

# Oikeudellinen selvitys liikennepalvelulain mukaisen liikkumispalveluverkoston esteettömyyteen ja palveluiden saavutettavuuteen liittyvistä erityiskysymyksistä

Viestintävirasto

Susanna Lehti ja kumppanit Oy  
Liisa Murto, Susanna Lehti & Anu Autio

# Sisällys

1. Tiivistelmä.....	4
2. Selvityksen sisältö ja tavoitteet.....	5
3. Määritelmät .....	6
4. Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan eri roolit liikkumispalveluissa .....	8
5. Esteettömyys ja saavutettavuus .....	10
5.1. Esteettömyyden ja saavutettavuuden käsitteet .....	10
5.2. Saavutettava palvelu ja tuote .....	11
6. Toimintarajoitteet ja niiden aiheuttamat tarpeet .....	11
6.1. Toimintarajoitteen, liikkumisesteen ja vammaisuuden käsitteet .....	12
6.2. Toimintarajoitteiden aiheuttamat tarpeet liikkumispalveluiden välitys- ja yhdistämispalveluissa .....	13
7. Erityisryhmille tarkoitetut lakisääteiset ja etuusperusteiset liikkumisen palvelut .....	15
7.1. Kuljetuspalvelut ja liikkumisen tuki.....	15
7.2. Henkilökohtaisen budjetin ja matkaketjujen yhdistäminen .....	17
8. Välitys- ja yhdistämispalveluita koskeva esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvä sääntely .....	18
8.1. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevan lainsäädännön järjestelmä .....	18
8.2. Yhdenvertaisuuslain veloitteet pääpiirteissään .....	20
8.2.1. Yhdenvertaisuuslain soveltaminen .....	20
8.2.2. Syrjinnän kieltö .....	20
8.2.3. Yhdenvertaisuuslain mukaiset kohtuulliset mukautukset .....	21
8.3. Saavutettavuus- ja esteettömyysdirektiivit sekä kansallinen laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta .....	22
8.4. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus .....	23
8.5. Eri liikennemuotojen esteettömyyttä koskeva sääntely ja matkustajien oikeus avustamispalveluun .....	24
8.5.1. Liikenteen esteettömyyssääntelyn lähtökohtia .....	24
8.5.2. Taksiliikenne.....	24
8.5.3. Linja-autoliikenne.....	25
8.5.4. Rautatieliikenne .....	26
8.5.5. Lentoliikenne.....	27
8.5.6. Meri- ja sisävesiliikenne .....	28
9. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevan sääntelyn huomioiminen välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien toiminnassa .....	29
9.1. Yleistä.....	30
9.2. Välitys ja yhdistämispalvelun tarjoajien liikennepalvelulain mukainen tiedonantovelvollisuus ja olennaisten tietojen välittäminen .....	30
9.2.1. Velvollisuus tiedottaa toimintarajoitteisia matkustajia .....	30
9.2.2. Olennaisia tietoja koskevan asetuksen mukaiset tiedot.....	31
9.2.3. Liikenneviraston NAP -palvelu digitaalisten tietojen vaihtamiseen.....	32



9.2.4. Tietojen hyödyntäminen välitys- ja yhdistämisspalvelun tarjoajan toiminnassa .....	32
9.2.5. Palvelun tarjoajien väliset sopimukset tiedoista ja matkustajan erityistarpeista .....	33
9.3. Välitys- ja yhdistämisspalvelun tarjoajien velvollisuudet yhdenvertaisuuslain mukaan .....	34
9.3.1. Palvelujen järjestäminen yleisesti saavutettavassa muodossa .....	34
9.3.2. Välillinen syrjintä ja velvollisuus huomioida käyttäjien monimuotoisuus .....	34
9.3.3. Kohtuullisten mukautusten toteuttaminen vammaisille matkustajille .....	36
9.3.4. Kohtuullisten mukautusten tarve .....	36
9.3.5. Vammaisen henkilön kohtuullisia mukautuksia koskeva pyyntö .....	37
9.3.6. Mukautuksen kohtuullisuuden arviointi .....	37
9.4. Matkustajan oikeuksia koskevien EU:n asetusten noudattaminen välitys- ja yhdistämisspalveluissa .....	38
9.5. Vammaisyleissopimuksen ja yhdenvertaisuuslain soveltaminen viranomaiseen sen toimiessa välitys- ja yhdistämisspalvelun tarjoajana .....	38
10. Matkustajan oikeussuojakeinot .....	39
10.1. Yhdenvertaisuuslain oikeussuojakeinot .....	40
10.2. EU:n matkustajanoikeusasetuksen oikeussuojakeinot .....	40
10.3. YK:n vammaisyleissopimuksen oikeussuojakeinot .....	40
10.4. Liikennepalvelulain säännökset .....	41
11. Suositukset .....	41
12. Lähteet .....	42
13. Liitteet .....	44



# 1. Tiivistelmä

Laki liikenteen palveluista (liikennepalvelulaki) mahdollistaa uusien liikenne- ja liikkumispalveluiden toteutumisen. Tässä selvityksessä on selvitetty liikennepalvelulain mukaisten välitys- ja yhdistämispalveluiden toteuttamiseen vaikuttavaa esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvää, tällä hetkellä (2018) voimassa olevaa oikeudellista sääntelyä.

Esteettömistä ja saavutettavista palveluista hyötyvät monet matkustajaryhmät. Ne ovat välttämättömiä eri tavoin toimintarajoitteisille matkustajille. Välitys- ja yhdistämispalveluissa sovellettavaksi tuleva esteettömyyssääntely on jakautunut liikennemuotokohtaiseen erityissääntelyyn. Liikennemuotokohtainen erityissääntely koskee matkustajan oikeuksia, infrastruktuuria ja liikennevälineitä. Lisäksi tulevat sovellettaviksi yhdenvertaisuuslaki ja erityisesti viranomaisten osalta YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleis-sopimus. Erityisesti viranomaisten on otettava huomioon saavutettavuusdirektiivi, eli Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta.

Liikennepalvelulaissa ei ole erikseen säädetty esteettömyyden ja saavutettavuuden edellytyksistä tai vaatimuksista uusille palveluille. Liikennepalvelulaki velvoittaa välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan tiedottamaan matkustajaa tietyistä esteettömyyteen liittyvistä asioista. Asetuksessa tarkemmin määritellyt olennaiset tiedot on välitettävä Liikenneviraston ylläpitämän NAP -palvelun kautta avoimeen rajapintaan.

EU:n matkustajan oikeuksia koskevat asetukset velvoittavat liikennepalvelun harjoittajan toteuttamaan vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille avustuspalvelut asemalla, terminaalissa ja liikennevälineeseen siirtymisessä. Asetusten mukaiset veloitteet eivät koske avustamista liikennevälineestä toiseen siirtymisessä, vaan aukkoa paikkaavat kaikkia palveluntarjoajia velvoittavat yhdenvertaisuuslain säännökset syrjinnän kiellosta ja kohtuullisista mukautuksista.

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan on matkoja ja matkaketjua tarjotessaan mahdollisuuksien mukaan huolehdittava palvelun saavutettavuudesta ja esteettömyydestä. Palvelun tarjoajan on kartoitettava palveluaan suunnitellessaan jo etukäteen asiakkaiden erilaisia tarpeita ja selvitettävä miten moninaisiin tarpeisiin voidaan parhaiten vastata. Palvelun tarjoajan tulee ratkaista, miten voidaan mahdollistaa mahdollisimman yhdenvertainen mahdollisuus matkustamiseen, myös niille henkilöille, joilla on erityisiä tarpeita liikkumisessa.

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajat toimivat pitkälti sen tiedon pohjalta, joka on käytettävissä tiedonvälityksen avoimessa rajapinnassa. Pelkästään liikennepalvelulain ja olennaisia tietoja koskevan asetuksen säännösten mukainen tieto ei välttämättä mahdollista esteettömien ja saavutettavien matkojen ja matkaketjujen tarjoamista toimintarajoitteisille matkustajille. Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan kannattaa pyrkiä sopimaan riittävien tietojen toimittamisesta muiden palvelun tarjoajien kanssa solmittavilla sopimuksilla.

Välitys- ja yhdistämispalveluiden kautta mahdollistuu täysin uusien sovellusten ja palveluyhdistelmien keilu aiempaa helpommin ja uudet palvelut antavat erinomaisen mahdollisuuden edistää toimintarajoitteisten henkilöiden itsenäistä liikkumista. Toimintarajoitteisia ihmisiä voidaan palvella paremmin, jos käytössä on älykästä teknologiaa, kuten puhuva reittiopas tai pysäkkiopassovellus, joka kertoo milloin pitää huomata jäädä pois.



## 2. Selvityksen sisältö ja tavoitteet

Laki liikenteen palveluista (320/2017), jäljempänä liikennepalvelulaki, tuli voimaan 1.7.2018. Liikennepalvelulaki mahdollistaa uudenlaisten palveluiden ja eri liikennevälineillä järjestettävien matkaketjujen tarjoamisen asiakkaille. Uudessa järjestelmässä liikenne nähdään palveluna (Mobility as a Service, MaaS), joka voi käsittää monenlaisia ihmisten liikkumisen ja tavaroiden kuljettamisen mahdollistavia liikenne- ja liikkumispalveluita.

Uusina palvelumuotoina ovat yhdistämispalvelun tarjoajien eli MaaS-operaattoreiden järjestämät palvelut. Yhdistämispalvelulla tarkoitetaan matkaketjujen ja muiden palvelukokonaisuuksien muodostamista korvausta vastaan yhdistelemällä eri palveluntarjoajien liikkumispalveluja. Tällöin yhdistämispalvelun tarjoaja tarjoaa koko matkaketjun. Yhdistämispalvelun tarjoaja voi toimia myös välityspalvelun tarjoajana, jolloin se välittää matkustajalle hänen valitsemaansa, toisen palveluntarjoajan toteuttaman matkan. Uudenlaiset liikkumispalvelut sisältävät puolesta-asioinnin, jossa toinen palvelun tarjoaja asioi toisen palvelun tarjoajan lippu- tai maksujärjestelmässä asiakkaan puolesta. Uudenlaisten liikkumispalveluiden toteutumisessa oleellista on myös tiedon liikkuminen palvelun tarjoajien avointen rajapintojen kautta. Kyse on tiedoista, joilla liikkumispalveluita voidaan järjestää ja käyttää mahdollisimman helposti ja joustavasti.

Jotta liikkumispalvelut olisivat kaikkien käyttäjäryhmien hyödynnettävissä, on niiden esteettömyys ja saavutettavuus tärkeää. Esteettömyydessä ja saavutettavuudessa on kyse ihmisten moninaisuuden huomioon ottamisesta ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyviä säännöksiä on useissa laeissa, kuten liikennepalvelulaissa, eri liikennemuotoja koskevassa lainsäädännössä ja yhdenvertaisuuslaissa. Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyviä normeja on myös YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista koskevassa sopimuksessa ja EU:n matkustajan oikeuksia koskevassa sääntelyssä.

Tämän selvityksen tarkoituksena on kartoittaa liikkumispalveluita koskevien esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevien säännösten soveltuminen erityisesti välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien toimintaan sekä puolesta-asioinnissa. Selvityksessä käydään läpi keskeinen oikeudellinen sääntely, joka liittyy esteettömyyteen, saavutettavuuteen ja erityistarpeita omaavien ryhmien huomioimiseen matkustamisessa, matkaketjuja muodostettaessa ja puolesta-asioinnissa. Selvityksessä kuvataan, miten välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien on huomioitava voimassa olevat velvoitteet. Selvitys sisältää katsauksen ratkaisukäytäntöön ja näkemyksiä siitä, miten ratkaisukäytäntö vaikuttaa palvelun tarjoajien velvollisuuksiin. Selvityksessä on kuvattu toimintarajoitteisten asiakkaiden tyypillisiä avuntarpeita sekä sitä, miten näitä voidaan tarkoituksenmukaisesti huomioida. Selvityssä kuvataan lisäksi, millaisia lakisääteisiä liikkumisen tuen palveluita kunnat ja Kansaneläkelaitos järjestävät erityisryhmille, kuten ikääntyneille tai vammaisille henkilöille. Edellä mainittujen palvelujen roolia osana toimivia ja esteettömiä matkaketjuja on tarpeen pohtia tulevaisuudessa lisää. Selvitys sisältää lisäksi joitakin ehdotuksia ja suosituksia siitä, miten esteettömyys voidaan huomioida toimivien ja kaikille sopivien liikkumispalveluiden toteuttamisessa, sopimuksissa ja säädöksissä. Lähtökohta on oikeudellinen.

Liikenne- ja viestintäministeriö on perustanut Viestintäviraston, Liikenneviraston ja Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín yhteishankkeena Lippu-hankkeen tukemaan liikennepalvelulain liikkumispalveluiden tarjoajien rajapintojen avaamista. Tämä selvitys on tehty Lippu-hankkeen toimeksiannosta. Lippu-hankkeessa on tehty aikaisemmin selvitys<sup>1</sup> matkustajan oikeuksista kuluttajasuojan kannalta. Jos palvelu ei toteudu sovitun

---

<sup>1</sup> [https://www.viestintävirasto.fi/attachments/Julkaisun\\_004\\_2017\\_J\\_LIITE\\_1\\_\\_Selvitys\\_liikkumispalveluverkoston\\_kuluttajasuoja-\\_vahingonkorvaus-\\_ja\\_tietosuojakysymyksista.pdf](https://www.viestintävirasto.fi/attachments/Julkaisun_004_2017_J_LIITE_1__Selvitys_liikkumispalveluverkoston_kuluttajasuoja-_vahingonkorvaus-_ja_tietosuojakysymyksista.pdf)



laisesti sen esteellisyyden takia, voivat ainakin teoriassa tulla sovellettavaksi myös kuluttajasuojalain säännökset. Tässä selvityksessä ei kuitenkaan oteta kantaa kuluttajasuojaan liittyviin kysymyksiin.

### 3. Määritelmät

Selvityksessä käytettävät keskeiset määritelmät ja niiden lähteet ovat seuraavat:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan välitys- ja yhdistämispalvelun sekä puolesta asiointia harjoittavan tarjoajan asiakasta, jolle palvelun tarjoaja tarjoaa välitys- tai yhdistämispalvelua taikka puolesta asiointia. Asiakkaan määritelmää on käytetty rinnakkain määritelmän ”matkustaja” kanssa. Joissain yhteyksissä asiakkaan rinnalla on käytetty määritelmää ”käyttäjä”, kun tämä on ollut taustalla olleen lähdemateriaalin näkökulmasta asianmukaista. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Esteettömyydellä** tarkoitetaan ennen kaikkea rakennetun ympäristön, esimerkiksi rakennusten ja liikennevälineiden esteettömyyttä. Palvelut ovat esteettömiä lähinnä silloin, kun tarkoitetaan palvelusta nauttimisen edellyttämiä rakennetun ympäristön ominaisuuksia. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Esteettömyysääntelyllä** tarkoitetaan EU- ja kansalliseen tasoon sekä Suomea sitovaan YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 27/2016, jatkossa Vammaisyleissopimus, sisältyvää esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevaa, liikkumispalveluiden välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajaa velvoittavaa sääntelyä. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Julkisella liikenteellä** tarkoitetaan henkilöliikennettä, joka tapahtuu kaikille avointa tai saatavissa olevaa kuljetuspalvelua tai jaetun liikkumisen palvelua käyttäen. Julkinen liikenne voi olla aikataulunmukaista liikennettä, tilausliikennettä tai kutsuliikennettä. Yleisesti käytettävissä olevien joukko- ja taksiliikennepalveluiden lisäksi esimerkiksi koulukuljetukset ja muut kuntien henkilökuljetukset ovat julkista liikennettä, jos ne ovat kaikille avoimia. (Henkilöliikenteen palveluiden sanasto. Liikenneviraston oppaita 1/2018)

**Kohtuullisella mukautuksella** tarkoitetaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan toteuttamia asianmukaisia ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavia toimenpiteitä, joilla vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoritua työtehtävistä ja edetä työuralla. (Yhdenvertaisuuslaki 15 §)

**Kuljetuspalvelulla eli henkilökuljetuspalvelulla** tarkoitetaan henkilöiden kuljettamista ammattimaisesti. (Liikennepalvelulaki 2 §)

**Kuljetuspalvelun tarjoajalla** tarkoitetaan henkilökuljetuspalvelun tarjoajaa, joka tarjoaa henkilökuljetuspalvelua tai tahoaa, joka vastaa alueellaan henkilökuljetuspalvelun järjestämisestä täysin tai täydentää markkinaehtoista liikennettä hankinnoillaan. (Lippuhankkeen selvitys 004/2017 J)

**Liikennepalvelulla** tarkoitetaan mitä tahansa julkista tai yksityistä liikenteeseen liittyvää palvelua tai palveluyhdistelmää, jota tarjotaan yleisölle tai yksityiseen käyttöön. (Liikennepalvelulaki 2 §)

**Liikkumispalvelulla** tarkoitetaan liikennepalveluja ja niihin välittömästi liittyviä tukipalveluja, kuten välityspalveluja, tietopalveluja ja pysäköintipalveluja. (Liikennepalvelulaki 2 §)



**Liikkumispalveluverkostolla** tarkoitetaan liikennepalvelulain mukaisten liikkumispalveluiden tarjoajien keskinäisiä sopimussuhteita ja yhteistyötä, jotka mahdollistavat yhtenäisten matkaketjujen tarjoamisen matkustajille. (Lippuhankkeen selvitys 004/2017 J)

**Liikuntarajoitteisella henkilöllä** tarkoitetaan matkustajan oikeuksia koskevien EU:n asetusten mukaisesti henkilöä, jonka liikuntakyky on (sensorisen tai motorisen, pysyvän tai tilapäisen) fyysisen vamman, älyllisen kehitysvamman tai ymmärtämisvaikeuden, vamman aiheuttaneen jonkin muun syyn taikka iän takia rajoittunut hänen käyttäessään kulkuneuvoja ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön tarpeisiin. ((EU) N:o 181/2011, EU N:o 1177/2010, (EY) N:o 1371/2007, (EY) N:o 1107/2006)

**MaaS -operaattorilla** tarkoitetaan elinkeinonharjoittajaa, joka tarjoaa omaan tai kuljetuspalvelun tarjoajan lukuun tietoa ja digitalisaatiota hyödyntämällä palveluita, joissa matkustajalle tarjotaan mahdollisuus hankkia muun muassa eri liikennemuotoja yhdistäviä matkaketjuja. (Lippuhankkeen selvitys 004/2017 J)

