tason noudattaminen edistäisi saavutettavuutta hänen tapauksessaan.

Saavutettavuusvalvonnan yksikön käsityksen mukaan AAA-tasolla ei ole kriteereitä, jotka velvoittaisivat palvelua tukemaan jotain tiettyä selainta tai käyttöä ilman JavaScriptiä.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan syrjineen hakijaa yhdenvertaisuuslain 8 §:n vastaisesti epäämällä hakijalta kohtuulliset mukautukset. Lautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää.

Lautakunta hylkää vaatimuksen uhkasakon asettamisesta päätöksensä tehosteeksi.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kyse siitä, onko vastaaja syrjinyt hakijaa epäämällä häneltä kohtuulliset mukautukset, kun hakijan mukaan hän ei voi käyttää itsenäisesti vastaajan verkkopankkia, koska se ei ole hänelle saavutettavassa muodossa.

Perustelut

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan toimivalta

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalla on toimivalta tutkia, onko hakijaa syrjitty yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetulla tavalla, samoin kuin lautakunnalla on toimivalta arvioida saavutettavuutta yhdenvertaisuuslain 15 §:n kohtuullisten mukautusten kautta.

Digipalvelulain mukaan saavutettavuusvaatimusten valvonta taas kuuluu aluehallintovirastolle. Lautakunta toteaa, ettei sillä ole toimivaltaa tutkia, onko vastaaja noudattanut saavutettavuusvaatimuksia. Lautakunta toteaa lisäksi, ettei sillä ole toimivaltaa määrätä, mitä verkkosivujen rakentamisteknologiaa vastaaja käyttää. Samoin lautakunnalla ei ole toimivaltaa määrätä, mitä apuvälineitä tai verkkoselainta hakijan tulisi käyttää.

Sovellettavat säännökset

Yhdenvertaisuuslakia (1325/2014) sovelletaan sen 2 §:n 1 momentin mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Yhdenvertaisuuslain 4 §:n mukaan tavaroiden tai palvelujen tarjoajalla tarkoitetaan tässä laissa sitä, joka ammattimaisesti tarjoaa tavaroita tai palveluja yleisesti saataville.

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin mukaan syrjintää on kohtuullisten mukautusten epääminen.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai 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 suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitetun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Yhdenvertaisuuslain 20 §:n 3 momentin mukaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta voi muissa kuin työsuojeluviranomaisen toimivaltaan 22 §:n mukaan kuuluvissa asioissa kieltää asianomaista jatkamasta tai uusimasta syrjintää tai vastatoimia taikka määrätä tämän ryhtymään kohtuullisessa määräajassa toimenpiteisiin tässä laissa säädettyjen velvollisuuksien täyttämiseksi. Lautakunta voi asettaa antamansa kiellon tai määräyksen tehosteeksi uhkasakon.

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.

Luottolaitostoiminnasta annetun lain (610/2014) 15 luvun 6 §:n mukaan talletuspankin on maksutiliä, maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan tarjottava niitä yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi ETA-valtiossa laillisesti asuville. Maksupalveluita tarjoavan talletuspankin on tarjottava euromääräistä perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita ETA-valtiossa laillisesti asuville luonnollisille henkilöille noudattaen tätä pykälää ja 6 a ja 6 b §:ää. Perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi.

Luottolaitostoiminnasta annetun lain 15 luvun 6 a §:n mukaan talletuspankin tarjoaman perusmaksutilin tulee sisältää seuraavat palvelut 4) maksutapahtumien toteuttaminen suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, luottolaitoksen toimipisteissä ja luottolaitoksen verkkopalveluissa.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, jatkossa digipalvelulaki) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Digipalvelulain 7 §:n mukaan palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Saavutettavuusvaatimukset määritellään Euroopan unionin virallisessa lehdessä Euroopan komission julkaisemissa viitetiedoissa, jotka koskevat yhdenmukaistettuja standardeja tai niiden osia.

