

1.6.2026

EOAK/3062/2025, EOAK/3065/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Lahtinen

JULKINEN PYSÄKÖINTI TULISI VOIDA MAKSAA MYÖS ILMAN MOBIILISOVELLUSTA

1 KANTELU

Toukokuussa 2025 oikeusasiamies sai kaksi kantelua, joissa arvosteltiin Lahden kaupungin menettelyä muuttaa merkittävässä määrin maksuttomia pysäköintialueita maksullisiksi ja samalla vähentää maksuautomaattien määrää ja siirtyä mobiilisovellusten käyttämiseen. Kanteluissa kerrottiin, että Lahden kaupunki on päättänyt luopua kaikista maksuautomaateista kahden vuoden aikana. Toisessa kantelussa tuotiin esille epäily tietosuojan ja yksityisyyden suojan vaarantumisesta mobiilisovellusten käyttämisessä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Lahden kaupungin selvitys ja lausunto. Lahden kaupunki toteaa selvityksensä ja lausuntonaan seuraavaa.

”Selvityksessä pyydetään ilmoittamaan, millä maksutavoilla pysäköinnin maksaminen Lahden kaupungin hallinnoimilla alueilla on mahdollista ja millä alueilla pysäköintimaksu on käytössä sekä miten maksutavoista on tiedotettu. Lausunnossa pyydetään arvioimaan annettua selvitystä ja esittämään arvio menettelyn asianmukaisuudesta ja lainmukaisuudesta.

Kaupunkiympäristölautakunnan 13.6.2024 § 80 päätöksen mukaisesti pääsääntöisenä maksutapana Lahdessa on 1.1.2025 lähtien ollut mobiilimaksu. Mobiilimaksun vaihtoehtona on pysäköintimaksuautomaatti. Keskusta-alueella on 20 automaattia, joissa kortilla maksaminen on mahdollista. Maksukortilla toimivat automaattit sijaitsevat alueilla, joilla asioi paljon satunnaisia käyttäjiä, kuten satamassa ja kaupunginsairaalalla. Kaupunkiympäristölautakunta päätti samassa pykälässä, että maksullisia alueita laajennetaan (lautakunnan päätöksessä) liitteenä olevan kartan mukaisesti vuoden 2025 alusta. Tiedot maksullisen alueen rajoista löytyvät myös kaupungin nettisivulta, sekä alueiden liikennemerkeistä. Lahden kaupungin asiakaspalvelu, Lahti-Piste neuvoo myös tarvittaessa.

Lahden kaupunki on uutisoinut avoimesti muutoksesta lautakunnan esityslistan julkaisusta 6.6.2024 lähtien. Kaupungin nettisivulle on julkaistu useita uutisia sekä lautakunnan päätöksistä, että muutostyön etenemisestä. Asiasta on myös julkaistu lehdistötiedote sekä päätösvaiheessa että muutosvaiheessa. Muuttuvista alueista ja maksullisuudesta tiedotettiin myös kaupungin sekä kaupunkiympäristön somealustoilla. Joulukuussa 2024 pysäköinninvalvonta aloitti uusilla, maksulliseksi muuttuvilla alueilla autoilijoiden tiedottamisen. Jokaiseen alueella pysäköityyn autoon laitettiin lappu, joka kertoi, että alue on muuttumassa maksulliseksi. Vuoden alusta väärin pysäköityneitä aluksi huomautettiin, ja ohjattiin tutustumaan uusiin liikennejärjestelyihin.

Lahden Pysäköinti oy:n asiakaspalvelu on opastanut kuntalaisia applikaation lataamiseen ja sen käyttämiseen. Palvelua käytettiin alkuvuodesta 2025 runsaasti, mutta käyttö väheni kuukausittain.

Kunnalla on kiinteistönomistajana asemakaavaan tai rakennuslupaan perustuva velvollisuus autopaikkojen järjestämiseen vastaavasti kuin yksityisillä kiinteistönomistajilla. Kunnalle ei kuitenkaan ole säädetty erillistä lakisääteistä velvollisuutta järjestää tai tarjota pysäköintipalveluja.

