

7.6.2017

EOAK/1577/2016

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

KUVAAMINEN KANSANELÄKELAITOKSEN TOIMISTOSSA

1 KANTELU

Kantelija kertoi kantelussaan asioineensa 10.5. 2016 Kansaneläkelaitoksen (Kela) Kampin toimistossa. Hän olisi kertomansa mukaan halunnut videoida asiointiaan. Kantelijan mukaan Kelan virkailija oli kuitenkin kieltänyt kuvaamisen. Virkailija oli kutsunut paikalle kaksi vartijaa, jotka olivat yrittäneet saada hänet kertomaan, miksi hän kuvasi. Kantelija kertoi kysyneensä vartijan nimeä, jota tämä ei ollut kuitenkaan kertonut. Lopulta kantelija kertoi totelleensa vartijan käskyä poistua paikalta. Poistuessa vartija oli kantelijan mukaan paiskannut oven kiinni, missä yhteydessä kantelija kertoi saaneensa pienen haavan käteensä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kela antoi 19.8.2016 lausunnon selvityksineen.

3 RATKAISU

3.1

Kansaneläkelaitoksen lausunto ja selvitykset

Kela viittaa launnossaan asiakaspalveluyksikön, palveluryhmän päällikön ja vartijoiden antamiin selvityksiin.

3.1.1

Tapahtumatietoja

Kelan mukaan Kampin toimiston asiakkaille avoin asiakastila toimii kahdessa kerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa on ns. pikapalvelu, itsepalvelupäätteitä, postilaatikko ja lasiseinin ja -liukuovin eroteltuja asiakaspalvelupisteitä, joissa palvellaan ajanvarausasiakkaita. Pikapalvelua toteuttaa 1–2 asiakasohjaajaa, jotka lähestyvät asiakkaita ja tiedustelevat heiltä, miten voisivat auttaa. Asiakasta voidaan neuvoa yleisellä tasolla ja hänet ohjataan sopivimpaan palvelukanavaan, esim. toisen kerroksen asiakaspalveluun, jossa on avoin odotustila vuoronumerolaitteineen ja lasiseinin ja -liukuovin eroteltuja asiakaspalvelupisteitä. Kampin toimisto on yksi Suomen vilkkaimmista toimistoista ja siellä on aina asiakkaita.

Kelan mukaan kantelija on ilmeisesti molemmissa kerroksissa kuvannut ympäristöään rintaansa kiinnitetyllä GoPro-videokameralla. Hän on vedonnut siihen, että perustuslain 12 §:n nojalla julkisella paikalla saa kuvata vapaasti.

3.1.2

Sovelletut oikeusohjeet

Kelan mukaan perustuslain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on sananvapaus, ja sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Kuvaaminen kuuluu sananvapauden piiriin.

Toisaalta perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu. Julkisen vallan on perustuslain 22 §:n nojalla turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Kela toteaa lisäksi, että hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu hallintolain 6 §:n mukaan se, että viranomaisten toimien on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden ja niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

Kelan ilmoittaa ohjeistaneensa kuvaamisesta seuraavasti:

"Asiakkaalla on oikeus kuvata tai nauhoittaa omaa palvelutilannettaan, jos hän haluaa. Kyse on perustuslain tarkoittamasta sananvapauden käyttämisestä. Julkisella paikalla saa kuvata eikä Kelan asiakastila (tai puhelinpalvelu) ole lain tarkoittamalla tavalla julkisuudelta suljettu paikka.

Kelan asiakastilassa kuvatessa on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon myös muiden paikalla olevien asiakkaiden oikeus yksityisyyden suojaan. Muiden asiakkaiden asiointit eivät saa joutua tallennuksen piiriin. Asiakaspalvelupisteissä olisikin hyvä miettiä jo etukäteen, miten toimitaan, kun kuvaus- tai nauhoitustilanne tulee kohdalle. Esimerkiksi se, miten olisi mahdollista siirtää tällainen palvelutilanne tilaan, jossa ei ole paikalla muita asiakkaita.