**Matkakukkarolla** tarkoitetaan niin sanottua henkilökohtaiseen budjettiin perustuvaa vammaisille henkilöille tarkoitettua kuljetuspalvelun järjestämistapaa. Henkilökohtainen budjetti on sote-uudistuksen yhteydessä suunniteltu, pilotointivaiheessa oleva tapa asiakkaan sote-palvelujen valinnanvapauden toteuttamiseen. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Matkaketjulla** tarkoitetaan yhdistämispalvelulta yhdellä kertaa hankittua matkaa, jolla matkustaja pääsee eri liikennevälineillä lähtöpaikasta määränpäähän. (Lippuhankkeen selvitys 004/2017 J)

**Matkustajalla** tarkoitetaan liikkumispalveluita hyödyntävää matkustajaa. Määritelmää käytetään rinnakkain määritelmän ”asiakas” kanssa. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Myyntirajapinnalla** tarkoitetaan lippu- ja maksujärjestelmän rajapintaa yhdistämispalvelulle. (Lippuhankkeen selvitys 004/2017 J)

**Puolesta-asioinnilla** tarkoitetaan liikennepalvelulain 2 a §:n mukaista puolesta-asiointia, jossa liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoaja asioi asiakkaan tahdosta ja hänen puolesta toisen liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajan lippu- tai maksujärjestelmässä. (Liikennepalvelulaki 2 a §)

**Saavutettavuudella** tarkoitetaan ennen kaikkea tiedonsaannin ja digitaalisten ja muiden aineettomien palveluiden esteettömyyttä. Saavutettavat digitaaliset ja muut palvelut ja niitä esittävä tietosisältö on suunniteltu siten, että kaikki käyttäjäryhmät mahdollisista toimintarajoitteista riippumatta voivat käyttää niitä joko ilman lisälaitteita tai avustavien laitteiden kanssa. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Tavaroiden tai palvelujen tarjoajalla** tarkoitetaan ammattimaisesti tavaroita tai palveluja yleisesti saataville tarjoavaa tahoa. Kyseessä voi olla julkinen tai yksityinen oikeushenkilö taikka luonnollinen henkilö, joka tarjoaa tavaroita tai palveluita etukäteen rajaamattomalle yleisölle. (Yhdenvertaisuuslaki 4 § ja HE 19/2014 yksityiskohtaiset perustelut)

**Toimintarajoitteen** käsite lähestyy vammaisuuden käsitettä, ja ne voidaan nähdä eri tilanteissa samaa tarkoitavina tai osittain toisistaan poikkeavina. Toimintarajoitteen käsitettä käytetään tässä selvityksessä yläkäsitteenä, joka pitää sisällään eri syistä johtuvat lyhyt- ja pitkäaikaiset toimintarajoitteet, vammaisuuden, liikuntaesteiden aiheuttamat rajoitteet sekä muut syyt, kuten ikääntymisen ja vastaavat. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Vammaisuudella ja vammaisella henkilöllä** tarkoitetaan henkilöitä, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää



heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. (YK:n Yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 27/2016, johdanto-osa, kohdat h,i ja n.)

**Viranomaisella** tarkoitetaan valtion ja kuntien hallintokoneistoon kuuluvaa elintä. Viranomaisia ovat valtion ja kunnalliset hallintoelimet, joille kuuluu hallinnollisia tehtäviä ja toimivaltaa niiden toteuttamiseksi sekä julkisen vallan käyttöä. Myös julkisoikeudelliset laitokset ja eduskunnan virastot ovat viranomaisia. Viranomaisten toimivallasta säädetään lailla. (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

**Välityspalvelulla** tarkoitetaan kuljetusten välittämistä korvausta vastaan, ei kuitenkaan palvelua, jossa välitetään vain palveluntarjoajan omia kuljetuksia, eikä matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvia matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä. (Liikennepalvelulaki 2 §)

**Välityspalvelun tarjoajalla** tarkoitetaan palveluntuottajaa, joka tarjoaa liikennepalvelulain 2 §:n 1 momentin 2 kohdan tarkoittamia välityspalveluita yleisesti saataville. (Tätä selvitystä varten laadittu määritelmä)

**Yhdistämispalvelulla** tarkoitetaan matkaketjujen ja muiden palvelukokonaisuuksien muodostamista korvausta vastaan, yhdistelemällä eri palveluntarjoajien liikkumispalveluja, muodostamista korvausta vastaan, ei kuitenkaan palvelua, jossa välitetään vain palveluntarjoajan omia kuljetuksia, eikä matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvia matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä. (Liikennepalvelulaki 2 §)

**Yhdistämispalvelun tarjoajalla** tarkoitetaan palveluntuottajaa, joka tarjoaa liikennepalvelulain 2 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaista yhdistämispalvelua yleisesti saataville (Tässä selvityksessä käytettävä määritelmä)

## 4. Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan eri roolit liikkumispalveluissa

### Keskeistä tässä luvussa

- Välityspalvelun tarjoaja välittää korvausta vastaan muita, kuin itse toteuttamiaan kuljetuksia
- Yhdistämispalvelun tarjoaja (MaaS -operaattori) muodostaa korvausta vastaan matkaketjuja yhdistelemällä eri palvelun tarjoajien liikkumispalveluita
- Puolesta asiointi on liikennepalvelulain mahdollistama toimintatapa, jossa liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoaja asioi toisen palvelun tarjoajan lippu- tai maksujärjestelmässä asiakkaan tahdosta ja hänen puolestaan

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajat ovat liikennepalvelulain mukaisia toimijoita, jotka toteuttavat uudenlaisia liikkumispalveluita ja -palvelukokonaisuuksia. *Liikkumispalveluilla* tarkoitetaan liikennepalvelua ja siihen välittömästi liittyvää välityspalvelua, tietopalvelua ja pysäköintipalvelua ja muuta tukipalvelua. *Liikennepalvelulla*, joka on liikkumispalvelun osa, tarkoitetaan julkista tai yksityistä liikenteeseen liittyvää palvelua ja palveluyhdistelmää, jota tarjotaan yleisölle tai yksityiseen käyttöön.





*Välityspalvelulla* tarkoitetaan kuljetusten välittämistä korvausta vastaan silloin, kun välitettävänä ovat muut kuin palveluntarjoajan omat kuljetukset. Välityspalvelussa palvelun tarjoaja välittää asiakkaalle esimerkiksi juna- tai linja-automatkan asiakkaan tilaamasta lähtöosoitteesta toivottuun kohteeseen.

*Yhdistämispalvelulla* tarkoitetaan matkaketjujen ja muiden palvelukokonaisuuksien muodostamista korvausta vastaan yhdistelemällä eri palvelun tarjoajien liikkumispalveluja. Yhdistämispalvelun tarjoajat (MaaS -operaattorit) tarjoavat kokonaisia matkaketjuja, joilla eri liikennepalveluja, kuten taksi- ja junamatkoja, voidaan yhdistää. Yhdistämispalvelun tarjoajan roolina on koota ketju asiakkaan tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä päätepisteeseen. Matkaketjun osapuolina ovat tyypillisesti matkustaja, kuljetuspalveluntarjoaja ja MaaS -operaattori.

Liikkumispalveluiden *puolesta-asioinnilla* tarkoitetaan sitä, että liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoaja asioi asiakkaan tahdosta ja hänen puolestaan toisen liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajan lippu- tai maksujärjestelmässä. Liikennepalvelulain 2 a § velvoittaa palvelun tarjoajat mahdollistamaan asiakkaan puolesta asioivan liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajan asioinnin sähköisissä järjestelmissään. Puolesta-asiointia harjoittava palvelun tarjoaja hankkii asiakkaan pyynnöstä hänen puolestaan lipputuotteita tai muita liikkumispalvelun käyttöön oikeuttavia tuotteita. Puolesta-asioinnissa välitys- tai yhdistämispalvelun tarjoaja astuu siis asiakkaan tilalle ja asioi asiakkaan tahdon mukaisesti. Asiakkaan kannalta kysymys on siitä, että hän pystyy jatkossa hoitamaan erilaisia asiakkuuksiaan ”yhden luukun kautta”<sup>2</sup>.

Puolesta asiointia toteuttava palvelun tarjoaja hyödyntää palvelua toteuttaessaan käyttäjän (asiakkaan) olemassa olevalla käyttäjätulilla olevia tunniste- ja käyttäjätietoja.<sup>3</sup> Puolesta asiointi mahdollistaa myös erilaisien alennusten ja kausituotteiden hankkimisen. Puolesta-asiointi tapahtuu eri toimijoiden välillä avointen rajapintojen kautta ja vaatii sopimusta osapuolten välillä. Sopimus tarvitaan niin puolesta asiointia toteuttavan palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä kuin palvelun tarjoajien kesken. Myös asiakkaan henkilötietojen käsittely puolesta asioinnin yhteydessä perustuu asiakkaan ja palvelun tarjoajan väliseen sopimukseen. Henkilötietojen käsittely on sallittua vain siinä määrin, kuin on tarpeen asiakkaan henkilöllisyyden varmistamiseksi ja puolesta-asiointitapahtuman toteuttamiseksi.

Edellytyksenä yhtenäisten välitys- ja yhdistämispalveluiden toiminnalle sekä puolesta-asioinnille on liikkumispalveluita koskevien *tietojen avoin saatavuus* välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien käyttöön sekä tietojen ja tietojärjestelmien yhteentoimivuus. Liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajien on siten avattava toisilleen pääsy lippu- ja maksujärjestelmiensä myyntirajapintaan.

---

<sup>2</sup> HE 145/2017 s. 236

<sup>3</sup> HE 145/2017 s. 418



## 5. Esteettömyys ja saavutettavuus

### Keskeistä tässä luvussa

- Esteettömyydellä tarkoitetaan ennen kaikkea rakennetun ympäristön (kuten rakennusten ja liikennevälineiden) esteettömyyttä
- Saavutettavuus on ennen kaikkea tiedonsaannin ja digitaalisten palveluiden esteettömyyttä.
- Liikkumispalveluiden toteuttaminen esteettömästi ja saavutettavasti on edellytys sille, että kaikki, myös toimintarajoitteiden matkustajat, voivat käyttää niitä

### 5.1. Esteettömyyden ja saavutettavuuden käsitteet

*Esteettömyydellä* tarkoitetaan ennen kaikkea rakennetun ympäristön, esimerkiksi rakennusten ja liikennevälineiden esteettömyyttä. Esteettömyydessä on kyse ihmisten moninaisuuden huomioonottamisesta rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa siten, että ympäristö on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja saavutettava. Palveluita voidaan luonnehtia esteettömiksi lähinnä silloin, kun tarkoitetaan palvelusta nauttimisen edellyttämiä rakennetun ympäristön ominaisuuksia. Siten esimerkiksi liikennepalvelun esteettömyydestä on kyse, kun toimintarajoitteinen matkustaja pääsee nousemaan bussiin nostolaitteen avulla tai kun raitiovaunuun on kadulta esteetön pääsy.

*Saavutettavuudella* tarkoitetaan ennen kaikkea tiedonsaannin ja digitaalisten ja muiden aineettomien palveluiden esteettömyyttä. Saavutettavat digitaaliset ja muut palvelut ja niitä esittävä tietosisältö on suunniteltu siten, että kaikki käyttäjäryhmät mahdollisista toimintarajoitteista riippumatta voivat käyttää niitä joko ilman lisälaitteita tai avustavien laitteiden kanssa.

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta käytetään osin yhdessä ja käsitteet ovat joiltain osin päällekkäiset. Liikennealalla esteettömyys -termiä on käytetty laajemmin kuvaamaan myös liikenteellistä saavutettavuutta, esimerkiksi palveluiden saavutettavuutta verkostossa.

Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen,<sup>4</sup> myöhemmin vammaisyleissopimus, mukaan esteettömyyden ja saavutettavuuden katsotaan olevan edellytyksiä sille, että vammaiset henkilöt voivat elää itsenäisesti, osallistua yhteiskuntaan täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti sekä nauttia rajoittamatta kaikista ihmisoikeuksistaan ja perusvapauksistaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Liikenne- ja viestintäministeriö on laatinut liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi -toimenpideohjelman<sup>5</sup>. Toimenpideohjelmassa esteettömät palvelut on määritelty seuraavalla tavalla:

*”Esteettömät palvelut ovat palveluja, joita eri lailla toimintarajoitteiset ja iäkkäät henkilöt pystyvät mahdollisimman itsenäisesti käyttämään. Ne ovat omiaan edistämään aktiivista elämäntapaa ja mahdollisuutta tehdä työtä, opiskella, harrastaa ja osallistua muutenkin yhteiskunnan toimintaan. Kaikki suunnitellut tuotteet ja palvelut ovat laadukkaita eikä niissä*

<sup>4</sup> Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 27/2016

<sup>5</sup> Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017. Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi. Toimenpideohjelma 2017-2021



*parhaimmillaan ole mitään sellaista leimaavuutta, joka on useimmiten ominaista erilaisille palveluille ja apuvälineille.”*

## 5.2. Saavutettava palvelu ja tuote

Saavutettava palvelu tai tuote on sellainen, jota kaikkien on mahdollista käyttää yhdenvertaisesti vammoista tai toimintarajoitteista huolimatta. Saavutettavuus viestinnässä, tiedonsaannissa ja palveluissa merkitsee sitä, että käyttäjä voi valita erilaisia tapoja kommunikoida sekä saada tietoa ja palveluja. Sähköisissä palveluissa, kuten verkkopalveluissa on huomioitava, että sisältö on selkeää ja ymmärrettävää, ja että se on esimerkiksi luettavissa näkövammaisille tarkoitetuilla ruudunlukuapuvälineillä.

Digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen liittyy tekninen ja sisällöllinen saavutettavuus. Lisäksi palvelun käyttöliittymän käytettävyys on oleellinen saavutettavuuden kannalta. Tekninen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että esimerkiksi digitaalista palvelua voidaan käyttää teknisten apuvälineiden avulla. Tekniseen saavutettavuuteen sisältyy muun muassa se, että palvelu on koodattu virheettömästi ja standardeja noudattaen. Digitaalisen tekstin saavutettavuuteen voidaan vaikuttaa esimerkiksi typografialla, resoluutiolla ja fontilla. Erityisesti näkövammaisten henkilöiden kannalta on tärkeää välttää kuvien käyttämistä ainoana informaationa, koska näkövammaisten ruudunlukuohjelmat eivät lue kuvia.

Sisällön saavutettavuus tarkoittaa kognitiivista saavutettavuutta eli sitä, että sisältö on ymmärrettävissä ja helposti omaksuttavissa ja käytettävissä. Sisällön saavutettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi käyttämällä selkeää yleiskieltä, välttämällä erikoisia ja vaikeasti ymmärrettäviä termejä ja jaksottamalla tekstisisältö helposti silmäiltäviksi kokonaisuuksiksi.

Saavutettavuus on tärkeää ottaa huomioon kokonaisuuden näkökulmasta: digitaalisten palvelujen kaikkien osien tulee olla saavutettavia, jotta kokonaisuus olisi aidosti mahdollisimman helppokäyttöinen. Siksi pelkkä teknisen standardin noudattaminen ei riitä saavutettavuuden toteuttamisessa.

## 6. Toimintarajoitteet ja niiden aiheuttamat tarpeet

### Keskeistä tässä luvussa

- Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta hyötyy laaja joukko toimintarajoitteisia matkustajia
- Osalle toimintarajoitteisia matkustajia esteettömyys ja saavutettavuus ovat välttämättömiä edellytyksiä matkustamiselle
- Vammaisuuden, liikuntarajoitteen ja toimintarajoitteen määritelmät eroavat toisistaan eri säädöksissä
- Liikkumispalveluissa toimintarajoitteiden ja niihin liittyvien tarpeiden tunnistaminen on tärkeää, jotta sopivien palveluiden toteuttaminen on mahdollista
- Kehitettäessä uusia liikkumispalveluita on tärkeää, että palvelut tehdään alusta lähtien saavutettaviksi ja esteettömiksi
- Toimintarajoitteiset matkustajat tarvitsevat varmoja ja selkeitä ratkaisuja, jotta voivat hyödyntää kaikille tarkoitettuja liikkumisen palveluita



## 6.1. Toimintarajoitteen, liikkumisesteen ja vammaisuuden käsitteet

Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät kysymykset käsitetään usein vain vammaisia henkilöitä koskeviksi, mutta ne koskettavat huomattavasti laajempaa joukkoa ihmisiä, jota kuvataan tässä selvityksessä yleiskäsitteellä *toimintarajoitteiset henkilöt*. Toimintarajoitteen käsite pitää tässä yhteydessä sisällään eri syistä johtuvat lyhyt- ja pitkäaikaiset toimintarajoitteet, vammaisuuden, liikuntaesteen aiheuttamat rajoitteet sekä muut syyt, kuten ikääntymisen ja vastaavat. Myös liikennepalvelulaki käyttää toimintarajoitteen käsitettä, mutta sitä ei ole laissa määritelty.

*Toimintarajoitteen* käsite lähestyy vammaisuuden käsitettä, ja käsitteet voidaan nähdä eri tilanteissa joko samaa tarkoittavina tai osittain toisistaan poikkeavina. Toimintarajoitteen käsite liittyy toimintakykyyn, jota jäsennetään lukuisin eri tavoin. Usein käytetty tapa on jakaa toimintakyky seuraaviin osa-alueisiin:

- fyysinen toimintakyky,
- psyykinen toimintakyky,
- kognitiivinen toimintakyky,
- sosiaalinen toimintakyky.<sup>6</sup>

Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (ICF) kuvaa, miten sairauden ja vamman vaikutukset näkyvät yksilön elämässä. ICF ymmärtää toimintakyvyn ja toimintarajoitteet moniulotteisena, vuorovaikutuksellisen ja dynaamisena tilana, joka koostuu terveydentilan sekä yksilön ja ympäristökäyttäjien yhteisvaikutuksesta. Toimintakyvyn ulottuvuudet kytkeytyvät monin tavoin niin toisiinsa kuin ympäristön tarjoamiin edellytyksiin ja vaatimuksiin sekä yksilön terveyteen ja muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin.<sup>7</sup>

Henkilön toimintarajoitteet voivat olla pysyviä tai lyhytaikaisia. Ikääntyminen tai vammaisuus aiheuttavat pysyväisluonteisen toimintarajoitteen, kun kipsatun jalan aiheuttama rajoite on ohimenevä. Eräänlaiseksi toimintarajoitteeksi voidaan mieltää myös pienten lasten kanssa liikkuvat vanhemmat lastenrattaineen.

*Liikuntarajoitteisella henkilöllä* tarkoitetaan tässä yhteydessä matkustajan oikeuksia koskevien EU:n asetusten mukaisesti henkilöä, jonka liikuntakyky on sensorisen tai motorisen, pysyvän tai tilapäisen fyysisen vamman, älyllisen kehitysvamman tai ymmärtämisvaikeuden, vamman aiheuttaneen jonkin muun synn taikka iän takia rajoittunut hänen käyttäessään kulkuneuvoja ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön tarpeisiin.