Pysäköintipalvelujen tarjoaminen voidaan katsoa kuntalain (410/2015) 7 §:ssä tarkoitetuksi kunnan yleiseen toimialaan kuuluvaksi tehtäväksi, jonka kunta voi itsehallintonsa nojalla ottaa hoidettavakseen. Koska kyse ei ole laissa säädetystä tai sen nojalla annetusta julkisesta toimeksiannosta, pysäköintipalvelujen tarjoamista ei ole perusteltua pitää julkisen hallintotehtävän hoitamisena. Samoin voidaan todeta, että kyse ei ole julkisen vallan käytöstä.

Suomen lainsäädäntö ei sisällä yleistä velvoitetta käteisen rahan vastaanottamiseen. Lainsäädäntö turvaa sen sijaan kaikille oikeuden pankkitiliin, maksuvälineisiin ja maksutoimeksiantojen tekemiseen. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on vuonna 2017 arvioinut Helsingin kaupungin ratkaisua siirtyä pysäköinnin maksamisessa ensisijaisesti mobiilimaksamiseen. Ratkaisussa kiinnitettiin huomiota siihen, että maksutapoja oli tarjolla useita, eikä kolikoiden käytön rajoittamista kaikissa pysäköintiautomaateissa katsottu syrjiväksi.

Edellä esitetyin perustein voidaan todeta, että pysäköintipalvelujen järjestäminen on kunnan harkintavallassa oleva tehtävä. Käteisen rahan käyttöä ei voida pitää kunnalle velvoittavana maksutapana, kunhan kunnassa asioiville tarjotaan tosiasiallisesti useampia vaihtoehtoisia ja kohtuullisia maksutapoja. Lahden kaupunki ei ole kokonaisuudessaan lopettanut muiden maksutapojen vastaanottamista, mutta on lakkauttanut vähällä käytöllä olleet pysäköintiautomaatit.

Lautakunta toteaa täsmennyksenä, että kaupunkiympäristölautakunta on 13.6.2024 (§ 79) tehnyt päätöksen, jonka mukaisesti maksukorteilla toimivat pysäköintiautomaatit poistetaan kokonaan käytöstä siirtymäajan jälkeen, viimeistään 1.7.2027 mennessä. Näin ollen pysäköintimaksamisen ensisijainen ja siirtymäajan jälkeen ainoa käytettävissä oleva maksutapa on mobiilimaksaminen.”

3 RATKAISU

3.1 Sovellettavia oikeusohjeita

Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:n 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain (434/2003) 2 §:n 2 momentin mukaan tätä lakia sovelletaan valtion viranomaisissa, hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa, itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa sekä eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa (*viranomaisen*).

Hallintolain 2 §:n 3 momentin mukaan tätä lakia sovelletaan valtion liikelaitoksissa, julkisoikeudellisissa yhdistyksissä sekä yksityisissä niiden hoitaessa julkisia hallintotehtäviä.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa.

Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan lain 2 luvun ”hyvää hallintoa koskevien perussäännösten tarkoituksena on asettaa viranomaisten toiminnalle laadulliset vähimmäisvaatimukset. Tasapuolisen kohtelun vaatimus menettelyllisenä velvoitteena merkitsee sitä, että hallinnossa asioiville pyritään turvaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen.

Palveluperiaatteen osalta esitöissä todetaan muun ohella, että julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Myös hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasioinnissa olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Tämän tavoitteen toteutuminen edellyttää riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnossa asioivan sekä viranomaisen välillä.

Myös palvelujen käyttäjiltä saatu palaute ja asiakaslähtöiset arviointimenetelmät parantavat palvelun laatua ja tehokkuutta. Asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, sairaat ja vammaiset.”

Kuntalain (410/2015) 29 §:n 1 momentin mukaan kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kuluttaja-asiamies on antanut linjaukseen ”Maksaminen ja laskutus” (2008, tarkistettu 2010, maksupalvelulain osalta 2018, lisätty 2023 kohta 4.1 Maksutapojen esittäminen verkossa)

”Kuluttaja-asiamiehen mukaan tässä linjauksessa käsiteltävät pelisäännöt ovat yleisiä ja koskevat lähtökohtaisesti kaikkea maksamista, jossa kuluttaja maksaa yritykselle tai yritys laskuttaa kuluttajaa. Periaatteita on suositeltavaa soveltaa myös kunnan tai muun julkisyhteisön laskutukseen ja maksujen vastaanottamiseen. Linjaus pohjautuu lainsäädäntöön, kuluttaja-asiamiehen kannanottoihin ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin. Linjauksessa todetaan muun ohella seuraavaa.