Suomessa lailla (26/2016) voimaansaatetun YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (CRPD, jälj. vammaisyleissopimus) yleisperiaatteita koskevan 3 artiklan mukaan yleissopimuksen periaatteena on muun muassa esteettömyys ja saavutettavuus, joista säädetään sopimuksen 9 artiklassa. Vammaisyleissopimuksen 9 artiklan 1 kohdan mukaan jotta vammaiset henkilöt voisivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla, sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan- ja järjestelmiin. Näitä toimia, joihin sisältyy saavutettavuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen, sovelletaan muun muassa sähköisiin palveluihin.

Vammaisyleissopimuksen 9 artiklan 2 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet, joilla b) varmistetaan, että yksityiset tahot, jotka tarjoavat yleisölle avoimia tai tarjottavia tiloja ja palveluja, ottavat huomioon kaikki esteettömyyden ja saavutettavuuden osatekijät vammaisten henkilöiden kannalta; g) edistetään uusien tieto- ja viestintäteknologioiden- ja -järjestelmien, myös internetin, saavutettavuutta vammaisille henkilöille; sekä h) edistetään saavutettavien tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien suunnittelua, kehittämistä, tuotantoa ja jakelua varhaisessa vaiheessa siten, että näistä teknologioista ja järjestelmistä tulee saavutettavia mahdollisimman alhaisin kustannuksin.

Muut sovellettavat oikeusohjeet

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä olettaman syntymiseen. 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 olettava 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.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan syrjintäkiellosta ei johdu velvollisuutta kohdella ihmisiä eri tavoin näiden henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämällä tavalla, jollei kyse ole ehdotetun lain 15 §:ssä tarkoitetusta vammaisen henkilön tarvitsemasta kohtuullisesta mukautuksesta. Esitöiden mukaan kohtuullisten 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. (HE 19/2014 vp s. 70 ja 79.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen 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. Mukautuksen 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. Toimenpiteen tulee vastata vammaisen ihmisen tarpeeseen, se tulee toteuttaa kohtuullisessa ajassa mukauttamispyyntöön esittämisestä, ja sen tulee olla käytännön näkökulmasta olosuhteisiin soveltuva (HE 19/2014 vp s. 79-80.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa lähtökohtana on vammaisen ihmisen tarve kyseisessä yksittäisessä tilanteessa. Toisaalta etenkin laajaa toimintaa harjoittavalta tavaroiden tai palvelujen tarjoajalta voidaan edellyttää jonkinasteista, yleisen elämänkokemuksen perusteella ennakoitavissa olevaa varautumista mahdollisiin yleisimpinä pidettäviin mukautustilanteisiin, kuten esimerkiksi liikunta- ja näkövammaisen asiointiin. Kohtuullisuusharkinnassa tulee huomioida myös mukautusten toteuttamisella mahdollisesti saavutettavat hyödyt, kuten palvelujen saatavuuden ja laadun paraneminen. (HE 19/2014 vp s. 81.)

Digipalvelulakia koskevan hallituksen esityksen mukaan saavutettavuusvaatimusten toteuttaminen ei vielä takaa sitä, että verkkosivustot olisivat kaikille käyttäjäryhmille kaikilta osin saavutettavia, vaan AA-tason täyttävät vaatimukset muodostavat kokonaisuuden, jossa pääosin verkkosivustojen sisältö on saavutettavassa muodossa. Koska saavutettavuusvaatimukset eivät tarkoita sitä, että kaikilla käyttäjillä olisi mahdollisuus kaikilta osin päästä verkkosivustoihin, edelleen verkkosivustoissa voi olla toiminnallisia esteitä, joiden vuoksi ne eivät ole kaikille saavutettavia, mutta täyttävät silti laissa edellytetyt saavutettavuusvaatimukset. Jatkossakin tarpeen mukaan tulee arvioida

erikseen, miltä osin saavutettavuusvaatimusten ulkopuolelle jäävät toiminnallisuudet ovat sellaisia, että ne tulisi saattaa saavutettavaan muotoon yhdenvertaisuuslain kohtuullisten mukautusten perusteella. Esimerkiksi nykyisin AAA-tasoon sisältyy vaatimus siitä, että kaikelle synkronoidussa mediassa olevalle tallennetulle audiosisällölle on tarjolla viittomakielinen tulkkaus. Tällainen vaatimus jää siten direktiivin tarkoittamien saavutettavuusvaatimusten ulkopuolelle, joten se ei ole velvoittava. Kukin palveluntarjoaja voi arvioida osana yhdenvertaisuuslaissa säädettyjä kohtuullisia mukautuksia, missä määrin AAA-tason vaatimuksia digitaalisissa palveluissa pitäisi toteuttaa. (HE 60/2018 vp s. 73.)