- Kuvaamista haluavan asiakkaan ei tarvitse pyytää nimenomaista lupaa. Sen sijaan häneltä voidaan edellyttää, että kuvaamisesta tai muusta tallentamisesta sovitaan asiakaspalvelusta vastaavan paikallisen esimiehen kanssa. Kela edellyttää, että asiakas toimii sovitulla tavalla.*
- Asiakkaalle tulee selvittää, että vaikka kuvaaminen on sallittu, se ei tarkoita sitä, että on olemassa myös lupa kuvan tai tallenteen julkaisemiseen. Luvatta julkaiseminen voi täyttää jopa rikoksen tunnusmerkistön.*
- Kelan tulee ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, jos asiakas toimii toisin kuin mitä on sovittu (esim. kuvan tai tallenteen luvatta julkaiseminen)."*

3.1.3

Kelan arvio asiasta

Kelan mukaan kyseessä on kuvaamisen osalta kahden perusoikeuden, sananvapauden ja yksityiselämän suojan, välinen ristiriita. Laillisuusvalvonnassa on aiemmin käsitelty vastaavanlaisia tapauksia. Tällöin on esitetty näkökanta, ettei asiointi Kelassa sinällään ole salassa pidettävä tieto. Toisaalta kuitenkin on todettu, että Kelassa asioidessa käsitellään eri elämäntilanteisiin liittyviä etuusasioita, joissa hyvin monessa pitää esittää selvitystä mm. terveydentilasta ja/tai taloudellisista olosuhteista, jotka tiedot ovat salassa pidettäviä. Perusteltuna voidaan pitää, että henkilöllä on odotusarvona se, että hän saa näitä asioita hoitaessaan myös asioida yksityisesti ja rauhassa. Kelan toimistossa kuvaava henkilö on omiaan saattamaan asiakkaissa tunteen heidän yksityisyytensä loukkaamisesta tai sen vaarasta, vaikka kuvaaminen ei kohdistuisikaan kehenkään henkilöön henkilökohtaisesti. On pidetty tärkeänä, että asiakkaat voivat asioida Kelassa luottavaisina siitä, että asiointitapahtuma on turvallinen ja vastaa niitä perusteltuja odotuksia, joita heillä asiointista on. Asiakastapahtuman kuvaaminen ulkopuolisen toimesta on omiaan horjuttamaan näitä odotuksia.

Kantelija on ilmoittanut kuvaamisensa perusteeksi halunsa kuvata omaa virastossa asiointiaan. Tämä on kyllä hänen oikeutensa, mitä ei asiakaspalvelutilanteessakaan ole kiistetty. Häntä on kehoitettu olemaan kuvaamatta yleisessä asiakastilassa muiden asiakkaiden yksityisyyden turvaamiseksi.

Tässä kantelijan sananvapauden toteuttamisen ja muiden asiakkaiden yksityisyyden turvaamisen ristiriitatilanteessa Kelan Kampin toimisto on näkemyksemme mukaan oikeutetusti asettanut muiden asiakkaiden yksityisyyden ensisijaisesti suojeltavaksi oikeushyväksi. Erityisesti on huomioitava, että kyseessä on ollut asiakasmääriltään vilkas toimisto, jossa asiakkaita on palveltu useilla eri tavoilla. Asiakaspalvelupisteisiin on ollut avoin näkyvyys. Kyseessä on ollut videokuvaaminen, jolloin kuvan lisäksi tallentuu ääni ja siten yksityisyyden loukkaaminen tai ainakin loukkaamisen vaara on ollut varsin todennäköistä. GoPro-kamera on pienikokoinen, ja se on ollut kiinnitettynä kantelijan rintaan. Kuvaamistapa on ollut ulkopuolisille varsin huomaamaton eivätkä muut asiakkaat ole välttämättä havainneet kuvaamista eivätkä tällöin ole voineet vältellä kuvatuksi joutumista tai osanneet varoa puhumasta yksityisistä, salassa pidettävistä asioistaan.

Kantelijan videokameran ja kuvaamisen on havainnut 1. kerroksen asiakasohjaaja. Kantelija on Kelan mukaan käyttäytynyt välinpitämättömästi muiden asiakkaiden perusoikeuksia kohtaan eikä kehoituksista huolimatta ole lopettanut kuvaamista. Tämän johdosta kantelijan toiminta on koettu uhmakkaana ja aggressiivisenakin, joten vartijat on kutsuttu paikalle. Kampin toimistolla on Securitas Oy:n kanssa sopimus vartiointipalveluista niin, että vartijat kutsutaan tarvittaessa paikalle toimistoon. Kieltäytyessään lopettamasta kuvaamista yleisessä asiakastilassa kantelija on Kelan näkemyksen mukaan omalla toiminnallaan aiheuttanut sen, että häntä on pitänyt pyytää poistumaan ilman, että hän on saanut oman etuasiansa hoidettua. Mikäli kantelija olisi lopettanut kuvaamisen asiakastilassa, hän olisi voinut asioida 2. kerroksen asiakaspalvelussa hallintolain 7 §:n mukaisesti ja myös kuvata oman asiointinsa muiden asiakkaiden oikeuksia vaarantamatta. Kelan mukaan kantelija on asioinut Kelan Kampin toimistossa seuraavana päivänä eli 11.5.2016 ilman kameraa ja saanut etuasiansa hoidettua.