*Vammaisuutta* voi kuvata erääksi toimintarajoitteen muodoksi ja vammaisuuden käsite on usein päällekkäinen myös liikuntarajoitteen käsitteelle. Vammaisuudelle ja vammaiselle henkilölle ei ole lainsäädännössä yhtä vakiintunutta määritelmää. Vammaisyleissopimus sisältää vammaisuuden määritelmän, joka on laaja ja pitää sisällään myös osan toimintarajoitteiseksi miellettyistä ihmisistä. Vammaisyleissopimuksen mukaan<sup>8</sup> vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

---

<sup>6</sup> <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

<sup>7</sup> <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

<sup>8</sup> Yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 27/2016, johdanto-osa, kohdat h,i ja n.



Vammaisyleissopimus näkee vammaisuuden vamman ja ympäristön esteiden vuorovaikutuksena. Tämän näkemyksen mukaan vamman aiheuttamat seuraukset henkilölle ovat riippuvaisia ympäristön asenteista ja esteellisyydestä. Asenteet, esimerkiksi esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevien tarpeiden jättäminen huomiotta, vaikeuttavat siis yhdessä vamman kanssa henkilön mahdollisuutta yhdenvertaiseen osallistumiseen. Vammaisyleissopimuksen näkökulmasta esteettömyyden edistäminen on siten erittäin tärkeää yhdenvertaisuustyötä. Vapaan liikkumisen keskeinen merkitys ihmisoikeutena toteutuu parhaimmin, kun liikkuminen ja liikkumisen palvelut kokonaisuudessaan ovat mahdollisimman esteettömiä ja saavutettavia. Tämä mahdollistaa eri tavoin toimintarajoitteisille henkilöille työssäkäynnin, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yhteiskuntaan osallistumisen.

Esimerkiksi sosiaalihuollon ja kuntoutuksen erityislainsäädännössä vammaisuus on määritelty toisin kuin vammaisyleissopimuksessa ja määrittely riippuu järjestettävästä palvelusta. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.<sup>9</sup>

Esteettömyys ja saavutettavuus koskevat kaikkia edellä mainittuja ryhmiä, vammaisia, toimintarajoitteisia ja liikuntarajoitteisia. Sama henkilö voi kuulua useampaan ryhmään, esimerkiksi vammaisella henkilöllä voi olla vammaisuuden lisäksi liikunta- tai toimintarajoite. Henkilö voi olla toimintarajoitteinen, mutta ei täytä vammaisuuden määritelmää<sup>10</sup>.

## 6.2. Toimintarajoitteiden aiheuttamat tarpeet liikkumispalveluiden välitys- ja yhdistämispalveluissa

Liikkumispalveluissa erilaisten toimintarajoitteiden, niihin liittyvien tarpeiden tunnistaminen ja niitä koskevan tarpeellisen tiedon kerääminen tarkoituksenmukaisella tavalla on tärkeää, jotta erilaisten esteettömien palveluiden ja mukautusten toteuttaminen on mahdollista.

Toimintarajoitteisten henkilöiden erityistarpeet liikkumisessa ja liikkumispalveluiden käyttämisessä ovat hyvin moninaiset, eikä ole ilmaistavissa yhtä yhtenäistä tarvetta ja tilannetta, joka koskisi kaikkia.

Digitaalisiin palveluihin liittyviä tilanteita ja tarpeita on kuvattu muun muassa Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistämistä koskevassa selvityksessä.<sup>11</sup> Laajemmin liikkumiseen liittyviä erityiskysymyksiä on selvitetty Invalidiliiton ja kuntoutussäätiön tekemässä selvityksessä ”Toteutuuko liikkumisen vapaus”<sup>12</sup>.

Vammaisten ja liikkumisrajoitteisten ihmisten näkökulmasta esteettömien joukkoliikennepalvelujen yleisessä saatavuudessa sekä tiedon saavutettavuudessa on haasteita. Kehitettäessä uusia liikkumispalveluita ja liikkumispalveluverkostoja on erityisen tärkeää, että nämä palvelut tehdään alusta lähtien saavutettaviksi

<sup>9</sup> Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 5 §. 759/1987

<sup>10</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 31.1.2018 Diaarinumero: 301/2017. Hakija joutui liikkumaan kyynärsauvojen avulla, koska hän oli kahta kuukautta aiemmin loukannut polvensa. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei hakijaa ollut pidettävä hakemuksessa tarkoitettuna ajankohtana lyhytaikaisen vammansa perusteella yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettuna vammaisena henkilönä.

<sup>11</sup> Liikenne- ja viestintäviraston selvitys, Julkaisuja 2/2017

<sup>12</sup> Invalidiliiton ja kuntoutussäätiön selvitys [https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2016-12/toteutuuko\\_liikkumisen\\_vapaus-raportti\\_web.pdf](https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2016-12/toteutuuko_liikkumisen_vapaus-raportti_web.pdf)



ja niiden palveluissa kiinnitetään huomiota esteettömyyteen. Sirolan ja Nurmi-Koikkalaisen selvityksen<sup>13</sup> mukaan vammaisten ja liikuntarajoitteisten erityistarpeiden huomioiminen liikkumispalveluissa edellyttää yleisesti joukkoliikenteen matkustajien kokeman palvelutason vahvistamista. Vammaisten ja liikkumisrajoitteisten henkilöiden näkökulmasta keskeisiksi laatutekijöiksi on hahmotettu etenkin

- kulkuvälineen esteettömyys,
- matkan turvallisuus ja luotettavuus,
- matkan helppous ja hallittavuus,
- kävelymatkan osuus,
- matka-aika,
- liikennöinti-aika,
- vaihtojen määrä,
- vuorotarjonta,
- vuoroväli ja
- liikenteen täsmällisyys.

Toimintarajoitteisen matkustajan matkaan ja matkaketjuun saattaa sisältyä erilaisia haasteita ja erityistarpeita. Seuraavassa esimerkissä liikunta- ja puhevammaisen henkilö matkustaa kotoaan Helsingistä Jyväskylään ja eteen voi tulla muun muassa seuraavanlaisia haasteita:

- Pääseekö matkustaja ilman avustusta asunnosta ulos kadulle ja taksiin?
- Onko taksi esteetön ja sellainen, että matkustaja pääsee kyytiin?
- Pääseekö matkustaja taksilta rautatieaseman palvelupisteelle ja pääseekö junaan?
- Onko avustuspalvelu tilattu ja kuka huolehti tilaamisesta?
- Onko junapaikka sellainen, mihin matkustaja pääsee ja saako matkustaja apua junassa?
- Ovatko mahdolliset matkustustiedotteet, esimerkiksi kuulutukset saavutettavia?
- Pääseekö matkustaja siirtymään Jyväskylässä junasta jatkoyhteyteen, kuten taksiin tai bussiin?
- Onko jatkoyhteys esteetön ja sellainen, johon matkustaja pääsee?
- Pääseekö matkustaja esimerkiksi bussista pysäkillä pois ja pääseekö määränpään? Miten matkustaja voi varmistua tästä?
- Jos matkustaja kulkee loppumatkan taksilla, niin onko taksi esteetön ja saako matkustaja apua taksiin pääsemiseksi ja saako apua taksista määränpään?

Edellä mainittu esimerkkilista kuvaa kysymyksiä, joista toimintarajoitteisen henkilön on voitava jo matkaketjua tilatessaan varmistua. Jos matkaketjun joku osa ei toimi, esimerkiksi siirtyminen juna-asemalla junasta seuraavaan liikennevälineeseen ei onnistu, ei koko matkaketjukaan toimi. Myös se, ettei matkustaja saa riittävää varmuutta jonkin osan toimivuudesta voi estää koko ketjun tilaamisen. Joillakin toimintarajoitteisilla ihmisillä tuen tarve kohdistuu yllättäviin ja uusiin tilanteisiin. Uudet ja yllättävät tilanteet tai pelko näistä tilanteista voi estää kaikille tarkoitettujen palvelujen käyttämisen. Koska toimintarajoitteisiin kuuluu usein se, että yllättävissä tilanteissa henkilöllä ei ehkä ole joko fyysisiä tai henkisiä resursseja selviytyä ongelman aiheuttamista erityisjärjestelyistä ilman apua, on palvelun tarjoajan tärkeää huolehtia palvelun riittävästä varmuudesta ja ongelmien kohdatessa myös varajärjestelyistä.

---

<sup>13</sup> Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014



Kaikissa palveluissa tärkeää on myös asenteellinen esteettömyys. Palveluja toteuttavan henkilöstön kouluttaminen esimerkiksi epäselvästi puhuvien tai muuten vuorovaikutuksessa tukea tarvitsevien asiakasryhmien palvelemiseen on tärkeää.

## 7. Erityisryhmille tarkoitettut lakisääteiset ja etuusperusteiset liikkumisen palvelut

### Keskeistä tässä luvussa

- Toimivan julkisen joukkoliikenteen toteuttaminen on ensisijainen tapa kaikille sopivan liikkumisen toteuttamiseen
- Toimintarajoitteisille henkilöille järjestetään liikkumisen tukea ja kuljetuspalveluita julkisena palveluna, kun julkisen liikenteen ratkaisut eivät ole matkustajan tarpeisiin nähden riittäviä
- Palvelujen järjestämistä vastaavat ovat kunnat, Kansaneläkelaitos ja vakuutuslaitokset
- Erityisryhmille tarkoitettujen palveluiden yhdistäminen MaaS -operaattorin tuottaman matkaketjun osaksi on kiinnostava tulevaisuuden mahdollisuus

### 7.1. Kuljetuspalvelut ja liikkumisen tuki

Toimivan julkisen joukkoliikenteen, mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne, toteuttaminen on ensisijainen tapa kaikille sopivan liikkumisen toteuttamiseen. Tämä on sekä yhdenvertaisuuden että talouden näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Esimerkiksi sosiaalihoitolain esitöissä korostetaan riittävän ja esteettömän joukkoliikenteen kehittämisen ensisijaisuutta myös toimintakyvyltään heikentyneen väestön liikkumisen mahdollistamisessa.<sup>14</sup>

Vasta, kun julkisen liikenteen ratkaisut eivät ole matkustajan tarpeisiin nähden riittäviä, syntyy velvollisuus joukkoliikennettä täydentävien liikkumista tukevien palvelujen toteuttamiseen. Jos yleiset palvelut eivät ole henkilön tarpeisiin nähden mahdollisia ja sopivia, eivätkä riitä turvaamaan asiakkaan etua, järjestetään palvelut erityislakien perusteella.

Keskeisiä erityislakeja, joiden perusteella lakisääteisiä liikkumisen palveluita järjestetään ovat

- sosiaalihoitolaki (1301/2014)
- laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), jatkossa vammaispalvelulaki
- sairausvakuutuslaki (1224/2004)

---

<sup>14</sup> HE 164/2014 s. 117

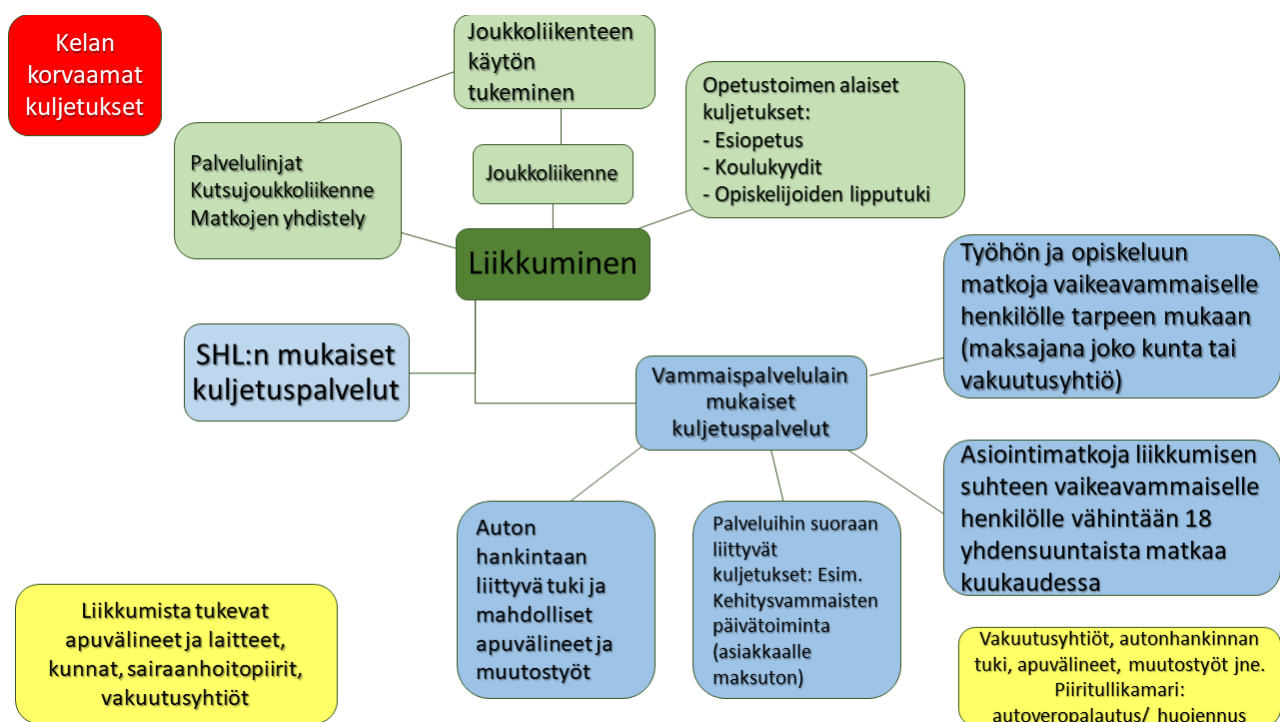


Jokapäiväiseen elämään, kuten asiointiin, koulutukseen tai työssäkäyntiin ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyen järjestetään ensisijassa sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita. Vammaiselle henkilölle järjestetään kuljetuspalvelut vammaispalvelulain perusteella. Vammaispalveluna voidaan tietyissä tilanteissa korvata oman auton hankkimiskustannuksia ja vammaisen henkilö voi saada vapautuksen tai huojennuksen autoverosta verolainsäädännön perusteella. Vammaisen henkilön kuljetuspalvelut voivat perustua myös lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977).

Sosiaalihuollon kuljetusten osalta sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia verrattuna vammais- lainsäädännön perusteella järjestettäviin. Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaan liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioiden tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestetään henkilölle, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Terveydenhuoltoon, kuten lääkärissä käynteihin tai lääkinnällisen kuntoutukseen suuntautuvat matkat korvataan sairausvakuutuslain perusteella Kansaneläkelaitoksen toimesta. Lisäksi esiopetukseen ja perusopetukseen suuntautuvia kuljetuksia järjestetään perusopetuslain (628/1998) perusteella esi- ja perusopetuksen oppilaille laissa säädetyin, tarkemmin perustein. Kuljetuspalveluja järjestetään myös vakuutuslaitosten toimesta liittyen liikenne- tai tapaturmavakuutuksiin.

Seuraavassa kuviossa on hahmotettu eri kuljetuspalvelujen ja liikkumisen tuen palveluiden toteuttamista.



Kuva 1. Liikkumista tukeva palvelu- ja tukijärjestelmä (Lähde: Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014a).





## 7.2. Henkilökohtaisen budjetin ja matkaketjujen yhdistäminen

Vammaislainsäädäntö uudistuu parhaillaan ja hallituksen esitys uudeksi lainsäädännöksi on tarkoitus antaa eduskunnalle syksyllä 2018. Uudessa laissa kuljetuspalvelut muuttuvat liikkumisen tuen palveluiksi, joissa palveluita voidaan järjestää monipuolisesti erilaisilla järjestämistavoilla. Edelleen vammaispalveluissa säilyy niiden toissijainen, yleisiä palveluita täydentävä luonne. Vammaispalvelulain uudistamisen yhteydessä on pohdittu niin sanotun matkakukkaron kirjaamista lakiin.<sup>15</sup> Matkakukkaro liittyy sote-uudistuksen valinnanvapauteen ja niin sanottuun henkilökohtaiseen budjettiin, joka on eräs tapa asiakkaan valinnanvapauden toteuttamiseen. Henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuudesta ei ole toistaiseksi säännöksiä voimassa olevassa laissa, mutta sen käyttöä on kuitenkin pilotoitu eri puolilla maata. Henkilökohtaista budjettia voi käytännössä verrata maksusitoumukseen, jolla kuljetuspalveluja tarvitseva sosiaalihuollon asiakas voi hankkia asiakassuunnitelmaan kirjattuja palveluja haluamallaan tavalla.

Henkilökohtaisen budjetoinnin ja matkakukkaron avulla on ainakin teoriassa mahdollista yhdistää vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut yhdistämispalvelun tarjoajan, eli MaaS -operaattorin tuottaman matkaketjun osaksi. Tällöin vammaisen henkilö maksaisi osan matkaketjusta matkakukkarolla ja osan omalla rahallaan. Matkaketju muodostuisi tällöin esimerkiksi vammaispalvelulain mukaisesta taksikydyistä, junalla kuljettavasta osuudesta ja junan määräasemalla taas taksikydyistä. Palveluun voitaisiin liittää vammaispalvelulain mukaisena tai MaaS -operaattorin järjestämänä saattajapalvelu liikennevälineestä toiseen siirtymisen avuksi. Tämä mahdollistaisi kuljetuspalveluun sidotuille vammaisille henkilöille joustavampia ja pidempiä matkoja ja toisaalta saattaisi parhaimmillaan olla kokonaistaloudellisesti edullinen vaihtoehto.

Yhdistämispalvelun tarjoajien kautta mahdollistuu myös täysin uusien sovellusten ja palveluyhdistelmien kokeilu aiempaa helpommin. Esimerkiksi Hollannissa toimiva Valysin taksipalvelu on tarkoitettu liikkumisen tueksi henkilöille, joilla on liikkumiseen vaikuttava toimintarajoite. Valys-palvelua on Hollannissa kolmea eri muotoa: Valys Basis on taksipalvelu lähtöpisteestä päätepisteeseen (esimerkiksi kotoa työpaikalle). Valys Begeleid taas on taksipalvelu lähtöpisteestä juna-asemalle, saattaminen juna-asemalla (tarvittaessa väliaikainen pyörätuoli) junaan, päivystys matkan ajan, kohdejuna-asemalla kuljetus taksiin ja taksilla loppukohteeseen. Junassa voi myös matkustaa vapaaehtoinen tukihenkilö/avustaja (Valys Ambassadeur). Valys Vrij on taksipalvelu lähtöpisteestä juna-asemalle ja kohdejuna-asemalta kuljetus taksilla loppukohteeseen.<sup>16</sup> Tarkkaa tietoa siitä, miten palvelu kustannetaan, ei tätä kirjoitettaessa ole käytössä.