Digipalvelulakia koskevan hallituksen esityksen mukaan saavutettavuusvaatimukset eivät kaikilta osin kata kaikkien erityisryhmien tarpeita, joita digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää. Tällaisissa tilanteissa kuitenkin jokaisella on mahdollisuus saada lain mukaan etujensa, oikeuksiensa tai velvollisuuksiensa selvittämiseksi tai toteuttamiseksi digitaalisessa palvelussa olevat tiedot vaihtoehtoisessa muodossa tai muuten saada tiedot taikka toteuttaa asiointitarve vaihtoehtoisella tavalla. Tarvittaessa jokaisella olisi oikeus vaatia kohtuullisia mukautuksia yhdenvertaisuuslain perusteella siten, että palvelun käyttö on yksittäistapauksessa mahdollista. Kokonaisuudessaan ehdotettava laki ja yhdenvertaisuuslaki muodostavat kokonaisuuden, jolla erityisryhmien mahdollisuudet asioidensa hoitoon itsenäisesti paranevat. (HE 60/2018 vp s. 92.)

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 syrjäntäkielto 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)

YK:n vammaisyleissopimuksen toteutumista valvova komitea on katsonut, ettei velvollisuus kohtuullisiin mukautuksiin rajoitu vain sellaisiin tilanteisiin, joissa vammaisen henkilö on pyytänyt kohtuullista mukautusta, vaan velvollisuus on olemassa myös silloin, kun mahdollisen kohtuullisen mukautuksen velvoitetun olisi tullut ymmärtää, että henkilöllä on vamma, joka saattaa edellyttää kohtuullisten mukautusten tekemistä, jotta poistettaisiin esteet hänen oikeuksiensa käyttämiseltä. Kohtuullisiin mukautuksiin velvollisella on myös velvollisuus ryhtyä kommunikoimaan vammaisen henkilön kanssa. (Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General Comment No. 6 (2018), kohta 24.)

YK:n vammaisyleissopimusta valvovan komitean käsittelemässä tapauksessa yksityisen pankin asiakkaat eivät voineet käyttää pankkiautomaatteja, koska ne olivat näkövammaisille esteellisiä. Sopimusvaltio ei ollut ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin pankkiautomaattien esteettömyyden aikaansaamiseksi, joten komitea totesi sopimuksen 9 artiklan 2 b kohdan loukkauksen. Valtio velvoitettiin kehittämään yksityisiä rahalaitoksia varten esteettömyyden minimistandardit näkövammaisia ja muita aistivammaisia varten siten, että lainsäädännössä on konkreettiset täytäntöön pantavissa olevat määräaikoihin sidotut kriteerit sille, kuinka yksityiset rahalaitokset muuttavat aiemmin esteelliset pankkipalvelut asteittain esteettömiksi. Valtion tulisi myös varmistaa, että kaikki uudet käteisautomaatit ovat esteettömiä. (Communication No. 1/2010, 23.4.2013, CRPD/C/9/D/1/2010.)