Kela katsoo, että asiakaspalvelutilanteessa on menetelty hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti ja asiakkaiden perusoikeuksia oikeudenmukaisesti toteuttaen.

3.2

Asian arviointia

3.2.1

Aiempaa ratkaisukäytäntöä

Kuvaaminen eri virastoissa on ollut laillisuusvalvonnassa arvioitavana aiemminkin, myös valokuvaaminen Kelan toimiston asiakastiloissa, kuten Kela lausunnossaan toteaa. Annoin sanottuun asiaan ratkaisuni 20.9.2012 (dnro 1140/4/11). Siinä oli kyse tilanteesta, jossa henkilö oli valokuvannut Kelan toimiston yleisissä asiakaspalvelutiloissa mutta myös siten, että hän oli kuvannut erillisessä huoneessa käytyä asiakaspalvelutapahtumaa huoneen oven ollessa auki. Kuvaajan tarkoituksena oli ollut osoittaa se, kuinka huonosti yksityisyyden suoja toteutuu Kelan toimistoissa.

Asia oli tullut ilmi, kun kuvaaja oli myöhemmin julkaissut ottamiaan kuvia internetissä. Arvioin ratkaisussani asiaa kuitenkin myös siitä näkökulmasta, että voidaanko kuvaaminen Kelan asiakastiloissa kieltää jo ennakolta. Vastausta sananvapauteen kuuluvan kuvaamisen ja kielletyn kuvaamisen väliseen rajanvetoon on vakiintuneesti haettu salakatselua koskevan

rikoslain 24 luvun 6 §:n tulkinnalla. Salakatselua koskeva säännös siis määrittäisi ne olosuhteet, joissa kuvaaminen Kelan odotustiloissa voisi olla kiellettyä. Aiemmassa laillisuusvalvontakäytännössä apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt oli katsonut, että kuvaaminen terveyskeskuksen odotustilassa ei ole rikoslain tarkoittamaa salakatselua.

Arvioin ratkaisussani kuvaamista Kelan asiakastiloissa samalla tavoin. Toin ratkaisussani esiin myös seuraavia näkökohtia:

”Saamani selvityksen mukaan kantelija oli ottanut nyt puheena olevan kuvan sellaisessa tilassa, johon yleisöllä on vapaa pääsy. Kuvauksen tarkoituksena hänellä oli nähdäkseen osoittaa se, että asiakkaiden yksityisyys ei sanotussa Kelan toimitilassa toteudu, kun yksittäistä asiakastapahtumaa voidaan kuvata. Käsitykseni mukaan kantelijan nimenomaisena tarkoituksena ei ole ollut kuvata ketään tiettyä henkilöä.

Edellä olevan perusteella katson, että kyse ei ole ollut rikoslain 24 luvun 6 §:ssä tarkoitettusta salakatselusta.

Sananvapauden käyttämiseen kuuluu yhtenä tekijänä se, että sen käyttäminen ei voi edellyttää ennalta hankittua lupaa. Nyt esillä olevaa tilannetta tarkasteltaessa on kuitenkin nähdäkseen annettava merkitystä myös sille, millä asioilla Kelassa yleensä asioidaan ja mitä vaatimuksia asiointinsa yksityisyyden tasolta asiakkaat voivat perustellusti olettaa.

Osassa edellä viitatuista kantelutapauksista on ollut kyse valokuvaamisesta sellaisella julkisella paikalla (esim. liikenneasema), jossa oleskeleva henkilö ei lähtökohtaisesti ole paikalla sellaisella perusteella, joka nauttisi erityistä suojaa yksityisyyden suojan kannalta. Mennessään tällaiselle paikalle henkilö ei myöskään odota suurta yksityisyyttä taikka sitä, että hän ei missään tapauksessa tulisi kuvatuksi jossain yhteydessä siellä oleskellessaan.