---

<sup>15</sup> Matkakukkaroa vastaavaa kilometrikukkaroa on Suomessa pilotoitu pienimuotoisesti Eksoten (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus) alueella. Kokeilussa vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaille on ollut käytössä kilometrikukkaro, jossa asiakkaalle myönnetään tietty kilometrimäärä taksin käyttöoikeutta kuukaudessa (Eksote 2017, 13)

<sup>16</sup> Autio & Sjöblom 2014, s.23.



## 8. Välitys- ja yhdistämispalveluita koskeva esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvä sääntely

### Keskeistä tässä luvussa

- Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta ei ole olemassa liikkumispalveluja koskeva yhtenäistä lainsäädäntöä vaan sääntely on hajautunut eri lakeihin
- Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa toteuttamaan palvelut sitovien esteettömyyttä koskevien säästöjen mukaisesti ja ottaen ennakoivasti huomioon yleisesti tiedossa olevat esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat edellytykset
- Palvelun tarjoajien on yleisiä ja julkisia palveluita tarjotessaan otettava huomioon asiakaskunnan moninaisuus ja palveltava asiakkaita yhdenvertaisesti
- Palvelun tarjoajat voivat olla velvollisia toteuttamaan vammaiselle henkilölle kohtuullisia mukautuksia
- Kohtuulliset mukautukset ovat yhdenvertaisuuslain mukaisia yksittäistapauksissa tehtyjä toimenpiteitä, joilla turvataan vammaisen henkilön mahdollisuus käyttää palvelua yhdenvertaisesti
- Avustuspalvelusta liikennepalveluissa on säädetty erikseen eri liikennemuotoja koskevilla EU:n asetuksilla matkustajan oikeuksista. Sekä linja-auto-, raide-, lento- että meri- ja sisävesiliikenteen keskeisin matkustajan oikeus on oikeus saada apua ennalta ilmoittamiensa tietojen perusteella

### 8.1. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevan lainsäädännön järjestelmä

Jotta liikkumispalvelut olisivat kaikkien hyödynnettävissä, on niiden toteuttaminen mahdollisimman esteettömästi ja saavutettavasti tärkeää. Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta hyötyvät kaikki, mutta niiden toteuttaminen on välttämätöntä eri tavoin toimintarajoitteisille asiakkaille, joihin lukeutuvat niin vammaiset ja liikuntarajoitteiset asiakkaat kuin esimerkiksi ikääntyneet henkilöt.

Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta ei ole olemassa liikkumispalveluja koskevaa yhtenäistä lainsäädäntöä. Esteettömyyssääntely on hajautunut eri lakeihin. Säännöksiä, jotka liikkumispalveluiden välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien on otettava huomioon palveluja tarjotessaan, on EU tason sääntelyssä, kansallisessa lainsäädännössä sekä viranomais määräyksissä. Lisäksi vaikutusta on YK:n vammaisoppimuksen sääntelyllä.

Seuraavassa taulukossa on esitetty välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajia koskeva keskeinen lainsäädännön järjestelmä, johon olemassa olevat, esteettömyyttä ja saavutettavuutta sivuavat säännökset sisältyvät. Huomioon otettavat säädökset on kuvattu tarkemmin jäljempänä omissa alaluvuissaan 8.2 – 8.5. Niiden soveltaminen erityisesti välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajiin ja puolesta asiointia harjoittaviin on kuvattu luvussa 9. Säännökset on tarkemmin esitelty liitteessä 1 *Lainsäädäntökooste*.

#### **Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan huomioitava keskeinen esteettömyyssääntely**



Säädös	Keskeinen merkitys
Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)	Välitön ja välillinen syrjintä ja kohtuulliset mukautukset, yhdenvertaisuuden edistäminen, oikeussuojakeinot
Laki liikenteen palveluista (320/2017) eli liikennepalvelulaki	Tiedonantovelvollisuus, taksiliikennettä koskevat velvollisuudet ja liikkumispalvelua koskevat olennaiset tiedot
Valtioneuvoston asetus liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista (643/2017)	Tiedot, jotka välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan on annettava avoimeen rajapintaan
YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista eli vammaisyleissopimus (SopS 27/2016)	Esteettömyyden ja saavutettavuuden keskeinen merkitys ja määritelmä, vammaisten henkilöiden oikeudet, oikeussuojakeinot
Direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (2016/2102) eli saavutettavuusdirektiivi	Julkisten toimijoiden ylläpitämien verkkosivustojen ja sähköisten palveluiden toteuttaminen saavutettavassa muodossa. Hallituksen esitys kansallisen lain, laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (HE 60/2018) on annettu eduskunnalle. Lakia ei ole hyväksytty.
EU:n matkustajan oikeuksista linja-autoliikenteessä annettu asetus (EU) N:o 181/2011	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten avustaminen. Koskee säännöllisen liikenteen mukaisia 250 kilometrin pituisia tai pidempiä reittejä
EU:n rautatieliikenteen matkustajan oikeuksista ja velvollisuuksista annettu asetus (EY) N:o 1371/2007	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustaminen rautatieliikenteessä
EU:n vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä annettu asetus (EY) N:o 1107/2006.	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustaminen lentoliikenteessä
EU:n asetus matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta (EY) N:o 261/2004	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustaminen lentoliikenteessä
EU:n matkustajan oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteestä annettu asetus (EU) N:o 1177/2010	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten avustaminen auto- lautoilla ja risteilyaluksilla merellä, joella, järvellä tai kanaalissa. Ei koske retkiä ja kiertoajeluita

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoaja voi olla yksityinen palveluntuottaja tai viranomainen. Liikennepalveluihin liittyviä viranomaisia ovat virastojen ja kunnallisten liikelaitosten lisäksi esimerkiksi joukkoliikenteestä vastaavat kuntayhtymät, kuten Helsingin seudun liikenne HSL ja Tampereen seudun joukkoliikenne Nysse. Silloin kun palveluntarjoaja on viranomainen, on sen noudatettava esteettömyyden ja saavutettavuuden osalta kaikkea palveluntarjoajia koskevaa lainsäädäntöä ja tämän lisäksi pelkästään viranomaisiin



kohdistuvia säännöksiä. Viranomaisia koskevat säännökset voivat tulla myös yksityisen palveluntuottajan noudatettavaksi lähinnä yleisiin taloudellisiin tarkoituksiin liittyvän veloitteen (SGEI) kautta tai julkiseen hankintaan liittyvien sopimusveloitteiden kautta. Lisäksi liikennepalvelulain IV osan 4 luku sisältää säännökset julkisen hallintotehtävän antamisesta muulle toimijalle.

Säännösten soveltaminen yksityisiin palveluntuottajiin ja viranomaisiin on selostettu jäljempänä luvussa 9.

## 8.2. Yhdenvertaisuuslain veloitteet pääpiirteissään

### 8.2.1. Yhdenvertaisuuslain soveltaminen

Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014) säädetään yhdenvertaisuuden edistämisestä sekä syrjinnän kiellosta. Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan laajasti eri elämän alueilla ja se velvoittaa viranomaisten lisäksi tavaroiden ja palveluiden tarjoajia<sup>17</sup>. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on 1 §:n mukaan edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuden edistäminen pitää sisällään myös esteettömyyden toteutumisen. Esteettömyyden ja saavutettavuuden arviointi ennakoivasti on laadukasta asiakaspalvelua, mutta sen huomioimatta jättäminen voi olla välillistä syrjintää.

Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan kaikkiin palvelutarjoajiin. Palvelu tulee toteuttaa sitovien esteettömyyttä koskevien säädösten mukaisesti ja ottaen ennakoivasti huomioon yleisesti tiedossa olevat esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat edellytykset. Palvelun tarjoajien on yleisiä ja julkisia palveluita tarjotessaan otettava huomioon asiakaskunnan moninaisuus ja palveltava asiakkaita yhdenvertaisesti. Velvoite edellyttää, että palvelun tarjoajat selvittävät ja huomioivat ennakolta yleisesti tiedossa olevat asiakkaiden esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät erityistilanteet ja -tarpeet.

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaiset aktiiviseen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Lisäksi viranomaistoimijan on laadittava yhdenvertaisuuslain 5 §:n tarkoittama suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Edellä mainitut veloitteet koskevat viranomaisia myös silloin, kun ne tuottavat järjestämism vastuulleen kuuluvia palveluita.

### 8.2.2. Syrjinnän kiello

Yhdenvertaisuuslaki sisältää syrjinnän kiellon. Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan ketään ei saa syrjiä laissa mainituilla syrjintäperusteilla, jotka ovat

- ikä,
- alkuperä ja kansalaisuus,
- kieli,
- uskonto ja vakaumus,
- mielipiteet tai poliittinen toiminta ja ammattiyhdistystoiminta,
- perhesuhteet,

---

<sup>17</sup> HE 19/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle yhdenvertaisuuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi, s. 55  
20



- terveydentila ja vammaisuus,
- seksuaalinen suuntautuminen ja
- muu henkilöön liittyvä syy.

Yhdenvertaisuuslain syrjinnän käsite jakautuu välittömään ja välilliseen syrjintään sekä kohtuullisten mukautusten epäämiseen. Syrjintä on *välitöntä*, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa. Erilainen kohtelu ei ole syrjintää, jos kohtelu perustuu lakiin ja sillä on hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia.

Yhdenvertaisuuslain esitöissä<sup>18</sup> todetaan välittömästä syrjinnästä muun muassa seuraavaa:

*”Epäsuotuisalla kohtelulla viitattaisiin sellaiseen menettelyyn, joko tekoon tai laiminlyöntiin, jolla menettelyn kohde asetetaan muihin nähden huonompaan asemaan. Kyse voi siten olla esimerkiksi rajoitusten, vaatimusten, rasitteiden tai velvoitteiden asettamisesta vain tietyille henkilölle tai henkilöryhmälle samoin kuin esimerkiksi jonkin yleisesti saatavilla olevan etuuden, palvelun tai oikeuden epäämisestä tai rajoittamisesta. Syrjinnästä voi olla kyse esimerkiksi elinkeinonharjoittajan kieltäytyessä päästämästä vammaista henkilöä liiketiloihinsa”.*

Syrjintä on *välillistä*, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö, jolle ei ole hyväksyttäviä perusteita, saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella. Jos esimerkiksi yleisesti yleisölle tarjottua palvelua (eli palvelua, jota tarjotaan muulle, kuin etukäteen rajatulle suppealle joukolla) ei järjestetä esteettömästi ja saavutettavasti yleisesti tiedossa olevien tarpeiden mukaisesti, voi kyseessä olla välillinen syrjintä.

Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden turvaamiseksi tarpeelliset positiiviset erityistoimenpiteet, joilla parannetaan tietyn ryhmän asemaa ja olosuhteita, eivät ole syrjintää. Tällainen *positiivinen erityiskohtelu* on oikeutettua, jos sen tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen tai syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen. Esimerkiksi vammaisille järjestettävät palvelut vammaispalvelulain perusteella ovat positiivista erityiskohtelua. Vastaavasti liikennepalvelun tarjoajan toimintarajoitteisille tai vammaisille henkilöille tarjoamat avustaja- tai muut tukipalvelut taikka erityisjärjestelyt ovat positiivista erityiskohtelua, kunhan ne ovat kohtuullisia ja perusteltuja.

### 8.2.3. Yhdenvertaisuuslain mukaiset kohtuulliset mukautukset

Kohtuullisilla mukautuksilla tarkoitetaan yksittäistapauksissa tehtyjä toimenpiteitä, joilla turvataan vammaisen henkilön mahdollisuus käyttää palvelua yhdenvertaisesti. Kohtuullisista mukautuksista säädetään yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä.

Velvollisuus kohtuullisten mukautusten tekemiseen koskee viranomaisia, koulutuksen järjestäjiä, työnantajia ja tavaroiden ja palveluiden tarjoajia. Kohtuullisten mukautusten avulla mahdollistetaan vammaisille henkilöille mahdollisuus yhdenvertaisesti muiden kanssa esimerkiksi asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja hyödyntää yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita.

Sääntely koskee vain vammaisia henkilöitä, mutta koska yhdenvertaisuuslaissa on käytetty vammaisuuden määrittelyssä YK:n vammaisyleissopimuksen määritelmää, on mukautuksiin oikeutettujen piiri melko laaja ja pitää sisällään myös henkilöitä, jotka olemme tottuneet mieltämään toimintarajoitteen käsitteen piiriin.

---

<sup>18</sup> HE 19/2014 vp



Lyhytaikaiset toimintarajoitteet eivät oikeuta henkilöä saamaan kohtuullisia mukautuksia. Esimerkiksi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisun 31.1.2018 301/2017 mukaan mukautuksiin ei ollut oikeutettu hakija, joka joutui liikkumaan kyynärsauvojen avulla, koska hän oli kahta kuukautta aiemmin loukannut polvensa.

Palveluntuottajan velvollisuus mukautusten toteuttamiseen kattaa vain *kohtuulliset* toimenpiteet. Mukautusten kohtuullisuus tarkoittaa sitä, että arvioitaessa esimerkiksi palveluntuottajan velvollisuutta niiden toteuttamiseen otetaan huomioon toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset. Lisäksi arvioinnissa huomioidaan mukautuksia varten saatavissa oleva tuki. Mukautusten kohtuullisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Mukautuksen avulla palvelu saatetaan vammaisen henkilön ulottuville, mutta sen ei kuitenkaan tarvitse olla täsmälleen sama. Esimerkiksi kaupan mukautettu sisäänkäynti voi olla muu kuin pääsisäänkäynti ja jossain tapauksissa kaupanmyynti voi tapahtua eri liikkeessä, jos toiseen liikkeeseen ei pääse sisälle<sup>19</sup>.

### 8.3. Saavutettavuus- ja esteettömyysdirektiivit sekä kansallinen laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (jatkossa saavutettavuusdirektiivi) tuli voimaan 22.12.2016.

Saavuttavuuden osalta on olemassa EU:n saavutettavuusdirektiivi ja kansallinen laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta on annettu 4.5.2018 eduskunnan käsiteltäväksi. Direktiivi ja ehdotettu laki asettavat vaatimuksia digitaalisten palveluiden saatavuudelle, palvelujen pitää olla käytettävissä saavutettavassa muodossa. Saavutettavuusdirektiivi pannaan täytäntöön kansallisella lailla digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Direktiivi tulee voimaan 23.9.2018 ja lain ennakoidaan tulevan voimaan vuoden 2018 lopulla.

Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden vähimmäistasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Direktiivi edellyttää, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan.<sup>20</sup>

Tulevaa lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta sovellettaisiin hallituksen esityksen (HE 60/2018) mukaan yleisesti viranomaisen ja julkisoikeudellisen laitoksen digitaalisiin palveluihin. Julkisoikeudellisia laitoksia ovat sellaiset yhteisöt, joihin viranomaishankintayksiköt voivat suoraan tai välillisesti käyttää määräysvaltaa esimerkiksi omistuksen tai hallintoelimien nimitysvallan perusteella. Lisäksi lakia sovellettaisiin yrityksen, säätiön, yhdistyksen ja muun yhteisön digitaalisiin palveluihin, joiden kehittämiseen tai käytön rahoittamiseen viranomaisen osallistuu vähintään puolella kehittämiskustannuksista tai vuotuisista ylläpitokustannuksista. Liikkumisen palveluita välittävät tai yhdistämispalvelun tarjoajat voisivat siten tulla säädettävän lain soveltamisalan piiriin esimerkiksi määräysvalta- tai rahoitusedellytyksen täytyessä. Lain sisältö ei kuitenkaan ole vielä varmistunut.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisut 25.11.2016 Diaarinumero: 185/2016 sekä 31.3.2016 Diaarinumero: 47/2015

<sup>20</sup> Valtiovarainministeriö <https://www.vm.fi>

<sup>21</sup> Lisää tietoa säädettävästä laista löytyy Valtiovarainministeriön verkkosivuilta osoitteesta <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>



EU:ssa on valmisteilla myös esteettömyysdirektiivi (European Accessibility Act). Direktiivi koskisi sekä julkisia että yksityisiä palveluntarjoajia. Esteettömyysdirektiivin tarkoituksena olisi määritellä, mitä tuotteita ja palveluita esteettömyysvaatimukset koskevat, mutta ei sitä, miten nämä vaatimukset toteutetaan. Direktiivi mahdollistaisi siten uudet ratkaisut.

## 8.4. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, eli vammaisyleissopimus ratifioitiin Suomessa vuonna 2016. Se on siten kansallisesti lainsäätövoimassa olevaa oikeutta. Sopimuksen keskeinen tarkoitus on varmistaa, että vammaiset henkilöt voisivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Sopimusartiklat velvoittavat suoraan viranomaisia. Viranomaisten tehtävänä on huolehtia siitä, että voimassa oleva lainsäädäntömme täyttää vammaisyleissopimuksen velvoitteet. Keskeinen vammaisyleissopimuksen täytäntöönpanoon liittyvä laki on yhdenvertaisuuslaki. Mikäli viranomainen toimii liikkumisen palvelun tarjoajana, sen on noudatettava vammaisyleissopimuksen säännöksiä yhdessä muun lainsäädännön kanssa. Koska sopimus on lainsäätövoimassa, on mahdollista, että sen riittävän selkeät ja tarkkarajaiset säännökset syrjäyttävät ristiriitatilanteessa vanhemman lain säännöksen. Viranomaisten on huomioitava vammaisyleissopimus myös osana perustuslain mukaista velvollisuutta edistää perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Vammaisyleissopimus ei aseta suoraan velvoitteita yksityisille tahoille, kuten palveluntuottajille, mutta viranomaisten tehtävänä on huolehtia lakien säätämisen, viranomaisohjeiden, tiedottamisen ja koulutuksen kautta, että myös yksityiset tahot ottavat vammaisyleissopimuksen toiminnassaan huomioon.

Palveluiden järjestäminen siten, että ne ovat mahdollisimman laajasti kaikille käyttäjille esteettömiä ja saatavuttavia on yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta tärkeä tavoite. Tavoitteen toteutumista voidaan edistää vammaisyleissopimuksessa esiin tuodun *kaikille sopivan suunnittelun* (Design for All) kautta. Käsite tarkoittaa tuotteiden, ympäristöjen ja palvelujen suunnittelua sellaisiksi, että kaikki ihmiset voivat käyttää niitä mahdollisimman laajasti ilman mukautuksia tai erikoissuunnittelua. Kaikille sopiva suunnittelu on esimerkiksi tilojen, kulkuvälineiden, tilausjärjestelmien, kalustuksen, kommunikaation tai tukipalvelujen esteettöntä suunnittelua. Kaikille sopivaa suunnittelua koskevilla periaatteilla on selkeä liityntä vammaisyleissopimuksen 9. artiklaan, joka sisältää esteettömyyttä koskevat yleissäännöt, mutta niillä voidaan edistää myös taloudellista tarkoituksenmukaisuutta.



