

1.6.2026

EOAK/5073/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Heini Färkkilä**

## **KÄSITTELYKOKEESSA KÄYTETTY KIELI**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Ajovarma Oy:n menettelyä mopokortin käsittelykokeen järjestämisessä.

Kantelun mukaan Ajovarma Oy:n käsittelykokeen vastaanottaja ei pyynnöstä huolimatta selittänyt koetta suorittavalle kantelijan äidinkieleltään ruotsinkieliselle lapselle ruotsiksi, mitä käsittelykokeessa vaadittu yli 30 km/h tarkoitti. Koe oli kantelijan mukaan tästä syystä hylätty, eikä kantelijan lapsi ollut ymmärtänyt, mitä hän oli tehnyt väärin. Lapsi oli ohjattu maksamaan uusi käsittelykoemaksu. Lopulta sivullinen henkilö oli kääntänyt käsittelykokeen ohjeet ruotsiksi, minkä jälkeen lapsi oli läpäissyt käsittelykokeen. Kantelija katsoi, että tällaista kohtelua pitää välttää, etenkin, kun kyse on alaikäisestä henkilöstä. Viranomaistoimituksessa palvelua pitää saada sekä ruotsiksi että suomeksi. Kantelija katsoi lapsensa saaneen lainvastaista palvelua ja joutuneen maksamaan tällaisesta palvelusta kahdesti.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto Liikenne- ja viestintävirasto Traficomilta (jälj. Traficom). Traficom on liittännyt lausuntoonsa Ajovarma Oy:ltä hankkimansa selvityksen asiassa. Asiakirjoista ilmenee seuraavaa.

Traficom on 19.5.2022 tekemällään hankintapäätöksellä valinnut Ajovarma Oy:n kuljettajantutkintotoimintaa järjestäväksi palveluntuottajaksi. Ajovarman kanssa tehdyssä sopimuksessa "Hankinta tieliikenteen kuljettajantutkintojen järjestämisestä ja henkilölupien käsittelemisestä sekä niihin liittyvien palvelutehtävien suorittamisesta TRAFICOM/260600/02.03.01/2021" on sovittu palvelun tuottamisesta julkisena hallintotehtävänä sekä palvelun toteuttamisen ehdoista. Sopimuksen kohdan "9.1 Toimintaan liittyvät palvelut" perusteella Palveluntuottajan tulee antaa palvelua kielilain (423/2003) edellyttämällä tavalla.

Lisäksi Ajovarma Oy:n kielellisistä velvollisuuksista säädetään kielilaissa, hallintolaissa ja kuljettajantutkintotoimintaa koskevassa laissa. Sovellettavia oikeusohjeita käsitellään tässä ratkaisussa jäljempänä. Lisäksi Traficom on ajokoeohjeessa TRAFICOM/194454/03.04.03.01/2020 ohjeistanut Ajovarma Oy:tä seuraavasti: ”Asioidessaan viranomaisissa tai yksityisissä yrityksissä, joille viraston toimivaltaa on siirretty, jokaisella on oikeus käyttää valintansa mukaan suomea tai ruotsia.”

Ajovarma Oy:n selvityksen mukaan ajokorttia suorittavan asiointikieli on Ajovarma Oy:n ylläpitämässä ajanvarausjärjestelmässä mahdollista ilmoittaa silloin, kun asiakas varaa ajan käsittelykokeeseen. Kyseiseen käsittelykokeeseen ajan oli varannut asianosaisen käyttämä autokoulu. Ajanvarauksen yhteydessä ei ollut ilmoitettu, että kokeeseen osallistuu myös ruotsinkielinen henkilö. Ajovarma Oy:n käsittelykokeen vastaanottaja kertoi kysyneensä lapselta, ymmärtääkö hän yhtään suomea ja kertoi lapsen nyökänneen. Kaikilla työntekijöillä ei ole valmiutta palvella asiakkaita ruotsin kielellä, mutta he pystyvät järjestämään ruotsinkielisen palvelun työvuorot huomioiden, kunhan saavat kielestä etukäteen tiedon. Ajovarma Oy on todennut, että koetilanteesta saatu asiakaspalaute on käsitelty kantelijan kanssa, henkilökuntaa on ohjeistettu ja se aikoo pyytää autokoulua jatkossa ilmoittamaan, jos kokeessa on tarve muille asiointikielille kuin suomelle. Ajovarma Oy kertoo, että se aikoo pyytää autokoulunopettajan tarvittaessa tulkiksi vastaavissa tilanteissa. Ajovarma kertoo käyneensä henkilöstön kanssa läpi muut mahdolliset toimintatavat kyseisissä tilanteissa.