Maksamisen perusperiaatteet

Maksun saaja päättää, millä maksutavoilla ottaa maksuja vastaan. Tarjolla olevat vaihtoehdot eivät kuitenkaan saa muodostua maksajina olevien kuluttajien kannalta kohtuuttomiksi.

Toimiva kulutusyhteiskunta edellyttää, että kuluttajien on käytännössä voitava käyttää eri maksamistapoja ilman tarpeettomia rajoituksia. Etenkin välttämättömyyspalveluiden tarjonnassa korostuu myös se lähtökohta, että kaikilla väestöryhmillä on oltava mahdollisuus suorittaa maksuja ilman, että heitä sitä kautta asetetaan perusteetta kohtuuttoman eriarvoiseen asemaan hyödykkeiden hankkijoina. Tämä koskee sekä mahdollisuutta saada käyttöön erilaisia maksuvälineitä että käyttää niitä eri tilanteissa.

Eryteisesti välttämättömyyspalveluissa on oltava tarjolla eri maksutapoja. Välttämättömyyspalvelut (esim. sähkö, vesi, lämpö ja puhelin) ovat kaikille kansalaisille välttämättömiä palveluja, joita ilman ei käytännössä tule toimeen. Kuluttajalla ei ole todellista vaihtoehtoa, käyttääkö hän välttämättömyyspalvelua vai ei. Välttämättömyyspalveluja tarjoaville yrityksille onkin sen vuoksi asetettu velvoitteita, joilla turvataan näiden palveluiden saanti kaikille.

Myös välttämättömyyspalveluiden maksutapoja arvioidaan tästä lähtökohdasta. Tällaisen palvelun maksamistapa ei saa olla sellainen, että se tosiasiallisesti vaikeuttaa tarpeettomasti palvelun käyttämistä. Kuluttajilta ei voi esimerkiksi evätä jotain laajasti käytössä olevaa maksutapaa.

Huomioon on otettava myös erityiset väestöryhmät, kuten iäkkäät henkilöt, jotka eivät välttämättä ole omaksuneet nykyaikaisimpia maksamistapoja. Suositeltavaa on siksi tarjota ainakin välttämättömyys-palveluiden maksamiseen myös perinteisempiä maksutapoja. Jos kuluttajalle, joka ei käytä maksukortteja, tarjotaan vaihtoehtoksi vain laskutuslisän sisältävää laskua, tilanne voi olla kohtuuton. Asiakkaiden oikeudesta maksaa käteisellä ja yleisimmillä maksukorteilla on säädetty erikseen esimerkiksi laissa liikenteen palveluista (Laki liikenteen palveluista 151 §).

4. Maksutavat

Kuluttajille on tarjolla useita erilaisia maksutapoja ja maksuvälineitä. Näitä ovat mm. käteismaksu, käteisraha, erilaiset maksukortit, sähköraha, tilisiirto, suoraveloitus ja verkkomaksu. Maksutavat kehittyvät ja uudistuvat jatkuvasti. Esimerkiksi eurooppalainen SEPA-hanke (Single Euro Payments Area) yhtenäistää maksamistapoja Euroopan sisällä. Maksupalveluiden tarjonnassa voi kuitenkin olla pankkikohtaisia eroja.

4.2 Käteismaksu

Lainsäädännössä ei ole säännöstä, joka pakottaisi aina hyväksymään maksun käteisellä rahalla. Jos kuluttajalle tarjotaan mahdollisuus maksaa peruspankkipalveluiden tilinkäyttövälillä, eli jokaisen saatavilla olevalla pankkitiliin liittyvällä maksukortilla, tätä voidaan useimmiten pitää riittävänä vaihtoehtona käteisrahmaksulle. Komission suosituksen (2010/191/EU) mukaan käteinen tulisi hyväksyä maksuvälisenä. Suosituksen mukaan käteisen vastaanottamisesta voi kieltäytyä perustellusta syystä esimerkiksi, jos elinkeinonharjoittajalla ei ole vaihtorahaa.