## 8.5. Eri liikennemuotojen esteettömyyttä koskeva sääntely ja matkustajien oikeus avustamispalveluun

### 8.5.1. Liikenteen esteettömyyssääntelyn lähtökohtia

Liikennepalveluiden esteettömyydestä ja saavutettavuudesta on säädetty erikseen eri liikennemuotoja koskien. Liikennemuotokohtainen sääntely koskee matkustajan oikeuksia, infrastruktuuria ja liikennevälineitä. Infrastruktuuria koskevat säännökset määrittelevät esimerkiksi asemarakennusten ja laiturialueiden esteettömyyden. Liikennevälineiden esteettömyysvaatimuksista on eri liikennevälineitä koskevaa hyvinkin eri taasoista sääntelyä. Esteettömyyden ja saavutettavuuden toteutumista säännellään EU-säädöksillä, kansallisella lainsäädännöllä sekä Trafín määräyksillä, joiden vaatimukset kaikkien liikenteessä olevien liikennevälineiden on täytettävä.

Matkustajan oikeuksista ja oikeudesta avustamispalveluun säädetään EU:n linja-auto-, rautatie-, lento- ja meri- ja sisävesiliikennettä koskevilla asetuksilla, jotka ovat sisällöllisesti hieman erilaiset. EU:n matkustajan oikeuksia koskevia asetuksia sovelletaan vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin matkustajiin. EU:n asetuksen soveltamisalan määrittely ei ole aina yksiselitteistä. Asetuksessa vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka liikuntakyky on (sensorisen tai motorisen, pysyvän tai tilapäisen) fyysisen vamman, älyllisen kehitysvamman tai ymmärtämisvaikeuden, vamman aiheuttaneen jonkin muun syyn taikka iän takia rajoittunut hänen käyttäessään kulkuneuvoja ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön tarpeisiin.

Sekä linja-auto-, raide-, lento- että laivaliikenteen keskeisin matkustajan oikeus on oikeus saada apua ennalta ilmoittamiensa tietojen perusteella. Apua tarvitsevalla matkustajalla on oikeus saada lippunsa ilman lisämaksua. Lisäksi liikenteenharjoittajilla ja terminaalin pitäjillä on oltava syrjimättömät esteettömyyttä koskevat ehdot vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetukselle, ja näiden ehtojen on oltava yleisesti saatavilla.

Matkustajien oikeuksien sääntely erikseen kutakin liikennemuotoa koskien aiheuttaa haasteita silloin, kun matkustaja käyttää samalla matkalla eri liikennevälineitä. Sääntely ei koske tilanteita, joissa matkustaja tarvitsee apua siirtyessään liikennevälineestä toiseen. Tästä voidaan kuitenkin sopia liikenteenharjoittajien kesken ja näin onkin tehty esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

EU:n asetusten mukaiset matkustajan oikeudet on huomioitava myös välityspalvelun ja yhdistämispalvelun tarjoajan toiminnassa. Yhdistämispalvelun tarjoajan on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten he ratkaisevat eri liikennemuotoja koskevien vaatimusten yhteensovittamisen ja toteuttamisen esteettömästi.

### 8.5.2. Taksiliikenne

Taksiliikenteen harjoittamisen edellytyksistä tai matkustajan oikeuksista ei ole EU-tason sääntelyä. Taksiliikenteen harjoittamisesta säädetään 1.7.2018 voimaan tulleella lailla liikenteen palveluista (320/2017). Liikennepalvelulain III osan 1 luvun 2 §:n mukaan henkilöliikennettä tarjoava luvanhaltija vastaa ja huolehtii siitä, että taksiliikenteessä kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvoon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua. Kuljettajalla on oltava riittävä vuorovaikutus- ja kielitaito sekä kyky huomioida matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet.





Ajoneuvolaissa<sup>22</sup> ja sen perusteella annetussa Trafín määräyksessä on säännelty taksien esteettömyysvaatimuksista.<sup>23</sup> Määräyksessä jaetaan esteetön ajoneuvo kahteen alaluokkaan: pieni esteetön ajoneuvo ja suuri esteetön ajoneuvo. Määräyksen mukaisen pienen esteettömän ajoneuvon pyörätuolipaikan tila on hieman nykyisen esteettömän taksin pyörätuolipaikkaa suurempi. Suuri esteetön ajoneuvo vastaa puolestaan pyörätuolipaikan osalta nykyistä invataksia.

Asiakkaalle on kerrottava selkeästi etukäteen ja ennen tilauksen vahvistamista, mitä erityispalveluita sisältyy taksimatkan hintaan ja mitkä palvelut hinnoitellaan erikseen. Aikaisemmin erikseen hinnoiteltavien palveluiden hinta oli määritelty asetuksessa. Nyt taksiyrittäjä voi päättää, mitkä palvelut hinnoitellaan erikseen. Näitä erityispalveluita voivat olla esimerkiksi porrasset, hidasajo, perille saattaminen, apuvälineiden kuljetus tai mikä tahansa muu yrityksen tarjoama palvelu. Trafi on julkaissut selvityksen liikunta- ja toimintarajoitteisten itse maksamien taksimatkojen keskeisistä muutoksista<sup>24</sup>.

### 8.5.3. Linja-autoliikenne

Matkustajan oikeuksista linja-autoliikenteessä säädetään EU:n matkustajan oikeuksista linja-autoliikenteessä annetusta asetuksesta. Asetuksen mukaan vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä tulee kohdella syrjimättömästi ja heitä tulee avustaa linja-autoliikenteessä.<sup>25</sup> Asetuksen kaikkia säännöksiä sovelletaan säännöllisen liikenteen reiteillä, joilla liikennöitävä aikataulun mukainen matka on 250 kilometriä tai enemmän. Näillä reiteillä asiakkaalla on oikeus saada maksutonta avustusta linja-autoasemilla ja ajoneuvoissa riippumatta siitä, kuinka pitkän matkan matkustaja tällä reitillä itse matkustaa. Liikennöitävän aikataulun mukaisen matkan ollessa lyhyempi kuin 250 kilometriä sovelletaan matkustamiseen muun muassa lipun ja sopimusehtojen syrjimättömyyttä, oikeutta matkustamiseen, kuljettajan koulutusta ja matkatietojen saavutettavuutta koskevia säännöksiä.

Vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä tulee olla samat mahdollisuudet käyttää linja-autoliikennettä kuin muilla ihmisillä, ja heillä on yhdenvertaisesti oikeus vapaaseen liikkuvuuteen, valinnanvapauteen ja syrjimättömyyteen kuin muilla<sup>26</sup>. Vammaisella tai liikuntarajoitteisella matkustajalla on oikeus matkustaa linja-autoliikenteessä ilman lisämaksuja. Liikenteenharjoittajilla ja terminaalinpitäjillä on oltava julkaistuna esteettömyyttä koskevat ehdot, jotka on laadittu yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa.

Matkustajan on ilmoitettava avun tarpeestaan liikenteenharjoittajalle, terminaalin pitäjälle, matkatoimistolle tai matkan järjestäjälle viimeistään 36 tuntia ennen avun tarvetta ja ilmoitauduttava terminaalin pitäjän nimeämässä paikassa aikaisintaan 60 minuuttia ja viimeistään 30 minuuttia ennen lähtöaikaa. Erityisistä istumapaikkatarpeista tulee ilmoittaa varausta tehtäessä, mikäli tarve on tällöin tiedossa. Asetuksen mukaan

---

<sup>22</sup> 1090/2002, jota on muutettu lailla 507/2017.

<sup>23</sup> Trafí/196251/03.04.03.00/2017

<sup>24</sup> Liikunta- ja toimintarajoitteisten itse maksamien taksimatkojen keskeiset muutokset 1.7.2018. Trafín julkaisu 13/2018

<sup>25</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 181/2011, matkustajan oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta, 1 artikla.

<sup>26</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 181/2011, matkustajan oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta, johdanto, kohta 7.



vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on oikeus saada apua terminaalissa ja ajoneuvossa. Avustajapalvelua on järjestettävä Trafín nimeämällä linja-autoasemilla, joita on tällä hetkellä 13.<sup>27</sup>

Avustusta tarjoavilla linja-autoasemilla on oltava tarjolla tarvittava apu ja järjestelyt, jotta apua tarvitsevat matkustajat voivat ilmoittaa nimetyissä paikoissa saapumisestaan asemalle ja avuntarpeestaan, siirtyä nimetystä paikasta lähtöselvitystiskille, odotustiloihin ja lähtölaiturille, nousta ajoneuvon ja poistua ajoneuvosta. Käytössä on oltava hissi, pyörätuoli tai muuta tarvittavaa apua tarpeen mukaan. Matkustajat voivat saada apua myös linja-autossa.

Vammaisen tai liikuntarajoitteen henkilön kuljetuksesta voidaan kieltäytyä, jos se on välttämätöntä turvallisuusvaatimusten noudattamiseksi tai jos kyseisen henkilön ajoneuvon nousemista, ajoneuvosta poistumista ja kuljettamista on ajoneuvon suunnittelun tai linja-autopysäkkien ja terminaalin infrastruktuurin vuoksi mahdotonta suorittaa turvallisesti tai toimivalla tavalla. Jos matkustajan kuljettamisesta on kieltäytytty turvallisuusvaatimusten vuoksi, liikenteenharjoittajan, matkatoimiston ja matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle tiedot mahdollisesta hyväksyttävissä olevasta kyseisen liikenteenharjoittajan vaihtoehdoisesta palvelusta. Jos matkustajan kuljettamisesta kieltäydytään turvallisuusvaatimusten vuoksi, matkustaja voi pyytää, että hänen seurassaan saa matkustaa saattaja, joka kykenee avustamaan häntä. Tällainen saattaja on kuljetettava maksutta.

Liikenteenharjoittajilla ja terminaalien pitäjillä on oltava matkustajien saatavilla syrjimättömät esteettömyyttä koskevat ehdot vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetukselle.

#### 8.5.4. Rautatieliikenne

Matkustajan oikeuksista rautatieliikenteessä säädetään EU:n rautatieliikenteen matkustajan oikeuksista ja velvollisuuksista annetussa asetuksessa<sup>28</sup>. Asetuksen mukaan vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä tulee kohdella syrjimättömästi ja avustaa rautatieliikenteessä. Matkustajalla on oikeus saada avustusta päästäkseen junaan ja junassa. Oikeus käsittää avustamisen niin sanotulta kutsupisteeltä junaan ja avustamisen junaan nousemiseksi ja sieltä poistumiseksi ja saattamiseksi kutsupisteelle. Kutsupisteillä tarkoitetaan rautatieasemalla ja sen ulkopuolella sijaitsevia pisteitä, joissa vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat ilmoittaa tulostaan rautatieasemalle ja pyytää tarvitsemaansa apua. Avustaminen junassa tarkoittaa kohtuullista apua, jotta henkilö voi käyttää samoja palveluita kuin muut matkustajat.

Matkustajan on ilmoitettava avuntarpeestaan rautatieyrittäjälle, asemanhaltijalle, lipunmyyjälle tai matkanjärjestäjälle viimeistään 48 tuntia ennen tarpeen ajankohtaa. Ilmoitus tehdään sille taholle, jolta lippu on ostettu. Apua tarvitsevan henkilön on saavuttava ilmoitettuun kutsupisteeseen sovituissa määräajassa aikaisintaan 60 minuuttia ja viimeistään 30 minuuttia ennen lähtöaikaa. Liikenteenharjoittaja voi halutessaan tarjota asiakkaalle lyhyempää aikaa ilmoittaa avun tarpeesta ja ilmoittautua kutsupisteellä. Esimerkkinä hyvästä käytännöstä toimii VR, joka on lyhentänyt avuntarpeesta ilmoitettavaa aikaa 36 tuntiin ja ilmoittautumisaikaa 20 minuuttiin. Jos samalla lipulla voidaan matkustaa useita matkoja, riittää yksi ilmoitus avuntarpeesta edellytyksellä, että seuraavien matkojen aikatauluista annetaan riittävät tiedot. Sellaisessakin tilanteessa, jossa avun tarpeessa oleva matkustaja ei ole tehnyt edellä mainittua ilmoitusta, on rautatieyrittäjän

---

<sup>27</sup> Helsinki (Kamppi), Joensuu, Jyväskylä, Kouvola, Kuopio, Lahti, Lappeenranta, Oulu, Pori, Rovaniemi, Tampere, Turku ja Vaasa

<sup>28</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 1371/2007, annettu 23 päivänä lokakuuta 2007, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista.



ja aseman haltijan pyrittävä kaikin tavoin huolehtimaan avun antamisesta siten, että vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö voi matkustaa.

Rautatieyrityksen, lipunmyyjän tai matkanjärjestäjän on tarjottava vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille mahdollisuus tehdä varaukset ja ostaa liput ilman lisäkustannuksia. Varauspyynnön tekemisestä ja lipunmyynnistä ei saa kieltäytyä. Tietyissä turvallisuuteen liittyvissä erityistilanteissa voi rautatieyritys vaatia matkustajaa matkustamaan avustavan henkilön kanssa.

Asetuksen mukaan rautatieyrityksen, lipunmyyjän tai matkanjärjestäjän on pyynnöstä ilmoitettava vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden mahdollisuudesta käyttää rautatiepalveluja sekä tiedotettava vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille junassa tarjottavista järjestelyistä. Rautatieyritysten ja aseman haltijoiden on vammaisia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen aktiivisella myötävaikutuksella laadittava tai niillä on oltava säännöt vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudesta kuljetukseen ilman syrjintää

EU:n asetus esteettömästä pääsystä rautatiejärjestelmään<sup>29</sup> on suoraan sovellettavaa oikeutta ja sen säännökset koskevat rautatieasemien infrastruktuuria ja liikkuvaa kalustoa. Asetus velvoittaa kansallisesti päivitettävän toimintasuunnitelman tekemistä. Rautatieyritysten ja aseman haltijoiden on varmistettava vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden pääsy asemille, laitureille, liikkuvaan kalustoon ja kaikkiin palveluihin. Trafin määräys esteettömyydestä rautatiejärjestelmässä TRAFI/8596/03.04.02.00/2014 täydentää PRM-YTE-asetusta sen avoimissa kohdissa ja Suomea koskevissa erityistapauksissa. Määräykset koskevat erityisesti laiturialueen vaara-aluetta ja tasoylikäytäviä.

### 8.5.5. Lentoliikenne

Lentoliikenteessä on kaksi matkustajan oikeuksia koskevaa keskeistä asetusta, joista toinen koskee yleisesti lentomatkustajan oikeuksia<sup>30</sup> ja toinen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksia lentoliikenteessä<sup>31</sup>. EU:n vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä annetun asetuksen mukaan vammaisella ja liikuntarajoitteisella henkilöllä on oikeus saada maksutta apua lentoasemalla ennen lentoa ja lennon jälkeen, lentokoneeseen noustessa, lennon aikana ja lentokoneesta poistuttaessa. Lisäksi vammaisella ja liikuntarajoitteisella henkilöllä on oikeus saada apua, kun hän kulkee lentoaseman kautta tai hänet siirretään toiselle lennolle siltä lennolta, jolle hänellä oli varaus. Annettava apu on sovitettava mahdollisuuksien mukaan matkustajan erityisiin tarpeisiin sopivaksi. Matkustajan on ilmoitettava avuntarpeestaan lentoyhtiölle, matkalipun myyjälle tai matkanjärjestäjälle vähintään 48 tuntia ennen matkaa. Jos matkustaja ei ole ilmoittanut avuntarpeestaan, lentoaseman pitäjän on toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet antaakseen vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle apua siten, että henkilö pääsee lennolle. Avun saaminen edellyttää, että henkilö saapuu määräajassa lentoasema-alueella sijaitsevalle

---

<sup>29</sup> Asetus vammaisten ja liikkumisesteisten henkilöiden esteettömästä pääsystä Euroopan unionin rautatiejärjestelmään koskevista yhteen toimivuuden teknisistä eritelmistä (PRM-YTE) komission asetus (EU) N:o 1300/2014

<sup>30</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) Komission lausuma

<sup>31</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006, annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006, vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä



kutsupisteelle ja ilmoittautuu lähtöselvitykseen määräajassa. Jollei muuta ole sovittu, on lähtöselvitykseen saavuttava viimeistään tuntia ennen lähtöaikaa.

Lentoliikenteen harjoittajat eivät saa evätä pääsyä lennolle vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella. Vammaisuuteen tai liikuntarajoitteisuuteen perustuva varauksen kieltäminen tai lennolle pääsyn epäminen on mahdollista, mikäli turvallisuus vaarantuu tai jos lentokoneen tai sen ovien koko tekee lentokoneeseen nousemisen ja kuljettamisen fyysisesti mahdottomaksi. Turvallisuuden vaarantuessa lentoliikenteen harjoittaja voi vaatia, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen matkustajan seurassa on oltava henkilö, joka kykenee avustamaan häntä turvallisuusvaatimusten täyttämiseksi.

### 8.5.6. Meri- ja sisävesiliikenne

Matkustajan oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä säädetään EU:n matkustajan oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteestä annetussa asetuksessa.<sup>32</sup> Asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka matkustavat suurilla autolautoilla ja risteilyaluksilla merellä, joella, järvellä tai kanaalissa. Asetusta ei kuitenkaan sovelleta retkillä ja kiertoajeluilla. Asetuksen mukaan vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on oikeus syrjimättömään kohteluun ja maksuttomaan avustamiseen satamassa ja matkustaja-aluksessa sekä oikeus saada tietoa satamaterminaalien ja alusten tilojen esteettömyydestä. Avustusvelvollisuus on kohdistettu liikenteenharjoittajiin ja terminaalipitäjiin ja avustaminen koskee myös alukseen nousemista ja aluksesta poistumista. Liikenteenharjoittajien, matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien on tarjottava vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille lippuja ja varauksia lisämaksutta ja samoin ehdoin kuin muille matkustajille. Liikenteenharjoittajat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät voivat kuitenkin kieltäytyä hyväksymästä varausta, kirjoittamasta lippua tai ottamasta henkilöä alukseen, mikäli se on yleisen turvallisuuden kannalta välttämätöntä tai jos alukseen nouseminen, aluksesta poistuminen ja aluksessa kuljettaminen on sataman infrastruktuurin ja laitteiden vuoksi mahdotonta suorittaa henkilön kannalta turvallisesti. Tällaisissa tilanteissa voidaan edellyttää, että matkustajan seurassa matkustaa toinen henkilö, joka kykenee antamaan vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön tarvitsemaa apua.