Kela on instituutiona suomalaisille ja myös Suomessa ainakin pitempään asuville tuttu ja käytännössä jokainen on sen kanssa tekemisissä elämänsä aikana. Sinällään asiointi Kelassa ei ole nähdäkseen myöskään salassa pidettävä tieto. Kelassa asioidessaan henkilö käsittelee kuitenkin eri elämäntilanteisiin liittyviä etuasioitaan, joissa hyvin monessa hänen pitää esittää selvitystä muun muassa terveydentilastaan ja/tai taloudellisista olosuhteistaan. Nämä tiedot ovat sinällään salassa pidettäviä ja voidaan pitää perusteltuna, että henkilöllä on odotusarvona se, että hän saa näitä asioita hoitaessaan myös asioida yksityisesti ja rauhassa.

Käsitykseni mukaan edellä kerrotusta voidaan johtaa se oletus, että Kelan toimistossa kameralla valokuvia ottava henkilö on omiaan saamaan asiakkaissa tunteen heidän yksityisyytensä loukkaamisesta tai sen vaarasta, vaikka kuvaaminen ei kohdistuisikaan kehenkään henkilöön henkilökohtaisesti.

Totean tässä yhteydessä lisäksi, että käsitykseni mukaan viranomaisellakin, eli tässä tapauksessa siis Kelalla, on oma vastuunsa siitä, että asiakas voi hoitaa asiansa asianmukaisesti myös tässä suhteessa. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Säännöksen kirjoitusmuoto on väljä ja käsitykseni mukaan palvelun asianmukaisuuteen voidaan sisällyttää myös ne perustellut odotusarvot, joita asiakkaalla käyttämältään palvelulta on. Pidän tärkeänä, että Kelan asiakkaat voivat asioida Kelassa luottavaisena siitä, että asiointitapahtuma on turvallinen ja vastaa niitä perusteltuja odotuksia, jota heillä asiointiltaan on. Käsitykseni mukaan asiakastapahtuman kuvaaminen ulkopuolisen toimesta on omiaan horjuttamaan näitä odotuksia.

Tilanteessa on pohjimmiltaan kyse kahden perusoikeuden, sananvapauden ja yksityiselämän suojan, välisestä punninnasta. Näin siitäkin huolimatta, että nyt puheena olleessa valokuvaustilanteessa kukaan ei käytettävissäni olevan aineiston perusteella ole kokenutkaan yksityisyyttään loukatuksi. Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että punninnassa tavoitteena tulee olla molempien perusoikeuksien mahdollisimman täysimääräinen samanaikainen toteuttaminen (esim. Viljanen teoksessa *Perusoikeudet*, 1999, s. 155). Mikael Hidénin mukaan (silloin perusoikeussäännökset sisältänyt) hallitusmuoto ei tuntenut perusoikeuksien eriarvoisuutta. Vertailutilanteessa tarkoitus (oleellisesti) suojata jotakin perusoikeutta voi oikeuttaa (lieviin) kajoamisiin toiseen perusoikeuteen (Hidén, *Perusoikeudet Hallitusmuodon II luvussa, Oikeustiede–Jurisprudentia I:1971*, s. 69–70, 84–87). Nykylainsäädännön mukaan Hidén on arvioinut asiaa samoin: jonkin oikeuden vähäinen loukkaus voi olla oikeutettua, jos sillä saavutetaan huomattava etu toiselle oikeudelle (teoksessa *In memoriam Kari S. Tikka 1944–2006*, 2007, s. 69).

Kummankin perusoikeuden yhtäaikainen mahdollisimman täysimääräinen samanaikainen toteuttaminen edellyttää tässä tilanteessa asiaan osallisten perusoikeusintressien arvioimista.

Kantelijan tarkoituksena kuvatessaan on nähdäkseni ollut osoittaa se, että Kelan asiakaspalvelussa yksityisyyden toteutuminen on vaarassa. Siitä huolimatta, että kyse on tärkeästä asiasta, kyse ei käsitykseni mukaan ole kuitenkaan sananvapauden ydinalueeseen, jota olisi yhteiskunnallissävytteinen (poliittisesti päämäärähakuinen) kansanvallan toteutukseen tähtäävä viestintä, kuuluvan oikeuden käyttämisestä. Minun on lähtökohtaisesti vaikea kuvitella muutoinkaan tilannetta, jossa Kelan asiakaspalvelutiloissa valokuvaaminen olisi tällaista sananvapauden ydinalueeseen kuuluvaa toimintaa. Käsitykseni mukaan sanotun toimitiloihin liittyvän epäkohdan osoittaminen olisi mahdollista myös muilla keinoin, esimerkiksi esittämällä asia kirjallisesti tai suullisesti toimiston henkilökunnalle.