Käteismaksua pidetään edelleen perusmaksutapana. Jos myymäläkaupassa maksamiseen ei kelpaa käteinen raha tai pankkikortti, siitä on sen vuoksi kerrottava erikseen jo markkinointivaiheessa.

Korttimaksamisen yleistyminen on nostanut esiin kysymyksiä mm. myyjän velvollisuudesta vastaanottaa seteleitä ja kolikoita. Maksun vastaanottajalle voi olla kohtuutonta vastaanottaa joko suurta määrää kolikoita tai erityisen suurta seteliä. Ns. Euroasetuksen perusteella samassa maksussa ei tarvitse hyväksyä enempää kuin 50 metallirahaa (EY 974/98 11 artikla). Jos maksun saaja hyväksyy käteismaksun, mutta asettaa rajoituksia hyväksymilleen käteisvälineille, rajoituksista tulee ilmoittaa selkeästi ennen kaupan tekemistä. Kuluttaja-asiamies on suosittanut, että jos liike esimerkiksi kieltäytyy vastaanottamasta 1 ja 2 sentin kolikoita, siitä ilmoitetaan selkeästi jo liikkeen ulko-ovella. Kuitenkin komission suosituksen mukaan 1 ja 2 sentin kolikotkin olisi hyväksyttävä maksuvälineeksi.

4.3 Maksukortit

Kuluttajien käytössä on erilaisia maksamiseen käytettäviä kortteja; perinteisiä kansallisia pankkikortteja, debit-kortteja, maksuaikakortteja ja varsinaisia luottokortteja. Pankkikortin luonteesta perusmaksuvälineenä johtuu, että myymäläkaupan kohdalla on ilmoitettava selkeästi etukäteen, jos pankkikorttia ei hyväksytä. Muista korteista taas on kerrottava, mitä niistä hyväksytään esimerkiksi merkitsemällä se liikkeen ulko-oveen ja kassakoneisiin.”

3.2 Asian käsittelyn rajaus

Toisessa kantelussa esitettiin huoli tietosuojan ja yksityisyyden suojan vaarantumisesta käytettäessä mobiilisovelluksia. Kantelijan mukaan maksusovellusten tietoturva ja yksityisyyden suojaa ei pystytä mitenkään takaamaan aukottomasti.

Tietosuojavaltuutettu toimii tietosuojalain nojalla EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa tarkoitettuna kansallisena valvontaviranomaisena. EU:n yleisen tietosuojasetuksen 57 artiklan mukaan tietosuojavaltuutetun tehtävänä on valvoa kyseisen asetuksen soveltamista ja täytäntöönpanoa. Koska EU:n yleisen tietosuojasetuksen ensisijainen kansallinen valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, en käsittele asiaa mobiilimaksamiseen liittyvän henkilötietojen käsittelyn näkökulmasta.

3.3 Arviointi

3.3.1 Perusoikeuksien turvaaminen ja hallintolain soveltaminen

Lahden kaupunki toteaa lausunnossaan, että kunnalla on kiinteistönomistajana asemakaavaan tai rakennuslupaan perustuva velvollisuus autopaikkojen järjestämiseen vastaavasti kuin yksityisillä kiinteistönomistajilla. Lahden kaupungin mukaan kunnalle ei kuitenkaan ole säädetty erillistä velvollisuutta järjestää tai tarjota pysäköintipalveluja. Kaupungin mukaan pysäköintipalvelujen tarjoaminen voidaan katsoa kuntalain 7 §:ssä tarkoitetuksi kunnan yleiseen toimialaan kuuluvaksi tehtäväksi, jonka kunta voi itsehallintonsa nojalla ottaa hoidettavakseen. Tällä perusteella pysäköintipalvelujen tarjoamista ei ole Lahden kaupungin mukaan perusteltua pitää julkisen hallintotehtävän hoitamisenä.

