

2.12.2011

Dnr 1455/4/10

Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen

Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja

SPRÅKLIGA RÄTTIGHETER FÖRVERKLIGADES INTE UNDER NÖDSAMTAL

1

KLAGOMÅLET

Klaganden kritiserar i ett 16.4.2010 inkommet brev nödcentralens förfarande. Klaganden berättar att hon åtminstone två gånger hade ringt nödcentralen (på svenska) p.g.a. en gräsbrand. Då hademan frågat om klaganden kunde tala finska. Med brandkårens verksamhet är klaganden emellertid nöjd eftersom brandkåren kom och släckte branden snabbt. Klaganden vill ändå uppmärksamma att det skulle vara viktigt att man kunde svenska på nödcentralen.

- - -

3

AVGÖRANDE

3.1

Grunder för bedömningen

3.1.1

Händelseförloppet

Egentliga Finlands nödcentral mottog det första nödsamtalet med anledning av den berörda händelsen 15.4.2010 kl. 17.27. Klaganden hade berättat (på svenska) att "det brinner här hos oss ---". Operatören hade tagit emot denna information och frågat (på svenska): "Kan du prata finska?". Klaganden hade därefter ropat på finska: "Se palaa!". Därpå hade operatören bett på svenska att klaganden skulle vänta och hade kopplat samtalet vidare till en tvåspråkig operatör som befann sig i samma sal och var ledig. Denna operatör hade fortsatt att behandla nödsamtalet med klaganden på svenska.

Nödcentralen hade mottagit det andra nödsamtalet från klaganden kl. 17.34. Klaganden hade berättat att hon en stund tidigare hade ringt nödcentralen och meddelat om branden. Operatören hade börjat behandla nödsamtalet på svenska och kontrollerat adressen. Behandlingen av samtalet hade fortsatt så att operatören hade talat finska och klaganden till en början svenska, och i slutet av samtalet även finska.

3.1.2

Rättsregler

Grundlagen

Enligt 6 § 1 mom. är alla lika inför lagen. Ingen får enligt 2 mom. utan godtagbart skäl särbehandlas till exempel på grund av språk. Enligt 17 § 1 mom. är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk ska enligt 2 mom. tryggas genom lag. Enligt 22 § ska det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Språklagen

Enligt 2 § 1 mom. är syftet med denna lag att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rätten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska. Målet är enligt 2 mom. att vars och ens rätt till rättvis rättegång och god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det.

Bestämmelsen betonar språkets betydelse när de grundläggande rättigheterna förverkligas. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna anses vara en faktor som bidrar till god förvaltning. De språkliga rättigheterna ska förverkligas utan att individen särskilt behöver begära det. Syftet med bestämmelsen är att betona att det är det allmännas skyldighet att förverkliga de grundläggande rättigheter som anges i grundlagen. Bestämmelsen ålägger det allmänna en skyldighet att självant förverkliga de grundläggande rättigheterna i praktiken. Att myndigheterna självant förverkligar de språkliga grundläggande rättigheterna svarar mot kravet på god förvaltning.

Om en person upplever att myndigheten inte vill betjäna dem på deras språk och på så sätt avstår från de språkliga rättigheterna kan detta leda till att kontakterna med myndigheterna försvåras och att en person på grund av bristande språkkunskaper får felaktig information av myndigheterna eller att myndighetens beslut baserar sig på oriktiga fakta (RP 92/2002 rd, s. 69–70).

I språklagens 10 § stadgas om individens språkliga rättigheter hos myndigheterna. I kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter har var och en enligt 1 mom. rätt att använda finska eller svenska.

Rätten enligt denna paragraf är oberoende av bestämmelserna i lagens 3 kap. om handläggningsspråket hos myndigheterna (GrUB 9/2002 rd, s. 5).

Ett särskilt syfte med bestämmelsen är enligt regeringens proposition att trygga rätten att använda sitt eget språk i de fall då personen själv önskar använda det. I rättspraxis (HD 1993:153) har det konstaterats att en person kan vara tvåspråkig. Hans eller hennes eget språk är då antingen finska eller svenska och i enskilda fall det språk av dessa två som han eller hon själv önskar använda. Denna tolkning beaktar de personer som faktiskt är tvåspråkiga och binder dem inte till en situation där de måste välja någotdera av sina två språk för kontakterna med myndigheterna. Rätten att använda finska eller svenska är således inte bunden till personens eget språk, utan han eller hon kan välja språket. T.ex. en tvåspråkig person kan välja vilketdera språket han eller hon använder.