Sen sijaan käsitykseni mukaan Kelan asiakkaiden yksityisyyden suojan tarve heidän asioidessaan etuusasioissaan on lähempänä yksityisyyden suojan ydinalueen ulottuvuutta.

Tämän vuoksi katsonkin, että turvatakseen asiakkaidensa yksityisyyden suojan asianmukaisen toteutumisen Kelan toimistolla voidaan katsoa olevan oikeus ohjeistaa, että kuvaamista haluava ilmoittaa etukäteen aikeistaan kuvata toimiston tiloissa. Näin toimisto pystyy yhdessä kuvaajan kanssa etukäteen sopimaan kuvattavista kohteista sekä mahdollisesti hankkimaan kuvaamiseen paikalla olevilta suostumukset.

Kela on lausunnossaan viitannut Euroopan ihmisoikeustuimen 15.1.2009 antamaan tuomioon (*Reklos ja Davourli vs. Kreikka*), jossa tuomioistuin totesi, että henkilön kuvan suoja kuuluu olennaisena osana Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artiklassa tarkoitettuun yksityiselämän suojaan. EIT totesi, että henkilöllä tuli olla oikeus määrätä kuvastaan ja sen levittämisestä sekä samalla myös sen ottamisesta. Siten periaatteessa ja myös tapauksen kaltaisissa olosuhteissa oli edellytettävä, että yksilön suostumus hankittiin jo kuvan ottamiseen eikä vain sen mahdolliseen julkiseen levittämiseen.

Sanotussa tapauksessa ammattivalokuvaaja oli yksityisellä synnytysklinikalla valokuvannut lähietäisyydeltä vastasyntyneen lapsen kasvot. Kuvaaminen oli tapahtunut klinikan suostumuksella ja klinikka oli ilmoittanut kuvaajan tarjoamista palveluksista asiakkailleen. Lapsen vanhemmat, joille kuvaaja oli valokuvia tarjonnut, katsoivat, että heiltä olisi tullut hankkia suostumus lapsensa valokuvaamiseen. EIT oli vanhempien kanssa samaa mieltä.

Tapauksen olosuhteet poikkeavat Kelan asiakastiloista eikä nyt puheena olevassa tapauksessa ole ollut myöskään kyse kenenkään nimenomaisen henkilön kuvaamisesta. Näin ollen tilanteet eivät suoraan rinnastu. Kelan asiakaspalvelutila on kaikille avoin paikka eikä Kelan asiakkuuskaan sinällään ole salassa pidettävä tieto. Kuitenkin suuri osa Kelassa käsiteltävistä asioista sisältää asiakasta koskevaa salassapidon alaista tietoa.”

Yhteenvetona totesin, että perusoikeutena turvatusta sananvapaudesta seuraa nähdäkseni se, että Kela ei voi kokonaan kieltää valokuvaamista asiakaspalvelutiloissaan. Sananvapauteen kuuluu myös se, että sen käyttämiseen ei edellytetä ennakkolupaa. Näin ollen nähdäkseni myöskään luvan edellyttäminen ja asettaminen kuvaamisen ehdoksi Kelan asiakaspalvelutiloissa ei ole lainmukaista.

Katson kuitenkin, että Kelan asiakkaiden yksityisyyden turvaamisen kannalta voidaan pitää perusteltuna, että Kela ohjeistaa ennen kuvaamista olemaan yhteydessä henkilökuntaan. Näin pystytään nähdäkseni parhaiten ottamaan huomioon ja turvaamaan molempien kysymyksessä olevien perusoikeuksien mahdollisimman täysimääräinen toteutuminen.

3.3.2

Kannanotto

Nyt esillä oleva tapaus poikkeaa aiemmin käsittelemästani muun muassa siinä suhteessa, että kantelija oli kuvannut toimistossa niin sanotulla GoPro-kameralla, joka tallentaa kuvan lisäksi myös äänen. Käsitelmäni mukaan kyse ei ole kuitenkaan rikoslain 26 luvun 5 §:ssä tarkoitetusta salakuuntelusta. Sanotun säännöksen mukaan salakuunteluun syyllistyy se, joka oikeudettomasti teknisellä laitteella kuuntelee tai tallentaa

1) keskustelua, puhetta tai yksityiselämästä aiheutuvaa muuta ääntä, jota ei ole tarkoitettu hänen tietoonsa ja joka tapahtuu tai syntyy kotirauhan suojaamassa paikassa, taikka