Lahden kaupungin lausunnon perusteella jää epäselväksi, mitä kaupunki tarkoittaa sillä, että se ei pidä pysäköintipalvelujen tarjoamista julkisena hallintotehtävänä. Totean perusoikeuksien turvaamisesta ja hallintolain soveltamisesta tämän vuoksi seuraavaa.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on kaikessa toiminnassaan turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 2 §:n 1 momentin mukaan hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp. s. 45) mukaan ”lähtökohtana on, että hyvän hallinnon perusteita sovellettaisiin viranomaistoimintaan yleisesti. Kyseiset säännökset tulisivat siten sovellettaviksi paitsi hallinnollisessa päätöksenteossa myös sellaisessa julkisen hallintotehtävän hoitamiseen liittyvässä toiminnassa, jolla ei tavoitella suoranaisia oikeusvaikutuksia. Tällä tarkoitetaan niin sanottua tosiasiallista hallintotoimintaa, kuten opetuksen antamista ja erilaisten hoitotoimien suorittamista.”

Hallintolain 2 §:n 2 momentin mukaan hallintolakia sovelletaan kunnallisissa viranomaisissa. Lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp. s. 46) mukaan ”lain soveltaminen määräytyisi tehtävien laadun perusteella. Viranomaiskohtainen soveltamisala olisi toissijainen lain asialliseen soveltamisalaan nähden siten, että pykälässä tarkoitetuissa viranomaisissa lain säännöksiä sovellettaisiin ainoastaan hallintoasiassa noudatettavaan menettelyyn. Hyvän hallinnon perusteet olisi kuitenkin otettava huomioon kaikessa julkisen hallintotehtävän hoitamiseen liittyvässä toiminnassa.”

Oikeuskirjallisuudessa (Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2024, s. 35) hallintolain 2 §:n 1 momentissa säädetystä soveltamisesta todetaan muun muassa seuraavasti:

”Hallinnon asiakkaan kannalta kysymys on lähinnä erilaisten julkisten toimielinten hoitamasta hallintotoiminnasta. Viranomaisten kanssa asioivan näkökulmasta on keskeistä, että hallintolain määrittelemät menettelylliset oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat käytännössä riippumatta siitä, miten toiminta oikeudellisesti luokitellaan. Hallintoasian käsittelyn tarkkarajainen erottaminen palvelun järjestämisestä ja toteuttamisesta sekä muusta hallintotoiminnasta ei siten asiakkaan kannalta ole erityisen merkityksellistä tai muutenkaan perusteltua.

Perustuslain 21 §:ssä turvattu oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti tarkoittaa sekä hallintopäätöksellä ratkaistavia asioita että esimerkiksi palvelujen toteuttamiseen liittyvää asiointia viranomaisessa. Hallintoasian käsitteelle ei siis ole aihetta antaa tiukkarajaista eikä ainakaan supistavaa merkitystä silloin, kun on kysymys hallintolain asiallisesta soveltamisalasta. Hallintoasian tunnistaminen ei edes ole keskeistä asiakkaan oikeuksien ja oikeussuojan toteuttamiseksi. Sen sijaan on tärkeää pystyä varmistumaan siitä, että hallintolaissa määritellyt menettelyvelvoitteet ja -oikeudet toteutetaan asianmukaisesti viranomaisen kaikessa toiminnassa. Samoin keskeistä on selkeisiin säännöksiin perustuva tieto asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista hallinnossa asioitaessa. Näistä syistä hallintolaki on tarkoitettu sovellettavaksi erilaisiin viranomaisen toimintamuotoihin niiden luokittelusta riippumatta.”

Lahden kaupungin tulee siis noudattaa toiminnassaan kuntalain lisäksi hallintolakia ja huomioida myös velvollisuus turvata toiminnassa perusoikeuksien toteutuminen. Kaupungin kaupunkiympäristölautakunnan päätös maksullisen pysäköinnin maksutavasta on sellainen hallintoasia, jossa kaupungin tulee noudattaa hallintolakia.

