

9.6.2026

EOAK/4444/2025

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Mikko Sarja

Föredragande: Referendarieråd Heini Färkkilä

TVÅSPRÅKIG KUNDTJÄNST I VÄLFÄRDSOMRÅDET

1 KLAGOMÅLET

Klagande kritiserade Egentliga Finlands välfärdsområde Varha (senare Varha) för att inte erbjuda service på svenska. Enligt klaganden erhöll hon ett brev från Varha på finska. Även det material som bifogats var på finska. Klaganden uppgav att hon under hösten 2023 inte hade möjlighet att sköta sitt ärende på sitt modersmål svenska, eftersom hon bemöttes på finska.

2 UTREDNING

Med anledning av klagomålet har utredning och yttrande skaffats från Varha. Av materialet framgår följande.

Varhas brev till klaganden av den 10 juli 2025 var skrivet på finska. Av den anmälan som Varha behandlade och på grund av vilken brevet skickades framgick det inte att klagandens modersmål är svenska. Det fanns inte heller något behov av att kontakta klaganden per telefon, varför klagandens modersmål inte blev känt. Tjänsteinnehavarna hade kunnat kontrollera kundens modersmål i befolkningsdatasystemet, men så skedde inte, eftersom det fanns skäl att anta att det var fråga om en finskspråkig kund.

I brevet angavs tjänsteinnehavarnas kontaktuppgifter samt att klaganden hade möjlighet att reda ut ärendet närmare tillsammans med dem. Klaganden tog dock inte kontakt med dem. De tjänsteinnehavare som avses i brevet är tvåspråkiga, varför det hade varit möjligt att sköta ärendet på svenska.

I den diskussion som fördes år 2023 och som klaganden hänvisar till i sitt klagomål användes finska, eftersom klaganden hade godkänt förfarandet efter att tjänsteinnehavaren hade frågat om detta. Klaganden hade haft möjlighet att begära att ärendet behandlas på svenska, varvid man skulle ha förfarit på detta sätt, till exempel genom att ordna tolkservice eller ett nytt möte där en svenskspråkig tjänsteinnehavare hade varit närvarande.

Som slutsats konstaterar Varha i sin utredning att välfärdsområdets tjänsteinnehavare framöver ska fästa uppmärksamhet vid sådana rutiner som säkerställer vilket servicespråk kunden önskar använda. Dessutom ska välfärdsområdet se till att personalen genom tillräcklig information och utbildning får kunskap om språklagens innehåll samt om detaljer som hänför sig till dess praktiska tillämpning.

3 AVGÖRANDE

3.1 Reglering

Enligt 17 § 1 mom. i **grundlagen** är Finlands nationalspråk finska och svenska. Enligt paragrafens 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. Det allmänna skall tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder.

Enligt 6 § 1 mom. 2 punkten i **språklagen** avses med tvåspråkig myndighet ett statligt centralförvaltningsorgan, en sådan myndighet inom ett välfärdsområde eller en välfärdssammanslutning samt en annan myndighet vars verksamhetsområde omfattar kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun, en myndighet i en tvåspråkig kommun samt en myndighet i en samkommun och ett i 51 § i kommunallagen (410/2015) avsett gemensamt organ för kommuner, om det i samkommunen eller i det interkommunala samarbetet ingår kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun.

Varha är en tvåspråkig myndighet.

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen har var och en vid statliga myndigheter samt vid tvåspråkiga myndigheter inom välfärdsområden och välfärdssammanslutningar samt vid tvåspråkiga kommunala myndigheter rätt att använda finska eller svenska. Myndigheten ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras i ett ärende att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska. Enligt 2 mom. används hos enspråkiga myndigheter i välfärdsområden och enspråkiga myndigheter i välfärdssammanslutningar välfärdsområdets eller välfärdssammanslutningens språk och hos enspråkiga kommunala myndigheter kommunens språk, om inte myndigheten på begäran beslutar annorlunda eller något annat föreskrivs på något annat ställe i lag. Var och en har dock rätt att bli hörd på sitt eget språk och att använda sitt eget språk i ärenden som väcks av en myndighet och som direkt gäller grundläggande rättigheter för honom eller henne eller någon som är i hans eller hennes vård eller om myndigheten ålägger honom eller henne någon skyldighet.

