

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Kieli, välillinen syrjintä, vakuutustoiminta, hyvitys

Diaarinumero: YVTLTK/11/2023

Antopäivä: 6.5.2024

Vastaja tarjoaa sairauskuluvakuutuksia lähtökohtaisesti yli kaksi vuotta Suomessa asuneille henkilöille, mutta yksittäistapauksessa sairauskuluvakuutusta voidaan tarjota myös lyhyemmän ajan Suomessa asuneelle. Alle kaksi vuotta Suomessa yhtäjaksoisesti asunut hakija oli yrittänyt hankkia sairauskuluvakuutuksen. Asiakaspalvelija oli todennut vakuutuksen saamisen edellyttävän kirjallisen kielitaidon lisäksi myös sujuvaa suomen tai ruotsin kielitaitoa, jota hakijalla ei ollut. Asiakaspalvelija oli kieltäytynyt tarjoamasta hakijalle vakuutusta.

Vastaja esitti menettelyn johtuneen siitä, että asiakaspalvelijat olivat sekoittaneet kaksi ohjetta keskenään. Yhden ohjeen mukaisesti sairauskuluvakuutus myönnetään pääsääntöisesti Suomessa yli kaksi vuotta asuneelle henkilölle. Toisen ohjeen mukaan vastaajan on varmistuttava siitä, että henkilö ymmärtää vakuutuksesta saamansa tiedot, jotka vastaajalla on saatavilla suomeksi tai ruotsiksi, sekä esimerkiksi terveydentilaansa koskevat kysymykset.

Lautakunta katsoi, että vastaajan sisäisten ohjeiden soveltaminen oli saattanut hakijan epäedullisempaan asemaan kuin esimerkiksi Suomessa alle kaksi vuotta asuneet henkilöt, jotka kirjoitetun kielen ymmärtämisen lisäksi myös puhuivat suomea tai ruotsia. Asiassa syntyi oletama hakijaan kielen perusteella kohdistuneesta välillisestä syrjinnästä.

Lautakunta piti sinänsä hyväksyttävänä vastaajan tavoitetta varmistua vakuutusta koskevien tietojen ja henkilöä koskevien kysymysten ymmärtämisestä. Lautakunta kuitenkin katsoi, että suullisen kielitaidon edellyttämistä kirjallisen kielitaidon lisäksi ei ollut pidettävä asianmukaisena ja tarpeellisenä keinona tavoitteen saavuttamiseksi. Siten vastaja ei ollut kyennyt kumoamaan asiassa syntynyttä syrjintäolettaa, ja sen menettely oli välillistä kieleen perustuvaa syrjintää.

Lautakunta suositti vastaajaa maksamaan hakijalle määrältään kohtuullistetun 1 000 euron hyvityksen. Vastaja on maksanut suositetun hyvityksen kokonaisuudessaan.

(Lainvoimainen)

Asian tausta

Hakija on asunut Suomessa vuosina 2011–2019, ja jälleen vuodesta 2022 lukien. Hakija on elokuussa 2023 yrittänyt ostaa sairauskuluvakuutuksen vastaajalta. Koska hän ei ollut asunut Suomessa yhtäjaksoisesti yli kahden vuoden ajan, oli hänen mahdollista hankkia vakuutus vain puhelimitse vastaajan asiakaspalvelusta. Asiakaspalvelu ei myynyt hakijalle vakuutusta, koska hakija ei puhu sujuvaa suomen tai ruotsin kieltä.

Hakijan vaatimukset

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa vastaajan syrjineen häntä kielen perusteella.

Hakijan perustelut

Hakija on asunut Suomessa vuosina 2011–2019, ja jälleen vuodesta 2022 lukien. Hakija on elokuussa 2023 yrittänyt ostaa sairauskuluvakuutuksen vastaajalta. Vastaajan verkkokaupassa on todettu, että vastaaja tarjoaa sairauskuluvakuutusta Suomessa yli kaksi vuotta asuneille henkilöille. Sairauskuluvakuutusta voitaisiin verkkokaupan mukaan tarjota myös takaisin Suomeen muuttavalle, enintään 10 vuotta ulkomailla asuneelle henkilölle, mutta vain vastaajan puhelinasiakaspalvelusta ostettuna. Siten hakijan on vastaajan verkkokaupassa antamien tietojen mukaan ollut mahdollista saada sairauskuluvakuutus vain asioimalla puhelimitse asiakaspalvelun kanssa.