2) muualla kuin kotirauhan suojaamassa paikassa salaa puhetta, jota ei ole tarkoitettu hänen eikä muunkaan ulkopuolisen tietoon, sellaisissa olosuhteissa, joissa puhujalla ei ole syytä olettaa ulkopuolisen kuulevan hänen puhettaan,

Kelassa asiakkaan ja virkailijan käymiä keskusteluja ei ole tarkoitettu kenenkään ulkopuolisen tietoon. Käsitelmäni mukaan avoimissa asiakaspalvelutiloissa, joissa asiointipisteet on erotettu muusta odotustilasta korkeintaan lasiseinin tai vastaavin sermein, käytävien keskustelujen voi kuitenkin olettaa ainakin ajoittain kuuluvan myös vuoroaan odottavalle tai esimerkiksi viereisessä asiakaspalvelupisteessä asioivan asiakkaan korviin.

Muutoinkin aiemmassa ratkaisussani todettu soveltuu nähdäkseni myös nyt käsiteltävänä olevaan asiaan. Kantelijan tarkoituksena on ollut kuvata omaa asiointiaan eikä siihen olisi Kelan mukaan ollut estettä. Sen sijaan arvioitaessa yleistä kuvaamista GoPro –kameralla Kelan asiakaspalvelutiloissa tulee nähdäkseni ottaa huomioon muiden asiakkaiden yksityisyyden suoja ja heidän oikeutensa saada hoidettua asiointinsa asianmukaisesti ilman ulkopuolisia häiriötekijöitä.

Kelan mukaan kantelijalla olisi ollut mahdollisuus kuvata omaa asiointiaan toimiston toisessa kerroksessa. Kela oli kuitenkin kehottanut kantelijaa olemaan kuvaamatta yleisessä asiakaspalvelutilassa muiden asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi. Tämän kysymyksen arvioinnissa on kyse kantelijan perusoikeutena turvatun sananvapauden ja muiden asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluvan yksityisyyden suojan välisestä punninnasta. Olen aiemmin katsonut, että tässä punninnassa muiden asiakkaiden yksityisyyden suojan tarve on

lähempänä heidän perusoikeuksiensa ydinaluetta kuin oikeus kuvata Kelan julkisessa asiakaspalvelutilassa on kuvaajan sananvapausperusoikeuden ydinaluetta. Arvioin asiaa samoin myös nyt puheena olevassa asiassa. Käsitykseni mukaan se, että nyt on ollut kyse sekä kuvan että äänen tallentavasta laitteesta, joka voi olla huomaamaton ja muiden toimiston asiakkaiden varsin vaikeasti havaittavissa, korostaa Kelan oikeutta ja velvollisuutta turvata muiden asiakkaiden yksityisyyden suojaa. Tähän nähden katson Kelan toimineen harkintavaltansa puitteissa, kun se oli pyytänyt kantelijaa lopettamaan kuvaamisen asiakaspalvelutiloissaan. Katson, että myös se menettelytapa, että kantelija olisi ohjattu toimiston toisessa kerroksessa asiakastilaan, jossa hän olisi voinut kuvata omaa asiointiaan, olisi toteutuessaan ollut asianmukainen toimintatapa.

Kantelija ei ollut suostunut lopettamaan kuvaamista ja saamani selvityksen mukaan Kelassa kantelijan käytös oli koettu siten uhkaavana, että paikalle oli kutsuttu vartijat. Kelan mukaan kantelija ei ollut kuitenkaan suostunut lopettamaan kuvaamista, jolloin häntä oli pyydetty poistumaan toimistosta. Kela on toimittanut lausuntonsa liitteenä selvitystä kantelijan poistamisesta toimistosta. Kantelija kertoo saaneensa tapahtuman yhteydessä haavan käteensä. Haavasta ja sen syntytavasta ei ole kuitenkaan olemassa eikä enää saatavissakaan muuta näyttöä. Kantelija oli asioinut toimistossa seuraavana päivänä, jolloin hän oli saanut asiansa hoidettua. Kelan asiakastapahtumasta tekemien merkintöjen mukaan kantelija oli tuolloin kertonut edellisen päivän tapahtumista ja ilmoittanut tulleeensa mielestään väärin kohdelluksi. Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson, että kantelijan poistaminen toimistosta ei anna aiheutta enempään selvittelyyn.

Edellä kerrotun perusteella asia ei anna minulle aiheutta enempään toimenpiteisiin.