Traficom katsoo, ettei palveluntuottaja Ajovarma Oy ole menetellyt kantelua koskevassa asiassa Traficomien antaman ajokoeohjeen ja Traficomien kanssa tehdyn sopimuksen edellyttämällä tavalla. Vaikka tilanteeseen johtivat ajan varanneen autokoulun ilmoittamat puutteelliset tiedot kokelaiden asiointikielistä, Traficom katsoo, ettei Ajovarma ole kaikilta osin toiminut käsittelykokeessa kielilain ja hallintolain edellyttämällä tavalla, koska kantelijan lapsi ei saanut ohjeita ruotsiksi silloinkaan, kun hän niitä pyysi, ja hän joutui maksamaan käsittelykoemaksun kahdesti läpäistäkseen kokeen.

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Sovellettavat oikeusohjeet

**Perustuslain** 17 §:n 1 ja 2 momentin mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan.

Perustuslain 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

**Kielilain 2 §:n** mukaan lain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää viranomaisessa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia. Lain tavoitteena on, että jokaisen oikeus hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta sekä että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota.

Kielilain 25 §:n mukaan, jos julkinen hallintotehtävä on lailla tai lain nojalla säädetty yksityiselle, sitä koskee sen hoitaessa tätä tehtävää, mitä tässä laissa säädetään viranomaisesta. Jos tehtävän vastaanottaja määräytyy viranomaisen päätöksen tai muun toimenpiteen taikka viranomaisen ja vastaanottajan välisen sopimuksen perusteella, viranomaisen on varmistettava, että tehtävää hoidettaessa annetaan tämän lain mukaista kielellistä palvelua.

Perustuslakivaliokunnan mietinnön mukaan pykälän toisessa virkkeessä tarkoitettu erityissäännös tarvitaan ”silloin, kun tehtävä on lain nojalla konkreettisesti annettu yksityiselle vasta viranomaisen päätöksellä tai muulla toimenpiteellä taikka viranomaisen ja yksityisen välisellä sopimuksella. Säännös tästä on pykälän toisessa virkkeessä. Kun otetaan huomioon edellä mainitun yleissäännöksen sisältö, varmistumisvelvollisuuden tulee valiokunnan mielestä kohdistua siihen, että tehtävää hoidettaessa annetaan tämän lain mukaista kielellistä palvelua. Vastaanottajan antama palvelusitoumus voi olla tapa varmistua tästä vaatimuksesta. Viranomaisella ei toisaalta ole erillistä varmistumisvelvollisuutta, jos hallintotehtävä on annettu yksityiselle suoraan lailla.” (PeVM 9/2002 vp).

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisessa sekä kaksikielisessä hyvinvointialueen ja hyvinvointiyhtymän viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Kielilakia koskevan hallituksen esityksen (HE 92/2002 vp) 10 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan seuraavaa:

Ehdotuksen mukaan kaksikielisen viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua, koska viranomaisella on 23 §:n 1 momentin mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä, ja koska viranomaiselta vaaditaan molempien kansalliskielten riittävää hallintaa. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yksilön kielelliset oikeudet jokaisessa yksittäistapauksessa voivat toteutua esimerkiksi sopivilla työvuorojärjestelyillä tai varmistamalla, että henkilöstössä on kielitaitoisia henkilöitä.

Kielilain 12 §:n 1 momentin mukaan hallintoasian käsittelykielenä on kaksikielisessä viranomaisessa asianosaisen kieli. Jos asianosaiset ovat erikielisiä tai jos kaikki asianosaiset eivät asian vireille tullessa ole viranomaisen tiedossa, viranomainen päättää käytettävästä kielestä asianosaisten oikeutta ja etua silmällä pitäen. Jos kielivalintaa ei voida tehdä tällä perusteella, käytetään viranomaisen virka-alueen väestön enemmistön kieltä.

Kielilain 23 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee 2 momentin mukaan palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käytävänsä molempia kieliä. Tämän lisäksi kaksikielisen viranomaisen tulee 3 momentin mukaan yhteydenotoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia.

**Hallintolain 9 §:n** mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hallinnon asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään.

**Kuljettajantutkintotoiminnan järjestämisestä annetun lain 3 ja 3 a §:ssä** säädetään Traficomien mahdollisuudesta hoitaa kuljettajantutkintotoiminta hankkimalla tarvittavia palveluita Suomessa toimivilta palvelujen tuottajilta.