YK:n vammaisyleissopimusta valvovan komitean käsittelemä tapaus koski asiaa, jossa raitiolinjaverkoston laajennuksen yhteydessä aiemmin audiovisuaalisesti annettu tieto muuttui uusilla rataosuuksilla vain visuaalisesti annetuksi tiedoksi. Näkövammaisilla henkilöillä ei ollut mahdollisuutta tietoon pysäkeistä, liikenteen häiriöistä ja odotusajoista yhtäläisesti muiden kanssa. Komitea katsoi, että tarjottu tieto oli oleellinen osa yleisölle tarjotusta kuljetuspalvelua. Esteettömyyteen veloitettu taho ei voinut perustella esteettömyyden laiminlyöntiä siitä aiheutuvalla rasitteella. Vaadittava audiojärjestelmä olisi voitu asentaa kohtuullisin kustannuksin ja sen tarve esteettömyyden järjestämiseksi näkövammaisille oli ennalta tiedossa. Internetin tai älypuhelimien avulla saatava tieto ei riittänyt turvaamaan näkövammaisen henkilön yhtäläistä oikeutta tietoon. Komitea katsoi, että audiojärjestelmän asentamatta jättämisen takia kuljetuspalvelun kannalta oleellinen yleisölle tarjottu informaatio ei ollut näkövammaisille henkilöille saavutettavissa yhtäläisesti muiden kanssa ja totesi sopimuksen 5 artiklan 2 kohdan sekä 9 artiklan 1 kohdan ja 2 f ja 2 h kohdan loukkauksen. (Communication No. 21/2014, 14.9.2015, CRPD/C/14/D/21/2014.)

Onko hakijalla ollut tarve kohtuulliseen mukautukseen?

Hakija on katsonut, että häntä on syrjitty, kun hän ei ole voinut käyttää vastaajan verkkopankkia itsenäisesti vuodesta 2016 alkaen, koska verkkopankki ei ole hänelle saavutettavassa muodossa. Hakija on vedonnut osittain JavaScriptin käyttämiseen ja myös siihen, ettei hän pystyisi käyttämään verkkopankkia riippumatta verkkoselaimesta tai käytetyistä apuvälineistä. Hakijan näkemyksen mukaan vastaajan verkkopankin tulisi täyttää saavutettavuusvaatimusten AAA-taso, jotta hän voisi itsenäisesti käyttää verkkopankkia.

Vastaajan näkemyksen mukaan joistakin saavutettavuushaasteista huolimatta palvelun käyttö ei kuitenkaan ole niin ongelmallista, että hakija olisi kyseisen palvelun ulkopuolella. Vastaaja on ehdottanut useita vaihtoehtoja, miten hakija voisi käyttää verkkopankkia. Vastaaja on myös todennut, että esimerkiksi näkövammaiset voivat käyttää palveluja. Vastaaja katsoo noudattaneensa yhdenvertaisuuslain 15 §:n kohtuullisia mukautuksia tuomalla markkinoille mobiililaitteiden käytettävissä olevan mobiiliversion, joka toimii ruudunlukuohjelmalla ja pyrkiessään parantamaan verkkopankkiversion ominaisuuksia kaikkien asiakkaiden tarpeisiin sopivaksi ja lisäksi tarjoamalla puhuvan tunnuslukulaitteen asiakkaiden käyttöön.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa aluksi, että puutteellinen saavutettavuus voi tarkoittaa estettä päästä avoimiin palveluihin ja siten syrjintää riippumatta siitä, milloin digipalvelulain vaatimukset ovat kohdistuneet vastaajaan. Lautakunta toteaa, ettei saavutettavuusvaatimusten noudattamatta jättäminen johda automaattisesti syrjintäolettamään. Toisaalta syrjintä voi myös tulla kyseeseen, vaikka saavutettavuusvaatimuksia olisi noudatettu. Näin ollen lautakunnan tulee arvioida hakemusta yhdenvertaisuuslain kannalta huomioiden hakijan yksilölliset olosuhteet.

Kohtuullisilla mukautuksilla tarkoitetaan 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.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että hakijan syrjintäväitteen arvioinnin osalta ei ole merkitystä sillä, että esimerkiksi näkövammaiset voisivat käyttää

esteettömästi vastaajan verkkopankkia, koska hakija on kuulonäkövammaisen henkilö. Kohtuulliset mukautukset ovat tapauskohtaisia ja yksilöllisiä hakijalle.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella lautakunta katsoo, ettei JavaScriptin käyttäminen asiassa estä saavutettavuutta, eikä aiheuta syrjintää. Saavutettavuus on mahdollista toteuttaa monia eri tekniikoita käyttäen.