3.3.2 Pysäköinnin maksutapa

Perustuslain 6 §:n 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää syytä asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluu lain 6 §:ssä säädetyt hallinnon oikeusperiaatteet ja lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa.

Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp s. 54) mukaan lain 2 luvun hyvää hallintoa koskevien perussäännösten ”tarkoituksena on asettaa viranomaisten toiminnalle laadulliset vähimmäisvaatimukset. --- Menettelyllisenä veloitteena vaatimus tasapuolisesta kohtelusta merkitsee sitä, että hallinnossa asioiville pyritään turvaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen.” Palveluperiaatteen osalta esitöissä (HE 72/2002 vp s. 57) todetaan muun ohella, että ”julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Myös hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasioinnissa olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Tämän tavoitteen toteutuminen edellyttää riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnossa asioivan sekä viranomaisen välillä. Myös palvelujen käyttäjiltä saatu palaute ja asiakaslähtöiset arviointimenetelmät parantavat palvelun laatua ja tehokkuutta. Asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhuksset, sairaat ja vammaiset.”

Asian arvioinnissa voidaan lisäksi huomioida, mitä viranomaisten digitaalisista palveluista on säädetty. Digipalvelulain 5 §:n mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lainsäädäntö edellyttäisi tai mahdollistaisikaan viranomaisen siirtymään pelkästään digitaalisiin palveluihin. Asiaa on viime aikoina tarkasteltu erityisesti sähköistä tiedoksiantoa koskevan lainsäädännön uudistamisen yhteydessä. Perustuslakivaliokunta totesi kyseistä hallituksen esitystä koskevassa lausunnossaan (PeVL 59/2025 vp) seuraavasti: ”Perustuslakivaliokunta kiinnittää huomiota siihen hallituksen esityksen lähtökohtaan, ettei kaikkia henkilöitä veloiteta yksinomaan Suomi.fi-viestien käyttäjiksi ja sitä kautta sähköisten tiedoksiantojen vastaanottamiseen. Valiokunnan mielestä tällainen sääntelymalli osaltaan pyrkii turvaamaan sen, että vain digitaalisten välineiden käyttöön kykeneviä henkilöitä ohjataan sähköisten tiedoksiantojen piiriin.”

Apulaisoikeusasiamies Sakslin on todennut ratkaisussaan EOAK/3035/2016 (julkaistu verkkosivuilla www.oikeusasiamies.fi) pysäköintipalvelujen järjestämisestä seuraavasti: ”Pysäköintipalveluja järjestettäessä tulee kiinnittää huomiota niiden saavutettavuuteen. Ratkaisuja tehdessään viranomaisen on myös huolehdittava, että mahdolliset palvelun käyttäjän toimintakyvyn rajoitukset otetaan huomioon. Lisäksi painotan palvelujen tiedottamista eri tiedotuskanavia käyttäen. Mielestäni ei ole riittävää, että tietoa erilaisista pysäköinnin maksamistavoista ja lippuautomaateista on saatavissa kattavasti Helsingin kaupungin internet-sivuilta. Tiedottamisessa tulee kiinnittää huomiota myös siihen, mistä palvelujen käyttäjät, joilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä asioida kaupungin verkkosivuilta, voivat saada myös muita tiedottamisen kanavia käyttäen kattavasti tietoa eri maksutavoista ja lippuautomaateista.”

Lahden kaupunkiympäristölautakunnan päätöksen 13.6.2024 § 80 mukaan pääsääntöisenä maksutapana Lahdessa on 1.1.2025 lähtien mobiilimaksu. Kaupungin selvityksen mukaan mobiilimaksun vaihtoehtona on lisäksi keskusta-alueella 20 automaattia, joissa on mahdollista maksaa kortilla. Kaupungin mukaan kortilla toimivat automaattit sijaitsevat alueilla, joilla asioi paljon satunnaisia käyttäjiä, kuten satamassa ja kaupunginsairaalalla. Selvityksen mukaan maksukorteilla toimivat pysäköintiautomaattit poistetaan kuitenkin kokonaan käytöstä siirtymäajan jälkeen viimeistään 1.7.2027 mennessä, jonka jälkeen ainoa käytettävissä oleva maksutapa on mobiilimaksaminen.