Rätten att använda finska eller svenska är inte bunden till individens egen sak. Var och en har rätt att enligt eget val använda finska eller svenska i kontakter med en statlig myndighet eller en tvåspråkig kommunal myndighet t.ex. för att be om råd eller en utredning. Begäran eller kontakterna behöver således inte anknyta till ett ärende som är eller ska bli anhängigt. Bestämmelsen baserar sig på att en statlig myndighet och en tvåspråkig kommunal myndighet i varje fall är skyldig att betjäna allmänheten på såväl finska som svenska och att en indelning i personens egen sak och andra ärenden då är onödig.

Myndigheten ska i sin verksamhet se till att en enskild person har faktiska möjligheter att välja vilket språk han eller hon vill använda och att han eller hon endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt språk eller det valda språket (RP 92/2002 rd, s. 75–77).

I språklagens 23 § stadgas om myndigheternas skyldighet att förverkliga de språkliga rättigheterna. Myndigheterna ska enligt 1 mom. i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet ska enligt 2 mom. betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Kvaliteten på den service som ges får enligt regeringens proposition inte vara beroende av om mottagaren använder finska eller svenska. Målet är att den enskilde inte ska behöva kräva att hans eller hennes språkliga rättigheter tillgodoses. Myndigheten ska vid behov fråga en person vilket språk han eller hon önskar använda. En myndighet får således inte heller be någon använda ett annat språk än det som personen själv önskar använda. För att denna serviceprincip ska kunna genomföras i praktiken måste myndigheterna se till att deras anställda har tillräckliga språkkunskaper (RP 92/2002 rd, s. 91–92).

3.1.3

Nödcentralsverkets yttrande

Nödcentralsverket har konstaterat bl.a. att den operatör som behandlade det första nödsamtalet från klaganden agerade i enlighet med instruktionerna då personen i fråga hade kopplat det svenskspråkiga samtalet till en svenskspråkig operatör i syfte att säkerställa att klaganden fick högklassig service. Den operatör som tog emot det andra nödsamtalet hade själv hanterat samtalet och använt bägge inhemska språken under samtalet. Den operatör som svarade på det andra samtalet borde enligt instruktionerna ha kopplat vidare samtalet till en operatör som var bättre på att tala svenska eftersom klaganden hade använt svenska under samtalet.

3.2

Ställningstagande

Det är viktigt att en person som ringer till en tvåspråkig nödcentral kan utträta sitt ärende på sitt modersmål, antingen på finska eller på svenska. Även om personen i fråga eventuellt behärskar också det andra inhemska språket kan det i nödsituationer av detta slag, som i hög grad berör de grundläggande rättigheterna och där ringaren ofta är stressad och panikslagen, i verkligheten vara svårt för honom eller henne att använda ett annat språk än sitt modersmål.

När det är fråga om en tvåspråkig myndighet är det avgörande vilket språk kunden själv använder. Myndigheterna ska självmant förverkliga de språkliga rättigheterna så att ingen särskilt ska behöva kräva dessa rättigheter. För att trygga de språkliga rättigheterna för en person som ringer till nödcentralen bör operatören sålunda ställa sina frågor till kunden på ett sådant sätt att operatören inte ens indirekt under samtalet låter kunden förstå att det vore skäl att byta till ett annat språk än det som kunden själv har valt.

Jag anser att nödcentralens förfarande när det gäller förverkligandet av de språkliga rättigheterna kan kritiseras för det första för att till klaganden, som använde svenska under det första samtalet, ställdes frågan om hon kunde prata finska. Ett sådant förfarande är ägnat att i strid med språklagen ge intrycket att man på den tvåspråkiga nödcentralen hoppas att kunden i första hand ska tala finska. En förmildrade omständighet är å andra sidan att det av utredningen framgår att klaganden efter sitt svar på finska i varje fall hade kopplats till en operatör som talade svenska.

För det andra anser jag att nödcentralens förfarande kan kritiseras för att klagandens andra samtal inte kopplades till en operatör som hade kunnat sköta ärendet i dess helhet på det språk som klaganden använde, dvs. på svenska.

Med stöd av det som konstateras ovan anser jag att klagandens grundläggande språkliga rättigheter inte blev behörigen beaktade i det aktuella fallet. Jag meddelar för kännedom nödcentralen min uppfattning att dess förfarande stred mot språklagen och uppmärksammar för framtiden nödcentralen på de synpunkter som jag ovan framför på förverkligandet av de språkliga rättigheterna.

4

ÅTGÄRDER

Jag meddelar Egentliga Finlands nödcentral min uppfattning som framgår ovan av avsnitt 3.2. I detta syfte sänder jag nödcentralen en kopia av mitt beslut. Samtidigt sänder jag en kopia av beslutet även till Nödcentralverket för kännedom.