Aluehallintoviraston lausunnon mukaan vastaajan saavutettavuusselosteessa listaamat puutteet ovat osittain este ja aiheuttavat osin haasteita kuulonäkövammaiselle henkilölle käyttää verkkosivua. On kuitenkin epäselvää, johtuuko hakijan selvityksessään kertoma ongelma nimenomaan saavutettavuusvaatimuksiin liittyvästä puutteesta vai onko kysymys siitä, että verkkopankki ei toimi Lynx-selaimella, koska käytetään JavaScriptiä.

Lautakunta katsoo, ettei asiassa voida saada lopullista varmuutta saavutettavuuden täsmällisestä tasosta hakijalle vuodesta 2016 alkaen. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella ainakin osittain hakijan mahdollisuuteen käyttää verkkopankkia esteettömästi on vaikuttanut hakijan käyttämä verkkoselain ja apuvälineet. Lautakunta katsoo Näkövammaisten liitto ry:n lausunto huomioiden, että kuulonäkövammaisilla on useita vaihtoehtoja käyttää verkkopankkia erilaisia verkkoselaimia ja apuvälineitä hyväksikäyttäen. Lautakunta katsoo olevan tavanomaista, että esimerkiksi verkkoselainta voi joutua vaihtamaan riippuen palvelusta ja palveluntarjoajasta, koska näissä käytetyt teknologiat poikkeavat toisistaan. Vastaajan kaikki asiakkaat joutuvat ajoittain mukautumaan uusiin eri tavoin toteutettuihin palveluihin. Tällöin asiakkaat voivat joutua vaihtamaan verkkoselainta tai opettelemaan uudenlaisia käyttöliittymiä. Hakijalla on ollut mahdollisuus vaihtaa verkkoselainta tai apuvälinettä. Asiassa ei ole esitetty, että vaihtaminen olisi kohtuutonta.

Toisaalta hakija on ollut yhteydessä vastaajaan verkkopankin saavutettavuuden parantamiseksi hänelle jo vuonna 2016 ja tehnyt tällöin myös hakemuksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalle. Asia on tuolloin päättynyt sovintoon, jonka sisältönä on ollut, että pankki kehittää mobiilipankkia ja verkkopankkia siten, että ne olisivat esteettömiä ja saavutettavia näkö- ja kuulovammaisille toisen vuosineljänneksen loppuun mennessä vuonna 2018. Tämä ei ole kuitenkaan asiassa esitetyn selvityksen perusteella toteutunut.

Vastaajalla on siis ollut tiedossa, ettei verkkopankki ole hakijalle välttämättä saavutettava. Vastaaja on katsonut lisäksi, että hakijalla olisi useampia tapoja käyttää verkkopankkia. Hakija on edelleen kuitenkin todennut, ettei hän pysty käyttämään verkkopankkia itsenäisesti. Hakija on myös kertomansa mukaan yrittänyt käyttää verkkopankkia vaihtamalla verkkoselainta.

Lautakunta toteaa, että vastaajan verkkopankkipalvelun on muiden palvelujen tavoin oltava vammaisille henkilöille saavutettava. Verkkopankin käytön voidaan katsoa olevan olennaista ja tarpeellista hakijalle. Lisäksi asiassa on huomioitava, että kyse on peruspankkipalvelusta, jota tulee tarjota yhdenvertaisesti kaikille. Hakijan esittämän selvityksen perusteella hän ei ole voinut käyttää verkkopankkia itsenäisesti useampaan vuoteen. Lautakunta katsoo, että hakijalla on siten ollut tarve kohtuulliseen mukautukseen palvelun saamista varten.

Mukautuksen kohtuullisuuden arviointi

Asiassa on arvioitava, olisiko mukautuksen tekeminen vastaajalle kohtuullista ja onko vastaaja ryhtynyt asiassa riittäviin toimenpiteisiin kohtuullisen mukautuksen toteuttamiseksi hakijalle.

Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa lähtökohtana on vammaisen ihmisen tarve kyseisessä yksittäisessä tilanteessa. Kohtuullisen mukautuksen arvioinnissa on otettava huomioon toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki. Lautakunta toteaa, että vastaaja on iso toimija ja sillä on hyvä taloudellinen asema toteuttaa mukautus. Vastaajalla on myös lakisääteinen velvollisuus järjestää hakijalle yhdenvertaisesti peruspankkipalvelut.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella hakija ja vastaaja ovat keskustelleet ja tavanneet tehdyn sovinnon jälkeen vuonna 2017. Tapaamisessa on käsitelty hakijan tapoja käyttää verkkopankkia. Vastaaja on todennut, että asiassa ei ole tehty toimenpiteitä eri syiden vuoksi. Vastaaja on todennut, että Lynx-selaimen käyttäjiä on vähän. Lisäksi verkkopankin tekstiversion palauttaminen ei ole ollut mahdollista esimerkiksi tietoturvasyiden vuoksi. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella tuolloin ei ole ollut esillä muita vaihtoehtoja hakijalle päästä käyttämään verkkopankkia itsenäisesti.

Hakija on vaatinut, että kohtuullinen mukautus olisi saavutettavuusvaatimusten AAA-tason täyttäminen.

Kohtuullinen mukautus ei edellytä tiettyä tapaa sen toteuttamiseksi. Lautakunta katsoo, ettei hakijan näkemys saavutettavuusvaatimusten AAA-tasosta tarkoita sitä, että tämä olisi ainut tapa toteuttaa yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettu kohtuullinen mukautus. Lautakunta toteaa, ettei kohtuullinen mukautus olisi myöskään se, että pankki ylläpitäisi vanhan teknologian ratkaisuja siitä syystä, että asiakkaat kokisivat vanhat ratkaisut mieluisiksi käyttäessään itse vanhaa teknologiaa. Lautakunta katsoo, että vastaajalla on ollut asianmukaiset ja hyväksyttävät syyt kieltäytyä verkkopankin tekstiversion jatkamisesta. Vastaajan tulisi kuitenkin huomioida saavutettavuus kehittäessään uutta teknologiaa.

Vastaaja on todennut tehneensä kohtuulliset mukautukset, kun se on tuonut käyttömahdollisuuden mobiiliversioon ja puhuvaan laitteeseen. Lautakunta toteaa, ettei hakija voi kuulonäkövammaisena käyttää puhuvaa laitetta, joten sitä ei voida pitää hakijalle kohtuullisena mukautuksena. Mobiiliversion osalta hakija on todennut, ettei sen käyttö onnistu itsenäisesti.

Vastaaja on toteuttanut useita toimenpiteitä verkkopankin ja mobiilipankin saavutettavuuden parantamiseksi. Vastaaja on ehdottanut vastauksissaan lautakunnalle useampia tapoja hakijalle käyttää vastaajan palvelua, kuten verkkoselaimen vaihtoa tai yhdistämällä apuväline puhelimeen.

Hakija on todennut, ettei hän edelleenkään ole voinut käyttää vastaajan verkkopankkia riippumatta käytetystä verkkoselaimesta tai apuvälineestä. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella vastaaja ei ole ryhtynyt selvittämään, miksi hakija ei ole voinut käyttää palvelua, ryhtynyt tarkemmin kommunikoimaan hakijan kanssa asiasta tai varmistanut hakijalle keinoa käyttää verkkopankkia itsenäisesti.

Pankilla on ollut aktiivinen toimintavelvollisuus selvittää kohtuullisen mukautuksen tarve ja toteutus hakijalle. Lautakunta katsoo, ettei vastaaja ole ryhtynyt asiassa riittäviin toimenpiteisiin tai selvittänyt hakijalle soveltuvaa ja tarpeellista kohtuullista mukautusta. Vastaaja ei ole vuosien 2016-2018 välisenä aikana toteuttanut mukautustoimenpiteitä hakijalle verkkopankkiasioinnin turvaamiseksi, vaikka hakija on tuonut saavutettavuuden edelleen parantamisen tarpeen esille.