Enligt 19 § 3 mom. i språklagen ska en tvåspråkig myndighet, oberoende av vilket språk som används vid handläggningen av ärendet, i meddelanden, kallelser och brev som sänds till en part eller till någon som enligt lag ska underrättas om ett anhängigt eller anhängiggjort ärende, använda mottagarens språk, om det är känt eller skäligen kan utredas, eller både finska och svenska.

Enligt 23 § 1 mom. i språklagen skall myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

3.2 Förverkligande av klagandens språkliga rättigheter

På basis av den utredning som erhållits i ärendet hade Varha skickat ett finskspråkigt meddelande till klaganden vars modersmål är svenska. Enligt 19 § 3 mom. i språklagen borde svenska ha använts i meddelandet, om klagandens modersmål var känt eller skäligen kunde utredas. Av utredningen framgår att modersmålet inte var känt. Det hade emellertid uppenbarligen varit skäligen möjligt att utreda detta genom att kontrollera språkuppgiften i befolkningsdatasystemet. Enligt 19 § 3 mom. i språklagen ska myndigheten dessutom använda både finska och svenska, om språkuppgiften inte skäligen kan utredas.

Jag bedömer att Varhas förfarande, då den som en tvåspråkig myndighet, sände meddelandet till klaganden på finska, stred mot språklagen och således inte tillgodosåg klagandens språkliga rättigheter. Jag vill betona att Varha i detta sammanhang borde ha fäst särskild uppmärksamhet vid valet av språk för brevet och dess bilagor, eftersom det brev som skickades till klaganden gällde en fråga av väsentlig betydelse för henne. Som jämförelse kan nämnas att även enspråkiga myndigheters språkliga förpliktelser är mer omfattande än annars då det gäller ärenden som väcks av en myndighet och som direkt gäller grundläggande rättigheter.

Gällande diskussionen som ägde rum år 2023 konstaterar jag följande. Klaganden har anfört att hon inte fick service på svenska, medan Varha ansåg att användningen av finska hade överenskommit gemensamt. Av den utredning jag har fått framgår att finska användes i diskussionen efter att tjänsteinnehavaren hade frågat om detta. Jag anser därför att det är sannolikt att tjänsteinnehavaren genom sitt sätt att ställa frågan i praktiken styrde språkvalet och att det således inte var fråga om en neutral förfrågan om huruvida klaganden önskade använda finska eller svenska.

Jag vill dock i detta sammanhang betona två omständigheter. För det första innebär de språkliga rättigheterna inte att en kund inte vid behov eller på egen begäran kan använda finska i sina kontakter, även om kundens modersmål är svenska. För det andra är det myndighetens skyldighet att se till att de språkliga rättigheterna tillgodoses. Enligt 23 § 1 mom. i språklagen ska myndigheterna självmant se till att de språkliga rättigheterna förverkligas i praktiken. Enligt förarbetena till lagstiftningen är målet 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 (RP 92/2002 rd s. 91–92).

Utifrån det material som stått till mitt förfogande kvarstår ett starkt intryck av att det sätt på vilket klaganden tillfrågades om vilket språk som skulle användas i praktiken och i strid med språklagens utgångspunkter syftade till att påverka valet av samtalsspråk. Ett sådant förfarande har inte varit ägnat att tillgodose klagandens språkliga rättigheter eller att uppfylla myndighetens skyldighet att på eget initiativ se till att enskildas språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

I min bedömning har jag tagit hänsyn till att Varha i sin utredning har konstaterat att välfärdsområdets tjänsteinnehavare framöver ska fästa uppmärksamhet vid sådana rutiner som säkerställer vilket servicespråk kunden önskar använda. Dessutom ska välfärdsområdet se till att personalen genom tillräcklig information och utbildning får kunskap om språklagens innehåll samt om detaljer som hänför sig till dess praktiska tillämpning.

4 ÅTGÄRDER

Jag delger Varha för kännedom min uppfattning enligt punkt 3.2. I detta syfte sänder jag Varha en kopia av detta beslut.