Hakijan soitettua asiakaspalveluun asiakaspalvelija oli tiedustellut, puhuuko hakija suomea tai ruotsia. Vastaaja oli kertonut käyttävänsä mieluiten englantia, mutta ymmärtävänsä suomenkielistä tekstiä. Asiakaspalvelija oli todennut, ettei voi tarjota vakuutusta hakijalle, koska sairauskuluvakuutuksen tarjoamisen edellytyksenä oli, että vakuutettu puhuisi suomea tai ruotsia sujuvasti. Palatessaan seuraavana päivänä hakijan pyynnöstä asiaan, asiakaspalvelija oli vielä kertonut esihenkilönsä vahvistaneen menettelyn olleen vastaajan ohjeistuksen mukaista. Asiakaspalvelija oli todennut hakijan voivan ottaa yhteyttä toiseen vakuutusyhtiöön, joka tarjoaa palvelua myös englanniksi.

Asiakaspalvelija ei ole hakijan pyynnöstä huolimatta lähettänyt hakijalle viittaamaansa vastaajan ohjeistusta, eikä sitä löydy vastaajan verkkosivuilta. Asiakaspalvelija on sen sijaan lähettänyt hakijalle englanninkielisen viestin, jonka mukaisesti hakijan olisi puhuttava suomea tai ruotsia. Viestissä on viitattu mahdollisuuteen ostaa sairauskuluvakuutus verkkokaupasta. Asiakaspalvelija ei kuitenkaan ole viitannut tähän hakijan kanssa puhelimesta puhuessaan, eikä tällaista mahdollisuutta esitetä myöskään vastaajan verkkokaupassa.

Asiakaspalvelijan viestissä oli lisäksi viitattu mahdollisuuteen käännättää asiakirjat. Toinen asiakaspalvelija on kuitenkin myöhemmin todennut, että asiakirjojen käännättäminen ei olisi riittävää, sillä asiassa olisi edelleen väärinymmärtämisen mahdollisuus. Vastaaja ei ole enää vastannut hakijan pyyntöön selventää menettelyä.

Hakija katsoo, että edellyttämällä hakijalta suullista suomen tai ruotsin kielitaitoa vastaaja on syrjinyt hakijaa kielen perusteella. Myös yhdenvertaisuusvaltuutettu on arvioinut, että asiassa vaikuttaa olevan kysymys yhdenvertaisuuslain kieltämästä syrjinnästä.

Vastaaja on asiaa lautakunnassa käsiteltäessä ottanut yhteyttä hakijaan, pahoitellut väärinymmärrystä ja tarjonnut hakijalle hänen hakemaansa vakuutusta yli viisi kuukautta sen jälkeen, kun hakija on sitä alun perin hakenut. Vastaaja ei ole kuitenkaan selvittänyt tapahtunutta enemmälti. Prosessin kesto on aiheuttanut hakijalle turhautumista ja stressiä, minkä lisäksi siitä on aiheutunut ajanhukkaa useammille tahoille. Ottaen huomioon, että vastaaja on esittänyt täsmentäneensä ohjeistustaan vastaavien sekaannusten välttämiseksi jatkossa, syrjivä menettely vaikuttaa korjaantuneen.

Vastaajan vastaus

Vastaaja ei ole kiistänyt tai myöntänyt väitettä syrjivästä menettelystä.

Vastaajan perustelut

Nyt kysymyksessä olevassa asiassa kaksi vastaajan sisäistä ohjetta on mennyt keskenään sekaisin. Sairauskuluvakuutuksen myöntäminen edellyttää lähtökohtaisesti sitä, että henkilö on asunut Suomessa kahden vuoden ajan. Tämä johtuu siitä, että vastaajalla on mahdollista korvausasiaa selvittäessään oltava pääsy henkilön aiempiin terveystietoihin. Suomessa tämä onnistuu helposti henkilön suostumuksella, mutta tietojen saaminen Suomen ulkopuolelta on huomattavasti vaikeampaa. Vastaaja on arvioinut, että kahden vuoden asumisajan edellyttäminen pienentää huomattavasti vastaajalle vakuutuksen myöntämisestä aiheutuvaa riskiä.