Vastaaja ei ole esittänyt tarkkaa selvitystä siitä, minkälaisia toimenpiteitä se vaatisi, että verkkopankki olisi hakijalle saavutettava. Palvelut ovat myös muuttuneet vuodesta 2016, kun hakija on ensimmäisen kerran kertonut tarpeestaan. Vastaaja on myös viitannut siihen, ettei saavutettavuuden parantaminen ole ollut kohtuullista uuden verkkopankin uudistamisen yhteydessä. Toisaalta vastaajalla on ollut useampi vuosi aikaa varmistaa, että verkkopankin käyttö olisi myös hakijalle saavutettava. Lautakunta katsoo, että vastaajan toimenpiteitä saavutettavuuden parantamiseksi ei ole toteutettu kohtuullisessa ajassa.

Lautakunta katsoo, etteivät tarvittavat toimet saavutettavuuden parantamiseksi hakijalle ole kohtuuttomia vastaajalle toteuttaa. Asiassa saadun selvityksen perusteella ei ole syytä olettaa, että mukautuksesta aiheutuisi vastaajalle kohtuuttomia kustannuksia. Vastaajalla on ollut tiedossa hakijan vammasta johtuva tarve saavutettavuuden parantamiseen pidemmän aikaa. Lisäksi tehdyt toimet voivat myös hyödyttää vastaajan muita asiakkaita.

Asiassa on myös otettava huomioon vammaisyleissopimuksen määräykset koskien digitaalisten palvelujen saavutettavuutta sekä velvollisuutta ryhtyä kommunikoimaan hakijan kanssa kohtuullisen mukautuksen tarpeesta. Lautakunta lisäksi toteaa, ettei vammaisella henkilöllä ole velvollisuutta, eikä oikeutta itse määrittää, miten kohtuullinen mukautus toteutetaan. Asian arvioinnissa ei ole siis merkitystä sillä, ettei hakijalla ole välttämättä tietoa siitä, minkälainen kohtuullinen mukautus olisi hänelle sopiva, vaan vastaajan tehtävänä on ryhtyä toimenpiteisiin kohtuullisen mukautuksen selvittämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kokonaisuutena arvioiden yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja on evännyt hakijalta kohtuulliset mukautukset, kun vastaaja ei ole ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin kohtuullisen mukautuksen toteuttamiseksi ja siten varmistanut hakijalle keinoa käyttää verkkopankkia useampaan vuoteen. Lautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää. Viimekätisen päätöksen siitä, miten tai millainen mukautus toteutetaan, tekee mukautuksiin velvoitettu toimija.

Koska asiassa on ollut kyse kohtuullisten mukautusten epäämisestä, ei välillistä tai välitöntä syrjintää ole tarpeen arvioida erikseen.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan syrjineen hakijaa yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti epäämällä häneltä kohtuulliset mukautukset. Lautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää.

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

Uhkasakko

Yhdenvertaisuuslain 20 §:n 3 momentin mukaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta voi asettaa antamansa kiellon tai määräyksen tehosteeksi uhkasakon.

Hakija on vaatinut uhkasakon asettamista yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätöksen tehosteeksi.

Uhkasakon määräämiseen ja tuomitsemiseen sovelletaan, mitä uhkasakkolaissa säädetään. Uhkasakkolain (1113/1990) 4 §:n mukaan viranomainen voi asettaa uhkasakon, jos niin on laissa säädetty. Uhkasakkolain 8 §:n mukaan uhkasakon suuruutta harkittaessa on otettava huomioon päävelvoitteen laatu ja laajuus, velvoitetun mahdollisuus noudattaa sitä sekä muut asiaan vaikuttavat seikat.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja on ryhtynyt toimenpiteisiin edistääkseen saavutettavuutta, eikä asiassa esitetyn selvityksen perusteella ole aiheellista asettaa kieltopäätöksen tehosteeksi uhkasakkoa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2, 4, 8, 15, 20 ja 28 §

Laki yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnasta (1327/2014) 13 § 4 mom

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 1 ja 7 §

Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014) 15 luku 6 ja 6a §

Uhkasakkolaki (1113/1990) 4 ja 8 §

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 ja 9 artikla 1 ja 2 kohdat

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Outi Anttila, Merja Heikkonen, Tatu Hyttinen ja Pauli Rautiainen. Asian esittelijä Julia Puumalainen.