

31.10.2019

EOAK/3402/2018

Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen

Föredragande: Referendarieråd Mikko Sarja

TRAFIKVERKETS SVENSKSPRÅKIGA INFORMATION VAR BRISTFÄLLIG

1 KLAGOMÅLET

Klaganden bad riksdagens justitieombudsman undersöka Trafikverkets (från och med 1.1.2019 Trafikledsverket) förfarande. Klaganden ansåg att verkets kommunikation på svenska var bristfällig och tog upp fyra exempel (informationsskyltar, information på webbsidor, telefonservice och logotyp).

- - -

3 AVGÖRANDE

3.1 Trafikverkets information om säkerhetsanordning för sjöfarten

På skylten som klagomålet gällde hade Trafikverket meddelat att det är förbjudet att skada sjötrafikens säkerhetsanordning, hänvisat till straffbarheten enligt strafflagen och till skadeståndsskyldigheten samt konstaterat att man måste meddela Trafikverket om apparat som är ur funktion eller skadad. Därtill hade man meddelat kontaktuppgifter.

Trafikledsverket har konstaterat i sin utredning att det inte alls har någon skyldighet att sätta upp skyltar, men att man förfarit så för att öka sjöfartens säkerhet. På många ställen har målet varit att också förse skyltarna med svensk text. Sådana har åtminstone satts upp på Åland. När Trafikledsverket byter namnet på klistermärken och skyltar från Trafikverket till Trafikledsverket försöker man fästa uppmärksamhet vid att skyltarna och klistermärkena också ska föras med svensk text.

Om den tillämpliga regleringen konstaterar jag först följande. Enligt *grundlagens* 6 § 1 mom. är alla lika inför lagen och enligt 2 mom. får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas t.ex. på grund av språk. Enligt *diskrimineringslagens* 8 § 1 mom. får ingen diskrimineras bl.a. på grund av språk.

I grundlagens 17 § föreskrivs om rätten till eget språk och egen kultur. Enligt paragrafens 1 mom. är Finlands nationalspråk finska och svenska. Enligt 2 mom. skall 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 tryggas genom lag. Enligt samma lagrum skall det allmänna tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällseliga behov enligt lika grunder.

Enligt *språklagens* 23 § 2 mom. skall en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. Enligt språklagens 32 § 2 mom. skall en tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten finnas på finska och svenska. Enligt motiveringarna till denna bestämmelse gäller skyldigheten även skyltar (RP 92/2002 rd).

Enligt språklagens 33 § 1 mom. ska texten på skyltar, trafikmärken och andra motsvarande anslag som riktar sig till allmänheten och som myndigheterna sätter upp i tvåspråkiga kommuner finnas på finska och svenska, om man inte enligt internationell praxis använder enbart ett utländskt språk eller om det inte är fråga om en enspråkig verksamhetsenhet. Om en ny kommun blir tvåspråkig till följd av en ändring i kommunindelningen, kan likväl enspråkiga skyltar med gatunamn och vägnamn fortfarande användas på det område i kommunen som tidigare var enspråkigt. Andra skyltar och anslag som myndigheterna satt upp än sådana som gäller gatunamn och vägnamn ska göras tvåspråkiga senast inom två år efter det att ändringen i kommunindelningen trädde i kraft. Texten på de vägmärken och trafikordningar som avses i vägtrafiklagstiftningen ska göras tvåspråkiga senast inom fem år efter det att ändringen i kommunindelningen trädde i kraft. Enligt motiveringarna till den ursprungliga bestämmelsen (RP 92/2002 rd) skall också en tvåspråkig myndighet som är verksam i en enspråkig kommun använda båda språken. Denna skyldighet kan härledas ur 23 § 2 mom.

Trafikledsverket hänvisade till det att verket inte alls har någon skyldighet att sätta upp skyltar. Jag konstaterar emellertid att ur språklagens synvinkel spelar det ingen roll huruvida en myndighet är skyldig att sätta upp skyltar eller inte. Från laglighetsövervakningens synpunkt är det däremot väsentligt att myndigheterna i denna typ av situationer som är beroende av prövning följer den handlingslinje som den valt konsekvent och på ett sätt som förverkligar språklagen och jämlikheten mellan olika språkgrupper.