Lain 3 a §:n 3 ja 4 momentin mukaan Liikenne- ja viestintäviraston on sovittava palvelun tuottajan kanssa palvelutehtävän laajuudesta ja sen hoitamiseen liittyvistä vaatimuksista niin, että rekisterinpitäjän vastuut henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta toteutuvat myös palvelun tuottajan toiminnassa ja että hyvän hallinnon vaatimukset muutenkin toteutuvat. Liikenne- ja viestintäviraston on valvottava palvelun tuottajan toimintaa. Tässä pykälässä tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoidettaessa noudatettavista hyvän hallinnon periaatteista säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus), sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), hallintolaissa (434/2003), kielilaissa (423/2003) ja saamen kielilaissa (1086/2003). Palvelun tuottajaan ja tämän palveluksessa olevaan sovelletaan näitä tehtäviä hoidettaessa rikosoikeudellista virkavastuuta koskevia säännöksiä. Vahingonkorvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974).

**Ajokorttilain** 53 §:n nojalla Traficom on antanut määräyksen kuljettajatutkinnon ajo- ja käsittelykokeista. Sen 6 luvun mukaan tutkinnon vastaanottajan on käytävä ajokorttia suorittavan kanssa alkukeskustelu, jonka tarkoitus on varmistaa edellytykset onnistuneelle ajokoesuoritukselle. Alkukeskustelussa on käytävä läpi muun muassa toimintaohjeet kokeen aikana sekä annettava mahdollisuus kysymysten esittämiseen. Ajokokeen vastaanottajan on annettava ajo-ohjeet oikea-aikaisesti ja selkeästi. Ajokokeen vastaanottajan on myös varmistettava, että ajokorttia suorittava on ymmärtänyt annetun ohjeen. Ajokokeen vastaanottajan on alkukeskustelussa varmistuttava, että ajokorttia suorittava tietää mitä häneltä kokeessa odotetaan.

## 3.2 Asian arviointi

### 3.2.1 Kielilainsäädäntö Ajovarma Oy:n hoitaessa julkista hallintotehtävää

Asiassa on sinänsä selvää, että kantelijan lapsi on äidinkieleltään ruotsinkielinen ja että hän ei ole saanut palvelua Ajovarma Oy:ssä käsittelykoetta suorittaessaan ruotsiksi. Selvää on lisäksi se, että tässä asiassa tarkastellussa tapauksessa oli kyse julkisten hallintotehtävien hoitamisesta. Kuten saadusta selvityksestäkin käy ilmi, Ajovarma Oy:llä on ollut perustuslain 124 §:ssä tarkoitettua julkista hallintotehtävää lain nojalla hoitaessaan velvollisuus sekä hallintolain ja kielilain että Traficom ja Ajovarma Oy:n väliseen sopimukseen perustuen antaa asiakkailleen palvelua kielilain mukaisesti.

Kielellisten oikeuksien toteuttamisesta on säädetty kuljettajantutkintotoiminnan järjestämisestä annetussa laissa viittaussäännöksellä kielilakiin ("Tässä pykälässä tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoidettaessa noudatettavista hyvän hallinnon periaatteista säädetään - - kielilaissa (423/2003) - -"). Lisäksi Traficom ja Ajovarma Oy:n välisessä sopimuksessa on sovittu: "Palveluntuottajan tulee antaa palvelua kielilain (423/2003) edellyttämällä tavalla."

Kun kyse on tilanteesta, jossa julkisen hallintotehtävän vastaanottaja määräytyy viranomaisen päätöksen tai muun toimenpiteen taikka viranomaisen ja vastaanottajan välisen sopimuksen perusteella, kielilain 25 §:n mukaan viranomaisen on varmistettava, että tehtävää hoidettaessa annetaan tämän lain mukaista kielellistä palvelua. Kyse ei siten ole 25 §:n ensimmäisessä virkkeessä tarkoitetusta tilanteesta, jossa julkista hallintotehtävää hoitava toimija rinnastetaan laissa viranomaiseen ja jossa siten suoraan kielilain 25 §:n ensimmäisen virkkeen nojalla on selvyys toimijaan sovellettavista säännöksistä.

Traficom ja Ajovarma Oy:n välisessä sopimuksessa tai toimintaa koskevissa määräyksissä ei ole tarkemmin määritelty kielilain mukaisen kielellisen palvelun sisältöä tai esimerkiksi sitä, onko Ajovarma Oy rinnastettavissa yksi- vai kaksikieliseen viranomaiseen. Traficom selvityksessä viitatussa ohjeessa on todettu, että "Asioidessaan viranomaisissa tai yksityisissä yrityksissä, joille viraston toimivaltaa on siirretty, jokaisella on oikeus käyttää valintansa mukaan suomea tai ruotsia."

