



YHDENVERTAISUUS ASIAKASPALVELUSSA

MITÄ SE ON?
MITEN TOIMIN SYRJIMÄTTÄ?

- 3 MITÄ SYRJINTÄ ON?
- 4 MISSÄ LAEISSA SYRJINTÄ KIELLETÄÄN?
MITÄ ON PERUSTELTU ASIAKASVALINTA?
- 5 KUKA ON VASTUUSSA, JOS SYRJINTÄÄ
TAPAHTUU?
- 6 KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA
- 7 OPPAAN LAATIJAT JA YHTEYSTIEDOT

Sähköinen versio ohjeistuksesta on saatavilla osoitteessa
www.yhdenvertaisuus.fi (→toimintamalleja työpaikalle →asiakaspalvelu),
myös ruotsin- ja englanninkielisenä.

YHDENVERTAISUUS ASIAKASPALVELUSSA

Ravintolan asiakaspalvelun on oltava yhdenvertaista ja etenkin asiakasvalinta on aina tehtävä ketään syrjimättä. Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on tiedottaa ravintolan ja ravintolassa työskentelevien henkilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista asiakaspalvelussa.

Ottamalla ohjeistuksessa esitetyt seikat huomioon toiminnassaan ja sisäisissä pelisäännöissään, ravintolat voivat parhaiten toteuttaa oman toiminta-ajatuksensa mukaista liiketoimintaa sekä tarjota asiakkailleen turvallisen ja viihtyisän ympäristön.

MITÄ SYRJINTÄ ON?

Syrjintä on epäoikeudenmukaista kohtelua tai erottelua, jonka seurauksena henkilö tai ryhmä asetetaan epäedulliseen asemaan muihin verrattuna ilman hyväksyttävää syytä. Syrjintä on kaikille yhtäläisesti kuuluvien oikeuksien loukkausta, ja sen kohteeksi joutuminen on usein raskas kokemus. Syrjintä on laissa kielletty.

Syrjintä voi olla välitöntä tai välillistä. Kiellettyä on myös ohje syrjiä ja häiritsevää toimintaa, jolla syrjivien perusteiden loukataan henkilöä luomalla

uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri.

Syrjintäkielto koskee myös elinkeinotoimintaa tai ammatinharjoittamista siihen liittyvine palveluineen ja julkisten kokousten järjestämistä. Laki kattaa siten myös ravintolatoiminnan. Syrjinnän kiellolla taataan kaikkien yksilöiden ja ryhmien yhtäläinen oikeus nauttia samoista perusoikeuksista ja -vapauksista. Syrjintä tai erottelu ei ole hyväksyttävää esimerkiksi

- ihonvärin
- etnisen taustan
- kulttuurisen pukeutumisen
- kansalaisuuden
- vammaisuuden tai
- seksuaalisen suuntautumisen perusteella.

Asiakkaiden valinta on sallittua, mutta se pitää aina tehdä ilman syrjintää. Elinkeinonharjoittaja syyllistyy syrjintään, jos hän kieltäytyy ilman hyväksyttävää syytä palvelemasta asiakasta yleisesti noudatettavilla ehdoilla. Jos työntekijä noudattaa työnantajan antamaa ohjeistusta, joka on selvästi lainvastainen, ovat sekä työnantaja että työntekijä lain mukaan vastuussa.

MISSÄ LAEISSA SYRJINTÄ KIELLETÄÄN?

- Suomen perustuslaissa (6 §)
- Rikoslaisissa (11 luku 9 §)
- Yhdenvertaisuuslaissa (6 §)

* Yhdenvertaisuuslaissa on säädetty jaetusta todistustaakasta. Jos riittävä selvitys syrjintävaihteen tueksi löytyy, syrjinnästä epäillyn on esitettävä selvitys siitä, että hän ei ole rikkonut syrjintäkieltoa.

* Yhdenvertaisuuslain noudattamista etnisen alkuperän osalta valvovat vähemmistövaltuutettu ja syrjintä-lautakunta.

MITÄ ON PERUSTELTU ASIAKASVALINTA?

Asiakasvalintaoikeudesta säädetään **majoitus- ja ravitsemisliikkeistä** annetussa laissa¹. Ravintolatoiminnan harjoittajalla sekä liikkeen henkilökunnalla on oikeus evätä asiakkaaksi pyrkivältä pääsyyn liikkeeseen, jos siihen on järjestyksenpidon tai liikkeen toiminta-ajatuksen vuoksi perusteltu syy.