Matkustajan on ilmoitettava avuntarpeestaan viimeistään 48 tuntia ennen avuntarvetta liikenteenharjoittajalla tai terminaalipitäjälle. Mikäli samalla lipulla matkustetaan useita matkoja, riittää yksi ilmoitus avuntarpeesta, jos seuraavien matkojen aikatauluista on annettu riittävät tiedot. Matkustajan on ilmoitettava jo varausta tehdessään majoitukseen, istumapaikkaan tai palveluihin liittyvistä erityistarpeista ja lääkinnällisten laitteiden kuljettamisesta, jos tarve on varausta tehtäessä tiedossa. Apua tarvitsevan henkilön on saavuttava sataman tapaamispisteelle liikenteenharjoittajan ilmoittamana määräaikana. Jos määräaikaa ei ole ilmoitettu, tulee tapaamispisteelle saapua viimeistään 60 minuuttia ennen alukseen nousemisaikaa. Sellaisessakin tilanteessa, jossa matkustaja ei ole tehnyt avun tarpeestaan ilmoitusta, on laivayhtiön ja terminaalipitäjän kohtuuden rajoissa autettava liikuntarajoitteista matkustajaa laivaan nousemisen ja sieltä poistumisen yhteydessä sekä laivamatkan aikana. Laivayhtiö ja terminaalipitäjä vastaavat avustamisesta satamassa, alukseen nousemisessa ja sieltä poistumisessa sekä matkan aikana laivalla. Avustuspalvelu on maksuton. Apua voi saada satamassa kutsupisteestä lähtöselvitykseen ja turvatarkastukseen siirtymisessä, laivaan nousemisessa ja sieltä poistumisessa, matkatavaroiden kuljettamisessa alukseen ja pois sekä liikkumisen apuvälineiden käsittelyssä ja kuljettamisessa.

---

<sup>32</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1177/2010, matkustajan oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta



Liikenteenharjoittajalla ja terminaalinpitäjällä on oltava saatavissa syrjimättömät esteettömyyttä koskevat ehdot vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden ja heidän seurassaan matkustavien henkilöiden kuljetukselle.

Liikenteenturvallisuusvirasto Trafi on antanut määräyksen esteettömistä aluksista, joka tulee osin voimaan vasta vuonna 2020<sup>33</sup>. Esteettömyysmääräys koskee muun muassa pääsyä alukselle ja aluksesta pois, opasteita, viestintää, hälytyksiä ja liikkumismahdollisuuksia aluksessa.

## 9. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevan sääntelyn huomioiminen välitys- ja yhdistämisspalvelun tarjoajien toiminnassa

### Keskeistä tässä luvussa

- Matkaketjun toteuttamiseen osallistuu useita toimijoita, joiden tulee kunkin omalta osaltaan huolehtia esteettömyyden ja saavutettavuuden toteutumisesta
- Välitys- ja yhdistämisspalveluiden tarjoajien on saatettava toimintarajoitteisten matkustajien tietoon tiedot muun muassa käytettävissä olevista palveluista ja avustamisesta, kaluston esteettömyydestä sekä varusteista, jotka helpottavat matkustajan kulkuneuvoon pääsyä
- Välitys- ja yhdistämisspalveluiden tarjoajien on välitettävä avoimeen rajapintaan liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista annetun asetuksen mukaiset tiedot, jotka toimitetaan Liikenneviraston NAP -palveluun (National Access Point)
- Toimintarajoitteiset matkustajat tarvitsevat tiedot matkan tai matkaketjun esteettömyydestä voidakseen valita itselleen sopivan matkan
- Voidakseen palvella toimintarajoitteisia matkustajia, liikkumispalvelun tarjoajien kannattaa sopia siitä, että avoimeen rajapintaan toimitetaan riittävät, esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat tiedot
- Liikkumisen digitaalisia palveluita tarjoavan on jo toimintaansa aloittaessaan toteuttava palvelu saavutettavassa muodossa.
- Digitaalisissa palveluissa saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi käytettävyyttä apuvälineiden, kuten ruudunlukuohjelman avulla
- Vammaisen matkustaja voi esittää palvelun tarjoajalle pyynnön mahdollistaa esteellisen palvelun käyttäminen kohtuullisen mukautuksen avulla
- Palvelun tarjoaja saa toteuttaa mukautuksen harkitsemallaan tavalla. Mukautuksen tulee olla turvallinen, tehokas ja käytännöllinen
- Mukautuksen tulee olla taloudellisesti arvioiden kohtuullinen palvelun tuottajalle
- Välitys- ja yhdistämisspalvelun tarjoajan on huomioitava EU:n matkustajan oikeuksia koskevat asetukset ja erityisesti niiden avustuspalvelun toteuttamista koskevat kohdat
- Lainsäädännössä ei kuitenkaan ole yleistä velvollisuutta toteuttaa avustuspalvelua liikennevälineestä toiseen siirtymiselle

<sup>33</sup> TRAFI/159173/03.04.01.00/2017. Määräys on osin voimassa, osalla aluksista tulee voimaan vasta 2020.



## 9.1. Yleistä

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien on toiminnassaan huomioitava esteettömyyttä, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta koskevat eri lakien säännökset. Tässä luvussa kuvataan välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien velvollisuudet niin yksityiskohtaisesti, kuin säännösten ja soveltamiskäytännön valossa on mahdollista. Huomioitava keskeinen sääntely on esitelty yleisellä tasolla selvityksen luvussa 8.

Välityspalvelun- ja yhdistämispalvelun tarjoajien velvoitteet ovat lähtökohtaisesti samanlaiset. Palvelua voidaan toteuttaa myös puolesta-asioinnilla ja tällöinkin samat säännökset tulevat sovellettavaksi. Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan ollessa viranomainen tulee sovellettavaksi lisäksi viranomaisiin kohdistuvat säännökset. Viranomaistaustaisen palvelun tarjoajan on noudatettava toiminnassaan lisäksi viranomaisiin kohdistuvia säännöksiä, jotka on selostettu tarkemmin luvussa 9.5.

Matkaketjun toteuttamiseen osallistuu useita toimijoita, joiden tulee kunkin omalta osaltaan huolehtia esteettömyyden ja saavutettavuuden toteutumisesta. Liikennevälineiden on täytettävä laissa ja asetuksissa niille asetetut esteettömyyssäännökset. Asemien ja muiden rakennusten tulee täyttää niitä koskevan sääntelyn vaatimukset. Matkustajan saatavissa on oltava EU:n matkustajien oikeuksia koskevien asetusten mukaiset avustajapalvelut terminaaleissa, satamissa ja liikennevälineissä.

Lähtökohtaisesti välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien on tarjottava palveluita yhdenvertaisesti kaikille matkustajille. Palvelun tarjoajat voivat myös tapauskohtaisesti olla velvollisia toteuttamaan vammaisille henkilöille yhdenvertaisuuslain mukaisia kohtuullisia mukautuksia. Jos palvelut koostuvat useista osapalveluista, tulisi asiakkaalle palvelua tarjoavien välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien tehdä yhteistyötä muiden matkaketjuun liittyvien toimijoiden kanssa esteettömyyden ja saavutettavuuden toteuttamiseksi.

Matkustajan erilaiset esteettömyyden ja saavutettavuuden tarpeet ovat hyvin moninaisia. Sovellettava sääntely ei edellytä, että välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajilla olisi mahdollisuus tarjota aina kaikille matkustajille ja kaikilla tavoin esteetöntä matkaa ja matkaketjua. Olennaista on, että palvelun tarjoajat huomioivat yleisesti tiedossa olevat tilanteet ja kehittävät toimintaansa niin, että siinä voidaan huomioida mahdollisimman moninaiset tarpeet. Luvussa 8.4 on kuvattu kaikille sopiva suunnittelu (Design for All) on eräs keinoista, joilla palvelun tarjoajat voivat pyrkiä suunnittelemaan palvelut ja niiden tarjoamisen siten, että ne sopivat kaikille matkustajille, myös mahdollisimman monelle toimintarajoitteiselle henkilölle.

## 9.2. Välitys ja yhdistämispalvelun tarjoajien liikennepalvelulain mukainen tiedonantovelvollisuus ja olennaisten tietojen välittäminen

### 9.2.1. *Velvollisuus tiedottaa toimintarajoitteisia matkustajia*

Välitys- ja yhdistämispalveluiden tarjoajien on tiedotettava toimintarajoitteisia matkustajia liikennepalvelulain mukaisesti. Liikennepalvelulain III osan 1 luvun 1 §:n mukaan palvelun tarjoajan on huolehdittava matkustajien saataville tieto

- toimintarajoitteisten matkustajien käytettävissä olevista palveluista ja heidän avustamisestaan,
- kaluston esteettömyydestä sekä



- varusteista, jotka helpottavat matkustajan kulkuneuvoon pääsyä ja vuorovaikutusta kuljettajan kanssa,
- ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi ja menettelystä virhetilanteessa.

Liikennepalvelulain esitöiden mukaan tiedottamisessa on olennaista kuvata tarjottavat palvelut niin hyvin, että matkustajan on mahdollista annettujen tietojen perusteella varmistua palvelun sopivuudesta itselleen ja valita haluamansa palvelu. Kuvauksesta tulisi ilmetä ainakin

- millaista palvelua tarjotaan,
- missä sitä tarjotaan ja
- mitkä ovat muut palvelun ominaisuudet.

Palvelun muutoksista, kuten esimerkiksi reitin, aikataulun tai hinnanmuutoksesta tai palvelun yksittäisen vuoron peruutuksesta, on ilmoitettava niin pian kuin mahdollista.<sup>34</sup> Tiedot on annettava asiakkaalle sähköisessä muodossa. Jos tämä ei ole tarkoituksenmukaista eikä kohtuullista yrityksen pienen koon tai toiminta-alueen johdosta, voidaan tästä vaatimuksesta poiketa. Tällöin tietojen on oltava yleisesti saatavilla kirjallisessa muodossa.

Välityspalvelujen ja yhdistämispalvelujen tarjoajilla on liikennepalvelulain III osan 5 luvun 2 §:n mukaan myös erityinen tiedonantovelvollisuus. Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan on annettava matkustajalle sopimuksen teon yhteydessä matkan tai matkaketjun eri osiin kohdistuva tieto siitä, kenen puoleen matkustaja voi matkaketjun eri vaiheissa ja sen päätyttyä kääntyä, jos palvelu ei toteudu matkustajalle annetun vahvistuksen mukaisena. Tätä sovelletaan myös silloin, kun palvelu ei toteudu matkustajalle annetun vahvistuksen mukaisesti esteettömästi. Tämä tarkoittaa käytännössä, että esimerkiksi muutoksista on tiedotettava, ja että käytössä tulisi olla varajärjestely matkan osan peruuntumisen tai viivästymisen varalta.

### 9.2.2. Olennaisia tietoja koskevan asetuksen mukaiset tiedot

Liikennepalvelulain III osan 2 luvun 1 §:n mukaan henkilöliikenteen liikkumispalveluiden tarjoajan on huolehdittava siitä, että liikkumispalvelua koskevat olennaiset ajantasaiset tiedot ovat saatavissa tietojärjestelmään luodun yhteyden kautta koneluettavassa ja helposti muokattavassa vakiotietomuodossa vapaasti käytettäväksi (*avoin rajapinta*).

Liikennepalvelulain perusteella annetun olennaisia tietoja koskevan asetuksen mukaan välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan on välitettävistä tiedoista ainakin seuraavat liittyvät esteettömyyteen:

- tiedot siitä, ovatko käytössä olevat liikennevälineet tai osa niistä esteettömiä, matalalattiaisia tai onko niissä pyörätuolipaikkoja tai opaskoirapaikkoja. Asetuksen muistion<sup>35</sup> mukaan kaluston esteettömyys liittyy takseihin, joissa on olemassa tietyt esteettömien ajoneuvojen kategoriat, kun taas kaluston matalalattiaisuus sekä pyörätuolipaikkojen olemassaolo liittyy linja-autoihin ja juniin. Esteettömyystietojen ilmoittaminen koskee kalustoa, joten säännöllisen liikenteen vuoro kohtaista ilmoittamista ei edellytetä,

<sup>34</sup> HE 161/2016 yksityiskohtaiset perustelut

<sup>35</sup> Liikenne- ja viestintäministeriön muistio 31.8.2017. Valtioneuvoston asetus liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista. s. 5



- säännöllisen aikataulunmukaisen liikenteen pysäkkien, asemien, terminaalien ja muiden pysähtymispaikkojen sijainnit ja arvioidut aikataulut, tarvittaessa lähtö- ja saapumisajat eriteltyinä
- tiedot mahdollisista pysäkkikuulutuksista ja tiedot esteettömyyteen liittyvistä kalustomuutoksista,
- tiedot mahdollisista lisäpalveluista, jotka palveluntarjoaja haluaa ilmoittaa rajapinnassa, kuten tiedot lastenistumista tai eläinten kuljetuksesta ja niiden hinnoista sekä pysäkkikuulutusten olemassa olosta;
- mahdolliset arviot merkittävistä myöhästymisistä tai peruutuksista sekä esteettömyyteen vaikuttavista kalustomuutoksista heti kun ne ovat palveluntarjoajan tiedossa ja kohtuudella toimitettavissa
- tiedot sisätilojen mahdollisesta yksityiskohtaisesta kartasta sekä tieto mahdollisesta opastusjärjestelmästä tai linkki palveluun, josta se on saatavissa. Asetuksessa on säännöksiä asemien, satamien ja muiden terminaalien tiedoista. Näiden tietojen ilmoittamisesta on vastuussa se toimija, joka vastaa tilan toimimisesta terminaalina, ellei toimija ole tehnyt sopimusta siitä, että joku muu toimija avaa tiedot,
- tiedot EU:n matkustajien oikeuksien asetuksiin liittyvästä avustuspalvelusta,
- tiedot mahdollisista muista erityisiä tarpeita omaavien käyttäjäryhmien palvelun käyttöä helpottavista seikoista.

### 9.2.3. Liikenneviraston NAP -palvelu digitaalisten tietojen vaihtamiseen

Liikennevirasto ylläpitää liikkumispalvelukatalogia eli NAP -palvelua (National Access Point), joka on avoin kansallinen yhteyspiste. Liikkumispalvelun tarjoajien on toimitettava tietoja digitaalisista olennaisten tietojen koneluettavista rajapinnoistaan NAP -palveluun. NAP -palveluun kirjataan tietoja palvelun tarjoajasta sekä tarjottavasta palveluvalikoimasta.<sup>36</sup> Esteettömyystiedoista on NAP -palvelussa valikot, joihin voidaan täyttää esimerkiksi tiedot liikennevälineen ja info-palvelun esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.

### 9.2.4. Tietojen hyödyntäminen välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan toiminnassa

Yhdistämis- ja välityspalvelun tarjoaja välittää matkustajalle ennen matkaa ne tiedot, jotka palvelun tarjoaja saa avoimen rajapinnan kautta muilta palveluntarjoajilta. Matkustaja valitsee saamansa tiedon perusteella itselleen sopivan matkan tai matkaketjun. Toimintarajoitteisen matkustajan kannalta keskeisiä tietoja ovat muun muassa reaaliaikaiset tiedot esteettömien linja-autojen sijainnista, esteettömien- tai inva-taksien saatavuudesta, tieto onko terminaalissa selkokielen opastusjärjestelmä tai avustuspalvelua, pysäkkien esteettömyys, alueelta oleva kartta esteettömistä reiteistä<sup>37</sup>.

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajalla tulisi olla käytössä mahdollisimman paljon informaatiota asemien, pysäkkien ja liikennevälineiden esteettömyydestä sekä mahdollisuuksista avustajapalveluihin, jotta se voi tarjota palvelua monipuolisesti myös vammaisille ja liikunta- ja toimintarajoitteisille henkilöille. Tätä tietoa palveluntarjoajien on ensisijaisesti mahdollista saada rajapinnan ja NAP -palvelun kautta. Ilman riittävää tietoa esteettömistä vaihtoehtoista ei esteetön ja saavutettava matka tai matkaketju välttämättä toteudu.

<sup>36</sup> Lisätietoja NAP:sta <https://finap.fi>

<sup>37</sup> Perustuu Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuun 2/2017 Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen





### 9.2.5. Palvelun tarjoajien väliset sopimukset tiedoista ja matkustajan erityistarpeista

Olenaisia tietoja koskevassa asetuksessa ei ole edellytetty kaikkien sellaisten tietojen toimittamista, joiden perusteella esteettömän ja saavutettavan matkan tai matkaketjun toteuttaminen onnistuisi. Asetuksessa olennaisista tiedoista ei esimerkiksi edellytetä välittämään sataman, aseman ja terminaalien lähialuekarttaa eli tietoa rakennuksen välittömässä läheisyydessä olevasta ympäristöstä. Tämä tieto on kuitenkin oleellisen tärkeä, jotta matkustaja voidaan ohjata aidosti pysäkiltä rakennukseen. Myös reitti- tai aikataulukohaista tietoa esteettömistä liikennevälineistä, tarkempaa tietoa rakennuksista, ympäristöstä ja mahdollisista olemassa olevista palveluista ei ole mahdollista saada pelkästään rajapintaan esimerkiksi NAP -palveluun tallennettujen tietojen perusteella.

Siltä osin kuin esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat säännökset eivät velvoita kaikkien tarvittavien tietojen toimittamiseen, voidaan liikkumispalveluntuottajien ja välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien välillä sopimuksilla sopia riittävien tietojen toimittamisesta. Riittävät tiedot mahdollistavat palvelun tarjoamisen myös toimintarajoitteisille matkustajille. Palvelun tarjoajien välisissä sopimuksissa voidaan sopia esimerkiksi seuraavien tietojen toimittamisesta:

- Tarkemmat aikataulut esteettömille linja-autoille ja muille esteettömille liikennevälineille,
- tiedot terminaalien tai pysäkin ympäristön esteettömyydestä,
- mahdollisuudesta saada saattaja- tai avustajapalvelua kulkuneuvosta toiseen siirtymisessä ja oman paikan löytymisessä.

Lisäksi luvussa 6.2. on selostettu toimintarajoitteiden aiheuttamia tarpeita liikkumispalveluiden välitys- ja yhdistämispalveluissa. Palvelun tarjoajien kannattaa sopia muun muassa esiteltyjen tarpeiden mukaisten tietojen vaihtamisesta keskinäisillä sopimuksilla.