Perustuslain 124 §:n ja kielilain lähtökohtana on, että annettaessa julkisia hallintotehtäviä muulle kuin viranomaiselle henkilön kielelliset oikeudet eivät saa heikentyä. Kielilain esitöissä todetaan, että lain mukaan viranomaisen tehtävien hoitaminen ostamalla palveluja yksityisiltä ei vaikuttaisi ihmisten kielellisiin oikeuksiin (HE 92/2002 vp). Näin ollen, kun Ajovarma Oy:n toiminnassa on kyse julkisen hallintotehtävän hoitamisesta, tulee sen toiminnassa soveltaa nähdäkseni vastaavia kielilain säännöksiä kuin mitä Traficomiin sovellettaisiin, mikäli se hoitaisi kyseisiä tehtäviä.

Kielilain 6 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaiset ovat kaksikielisiä. Traficom on kaksikielinen viranomainen. Säännöksen 2 momentin mukaan viranomaisen alueellisen yksikön tai muun alueellisen organisaation kielellinen asema määräytyy sen virka-alueen kielellisen aseman mukaan. Viranomainen, joka virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta, on kaksikielinen viranomainen.

Traficom ja Ajovarma Oy:n välisen sopimuksen kohdassa 5 on sovittu, että Ajovarma Oy sitoutuu tarjoamaan sopimuksessa määritellyt palvelut alueella 1 Länsi-Uusimaa. Ajovarma Oy:n toimintaan tulee siten nähdäkseni soveltaa, mitä kaksikielisestä viranomaisesta on kielilain säädetty. Koska käsittelykokeen vastaanottamisessa on kyse hallintoasian käsittelystä, sovelletaan asiassa Traficom selvityksessä mainitun kielilain 10 §:n lisäksi esimerkiksi myös lain 12 §:ää hallintoasian käsittelykielistä.

### 3.2.2 Lainsäädännön noudattamisen arviointi

Kielilain 2 §:n lähtökohtana on, että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota. Ajovarma Oy:lla on kielilain 23 §:n nojalla velvollisuus turvata kielellisten oikeuksien toteutuminen sekä edistää niiden toteutumista. Se, että ajanvarauksen tehneen autokoulun ja Ajovarma Oy:n välillä tieto ruotsinkielisestä ajokokeen suorittajasta ei ole siirtynyt, ei ole peruste poiketa laissa säädetystä ja sopimuksessa sovitusta Ajovarma Oy:n kielellisistä velvoitteista. Totean lisäksi, että perustuslaissa ja kielilain säädettyjen kielellisten velvollisuuksien toteuttamisen kohdalla ei ole varsinaisesti merkitystä sillä, että henkilö on myöntänyt ymmärtävänsä jonkin verran suomea. Kielellisiä oikeuksia ei myöskään toteuttanut Ajovarma Oy:n menettely, jossa ohjeet selitettiin väärällä kielellä mutta hitaasti.

Ajovarma Oy:n menettely on ollut vastoin erityisesti kielilain 10 ja 12 §:ää. Kantelijan lapsella ei ollut mahdollisuutta asioida Ajovarma Oy:ssä ruotsiksi eikä hallintoasian eli käsittelykokeen käsittelykieli ollut ollut ruotsi.

Ajovarma Oy:n toimintaan sen hoitaessa julkisia hallintotehtäviä sovelletaan hallintolakia suoraan lain 2 §:n soveltamisalasäännöksen nojalla. Hallintolain 9 §:ssä edellytettyyn asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielenkäytön vaatimukseen kuuluisi sellainen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Pidän selvänä, että tämä ei ole asiassa toteutunut, ja Ajovarma Oy:n menettely on ollut vastoin hallintolain 9 §:ää.

Kielellisten oikeuksien rikkomisen lisäksi pidän moitittavana Ajovarma Oy:n menettelyä, jossa se on sen jälkeen, kun käsittelykokeen vastaanottamisessa on havaittu, että henkilö ei osaa riittävästi suomea, edellyttänyt tätä maksamaan käsittelykoemaksun toistamiseen. Tämä osoittaa nähdäkseni sitä, että tilanteessa ei yhtäältä ole ollut riittävä ymmärrystä Ajovarma Oy:n velvollisuuksista toteuttaa kielellisiä oikeuksia toiminnassaan ja tämän velvollisuuden sisällöstä, eikä toisaalta toiminta ollut omiaan turvaamaan oikeutta hyvään hallintoon.