Alkoholilain mukaan päihtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan eikä häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päih-tyneelle saa anniskella.

Ravintolan henkilökunta voi kieltäytyä tarjoilemasta asiakkaalle ja/tai määrätä

hänet poistumaan liikkeestä, jos hän käyttäytyy häiriötä aiheuttavalla tavalla. Häiriötä aiheuttaneen henkilön käyttäytymistä ei kuitenkaan saa yleistää koskemaan esimerkiksi muita samaan kansanryhmään kuuluvia.

Toiminta-ajatuksen perustuva asiakasvalinta on aina tehtävä ilman, että samalla syyllistytään syrjintään. Hyväksyttävä peruste palvelematta jättämiselle voi olla esimerkiksi asiakkaaksi pyrkivän jalassa olevat lenkkiosat, jos ravintola edellyttää asiakkailtaan juhlavaa pukeutumista. Palvelusta ei voi kieltäytyä esimerkiksi asiakkaan ihonväriin tai muuhun henkilöön liittyvään syyhyn vedoten.

Asiakasvalinnan perusteet ja toiminta-ohjeet on oltava etukäteen koko ravintolan henkilökunnan tiedossa. Selkeät sisäiset ohjeet helpottavat hankalissa tilanteissa toimimista. Ravintolan kannattaa pitää myös päiväkirjaa, johon poikkeukselliset tapahtumat kirjataan. Hyvin pidetty päiväkirja auttaa tapahtumien selvittämisessä jälkikäteen ja on siten ravintoloiden kannalta tärkeä työkalu syrjintäepäilyjä tutkittaessa ja annettaessa muitakin selvityksiä viranomaisille.

¹Laki tulee voimaan 1.10.2006. Sitä ennen asiakasvalintaoikeudesta säädetään majoitus- ja ravitsemisliikkeistä annetussa asetuksessa, joka tältä osin vastaa uutta lakia.

Mahdolliseen järjestyshäiriöön vetoaminen ei oikeuta syrjintään

Ravintolan vahtimestari ei ollut päästännyt sisään kahta ihonväritään mustaa henkilöä peläten ravintolassa syntyvän epäjärjestyksestä, koska siellä oli asiakkaana ”yltiöisänmaalliseksi” tunnettuja henkilöitä. Ainoa syy torjutuksi tulemiseen oli ollut ihonväri. Teon rangaistavuus ei edellyttänyt, että vahtimestarin tarkoituksena oli syrjiä. Ravintolaan pyrkiviä henkilöitä ei kohdeltu yleisesti noudatettavien ehtojen mukaisesti. Sitä, että vahtimestarin arvion mukaan heidän ihonvärisä voisi antaa ravintolassa jo olleille asiakkaille aiheen järjestyshäiriöön, ei voida pitää hyväksyttävänä syynä epäyhdennukaiselle kohtelulle. Vahtimestari tuomittiin syrjinnästä 25 päiväsakkoon ja korvaamaan asianomistajien oikeudenkäyntiavustajan palkkion sekä todistelukulutukset.

*Helsingin kärjäoikeus, antopäivä 8.10.2003
Asianumero: R 03/2499*

KUKA ON VASTUUSSA, JOS SYRJINTÄÄ TAPAHTUU?

Syrjintään voi syyllistyä sekä ravintoloitsija että henkilökunta.

Työnantajalla on velvollisuus valvoa, etteivät työntekijät syyllisty palvelutoiminnassaan syrjintään. Tämä koskee myös järjestyksipalveluja tarjoavia ja harjoittavia tahoja. Ravintoloitsija ei saa antaa alaisilleen ohjeita kieltäytyä palvelemasta tiettyä ryhmää. Jo tällaisten ohjeiden antaminen on syrjintää, vaikkei ohjetta olisi vielä sovellettuakaan.

Ravintoloitsija voi joutua vastuuseen silloinkin, kun hän tietää alaiensa syrjivän asiakkaita, eikä puutu siihen.

Järjestyksenvalvojilla ja työntekijöillä on itsenäinen vastuu toimiansa laillisuudesta. Vaikka esimies olisi ohjeistanut syrjivään käytökseen, ei tämä vapauta järjestyksenvalvojaa tai muuta ravintolan työntekijää vastuusta, jos syrjintää tapahtuu.