Utifrån vad som utretts förefaller det enligt min mening vara uppenbart att den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningen inte har bemötts på lika grunder vid informeringen i fråga. Eftersom Trafikverket inom ramen för sin prövningsrätt hade beslutat sätta upp skyltar, hade det därefter varit skäl att handla på ett sätt som skulle ha tryggt att information på lika grunder tillhandahölls på båda nationalspråken.

Såvida Trafikledsverket har konstaterat att "man försöker fästa uppmärksamhet vid att skyltarna och klistermärkena också ska förse med svensk text" betonar jag att det inte räcker att man bara "försöker" utan det är fråga om en lagstadgad skyldighet.

3.2 Telefonservicen

Beträffande servicen via telefonnummer 0800 18 18 18 har Trafikledsverket konstaterat att Turku Radio i princip även borde ge service på svenska. I vissa enskilda fall kan det ha förekommit brister. Att i efterhand utreda en enskild situation är enligt verket besvärligt eftersom uppgifterna i anslutning till Turku Radio numera ligger utanför den statliga förvaltningsapparaten och sköts av Vessel Traffic Services Finland Oy. Bolaget ansvarar för den egna personalens språkkunskaper.

Jag konstaterar först att Vessel Traffic Services Finland Oy (VTS Finland) är ett dotterbolag av Traffic Management Finland Oy som inledde sin verksamhet i början av 2019. Traffic Management Finland är ett specialuppgiftsbolag som helt och hållet ägs av staten och verkar under kommunikationsministeriets ägarstyrning. VTS Finland ansvarar för styrningen av sjötrafiken. Bolaget har sjötrafikcentraler och säkerhetsradion Turku Radio fungerar i Västra-Finlands sjötrafikcentral.

I min utredningsbegäran, daterad 21.9.2018, bad jag Trafikverket ge en utredning senast 31.10.2018. Eftersom utredningen inom utsatt tid varken gavs eller tilläggsfrist begärdes uppmanades Trafikverket 5.12.2018 ge utredningen så snabbt som möjligt. Uppmaningen förnyades 10.1.2019 och utredningen gavs 15.1.2019.

Enligt grundlagens 111 § 1 mom. har justitieombudsmannen rätt att av myndigheterna och av andra som sköter offentliga uppdrag få de upplysningar som de behöver för sin laglighetskontroll.

På grund av det tillgängliga materialet kan jag inte i detalj bedöma kundservicens vederbörlighet i detta fall. Delvis beror detta på att Trafikverket hade försummat sin skyldighet att ge utredningen inom utsatt tid och den oavsagda reformen hade därefter påverkat Trafikledsverkets möjligheter att utreda ärendet.

Å andra sidan konstaterar jag att i ett skriftligt klagomålsförfarande är det i praktiken svårt att ta ställning till telefonservicens innehåll och kvalitet om samtal inte spelas in på band. På grund av det tillgängliga materialet är det emellertid inte uteslutit att det hade funnits brister på servicen. I detta enskilda fall anser jag dock att det inte är befogat att mera undersöka ärendet.

3.3 Informationen på webbsidor och logotypen

Med anledning av ett klagomål vidtar justitieombudsmannen enligt 3 § 2 mom. i lagen om riksdagens justitieombudsman de åtgärder som han eller hon anser vara befogade med tanke på efterlevnaden av lagen, rättsskyddet eller tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna. I ärendet inhämtas sådana utredningar som justitieombudsmannen anser behövliga.

Sedan klagomålet anhängiggjordes har ett nytt ämbetsverk grundats och i samband med detta har webbsidor och logotyp förnyats. Därför anser jag att det inte mera är befogat att bedöma den tidigare situationen.

Jag konstaterar dock att i slutet av 2018 och i början av 2019 har justitieombudsmannen fått flera klagomål som gäller olika organisationers eller aktörers namn eller benämningar inom kommunikationsministeriets förvaltningsområde. Till dessa hör bl.a. benämningen eller logotypen "Väylä" som verket har börjat använda i olika sammanhang. Även klaganden i detta förhandenvarande ärende har gjort ett sådant klagomål (EOAK/5602/2019). De här klagomålen är fortfarande anhängiga.

4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar Trafikledsverket mina uppfattningar som framgår ovan av avsnitten 3.1 och 3.2. I detta syfte sänder jag verket en kopia av mitt beslut.