Koska toimintarajoitteisten matkustajien tarpeet ovat moninaisia ja vaihtelevat asiakasryhmittäin ja liittyen matkaketjujen ominaisuuksiin, on solmittavien sopimusten sisällöstä mahdotonta antaa tässä yhteydessä tarkempaa suositusta. Laajempi kartoitus sovittavista asioista voitaisiin tehdä vammaisjärjestöjen ja välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien yhteistyössä. Monilla järjestöillä on palveluksessaan esteettömyysasiantuntijoita, jotka ovat perillä toimivan esteettömyyden ja saavutettavuuden edellytyksistä.

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajalle on hyödyllistä saada tietoja myös matkustajan erityistarpeista. Tiedot asiakkaan tarpeista ovat tärkeitä, jotta palvelun tarjoaja voi toteuttaa toimintarajoitteiselle matkustajalle asianmukaisen ja toimivan matkan tai matkaketjun. Matkustajalta kerättävän tiedon on oltava tarpeellista ja sen keräämiseen ja luovuttamiseen tarvitaan matkustajan suostumus. Matkustajalta voitaisiin kysyä hänen erityistarpeista erilaisilla menetelmillä erityisesti matkan tilausvaiheessa. Esimerkiksi palveluntarjoajan käyttämässä sähköisessä sovelluksessa voisi olla valmiita valintakohtia erityistarpeista, kuten matkustajan pyörätuolista, opaskoirasta, omata avustajasta tai tarpeesta saattajapalveluun. Palveluntarjoajat voivat hyödyntää tiedon keräämisessä EU:n vammaiskorttia,<sup>38</sup> joka on tullut Suomessa käyttöön vuonna 2018<sup>39</sup>. Yhtenäisellä Vammaiskortilla vammaiset ihmiset voivat Suomessa ja muissa EU-maissa todentaa

---

<sup>38</sup> <http://www.vammaiskortti.fi/>

<sup>39</sup> Esimerkiksi VR hyödyntää EU:n vammaiskorttia palveluissa. Kortilla vammaisen asiakas voi todistaa oikeutensa maksuttomaan saattajalippuun VR:n kauko- ja lähiliikenteen junissa



vaivattomasti vammaisuutensa tai avustajan tarpeensa matkustaessaan esimerkiksi julkisilla kulkuneuvoilla. EU:n Vammaiskortti on vapaaehtoinen kommunikoinnin ja osallistumisen apuväline.

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoaja voi välittää tietoa matkustajan erityistarpeista myös muille matkakettujen toteutumiseen osallistuville palveluntarjoajille, jos matkustaja on antanut tähän suostumuksensa. Tietojen luovuttamiseen sovelletaan EU:n tietosuoja-asetuksen ja tulevan tietosuojalain vaatimuksia. Tietosuojaan liittyviä kysymyksiä selvitetään erillisessä selvityksessä, joten tietosuojasäätelyyn ei tässä yhteydessä oteta enempää kantaa.

## 9.3. Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien velvollisuudet yhdenvertaisuuslain mukaan

### 9.3.1. Palvelujen järjestäminen yleisesti saavutettavassa muodossa

Yhdenvertaisuuslaki edellyttää, että välitys- ja yhdistämispalveluita yleisesti saataville tarjoavan on tarjottava palveluita niin, että ketään ei aseteta hänen toimintarajoitteensa takia epäedullisempaan asemaan. Yhdenvertaisuuslain säännöksiä sovelletaan niihin palvelun tarjoajiin, jotka asettavat palvelunsa yleisesti saataville, muille kuin etukäteen rajatulle, suppealle henkilöiden joukolla.

Palvelun tarjoaja ei voi kieltäytyä palvelemasta toimintarajoitteista henkilöä tai evätä tai rajoittaa jonkin palvelun tarjoamista toimintarajoitteiselle henkilölle.<sup>40</sup> Yhdenvertaisuuslain 8 § kieltää syrjinnän muun muassa henkilön terveydentilan vammaisuuden tai henkilöön liittyvän muun syyn perusteella. Toimintarajoite voi olla henkilöön liittyvä muu syy. Yhdenvertaisuuslain syrjinnän kieltö pitää sisällään välittömän syrjinnän ja välillisen syrjinnän kiellon. Lain tarkoittamien kohtuullisten mukautusten epääminen silloin, kun matkustajalla olisi niihin oikeus, tulkitaan myös syrjinnäksi.

Yhdenvertaisuuslain säännökset syrjinnästä sekä niitä koskeva oikeuskäytäntö edellyttävät, että välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan tulee lähtökohtaisesti järjestää palvelunsa yleisesti saavutettavassa muodossa. Toinen mahdollisuus on, että palvelun tarjoaja järjestää toimintarajoitteiselle asiakkaalle vaihtoehtoisen tavan palvelun käyttämiseen. Esimerkiksi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisussa 20.4.2017 näkövammaiselle asiakkaalle puhelimella tehtävä tilaus sähköisen palvelun vaihtoehtona katsottiin oikeutetuksi, eikä kyseessä ollut syrjintä.<sup>41</sup>

### 9.3.2. Välillinen syrjintä ja velvollisuus huomioida käyttäjien monimuotoisuus

Välillisen syrjinnän kiellon mukaan palveluntarjoajan palvelu ei saa olla sellaista, että jollakin palveluun liittyvällä säännöllä, perusteella tai käytännöllä tosiasiallisesti on henkilöön liittyvään syyhyyn perustuva syrjivä vaikutus. Säännön, perusteen tai käytännön välillinen syrjivä vaikutus ilmenee usein siten, että johonkin tiettyyn ryhmään kuuluvien henkilöiden on tosiasiallisesti vaikeampi täyttää jokin asetettu edellytys tai siten, että valitulla toteuttamistavalla on kielteisiä vaikutuksia nimenomaan ja vain heihin.

---

<sup>40</sup> HE 19/2014 vp

<sup>41</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 20.4.2017 Diaarinumero: 152/2016.



Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan Rovaniemen matkapalvelukeskusta koskevassa ratkaisussa<sup>42</sup> lautakunta katsoi matkapalvelukeskuksen syrjineen hakijaa välillisesti hänen näkövammansa perusteella, kun asiakkaalle annettu ohje ei ollut luettavissa ruudunlukuohjelmalla. Toisessa, yhdistystä koskevassa ratkaisussa pyörätuolia vammansa takia liikkumiseensa tarvitseva hakija katsoi tulleensa syrjityksi, kun hänen ei ollut mahdollista osallistua poliittisen yhdistyksen järjestämään yleisölle avoimeen tilaisuuteen tilojen esteellisyydestä johtuen. Koska yhdistys ei ollut lautakunnan mielestä selvittänyt riittävästi, mitä esteettömiä tiloja olisi ollut saatavilla tilaisuuden järjestämiseksi ja mitä se olisi voinut saada käyttöönsä tilaisuuden järjestämiseksi, lautakunta katsoi yhdistyksen syrjineen välillisesti hakijaa<sup>43</sup>.

Liikkumisen digitaalisia palveluita tarjoavan toimijan on siten syytä jo toimintaansa aloittaessaan toteuttaa palvelu saavutettavassa muodossa huomioiden yleisesti tiedossa olevat vaatimukset saavutettavalle palvelulle. Digitaalisissa palveluissa saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käytössä oleva ohjelma on apuvälinein luettavaa ja käytettävää. Tämä tarkoittaa erilaisia sähköisiä palveluita ja ohjelmia, joita käytetään tietokoneen tai älypuhelimien välityksellä. Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden toteuttamiseen ja palvelun soveltuvuutta esimerkiksi apuväline luettavaksi voi selvittää muun muassa Näkövammaisten liitosta ja Kehitysvammaliiton tietotekniikka ja kommunikaatiokeskus Tikoteekista.

Velvollisuus huomioida palvelun käyttäjien monimuotoisuus palveluja koskevien käytäntöjen toteuttamisessa ilmenee myös yhdenvertaisuusvaltuutetun näkemyksissä. Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteydenottojen perusteella välillistä syrjintää on esimerkiksi tilanne, jossa kaikille asiakkaille tarjotaan palvelua yhdenmukaisella palveluperiaatteella, joka kuitenkin saattaa jotkut asiakkaat epäedulliseen asemaan muihin verrattuna. Esimerkiksi pankit edellyttävät, että asiakas ymmärtää palvelusopimuksen ehdot, jotka monella pankilla on tarjolla vain suomeksi ja ruotsiksi. Tämä johtaa siihen, että suomea tai ruotsia taitamattomat maahanmuuttajat asetetaan epäedullisempaan asemaan<sup>44</sup>. Vaikka näkemys koskee pankkipalveluita, voidaan samaa periaatetta soveltaa myös muihin palveluihin.

Yhdistämispalvelun tarjoajan tarjotessa matkaketjua on matkaan liittyvät siirtymätilanteet otettava palvelussa erityisesti huomioon. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat vaatimukset liittyvät esimerkiksi palvelunvälitysohjelman saavutettavuuteen. Lisäksi palvelun tarjoajan on huomioitava matkaketjuun sisältyvät konkreettisen esteettömyysvaatimukset, kuten mahdollisuus liikkua pyörätuolilla ja pyörätuolin käyttäjän mahdollisuus päästä liikennevälineeseen ja asemalle.

Välillinen syrjintä voi liittyä myös matkustajalta vaadittaviin erityisiin ehtoihin tai tietoihin. Ratkaisussa 27/2015 yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi yhtymän syrjineen hakijaa ja muita saattajalippua käyttäviä vammaisia henkilöitä, kun se oli vaatinut heiltä verkkokaupassa erillisen vakuutuksen siitä, että he olivat näkövammaisia tai pyörätuolimatkustajia, jotka ovat oikeutettuja saattajan maksuttomaan matkaan<sup>45</sup>.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on antanut useita ratkaisuja, joissa on käsitelty välillistä syrjintää palveluita tarjottaessa. Näistä muutamia tapauksia on esitelty liitteessä 3. Vaikka kaikki tapaukset eivät koske liikennealan toimijoita, koskevat ne yleisesti palveluita ja näissä päätöksissä olevia tulkintaperiaatteita voidaan soveltaa siten kaikkeen palvelun tarjoamiseen, myös välitys- ja yhdistämispalveluihin. Yhteen vetona ratkaisujen perusteella voidaan todeta ainakin, että yrityksen järjestäessä yleisesti saatavilla olevia palveluita sen tulee etukäteen ottaa huomioon asiakaskunnan monimuotoisuus ja selvittää etukäteen

---

<sup>42</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 20.4.2017 Diaarinumero: 152/2016.

<sup>43</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 20.4.2017 Diaarinumero:102/2016

<sup>44</sup> <https://www.syrjinta.fi/yksityiset-palvelut>

<sup>45</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 7.6.2016 Diaarinumero 27/2015



mahdollisuuksia järjestää palvelu esteettömästi ja saavutettavasti. Tapauksista ilmenee muun muassa palveluntarjoajan velvollisuus selvittää ennakkoon mahdollisia esteettömyyteen liittyviä asiakkaiden tarpeita, kun palvelua suunnataan yleisesti tarjolle. Palveluntarjoajan ei tarvitse muuttaa palvelukonseptiaan mutta sen tulee huomioida, ettei palveluiden tarjoaminen vain tietyllä tavalla johda kenenkään syrjimiseen. Jos yritys toimii toisin eikä sillä ole toiminnalleen hyväksyttävää tavoitetta, voi kyseeseen tulla välillinen syrjintä.

### *9.3.3. Kohtuullisten mukautusten toteuttaminen vammaisille matkustajille*

Vammaisten matkustajien tarpeet voivat tapauskohtaisesti olla niin moninaisia, ettei kaikkia tilanteita voida ennakoida etukäteen ja ottaa huomioon palveluiden toteuttamisessa. Jos palvelu ei ole vammaiselle matkustajalle esteetön tai saavutettava, välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoaja voi olla velvollinen tekemään vammaisen henkilön pyynnöstä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat yhdenvertaisuuslain tarkoittamat kohtuulliset mukautukset. Velvollisuus koskee lähtökohtaisesti palvelun tarjoajan omaa palvelua ja toimintaa.

Kohtuulliset mukautukset ovat toimenpiteitä, joilla varmistetaan, että vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita. Velvollisuudesta tehdä kohtuullisia mukautuksia säädetään yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä. Liikennevälineissä kohtuullisia mukautuksia voivat olla esimerkiksi erilaiset avustamiset, paikkajärjestelyt, välineet ja rakennelmat, joilla mahdollistetaan pääsy liikennevälineeseen.

### *9.3.4. Kohtuullisten mukautusten tarve*

Mukautuksen kohtuullisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Mukautusten tulee olla kulloisessakin tilanteessa tarvittavia. Tarvittavuus tulee ilmi sillä, että vammaisen henkilö pyytää mukautusta. Toimenpide katsotaan vammaiselle tarvittavaksi esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. Palvelun ei tarvitse olla kuitenkaan täsmälleen sama, mutta mukautuksen avulla palvelu tulee saattaa vammaisen henkilön saataville.

Kohtuulliset mukautukset ovat aina yksilöllisiä ja tapauskohtaisia, siksi ei voida antaa etukäteen tarkkoja ohjeita siitä, millaisia mukautuksia on järjestettävä. Joitakin yleisiä suuntaviivoja on saatavissa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisukäytännöstä.

Esimerkiksi vammaiselle asiakkaalle tarjottava sisäänkäynti voi olla muu kuin pääsisäänkäynti ja joissain tapauksissa palvelu voi tapahtua eri liiketilassa, jos toinen liiketila on esteellinen<sup>46</sup>. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisussa 21.3.2018 liikennevälineessä olevan leimauslaitteen ollessa sellainen, että näkövammaisen ei voinut sitä käyttää, oli palveluntarjoaja tarjonnut kohtuullisena mukautuksena kuljettajilta saatavaa apua. Lautakunta ei pitänyt tarjottua vaihtoehtoa hyväksyttävänä kohtuullisena mukautuksena. Mobiililipun käyttämistä vaihtoehtoisena välineenä ei voitu lautakunnan mukaan pitää asianmukaisena toimenpiteenä yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseksi, sillä se vaatisi hakijalta älypuhelimien käyttöä ilman, että tällainen vaatimus kohdistuisi palvelun muihin käyttäjiin.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 25.11.2016 Diaarinumero: 185/2016 sekä 31.3.2016 Diaarinumero: 47/2015

<sup>47</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 21.3.2018 Diaarinumero:178/2016



Tuoreessa ratkaisussa 8.3.2018 yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi VR-Yhtymän syrjineen pyörätuolia käyttävää henkilöä hänen vammansa takia tilanteessa, jossa suunnittelun ratatyön takia ei järjestetty korvaavaa esteetöntä kuljetusta. Kantelijan ei siten ollut mahdollista tehdä suunnittelemaansa matkaa. Kyseessä oli kohtuullisten mukautusten laiminlyönti<sup>48</sup>.

### 9.3.5. Vammaisen henkilön kohtuullisia mukautuksia koskeva pyyntö

Palveluntarjoajan on järjestettävä lain edellyttämät kohtuulliset mukautukset vammaisen henkilön pyytämässä niiden järjestämistä. Esimerkiksi, jos asema tai terminaali ei ole matkustajalle esteetön, on matkustajan mahdollista vaatia kohtuullisia mukautuksia.

Jos palvelu koostuu useista eri palveluista ja palveluntarjoajia on useita, ei lainsäädännössä ole tarkkaa säännöstä siitä, kenelle palveluntarjoajista pyyntö tulee tehdä. Yhdenvertaisuuslaki ei myöskään ota kantaa siihen, kenellä on ensisijainen tai viimesijainen vastuu tehdä mukautuksia. Tuoreessa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisussa<sup>49</sup> on otettu kantaa kohtuullisten mukautusten järjestämisvastuuseen työnantajan ja liikennepalvelun järjestäjän välillä. Siinä katsottiin työmatkojen osalta työnantajalla olevan ensisijainen vastuu mukautusten tekemiseen suhteessa liikennepalvelun järjestäjään. Päätös ei kuitenkaan ole vielä lainvoimainen, vaan siitä on valitettu hallinto-oikeuteen.

Jos kyseessä on välityspalvelu, tulee mukautusta pyytää todennäköisesti siltä palvelun tarjoajalta, jonka palvelu ei ole saavutettava tai esteetön. Jos itse välitys- tai yhdistämispalvelu ei ole saavutettava, tulee pyyntö osoittaa välitys- tai yhdistämispalvelun tarjoajalle. Jos taas välitys- tai yhdistämispalvelun kautta valittu liikennepalvelu ei ole esteetön, tulisi pyyntö osoittaa kyseisen liikennepalvelun tarjoajalle. Eri palveluntarjoajat voisivat myös sopia mahdollisesta menettelystä kohtuullisten mukautusten osalta. Sopimuksilla ei voida kuitenkaan heikentää vammaisen henkilön oikeutta mukautuksiin.

### 9.3.6. Mukautuksen kohtuullisuuden arviointi

Kohtuullisen mukautuksen tulee olla asianmukainen, mikä tarkoittaa sitä, että se on tarkoituksenmukainen, turvallinen, tehokas ja käytännöllinen. Mukautuksen tulee olla taloudellisesti arvioiden kohtuullinen sen toteuttajalle. Tähän arviointiin vaikuttaa toimijan koko ja taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus, mukautuksen arvioidut kustannukset sekä mukautuksia varten muualta saatavissa oleva taloudellinen tuki.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan mukautusten kohtuullisuuden arviointiin liittyvät ratkaisut ovat hyvin yksilöllisiä mutta niiden perusteella voidaan todeta, että palveluntarjoajan toiminnan luonteella ja yrityksen koolla on merkitystä. Esimerkiksi pieni kauppa ei ollut velvollinen järjestämään vammaiselle henkilölle apua tavaroiden keräämiseen<sup>50</sup>, kun taas VR oli velvollinen järjestämään korvaavan kuljetuksen invataksilla<sup>51</sup> ja lentoyhtiö järjestämään kolme istumapaikkaa asiakkaan käyttöön<sup>52</sup>. Järjestettävän mukautuksen

---

<sup>48</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 8.3.2018 Diaarinumero 267/2017

<sup>49</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 21.3.2018 Diaarinumero: 178/2016

<sup>50</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 10.11.2016 Diaarinumero:154/2016

<sup>51</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 8.3.2018 Diaarinumero 267/2017

<sup>52</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisu 20.4.2017 Diaarinumero:102/2016



tulee myös olla sellainen, että se mahdollistaa palvelun käyttämisen, vaikka palvelun ei tarvitse aina olla täysin sama.

## 9.4. Matkustajan oikeuksia koskevien EU:n asetusten noudattaminen välitys- ja yhdistämispalveluissa

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajan on huomioitava matkoja ja matkaketjuja tarjotessaan EU:n matkustajan oikeuksia koskevat asetukset ja erityisesti niiden avustuspalvelun toteuttamista koskevat kohdat.

