

8.9.2025

EOAK/6545/2024

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Heini Färkkilä**

## **LAHDEN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEN MATKALIPPUSOVELLUKSEN ENGLANNINKIELINEN NIMI**

### **1 ASIAN VIREILLE TULO**

Käsiteltäväkseni saapui kantelu, jossa arvosteltiin Lahden kaupungin joukkoliikenteen matkalippusovelluksen "Lahti Tickets" englanninkielistä nimeä. Kantelija katsoi, että matkalippusovelluksen englanninkielinen nimi ei ole kielilain mukainen. Sovellus on saatavilla muun muassa Googlen sovelluskaupasta.

Pyysin kantelun johdosta kaupungilta selvityksen ja lausunnon. Kaupunki ei kuitenkaan vastannut 17.6.2024 päivätyyn selvitys- ja lausuntopyyntöni, jonka määräaika oli ollut 19.8.2024, eikä selvityksen ja lausunnon viipymistä koskevaan 25.9.2024 päivätyyn tiedusteluun, jonka määräaika oli ollut 4.10.2024. Pyydettyjen tietojen puuttuessa en pystynyt arvioimaan asiaa enemmälti ja päätin asian käsittelyn kanteluna.

Samalla päätin kuitenkin asian yleisemmän luonteen vuoksi ottaa eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla omasta aloitteestani tutkittavaksi Lahden kaupungin joukkoliikenteen matkalippuja myyvän matkalippusovelluksen englanninkielisen nimen sekä samalla kaupungin menettelyn olla vastaamatta sille lähetettyyn selvitys- ja lausuntopyyntöni.

### **2 SELVITYS**

Kaupunki antoi selvityksen 24.1.2025. Käytettävissäni on ollut lisäksi Lahden kaupungin ja yritys A Oy:n välinen kumppanimyyntisopimus, joka on päivätty 8.9.2023.

Selvityksen mukaan kaupungilla on ollut 30.11.2023 saakka käytössä kaksi virallista matkalippujen myyntisovellusta, LSL-sovellus (Lahden seudun liikenne) ja Waltti-mobiili. LSL-sovelluksen palveluntarjoajana toimi yritys A Oy ja Waltti-mobiiliin yritys B Oy.

Vuonna 2023 Lahden seudun liikenne päätti keskittää matkalippusovellustoiminnan ja sen kehittämisen Waltti-mobiiliin. Kaupunki irtisanoi palvelusopimuksen yritys A Oy:n kanssa päättymään 30.11.2023.

Yritys A Oy ilmaisi kuitenkin halukkuutensa jatkaa Lahden seudun joukkoliikenteen lippujen myynnin kumppanimyyjänä.

Kumppanimyyntisopimus allekirjoitettiin 25.9.2023 ja sillä täytettiin lippu- ja maksujärjestelmän myyntirajapinnan avaamisvelvoite, joka on määritelty liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) 155 §:ssä.

Yritys A Oy on 1.12.2023 toiminut Lahden seudun liikenteen kumppanimyyjänä ja samalla sen sovelluksen nimeksi vaihtui Lahti Tickets. Aiheesta on tiedotettu Lahden seudun joukkoliikenteen kanavissa esimerkiksi 31.10.2023.

Kaupungin tarkoitus ei ole ollut toimia lainsäädännön vastaisesti, vaan pyrkimys on ollut palvella joukkoliikenteen asiakkaita mahdollisimman hyvin. Kaupunki ilmoittaa pyytäneensä yritys A Oy:tä vaihtamaan nimen suomenkieliseksi. Lahden kaupunki täsmentää, että sovelluksen palvelu on suomen kielellä, vain palvelun nimi on englanninkielinen.

Oikeusasiamiehen kansliasta saapuneeseen lausuntopyyntöön ja tiedusteluun vastaamatta jättäminen oli johtunut resurssipulasta. Kaupunki pahoitteli tapahtunutta ja ilmoitti haluavansa korjata toimintansa näiltä osin.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Lahti Tickets -matkalippusovellus**

##### **3.1.1 Taustatietoja**

Saamani selvityksen mukaan Lahden seudun liikenne oli päättänyt keskittää matkalippusovellustoimintansa Waltti-mobiiliin. Tässä yhteydessä sen aiemmalla nimellä toimiva LSL-sovellus oli muuttunut Lahti Tickets -sovellukseksi. Lahden kaupunki oli aluksi irtisanonut sopimuksen sen palveluntuottajan kanssa, jonka tuote Lahti Tickets -sovellus on. Myöhemmin kaupunki oli kuitenkin tehnyt sanotun palveluntuottajan kanssa kumppanimyyntisopimuksen täyttääkseen liikenteen palveluista annetussa laissa säädettyä velvoitettaan.

