

10.2.2014

Dnr 1319/4/13

**Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen**

**Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja**

## **POLISENS BETJÄNING PÅ SVENSKA VAR BRISTFÄLLIG**

### 1 KLAGOMÅLET

Klaganden bad i ett 13.3.2013 daterat brev justitieombudsmannen undersöka förfarandet av polisinrättningen i Egentliga Finland. Det var fråga om förverkligandet av de språkliga rättigheterna och polismäns uppförande i samband med händelserna 18.11.2012 på Åbo polisstation där klaganden ville vara närvarande vid ett förhör. Hon själv var inte misstänkt för något.

Klaganden anser att polisen inte hade ställt sig positivt till hennes rätt att använda sitt eget språk i kontakten med polisen. Tvärtom hade polisen försökt få henne att avstå från svenskan och använda finska i stället. Klaganden har uppfattat att hon blivit illa behandlad på grund av att hon valt att använda svenska. Vidare ansåg klaganden att polismännen inte i övrigt heller hade uppfört sig sakligt mot henne eller främjat försonlighet.

- - -

### 3 AVGÖRANDE

#### 3.1 Utgångspunkter

Klaganden hade på grund av språklagens 10 och 23 § rätt att få betjäning på svenska språket på Åbo polisstation. Enligt 10 § 1 mom. har var och en i kontakter med statliga myndigheter rätt att använda finska eller svenska och enligt 23 § 2 mom. ska en tvåspråkig myndighet – så som polisinrättningen i Egentliga Finland – betjäna allmänheten på finska och svenska. Polisen ska även enligt 23 § 1 mom. självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

En myndighet ska således självmant förverkliga de språkliga rättigheterna så att ingen särskilt behöver kräva dem. Myndigheten ska se till att en individ har faktiska möjligheter att välja vilket språk (finska eller svenska) han eller hon vill använda och att individen endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt språk eller det valda språket. En myndighet får inte heller be någon använda ett annat språk än det som personen själv har använt.

Med anledning av möjliga brister i den språkliga betjäningen kan en kunds tilltro till en myndighet minska och i värsta fall kan kunden förlora den helt och hållet. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna i samband med kundbetjäningen förutsätter för sin del att en tvåspråkig myndighet har tillräckligt många anställda som också behärskar svenska. Ur likabehandlingens synvinkel är det viktigt att personer som sköter sina ärenden på svenska inte åsamkas extra besvär jämfört med andra eller att de på grund av bristfälligheter i

tjänstemäns språkkunskaper måste avstå från sina språkliga rättigheter. Trots att kraven på tjänstemäns språkkunskaper varierar måste myndigheten t.ex. genom arbetsskiftsarrangemang se till att individers språkliga rättigheter tillgodoses och allmänhetens tilltro till myndighetverksamhet upprätthålls och främjas.

### 3.2

#### Begränsning av bedömningen

På grund av det tillgängliga materialet har jag i detta fall ingen anledning att misstänka att det hos polisinsättningen i Egentliga Finland skulle råda någon slags omedvetenhet om de krav som språklagstiftningen ställer till polisens verksamhet. Polisinsättningen har i sitt yttrande konstaterat att den är mån om att säkerställa betjäning även på svenska och det poängteras också för personalen. Svenskkunnig personal finns tillgänglig så gott som alltid. Även Polisstyrelsen har i sitt yttrande konstaterat att den har behandlat språkliga rättigheter under årets lopp och polisinsättningen i Egentliga Finland har beaktat språkliga rättigheter i sin verksamhet.

Därför är det nu fråga om förverkligandet av de språkliga rättigheterna i detta enskilda fall.

Beträffande polisens uppförande kan jag på grund av det tillgängliga materialet inte närmare ta ställning till saken eftersom klagandens och polisens berättelser väsentligt avviker från varandra.

### 3.3

#### Bedömningen

Nu är det främst fråga om händelserna strax efter klaganden hade kommit fram till polisstationen och försökt förklara varför hon var på platsen.

Överkonstapel A har enligt min mening haft en central roll i detta ärende. Han har i sin utredning berättat att han kallats på platsen vid det skedet klaganden kommit till polisstationen och då ingen annan på platsen talade svenska. A anser att hans svenska antagligen är lite bättre än skolsvenska men långt ifrån flytande. Då man inte kunnat utreda saken hade A erbjudit sig att skaffa en tolk till platsen, men klaganden hade sagt att hon inte behöver en tolk utan det är polisen som behöver den. Till denna del konstaterar jag att klagandens och A:s berättelser motsvarar varandra.

Vidare berättar A att sedan klaganden bytte över till finska hade man slutligen fått klarhet i saken och A hade lämnat platsen. Även klaganden har konstaterat att när hon hade sagt några meningar på finska verkade situationen lösa sig.

A har emellertid bestridit att han skulle ha påstått att klaganden var löjlig. Däremot har han i sin utredning anført att vid det skedet då man med anledning av språkmuren inte kunde klara av situationen hade han sagt till klaganden att situationen var löjlig: A:s kunskaper i svenska var inte tillräckliga och klaganden nekade att tala finska – fast hon kunde tala det – och därför kunde ärendet inte utredas.

Polisinsättningen och Polisstyrelsen har i sina yttranden konstaterat det vara uppenbart att det uppkommit kommunikationssvårigheter och att i efterhand granskat skulle situationen möjligtvis ha krävt en person som kunnat flytande svenska. Jag kan hålla med de här slutsatserna och konstaterar därtill följande.

Det är klart att klagandens språkliga rättigheter inte hade blivit vederbörligen tillgodosedda. Klaganden hade inte fått vederbörlig betjäning på svenska och därtill var hon tvungen att avstå från rätten att använda sitt språk i praktiken med anledning av överkonstapel A:s otillräckliga språkkunskaper. Även om det finns individuella skillnader i förmågan att tillägna sig språk och det inte är justitieombudsmannens sak att i ett skriftligt klagomålsförfarande bedöma enskilda tjänstemäns språkkunskaper, har A nu själv medgett att han inte kan tala flytande svenska. Även kommissarie B har konstaterat att A:s svenska inte är så stark men han gör sitt bästa och förstår lugnt talad svenska rätt så bra.

På basis av vad som utretts i ärendet finner jag ingen anledning att betvivla att A hade strävat efter att sköta ärendet efter bästa förmåga. Tyvärr har detta ur den språkliga betjäningens synvinkel varit otillräckligt, och A borde ha letat efter någon annan som skulle ha behärskat svenska språket bättre än han. Även i praktiken skulle detta ha varit möjligt. Enligt kommissarie B fanns det nämligen i arbetsturen personer som kunde svenska, men någon begäran att leta fram sådana hade han inte fått.

Jag har även fäst uppmärksamhet vid A:s utredning såvida han har anfört att situationen var löjlig. Med detta har han hänvisat till det att hans kunskaper i svenska var otillräckliga och klaganden nekade att tala finska även om hon kunde tala det. Jag anser att A:s utsaga reflekterar en sådan attityd som är främmande för och i strid med språklagens fundamentala utgångspunkter. Att någon använder eller vill använda svenska hos en tvåspråkig polismyndighet kan i inga omständigheter betraktas som löjligt.

4

#### ÅTGÄRDER

Jag meddelar polisinrättningen i Egentliga Finland och speciellt överkonstapel A mina uppfattningar som framgår ovan av avsnitt 3.3.

I detta syfte sänder jag A och polisinrättningen en kopia av mitt beslut. Samtidigt sänder jag Polisstyrelsen en kopia av beslutet för kännedom.