Yhdistämispalvelun matkaketjuissa on oleellista esteettömyyden toteutuminen matkaketjun eri osien välillä esimerkiksi siirryttäessä liikennevälineestä toiseen. Lainsäädännössä ei ole yleistä velvollisuutta matkustajan avustamiseen tai esteettömän palvelun järjestämiseen siirryttäessä liikennevälineestä toiseen. Velvollisuus avustuspalvelun toteuttamiseen sisältyy ainoastaan EU:n asetuksissa vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksista rautateillä, linja-autoliikenteessä, lentoliikenteessä ja meriliikenteessä. Velvoite avustuspalvelun toteuttamiseen koskee kuitenkin vain kutakin liikennemuotoa erikseen, jolloin velvollisuutta sujuvien vaihtojen järjestämiseen ei ole.

Palvelun tarjoajien yhteistyöllä voidaan sopia avustuspalvelun toteuttamisesta palvelun tarjoajien kesken siten, että liikennevälineiden vaihdot onnistuvat esteettömästi. Hyvänä esimerkkinä tästä on Helsinki-Vantaan lentoasema, missä on yhdistetty eri liikennemuotojen avustuspalvelun kutsupisteet.

EU:n matkustajan oikeuksia koskeva oikeus avustuspalveluun koskee vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia. Matkustajan on ilmoitettava avustuspalvelun tarpeestaan EU:n matkustajan oikeuksia koskevien aikarajojen puitteissa, jotka ovat kussakin asetuksessa hieman poikkeavat. Tarkat tiedot löytyvät luvuista 8.5.3 - 8.5.6 sekä liitteenä olevasta lainsäädäntökoosteesta. Mikäli matkan tai matkaketjun toteuttaa välitys- tai yhdistämispalvelun tarjoaja, voi tarjoaja tehdä ilmoituksen matkustajan puolesta, jos asiakkaan kanssa on näin sovittu.

Puolesta-asioinnissa on todennäköistä, että matkustajan tarve avustuspalveluun on tiedossa ja siitä on sovittu matkustajan ja palveluntarjoajan välillä samoin kuin siitä, miten avustuspalvelun tarpeesta ilmoitetaan puolesta asiointia toteuttavalle.

Liikenteenharjoittajien, terminaalien ja satamien ylläpitäjien tulee huolehtia, että saatavissa on matkustajan oikeuksia koskevien asetusten vaatimat avustuspalvelut sekä esteettömyyttä koskevat ehdot.

## 9.5. Vammaisyleissopimuksen ja yhdenvertaisuuslain soveltaminen viranomaiseen sen toimiessa välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajana

Viranomaisen toimiessa välitys- tai yhdistämispalvelun tarjoajana, sen on noudatettava vammaisyleissopimuksen säännöksiä yhdessä muun lainsäädännön kanssa. Viranomaistaustaisen toimijan on noudatettava sopimuksen yleisiä periaatteita ja erityisesti huomioitava tarkkarajaiset ja selkeät sopimusartiklat.

Esteettömyys ja saavutettavuus on keskeisiä vammaisyleissopimuksen periaatteita. Esteettömyyttä koskeva 9 artikla velvoittaa viranomaisia toteuttamaan fyysisen ympäristön, kuljetusten, tiedottamisen ja viestinnän



esteettömyyden. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että vammaisille henkilöille varmistetaan pääsy tietojen ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin, sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin. Esteettömyyden vaatimus koskee myös rakennuksia, teitä ja kuljetusta. Esteettömyyttä koskeva 9 artiklassa edellyttää viranomaisia varmistamaan, että yksityiset tahot, jotka tarjoavat yleisölle avoimia tai tarjottavia tiloja ja palveluja, ottavat huomioon esteettömyyden ja saavutettavuuden toteutumisen.

Vammaisyleissopimuksen 20 artikla henkilökohtaisesta liikkumisesta velvoittaa viranomaisia toteuttamaan tehokkaat toimet varmistamaan vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen, muun muassa:

- helpottamalla vammaisten henkilöiden henkilökohtaista liikkumista, sillä tavalla kuin ja silloin kun he haluavat sekä kohtuulliseen hintaan,
- helpottamalla laadukkaiden liikkumisen apuvälineiden, laitteiden, apuvälineteknologian sekä erilaisten avustajien ja välittäjien saatavuutta vammaisille henkilöille, muun muassa tarjoamalla niitä kohtuulliseen hintaan,
- antamalla vammaisille henkilöille ja heidän parissaan työskentelevälle asiantuntijahenkilöstölle liikumistaitoihin liittyvää koulutusta ja
- kannustamalla liikkumisen apuvälineitä, laitteita ja apuvälineteknologiaa tuottavia tahoja ottamaan huomioon kaikki vammaisten henkilöiden liikkumisen näkökohdat.

Yhdenvertaisuuslain 5 §:n mukainen yhdenvertaisuuden edistämiselvyte koskee vain viranomaisia. Sen tulee huolehtia yhdenvertaisuuden arvioinnista ja toteutumista omassa toiminnassaan ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Viranomaisella on lisäksi oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Viranomaisia koskee myös perustuslain 22 §, jonka mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

## 10. Matkustajan oikeussuojakeinot

### Keskeistä tässä luvussa

- Syrjinnän kohteeksi joutunut matkustaja voi viedä tapauksen yhdenvertaisuusvaltuutetun tai yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan käsiteltäväksi
- Yhdenvertaisuuslain perusteella matkustaja voi saada hyvityksen. Tämä edellyttää kanteen nostamista käräjäoikeudessa
- Matkustaja voi tehdä EU:n matkustajanoikeusasetusten perusteella valituksen toiminnan harjoittajalle
- Jos matkustaja ei ole tyytyväinen toiminnan harjoittajan vastaukseen, matkustaja voi valittaa Liikenteen turvallisuusvirasto Trafille
- Vammaisen henkilö voi viimesijaisena oikeussuojakeinona tehdä valituksen vammaisten henkilöiden oikeuksien komitealle (CRPD -komitea).



## 10.1. Yhdenvertaisuuslain oikeussuojakeinot

Yhdenvertaisuuslakia valvovat yhdenvertaisuusvaltuutettu sekä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta. Syrjinnän kohteeksi joutunut voi viedä tapauksen lautakunnan käsiteltäväksi ja lautakunnan päätöksistä voi valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Lautakunta voi kieltää jatkamasta tai uusimasta syrjintää tai vastatoimia ja asettaa päätöksen noudattamisen tehosteeksi uhkasakon ja tuomita sen maksettavaksi. Asianomainen voidaan velvoittaa ryhtymään kohtuullisessa määräajassa toimenpiteisiin yhdenvertaisuuslaissa säädettyjen velvollisuuksien täyttämiseksi. Lautakunta ei voi määrätä hyvitystä tai muuta korvausta maksettavaksi. Syrjinnän kohteeksi joutunut voi vaatia käräjäoikeudessa nostettavalla kanteella hyvitystä taholta, joka on häntä syrjinyt, ja vain käräjäoikeus voi määrätä maksettavaksi hyvitystä tapahtuneesta syrjinnästä.

## 10.2. EU:n matkustajanoikeusasetuksen oikeussuojakeinot

Matkustajalla on käytettävissä EU:n matkustajanoikeusasetusten oikeussuojakeinot. Trafi valvoo liikennepalvelulain IV osan 1 luvun 9 §:n perusteella yleisesti Suomessa EU:n matkustajanoikeusasetuksien sisältämiä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksia, ja voi velvoittaa toiminnanharjoittajaa korjaamaan mahdollisen virheen tai laiminlyönnin. Päätöksen tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko tai uhka, että toiminta keskeytetään osaksi tai kokonaan, taikka että tekemättä jätetty toimenpide teetetään asianomaisen kustannuksella.

Avustuspalvelun osalta tulee ensin tehdä valitus sille taholle, joka olisi ollut velvollinen järjestämään avustuspalvelun. Matkustaja voi valittaa Trafille, jos ei ole tyytyväinen toiminnanharjoittajan antamaan vastaukseen tai ei saa vastausta ollenkaan. Trafilla on toimivalta antaa yksittäisessä valitusasiassa tarvittaessa suositus. Kyse ei ole valituskelpoisesta päätöksestä eikä Trafi voi määrätä yksittäisessä asiassa vahingonkorvauksia maksettavaksi.

Liikennevälineestä toiseen siirtyminen eli matkaketjut jäävät EU:n matkustajanoikeusasetusten soveltamisalan ulkopuolelle, ja siksi Trafian valitusten käsittely rajoittuu vain yksittäiseen liikennevälineeseen liittyviin kysymyksiin.

Muutos- ja häiriötilanteen osalta toimitaan ennakkoon sovitusti, sen mukaan mitä palveluntarjoajan ja matkustajan välillä on sovittu. Vaikka asiasta ei ole sovittu, niin muutos ja häiriötilanteissa tulee noudattaa EU:n matkustajanoikeusasetusten säännöksiä informoinnista ja korvaavien matkojen järjestämisestä.

## 10.3. YK:n vammaisyleissopimuksen oikeussuojakeinot

Koska Suomi ratifioi YK:n vammaisyleissopimuksen hyväksyessään myös niin sanotun valinnaisen pöytäkirjan, on suomalaisten käytettävissä sopimukseen liittyvänä viimesijaisena oikeussuojakeinona mahdollisuus valituksen tekemiseen vammaisten henkilöiden oikeuksien komitealle (niin sanottu CRPD -komitea). Komitea on myös vammaisyleissopimuksen kansainvälinen valvontaelin ja se antaa yleiskommentteja sopimuksen sisällöstä. Yleiskommentit ovat sopimusartikloja selventäviä ja konkretisoivia materiaaleja, jotka auttavat sopimusartiklojen soveltamisessa.





## 10.4. Liikennepalvelulain säännökset

Liikennepalvelulain III osan 1 luvun 1 § edellyttää, että välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoaja antaa jo ennen matkaa matkustajalle ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi menettelystä virhetilanteessa.

Liikennepalvelulain IV osan 1 luvun 1 §:n mukaan liikenteen turvallisuusvirasto Trafi valvoo liikennepalvelulain sekä sen nojalla annettujen säännösten, määräysten ja päätösten noudattamista. Trafi myös arvioi liikennejärjestelmän toimivuutta ja tämän lain vaikutuksia ja raportoi säännöllisesti liikennejärjestelmän tilasta.

Liikennepalvelulain III osan 5 luvun 2 §:n mukaan välityspalvelujen ja yhdistämispalvelujen tarjoajalla on erityinen tiedonantovelvollisuus. Välityspalvelujen ja yhdistämispalvelujen tarjoajan on annettava matkustajalle sopimuksen teon yhteydessä matkaketjun eri osiin kohdistuva tieto siitä, kenen puoleen matkustaja voi matkaketjun eri vaiheissa ja sen päätyttyä kääntyä, jos palvelu ei toteudu matkustajalle annetun vahvistuksen mukaisena.

## 11. Suositukset

Yhdenvertaisuuslaki asettaa palveluntarjoajien toiminnalle vaatimuksia toteuttaa palvelu saavutettavasti ja esteettömästi. Palveluntarjoajan on ennakolta selvitettävä asiakaskunnan erilaisia tarpeita ja pyrittävä toteuttamaan palvelu mahdollisimman saavutettavasti ja esteettömästi.

Välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoaja saa tietoa liikkumispalveluiden esteettömyyteen liittyvistä seikoista ensisijassa avoimeen rajapintaan välitettyjen tietojen kautta. Avoimeen rajapintaan välitetään liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista annetun asetuksen vaatimat tiedot. Asetuksen edellyttämä toimittavien tietojen vähimmäistaso ei käytännössä riitä mahdollistamaan esteettömän ja saavutettavan matkan tai matkaketjun tarjoamista toimintarajoitteiselle matkustajalle.

Matkustajilta kerättävän tiedon ja toisten palveluntarjoajien kanssa tehtävien sopimusten perusteella on mahdollista kerätä lisätietoa esteettömän matkan ja matkaketjun toteuttamiseksi. Tämä edistää välitys- ja yhdistämispalvelun tarjoajien mahdollisuutta tarjota matkoja ja matkaketjuja myös toimintarajoitteisille matkustajille. Tarkoituksenmukaista on lisäksi selvittää mahdollisuutta päivittää asetusta olennaisista tiedoista riittävällä esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevilla tiedoilla.

Erlaiset toimintarajoitteisten matkustajien tarpeet ovat hyvin moninaisia ja yksilöllisiä. Viranomaisten, palvelun tarjoajien ja järjestöjen yhteistyössä voitaisiin selvittää niitä tarkemmin asetuksen päivittämisen ja palveluiden toteuttamisen pohjaksi.

Tarkoituksenmukaista olisi jatkossa selvittää mahdollisuutta liittää lakisääteisiä, erityisryhmille tarkoitettuja liikkumisen tuen ja -kuljetuspalveluita yhdistämispalvelun tarjoajien toteuttamiin matkaketjuihin. Tämä olisi todennäköisesti yhteiskunnan kokonaisedun mukaista sekä edistäisi erityisryhmiin kuuluvien mahdollisuutta itsenäiseen matkustamiseen.

Selvityksen perusteella ehdotetaan lisäksi Lippu -hankkeessa toteutettuihin matkaketjujen käytännesäätöihin (Viestintäviraston julkaisu 004/2017 J) seuraavat muutokset ja uudet kohdat:

- Lisäys kohtaan 4.4. esimerkkeihin suositus tarkempien ja yksityiskohtaisempien esteettömyyttä koskevien tietojen antamisesta.



- Lisäys kohtaan 6.3 ”Matkaketjun laatu” maininta siitä, että siitä, että matkaketjuja koskeissa sopimuksissa tulisi huomioida esteettömyyteen liittyvät seikat.
- Uusi kohta esteettömyyden ja saavutettavuuden merkityksestä ja tarkoituksesta, palveluiden toteuttamisesta saavutettavassa muodossa. Esteettömyys on mainittu kohdassa 13.5. ainoastaan osana häiriötapausta. Kohta voisi kuulua seuraavasti ”Esteettömyys ja saavutettavuus on osa matkustajien moninaisuuden huomioimista ja yhdenvertaisten palveluiden toteuttamista kaikille”.
- Uusi kohta yhdenvertaisuuslain soveltamisesta palveluntarjoajiin. Kohta voisi kuulua seuraavasti: ”Palvelun tarjoajien on otettava palveluja tarjotessaan huomioon yhdenvertaisuuslain säännökset erityisesti välillisestä syrjinnästä. Vammaisen matkustaja voi tapauskohtaisesti esittää palvelun tarjoajalle pyynnön mahdollistaa esteellisen palvelun käyttäminen kohtuullisen mukautuksen avulla”

## 12. Lähteet

### Viranomaislähteet

Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi -Toimenpide ohjelma 2017–2021. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017.

Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen. Liikenne- ja viestintäviraston julkaisu 2/2017.

Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018–2019. STM:n julkaisu 7/2018.

Liikenteen turvallisuusviraston määräykset: TRAFI/159173/03.04.01.00/2017 ja TRAFI/196251/03.04.03.00/2017.

Liikunta- ja toimintarajoitteisten itse maksamien taksimatkojen keskeiset muutokset 1.7.2018. Trafín julkaisu 13/2018

Eksote 2017. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Puolivuotisraportti 1–6/2017

THL 2014b. Vammaislainsäädännön kansainvälinen selvitys - Katsaus tilanteeseen kuudessa maassa. Autio, Anu & Sjöblom, Stina.

### Kirjallisuus

Sirola, Pia; Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2014): Kuljetuksesta liikkumiseen - Kuntakyselyn ja asiakashaastattelujen tuloksia vammaisten henkilöiden kuljetuspalveluista ja auton hankinnan tukimuodoista.

### Keskeinen lainsäädäntö

Laki liikenteen palveluista 320/2017

Valtioneuvoston asetus liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista 643/2017



Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset: EY 261/2004, EY 1107/2006, EY 1371/2007, EU 1177/2010 ja EU 181/2011

Komission asetus EU 1300/2014

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 27/2016

Vammaisten henkilöiden oikeuksien komitean yleiskommentti nro 2 (2014) Artikla 9: Esteettömyys ja saavutettavuus

Ajoneuvolaki 1090/2002

Laki ajoneuvolain muuttamisesta 507/2017

### **Lainsäädännön esityöt**

Hallituksen esitys liikennekaareksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 161/2016 vp

Hallituksen esitys laiksi liikenteen palveluista annetun lain muuttamiseksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 145/2017 vp

Hallituksen esitys eduskunnalle yhdenvertaisuuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 19/2014 vp

Hallituksen esitys sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 164/2014 vp

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta HE 60/2018 vp

Liikenne- ja viestintäministeriön muistio 31.8.2017 Valtioneuvoston asetuksesta liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista

### **Verkkolähteet**

[https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2016-12/toteutuuko\\_liikkumisen\\_vapaus-raportti\\_web.pdf](https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2016-12/toteutuuko_liikkumisen_vapaus-raportti_web.pdf)

[https://www.viestintavirasto.fi/attachments/Julkaisun\\_004\\_2017\\_J\\_LIITE\\_1\\_Selvitys\\_liikkumispalveluverkoston\\_kuluttajansuoja- vahingonkorvaus- ja\\_tietosuojakysymyksista.pdf](https://www.viestintavirasto.fi/attachments/Julkaisun_004_2017_J_LIITE_1_Selvitys_liikkumispalveluverkoston_kuluttajansuoja- vahingonkorvaus- ja_tietosuojakysymyksista.pdf)

<http://www.vammaiskortti.fi/>

<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

THL työpaperi 38/2017 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135650/URN\\_ISBN\\_978-952-302-946-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135650/URN_ISBN_978-952-302-946-0.pdf?sequence=1)

<https://finap.fi>



<https://www.itf-oecd.org/economic-benefits-improved-accessibility-transport-systems>

<https://www.syrjinta.fi/yksityiset-palvelut>

<https://www.vm.fi>

<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

<http://www.europarl.europa.eu/news/fi/press-room/20170911IPR83596/vammaisille-henkiloille-esteetto-mampi-paasy-tuotteiden-ja-palveluiden-pariin>

### **Oikeuskäytäntö**

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisut: 26/2015, 27/2015, 47/2015, 146/2016, 102/2016, 152/2016, 154/2016, 158/2016, 178/2016, 185/2016, 216/2017, 249/2017, 267/2017 ja 301/2017

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu Dnro 651/4/15

### **Muut**

Dittmar & Indrenius viestintäviraston julkaisun 004/2017 J liite 1

## 13. Liitteet

Liite 1	Lainsäädäntökooste
Liite 2	Ratkaisukäytäntöä yhdenvertaisuudesta