Vastaajalla on myös asiakkaan kielitaitovaatimuksia koskeva ohje. Ohje koskee vakuutuslakia ja siitä johtuvaa velvollisuutta antaa henkilölle kaikki tarpeellinen tieto vakuutuksesta ennen vakuutus sopimuksen tekemistä. Tiedot ovat saatavilla ainoastaan suomeksi tai ruotsiksi. Koska vakuutusyhtiö vastaa siitä, että henkilö saa tiedot käyttöönsä ymmärrettävässä muodossa, vastaajan on varmistuttava siitä, että henkilö ymmärtää kaiken saamansa tiedon. Sairauskuluvakuutuksen myöntäminen edellyttää henkilön antavan terveydentilaansa koskevia tietoja. Tämä korostaa erityisesti vastaajan velvollisuutta varmistua siitä, että henkilö on ymmärtänyt kaikki hänelle terveystietokysymyksessä esitetyt kysymykset.

Verkkokauppa on luonnollinen vaihtoehto henkilölle, joka ymmärtää kirjoitettua suomen kieltä, ja suomenkielisen verkkokaupan käyttäminen osoittaa myös käytännössä henkilön kielitaidon. Verkkokaupan käyttäminen ei kuitenkaan esitetysti ole mahdollista, mikäli henkilö on asunut Suomessa alle kahden vuoden ajan. Tällaisessa tilanteessa vastaajan on otettava arvioissaan huomioon erinäisiä seikkoja.

Nyt kysymyksessä olevassa asiassa hakija oli asunut Suomessa aikaisemmin pidemmän ajanjakson ja palannut sittemmin Suomeen. Vastaajan nyt arvioitua asian se on tullut siihen tulokseen, että kahden vuoden asumisajan vaatimus voidaan hakijan tapauksessa ohittaa. Vastaaja on tarjonnut hakijalle tämän alun perin hakemaa sairauskulu vakuutusta. Vastaaja on lisäksi selventänyt sisäisiä ohjeitaan vastaavien sekaannusten välttämiseksi jatkossa.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan syrjineen hakijaa välillisesti kielen perusteella, ja kieltää vastaajaa uusimasta syrjintää.

Lautakunta suosittaa vastaajaa maksamaan hakijalle 1 000 euron hyvityksen.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kyse siitä, onko vastaajan menettelyssä ollut kysymys hakijaan kielen perusteella kohdistuneesta välillisestä syrjinnästä, kun kirjoitettua suomea ymmärtävän hakijan on edellytetty myös puhuvan suomea tai ruotsia sujuvasti saadakseen sairauskulu vakuutuksen.

Perustelut

Sovellettavat oikeusohjeet

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan ketään ei saa syrjiä muun ohella kielen perusteella.

Yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan syrjintä on välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan vireillepanijan on syrjintää koskevaa asiaa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa käsiteltäessä esitettävä selvitystä seikoista joihin vaatimus perustuu. Jos asiaa käsiteltäessä esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän kieltoa rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Syrjintäoletaman syntyminen

Syrjintäoletaman syntyminen yhdenvertaisuuslain 28 §:ssä tarkoitetulla tavalla edellyttää, että vireillepanijan esittämien tai muiden asiaa käsiteltäessä esiin tulleiden seikkojen perusteella voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa syrjinnän kieltoa rikotun. Täyttä näyttöä syrjinnästä ei edellytetä, vaan riittävää on, että asiaa käsittelevälle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti oletama syrjinnän kiellon vastaisesta menettelystä. (HE 19/2014 vp, s. 93)

Esitetyn selvityksen perusteella yli kaksi vuotta Suomessa asuneen henkilön on mahdollista hankkia vastaajan sairauskuluvakuutus verkkokaupasta. Yksittäistapauksessa tekemänsä kokonaisarvion perusteella vastaaja voi kuitenkin tarjota vakuutusta myös alle kaksi vuotta Suomessa asuneelle henkilölle. Tällöin vakuutus on hankittava soittamalla vastaajan asiakaspalveluun.

Hakija on yrittänyt hankkia sairauskuluvakuutusta vastaajan asiakaspalvelusta. Hakija on kysyttäessä todennut ymmärtävänsä kirjoitettua suomea, mutta puhuvansa mieluummin englantia. Asiakaspalvelija on todennut vastaajan ohjeiden edellyttävän vakuutuksenottajalta sujuvaa suomen tai ruotsin suullista kielitaitoa, ja kieltäytynyt tämän vuoksi tarjoamasta hakijalle vakuutusta.

Vastaaja on lautakunnalle toimittamassaan selvityksessä esittänyt asiakaspalvelijoiden menettelyn johtuneen siitä, että nämä ovat sekoittaneet kaksi vastaajan sisäistä ohjetta keskenään. Yhden ohjeen mukaisesti sairauskuluvakuutus myönnetään pääsääntöisesti Suomessa yli kaksi vuotta asuneelle henkilölle. Toisen ohjeen mukaan vastaajan on varmistuttava siitä, että henkilö ymmärtää kaiken vakuutuksesta saamansa tiedon ja esimerkiksi terveydentilaansa koskevat kysymykset. Vastaajalla on vakuutuksia koskevat tiedot saatavilla ainoastaan suomeksi tai ruotsiksi.