Lahden kaupunki tiedotti 4.12.2023 LSL-sovelluksen muuttumisesta Lahti Tickets -sovellukseksi. Se toi esiin, että Lahti Tickets -sovelluksen hinnoittelusta päättää sovelluksen omistaja, joka on lisännyt lipun hintoihin myyntipalkkion.

Lisäksi tiedotteessa todettiin, että Lahden seudun liikenne (LSL) on keskittänyt mobiililippujen myynnin Waltti Mobiili -sovellukseen, joka on LSL:n oma lipunmyyntisovellus. Tiedotteessa on myös todettu, että ”mobiililiput ilman lisäkuluja saat ainoastaan Waltti Mobiili -sovelluksesta” ja suositeltu entisiä LSL-sovelluksen käyttäjiä siirtymään Waltti Mobiiliin.

Käsitykseni mukaan Waltti -mobiilisovellus on tällä hetkellä Lahden seudun liikenteen asiakkailleen ensisijaisesti tarjoama matkalippusovellus. Tämän sovelluksen lisäksi kaupunki on sopinut kumppanimyyntisopimuksia kolmansien osapuolten kanssa, joiden matkalippusovelluksista voi myös ostaa Lahden seudun liikenteen matkalippuja. Lahti Tickets -mobiilisovelluksen omistaja turkulainen ohjelmistoyritys yritys A Oy on yksi näistä Lahden kaupungin kanssa kumppanimyyntisopimuksen tehneistä toimijoista.

Lahden kaupungin verkkosivujen mukaan Lahden seudun joukkoliikennelautakunta toimii joukkoliikenteessä koko Päijät-Hämeen toimivaltaisena viranomaisena. Lahden kaupunki puolestaan toimii seudullisena viranomaisena, joka vastaa joukkoliikenteen järjestämisestä. Lahden Seudun Liikenne (LSL) taas on viranomaisen käyttämä markkinointinimi.

Lahti Tickets -mobiilisovellus ei ole edellä mainitun viranomaisen itsensä ylläpitämä palvelu, mutta kumppanimyyntisopimukseen perustuen sitä käyttäen on kuitenkin käytännössä mahdollista saada Lahden Seudun Liikenteen matkalippuja.

### 3.1.2 Arvioinnin lähtökohtia

Mobiilisovelluksiin liittyvät kielikysymykset ovat olleet oikeusasiamiehen arvioitavana havaintojeni mukaan vain kerran aiemmin.

Oikeusasiamiehen verkkosivuilla [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi) julkaistussa ratkaisussa EOAK/1549/2017 oikeusasiamies arvioi Verohallinnon ”Tärkeät päivämäärät”-mobiilisovellusta. Oikeusasiamiehen mukaan mobiilisovelluksen toiminnassa oli kyse kielilain 32 §:ssä tarkoitettusta viranomaisen tiedottamisesta, koska sovelluksen kautta Verohallinto ilmoitti asiakkaille verotukseen liittyvistä tärkeistä päivämääristä.<sup>1</sup>

Nyt esillä olevassa viitekehyksessä mobiilisovellus voidaan mielestäni tietyssä määrin nähdä perinteisen asiakaspalvelupisteessä tapahtuvan lipunmyyntiä koskevan asiakaspalvelutapahtuman sähköisenä korvikkeena tai lipunmyyntiautomaatin korvikkeena.

Pidän sinänsä selvänä, että viranomaisen ei voisi oikeudellisesti kestäväällä tavalla nimetä perinteistä käyntiasiakkuuteen perustuvaa omaa asiakaspalvelupistettään yksinomaan englanninkielisellä nimellä, vaikka varsinainen asiakaspalvelu sinänsä annettaisiinkin kansalliskielillä. Tämä koskee mielestäni myös viranomaisen ylläpitämää lippuautomaattia, jonka teksteissä on kyse kielilaisista tarkoitetuista opasteista (ks. esim. Postin pakettiautomaattien kielestä Dnro 5551/4/13 ja vuoronumerolaitteiden kielestä [EOAK/7135/2020](http://www.oikeusasiamies.fi/rati/rajoitteet/2020/07/13/EOAK/7135/2020), saatavissa eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivuilta [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)).