Mobiilimaksamisella tarkoitetaan yleensä maksamista älypuhelimeen asennetulla sovelluksella. Mobiilimaksaminen edellyttää siten ensinnäkin sitä, että asiakkaalla on käytössään älypuhelin ja lisäksi sitä, että älypuhelimeen on ladattu mobiilimaksamisen mahdollistava sovellus. Katson, että mobiilimaksamista ainoana vaihtoehtona ei voida pitää sillä tavalla saavutettavana, että se voisi olla julkisen pysäköintipalvelun ainoa maksutapa. Tämä johtuu siitä, että kaikilla pysäköijillä ei välttämättä ole käytettävissään älypuhelin ja kaikki eivät ole kykeneviä lataamaan ja käyttämään pysäköinnin maksamiseen tarkoitettua sovellusta. Mikäli teknologia kehittyy ja sen saavutettavuus lisääntyy, voidaan asiaa arvioida uudelleen.

Kiinnitän huomiota myös siihen, että kuluttaja-asiamiehen linjauksessa käteistä kutsutaan perusmaksutavaksi ja maksukortteja perusmaksuvälineeksi. Pidän ongelmallisena, jos pysäköinnin maksaminen ei ole mahdollista kummallakaan näistä tavoista.

Lahden kaupunkiympäristölautakunnan päätöksessä 13.6.2024 § 80 on arvioitu automaateista luopumisen vaikutuksia. Päätöksessä todetaan, että muutos saattaa aiheuttaa jonkin verran käyttäjien vähenemistä, koska osa väestöstä vierastaa puhelimella tapahtuvaa maksamista. Päätöksestä käy myös ilmi, että vuonna 2023 pysäköinneistä 82 % maksettiin mobiilisti, kortilla 7 % ja käteisellä 11 %. Pidän puutteellisena, että asiassa ei ole kuitenkaan arvioitu, mitä vaikutuksia muutoksella on henkilöille, jotka vierastavat puhelimella tapahtuvaa maksamista tai joille puhelimella tapahtuva maksaminen ei ole mahdollinen. Kiinnitän huomiota siihen, että päätöksessä ei ole muutoinkaan arvioitu muutoksen vaikutuksia palvelun käyttäjiin, vaan ainoastaan kaupungin talouden näkökulmasta.

Yhteenvetona totean, että pysäköinti tulisi olla mahdollista maksaa myös muulla tavoin kuin mobiilisovelluksella.

Kunnan velvollisuudesta tiedottaa toiminnasta asukkaille ja palvelujen käyttäjille säädetään kuntalain 29 §:ssä. Tiedottamisen tulee tapahtua eri tiedotuskanavia käyttäen siten, että tiedotus on saavutettavaa. Tietystä toiminnasta kuten pysäköintimaksuista tiedottamisessa tulee huomioida palvelujen käyttäjät, jotta puutteelliset tiedot eivät tosiasiallisesti muodostu esteeksi pysäköinnin maksamiselle.

Lahden kaupungin selvityksen mukaan tiedot maksullisen pysäköinnin alueen rajoista löytyvät kaupungin nettisivuilta sekä alueiden liikennemerkkeistä. Selvityksen mukaan kaupunki on uutisoinut avoimesti muutoksesta ja asiasta on julkaistu lehdistötiedote sekä tiedotettu somealustoilla. Pysäköinninvalvonta on myös tiedottanut maksullisuudesta autoihin kiinnitetyillä lapuilla uusilla alueilla joulukuussa 2024 ja vuoden alusta alkaen väärin pysäköityjä autoja aluksi huomautettiin ja ohjattiin tutustumaan uusiin liikennejärjestelyihin. Lahden Pysäköinti oy:n asiakaspalvelu on myös opastanut kuntalaisia applikaation lataamiseen ja käyttämiseen. Selvityksen perusteella en katso, että Lahden kaupunki olisi tiedotuksen osalta syyllistynyt lainvastaiseen menettelyyn tai velvollisuutensa laiminlyömiseen.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3.2 esittämäni käsityksen pysäköinnin maksutavoista Lahden kaupungin tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Lahden kaupungille.