Lautakunta toteaa asiassa olevan riidatonta, että useampi vastaajan asiakaspalvelija on tulkinut vastaajan sisäisiä ohjeita siten, että niiden mukaan hakijan olisi sairauskuluvakuutuksen saadakseen puhuttava sujuvaa suomea tai ruotsia sen lisäksi, että hän ymmärtää kirjoitettua suomea. Siten asiassa ei voida katsoa olevan kysymys yksittäisen asiakaspalvelijan virheestä, vaan vastaajan sisäisiin ohjeisiin perustuvasta menettelystä.

Esitetyn selvityksen perusteella vastaajan sisäisten ohjeiden soveltaminen on saattanut hakijan epäedullisempaan asemaan kuin esimerkiksi henkilöt, jotka ovat hakijaa vastaavalla tavalla

asuneet Suomessa alle kaksi vuotta, mutta kirjoitetun kielen ymmärtämisen lisäksi puhuvat sujuvaa suomea tai ruotsia. Siten asiassa syntyy oletama hakijaan kielen perusteella kohdistuneesta välillisestä syrjinnästä.

Syrjintäoletaman kumoaminen

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan, jos asiaa käsiteltäessä on esitetty riittävästi sellaista selvitystä, jonka perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, olisi vastapuolen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu. Yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan menettelyä ei ole katsottava välilliseksi syrjinnäksi, jos näennäisesti yhdenvertaisella säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Vastaaja on esittänyt kielitaitoa koskevan ohjeensa perustuvan siihen, että sillä on velvollisuus varmistaa henkilön ymmärtävän kaiken vakuutuksesta saamansa tiedon sekä esimerkiksi terveydentilaansa koskevat kysymykset. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että tätä tavoitetta on sinänsä pidettävä hyväksyttävänä.

Vastaajan asiakaspalvelijat ovat tulkinneet vastaajan sisäisiä ohjeita siten, että tavoitteen saavuttamiseksi vastaajan on varmistuttava siitä, että vakuutusta puhelimitse ostava henkilö puhuu sujuvaa suomen tai ruotsin kieltä sen ohella, että tämä ymmärtää toista kyseisistä kielistä kirjoitettuna. Vastaajan esittämän selvityksen perusteella ohje ei kuitenkaan tosiasiasa varsinaisesti edellytä suullista kielitaitoa, vaan yksinomaan sitä, että henkilö ymmärtää vakuutuksesta suomeksi tai ruotsiksi saamansa tiedot sekä hänelle esitetyt kysymykset. Vastaajan mukaan asiakaspalvelijat ovat sekoittaneet sisäiset ohjeet toisiinsa ja siksi tulkinneet ohjeita virheellisesti. Lautakunta toistaa edellä todetun siitä, että useampi asiakaspalvelija on tulkinnut ohjeita samalla tavalla. Siten suullisen kielitaidon vaatimuksen on katsottava perustuvan vastaajan sisäiseen ohjeistukseen siitäkin huolimatta, että ohjeistus olisi vastaajan esittämällä tavalla ollut epäselvä tai tulkinnanvarainen.

Asiaa arvioitaessa on otettava huomioon, että yli kaksi vuotta Suomessa asuneiden henkilöiden on ollut mahdollista hankkia sairauskuluvakuutus verkkokaupasta osoittamatta suullista suomen tai ruotsin kielitaitoaan. Siten sen edellyttämistä, että puhelimitse vakuutuksen hankkiva henkilö puhuu sujuvaa suomea tai ruotsia kirjoitetun kielen ymmärtämisen lisäksi, ei ole pidettävä asianmukaisena ja tarpeellisena keinona sinänsä hyväksyttävän tavoitteen saavuttamiseksi.

Edellä todettu huomioon ottaen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja ei ole kyennyt kumoamaan asiassa syntyneitä syrjintäoletamaa. Lautakunta katsoo siten, että vastaaja on syrjinyt hakijaa välillisesti kielen perusteella yhdenvertaisuuslain 13 §:ssä tarkoitetulla tavalla, kun vastaajan asiakaspalvelijat eivät ole myyneet hakijalle sairauskuluvakuutusta.