<sup>1</sup> <https://www.oikeusasiamies.fi/rati/rajoitteet/2017/04/13/EOAK/1549/2017>

Siten olisi vaikea nähdä, että kielilain soveltamisalaan kuuluvan suomenkielisen viranomaisen oma mobiilisovellus olisi nimetty vain vieraalla kielellä, vaikka sovelluksen tarjoama palvelu sinänsä olisikin käytettävissä suomen kielellä.

Nyt on kuitenkin kyse nimenomaan kumppanimyyntisopimuksella tarjottavasta palvelusta, ei viranomaisen suorasta omasta palvelusta.

### 3.1.3 Lahti Tickets -sovelluksen oikeudellinen luonne perustuslain 124 §:n näkökulmasta

Kielilain 25 §:ssä säädetään ensinnäkin lain soveltamista yksityisiin silloin, kun julkinen hallintotehtävä on lailla tai lain nojalla säädetty yksityiselle tai annettu päätöksen, toimenpiteen tai sopimuksen perusteella yksityiselle. Kielilain soveltamisen arvioimiseksi tulee näin ollen tarkastella ensi sijassa, onko Lahti Tickets -mobiilisovelluksessa kyse julkisen hallintotehtävän hoitamisesta.

Kielilain esitöissä 25 §:n säännöskohtaisissa perusteluissa viitataan perustuslain 124 §:ssä säädettyyn mahdollisuuteen antaa julkisia hallintotehtäviä muulle kuin viranomaiselle. Julkisella hallintotehtävällä viitataan perustuslain esitöiden mukaan ”verraten laajaan hallinnollisten tehtävien kokonaisuuteen, johon kuuluu esimerkiksi lakien toimeenpanoon sekä yksityisten henkilöiden ja yhteisöjen oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon liittyviä tehtäviä.” (HE 1/1998 vp, s. 179).

Lahden kaupunki on selvityksessään todennut, että kumppanimyyntisopimuksella täytettiin lippu- ja maksujärjestelmän myyntirajapinnan avaamisvelvoite, joka on määritelty liikenteen palveluista annetun lain (myöh. liikennepalvelulaki) 155 §:ssä. Pykälän 1 momentissa säädetään seuraavaa:

Tie- ja raideliikenteen henkilökuljetuspalvelun tarjoajan, välityspalvelun tarjoajan tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavan toimijan on avattava liikkumispalvelun tarjoajille ja yhdistämispalvelun tarjoajille pääsy lippu- ja maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan, jonka kautta voi ilman käyttöä rajoittavia ehtoja: ([19.12.2017/1056](#))

- 1) hankkia vähintään perushintaisen kertamatkaan oikeuttavan lipputuotteen, johon perustuvan matkustusoikeuden on oltava todennettavissa helpolla tavalla yleiskäyttöisen teknologian avulla, ja sitä mahdollisesti koskevan muutos- ja peruutusmahdollisuuden; tai ([4.4.2025/150](#))
- 2) varata yksittäisen matkan tai kuljetuksen, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa tai joka muusta syystä sovitaan maksettavaksi palvelun päättymisen jälkeen.

Lain esitöiden mukaan lippu- ja maksujärjestelmien yhteen toimivuudessa pääpainon tulee olla markkinaehtoisissa toimissa, jolloin julkisen sektorin rooli on mahdollistava. Sääntelyn tavoitteena on perusteluiden mukaan mahdollistaa, että käyttäjät voisivat lopulta matkustaa koko matkaketjun eli mahdollisesti useiden liikennevälineiden muodostaman matkan yhdellä lipulla tai tunnisteella. (HE 161/2016 vp, s. 61–62). Edelleen esitöiden mukaan ”kilpaillussa markkinatilanteessa asiakkaalla pitäisi siten olla mahdollisuus hankkia ja käyttää liikkumispalveluja ja matkaketjuja oman palvelutuottajansa kautta” (HE 161/2016 vp, s. 78).

Rajapinnan avaamisessa liikenteen palveluista annetun lain 155 §:ssä tarkoitetulla tavalla ei ole arvioni mukaan kyse siitä, että Lahden kaupunki olisi antanut yhtiölle kumppanimyyntisopimuksella julkisen hallintotehtävän. Lahden kaupungilla on ollut liikennepalvelulain 155 §:ään perustuva velvollisuus lippujen myyntirajapinnan avaamiseen ja tästä sopimiseen. Lippu- ja maksujärjestelmän myyntirajapinnan avaamista ja sen käytön mahdollistamista koskevasta sääntelystä ja sen esitöistä ilmenee, että kyse on luonteeltaan yksityisen elinkeinotoiminnan harjoittamisen mahdollistavasta sääntelystä.