### 3.2.3 Viranomaisen velvollisuus varmistaa kielellisen palvelun saaminen julkisia hallintotehtäviä ulkoistettaessa

Kielilain 25 §:n nojalla Traficomilla on velvollisuus varmistaa, että julkista hallintotehtävää hoidettaessa annetaan kielilain mukaista kielellistä palvelua. Osana tätä velvollisuutta Traficom on edellyttänyt sopimusperusteisesti, että Ajovarma Oy:n tulee antaa palvelua kielilain edellyttämällä tavalla. Lisäksi se on antanut ohjeistusta, jonka mukaan ”asioidessaan viranomaisissa tai yksityisissä yrityksissä, joille viraston toimivaltaa on siirretty, jokaisella on oikeus käyttää valintansa mukaan suomea tai ruotsia”. Tämä vastaa kielilain 10 §:ssä säädettyä, vaikka, kuten edellä totesin, Ajovarma Oy:n toimintaan tulevat sovellettavaksi useat muut kielilain säännökset, erityisesti myös 12 § hallintoasian käsittelyssä käytetystä kielestä.

On kuitenkin selvää, että useissa Traficomien ulkoistamisissa julkisissa hallintotehtävissä on kyse hallintoasian käsittelystä. Tämän lisäksi, kuten edellä kuvasin, yleinen viittaus kielilain mukaisen palvelun antamiseen on varsin epämääräinen. Vaikuttaa myös Traficomien antaman ohjeistuksen perusteella siltä, että kysymystä kielilain soveltamisesta ja noudattamisesta ei ole tarkemmin käsitelty.

Asiassa saadun selvityksen perusteella Ajovarma Oy on ryhtynyt toimiin vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Selvityksessä todetaan, että Ajovarma Oy aikoo pyytää autokoulunopettajan tarvittaessa tulkiksi vastaavissa tilanteissa. Totean, että tällainen menettely ei nähdäkseni täyttäisi Ajovarma Oy:lle sopimuksen ja kielilain nojalla asetettuja velvollisuuksia toteuttaa asiakkaiden kielellisiä oikeuksia toiminnassaan. Kuten edellä totesin, Ajovarma Oy:öön tulee soveltaa, mitä kaksikielisestä viranomaisesta kielilaissa säädetään. Kaksikielisen viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua, koska sillä on 23 §:n 1 momentin mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä, ja koska viranomaiselta vaaditaan molempien kansalliskielten riittävää hallintaa. Hallintoasian käsittelykieli kaksikielisessä viranomaisessa on asianosaisen kieli, suomi tai ruotsi.

Traficom on ilmoittanut jatkavansa sen selvittämistä, mitä muita toimenpiteitä on mahdollisesti syytä tehdä, ja varmistavansa, että palveluntuottaja ilmoittaa vastaavista tilanteista Traficomiin jatkossa ilman aiheetonta viivytystä. Edelleen Traficom on ilmoittanut jatkavansa asian käsittelyä sopimuksen vastaisena toimintana. Se ohjeistaa Ajovarma Oy:ta olemaan yhteydessä kantelijaan sekä palauttamaan ylimääräisen käsittelykoemaksun, mikäli maksua ei vielä ole palautettu.

Pidän paitsi asianmukaisena myös välttämättömänä Traficomien ilmoitusta siitä, että se on ryhtynyt asiassa toimenpiteisiin kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi Ajovarma Oy:lle ulkoistetun julkisen hallintotehtävän hoitamisessa sekä ylimääräisen käsittelymaksun palauttamiseksi.

Tämän lisäksi katson edellä esitetyn perusteella olevan Traficomissa aihetta varmistua aiempaa huolellisemmin siitä, mitkä ovat julkista hallintotehtävää hoitavan palveluntuottajan kielilaista johtuvat velvollisuudet. Katson, että Traficomien muille kuin viranomaisille annettujen julkisten hallintotehtävien kohdalla Traficomien tulee kielilain 23 ja 25 §:n johdosta varmistua nykyistä tarkemmin kielilain velvoitteiden noudattamisesta ja asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumisesta ulkoistetuissa palveluissa.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.2.2 esittämäni käsityksen Ajovarma Oy:n menettelystä Ajovarma Oy:n ja Liikenne- ja viestintäviraston tietoon sekä kohdassa 3.2.3 esittämäni käsityksen Liikenne- ja viestintäviraston tietoon lähettämällä niille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän Liikenne- ja viestintävirastoa ilmoittamaan minulle 31.8.2026 mennessä, mihin toimiin se on kohdassa 3.2.3 esittämäni johdosta ryhtynyt.