Hyvitystä koskeva suositus

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta voi yhdenvertaisuuslain 20 §:n 3 momentin mukaan suosittaa hyvityksen maksamista syrjinnän kohteeksi joutuneelle.

Yhdenvertaisuuslain 24 §:n 1 momentin mukaan hyvityksen tulee olla oikeudenmukaisessa suhteessa teon vakavuuteen. Teon vakavuutta arvioidaan ottamalla huomioon rikkomuksen laatu, laajuus ja kesto. Pykälän 3 momentin mukaan hyvitystä voidaan kohtuullistaa tai se voidaan jättää määräämättä, jos hyvitys muodostuisi kohtuuttomaksi ottaen erityisesti huomioon kieltoa rikkoneen pyrkimykset estää tai poistaa menettelyn vaikutukset ja kiellon rikkojan taloudellinen asema.

Yhdenvertaisuuslain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen mukaan rikkomuksen laatu, laajuus ja kesto vaikuttavat hyvityksen määrään siten, että mitä vakavammasta ja mitä kauemmin jatkuneesta oikeudenloukkauksesta on kysymys, sitä suurempi tuomittavan hyvityksen tulisi olla. Rikkomuksen vakavuutta arvioidaan objektiivisten kriteereiden eikä pelkästään loukatun subjektiivisen kokemuksen perusteella. Syrjinnän laatua ja vakavuutta arvioitaessa voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, mitä ja kuinka vakavia seurauksia syrjinnästä on loukatulle aiheutunut, onko syrjintä ollut tietoista ja onko syrjintä perustunut useaan syrjintäperusteeseen. Hallituksen esityksessä korostetaan oikeasuhtaisuutta hyvityksen määrän arviointia ohjaavana periaatteena. (HE 19/2014 vp, s. 90)

Pykälän 3 momentin perusteluissa on todettu, että hyvityksen kohtuullistamisen ja määräämättä jättämisen tulee perustua kokonaisvaltaiseen harkintaan, jossa erityisesti huomioon otettavia seikkoja ovat rikkojan pyrkimykset estää tai poistaa menettelynsä vaikutukset sekä hänen taloudellinen asemansa. Lisäksi harkinnassa voidaan ottaa huomioon myös muut kohtuullisuusarvioinnin kannalta merkitykselliset seikat ja olosuhteet. Hyvitys saattaisi joissain tapauksissa olla kohtuuton seuraamus myös esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa rikkoja on pyrkinyt toimimaan syrjinnän kieltoa tai vastatoimien kieltoa koskevan vakiintuneen oikeuskäytännön mukaisesti taikka joissa hän on loukattua tyydyttävällä tavalla korjannut menettelynsä seuraukset. Tällaisissa tilanteissa hyvitystä voitaisiin kohtuullistaa tai se voitaisiin jättää määräämättä. (HE 19/2014 vp, s. 91)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaajan epäselvään ohjeistukseen perustuneen menettelyn vuoksi hakija ei ole puhumansa kielen vuoksi saanut ostettua sairauskuluvakuutusta vastaajalta. Esitetyn selvityksen perusteella vastaaja on asiaa lautakunnassa käsiteltäessä tehnyt hakijan tilannetta koskevan kokonaisarvion ja yli viisi kuukautta hakijan alkuperäisen yhteydenoton jälkeen tarjonnut hakijalle sairauskuluvakuutusta. Vastaaja on lisäksi esittänyt muuttaneensa ohjeistustaan vastaavien tilanteiden välttämiseksi.

Todetut seikat kokonaisuutena huomioon ottaen lautakunta suosittaa vastaajaa maksamaan hakijalle määrältään kohtuullistetun 1 000 euron hyvityksen. Hyvitystä on pidettävä määrältään oikeudenmukaisena suhteessa teon vakavuuteen sekä vastaajan tilanteen korjaamiseksi tekemiin toimenpiteisiin.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo vastaajan syrjineen hakijaa välillisesti kielen perusteella, ja kieltää vastaajaa uusimasta syrjintää.

Lautakunta suosittaa vastaajaa maksamaan hakijalle 1 000 euron hyvityksen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 8, 13, 20, 24 ja 28 §

Muutoksenhaku

Lautakunnan suositukseen hakijalle maksettavasta hyvityksestä ei saa hakea muutosta.

Muilta osin päätökseen saa hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Outi Anttila (puheenjohtaja), Husein Muhammed, Vinh Pham ja Immi Tallgren. Asian esittelijä Alexandra Strandén.