Syrjivän ohjeistuksen toteutus johti sekä esimiehen että työntekijän tuomioon

Ravintolapäällikkö ja vahtimestari olivat kieltäneet romani-kansanryhmään kuuluvalta henkilöltä pääsyn ravintolaan. Ravintolapäällikkö oli antanut puhelimitse määräyksen olla päästämättä romaneja ravintolaan, joten vahtimestari oli toiminut ravintolapäällikön käskystä.

Hovioikeus tuomitsi ravintolapäällikön 25 päiväsakkoon ja vahtimestarin 20 päiväsakkoon sekä korvaamaan yhteisvastuullisesti asianomistajille henkisestä kärsimyksestä 1 000 markkaa.

*Helsingin hovioikeus, antopäivä 21.3.2001
Asianumero: R 00/3237*

SAAKO HENKILÖLTÄ KIELTÄÄ PÄÄSYN RAVINTOLAAN ESI- MERKIKSI ROMANIASUN VUOKSI?

Ei. Jos liikkeen toiminta-ajatus edellyttää asiakkailta juhlaavaa pukeutumista, voi henkilökunta kieltäytyä päästämästä ravintolaan henkilöä, joka ei täytä tätä edellytystä. Sen sijaan on syrjintää evätä pääsy ravintolaan henkilöltä, jonka juhlaava asu kuuluu asianomaisen ryhmän kulttuurisidonnaiseen pukeutumiseen.

VOIKO MUU KUIN PALVELEMATTA JÄTTÄMINEN OLLA SYRJINTÄÄ?

Kyllä, sillä ravintolan asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti. Yhtäläistä palvelua ei ole asiakkaan palveleminen nöyryyttävällä, halveksuntaa osoittavalla tai muulla asiakasta loukkaavalla tavalla. Myös se, ettei asiakasta palvella normaalein ehdoin, vaan että häneltä vaaditaan esimerkiksi korkeampi hinta kuin muilta asiakkailta, on kiellettyä syrjintää.

MITÄ SYRJINNÄSTÄ VOI SEURATA?

Sakkoa tai vankeutta. Rikoslain nojalla syrjinnästä voi seurata sakkoa tai

vankeutta enintään kuusi kuukautta. Syrjinnästä tuomittu on usein veloitettu maksamaan uhrille vahingonkorvauksen. Yhdenvertaisuuslain perusteella syrjityllä on lisäksi oikeus saada hyvitystä syrjinnästä. Tuomittu saattaa myös joutua korvaamaan esimerkiksi syrjinnän uhrin oikeudenkäyntikuluja.

MITEN VOIN TOIMIA SYRJINNÄN EHKÄISEMISEKSI?

Ravintolan järjestyksenvalvojan ja henkilökunnan velvollisuus pitää yllä järjestystä ei ole aina helppoa. Tilanteet vaihtelevat, eikä ole olemassa yhtä yleispätevää ratkaisua esiin tuleviin ongelmiin. Ravintolan kannattaa sopia omat selvät pelisäännöt hankalia tilanteita varten, sillä kaikkein vaikeinta on silloin, kun sääntöjä ei ole.

Henkilökuntaa on ohjeistettava toimintalinjoista etukäteen. Tämä koskee myös tilapäisiä työntekijöitä, harjoittelijoita, vuokratyöntekijöitä yms. Ottamalla syrjintäkielto huomioon toiminnassaan ravintolat voivat tarjota kaikille asiakkailleen turvallisen ja viihtyisän ympäristön.

OPPAAN OVAT LAATINEET JA LISÄTIETOJA ANTAVAT:



Ihmisoikeusliitto ry

Döbelninkatu 2, 8. krs, 00260 Helsinki
09 4155 2500
09 4155 2552 (neuvonta)
info@ihmisoikeusliitto.fi
www.ihmisoikeusliitto.fi



Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry

Merimiehenkatu 29, 00150 Helsinki
09 6220 200
shr@shr.fi
www.shr.fi



Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

PL 54, 00531 Helsinki
020 774 002
pam@pam.fi
www.pam.fi



VÄHEMMISTÖVALTUUTETTU

Vähemmistövaltuutetun toimisto

PL 34, 00023 Valtioneuvosto
010 60 47048
vahemmistovaltuutetun.toimisto@
mol.fi
www.vahemmistovaltuutettu.fi



Sisäasiainministeriö

Poliisiosasto

PL 26
00023 Valtioneuvosto
09 16001
www.poliisi.fi



YHDENVERTAISUUS
ASIAKASPALVELUSSA
2006