Arvioin edellä selostetun perusteella, että Lahti Tickets - mobiilisovelluksessa ja yritys A Oy:n toiminnassa ei ole kyse julkisen hallintotehtävän hoitamisesta eli lakien toimeenpanoon tai yksityisten henkilöiden ja yhteisön oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon liittyvistä tehtävistä, vaan viranomaisen avaamaan rajapintaan nojaavasta elinkeinotoiminnan harjoittamisesta. Tarkastelen tehtävän luonnetta tarkemmin seuraavassa.

### 3.1.4 Onko kyse muusta yksityisen palvelun käyttämisestä julkisessa toiminnassa?

Kielilain 25 §:n viimeisen virkkeen mukaan viranomaisen on varmistettava, että tehtävää hoidettaessa annetaan kielilain mukaista kielellistä palvelua, kun viranomainen antaa muun kuin julkisen hallintotehtävän yksityisen hoidettavaksi, jos tämän lain edellyttämän palvelutason ylläpitäminen sitä vaatii. Perustuslakivaliokunnan kielilaista antaman mietinnön mukaan tällainen varmistumisvelvollisuus ulottuu myös tapauksiin, joissa kysymys ei ole perustuslain tarkoittamasta julkisen hallintotehtävän siirtämisestä, vaan muunlaisesta yksityisten palvelujen käyttämisestä julkisessa toiminnassa. (PeVM 9/2002 vp, s. 5–6).

Säännös on varsin tulkinnanvarainen, ja sen soveltaminen on ollut laillisuusvalvonnassa hyvin harvoin esillä. Se on tietämäni mukaan kuitenkin ollut esillä ainakin oikeusasiamiehen päätöksessä dnro [3010/4/11](https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3010/2011), joka koski kansallispuiston avajaisten yleisötapahtuman ohjelmiston kieltä.<sup>2</sup> Esillä oleva kysymys siitä, sovelletaanko kielilain 25 §:ää nyt esillä olevassa tapauksessa, on siten oikeudellisesti tulkinnanvarainen.

<sup>2</sup> <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3010/2011>

Yhtiö on myynyt Lahti Tickets -sovelluksesta lippuja, jotka oikeuttavat samoihin joukkoliikenteen matkoihin kuin viranomaisen ylläpitämästä palvelusta ostetut liput. Tästä näkökulmasta olisi mahdollista arvioida, että kielilain edellyttämä palvelutaso tulisi olla vastaava myös silloin, kun yhtiö myy kyseisiä lippuja.

Toisaalta kumppanimyyntisopimuksella viranomaisen on ainoastaan antanut yhtiölle maksullisen käyttöoikeuden lippujen myyntirajapintaan sekä oikeuden vapaaehtoisesti tarjota ja myydä toimivaltaisen viranomaisen joukkoliikenteen mobiililippuja osana yhtiön palveluja. Liikennepalvelulain 155 § velvoittaa viranomaisen avaamaan lippujen myyntirajapinnan, ja lain 158 § edellyttää, että käyttöehdot, kuten rajapinnan käytöstä perittävä maksu, ovat kaikille samat. Kumppanimyyntisopimuksessa todetaan, että viranomaisen ei maksa yhtiölle lipunmyynnistä palkkiota tai korvausta. Lisäksi Lahden seudun liikenteen verkkosivuilla todetaan, että tällaisten kolmansien osapuolten sovelluksissa lippujen jälleenmyyjät päättävät lippujen hinnoittelusta.

Asian arvioinnissa on myös merkityksellistä se, että Lahden seudun joukkoliikenteen virallinen matkalippujen myyntisovellus 1.12.2023 alkaen ei ole ollut Lahti Tickets vaan Waltti Mobiili. Lahden seudun liikenteen verkkosivuilta ilmenee, että kolmansien osapuolten sovelluksissa lippujen jälleenmyyjät päättävät hinnoittelusta. Verkkosivuilla on listattuna Lahti Tickets, Matkahuollon Reitit ja liput, Onnibussin Bussilippukauppa sekä VR Matkalla. Yritys A Oy ilmoittaa verkkosivuillaan olevansa Lahden Seudun Liikenteen lippujen jälleenmyyjä. Tiedossani on lisäksi, että myös muiden Suomen kaupunkien paikallisliikenteen lippuja on mahdollista hankkia englanniksi nimetyistä lippukaupoista.

Velvollisuudella avata rajapinta on mahdollistettu liikennepalvelulain edellyttämällä tavalla markkinoiden luominen erilaisille liikkumisen välitys- ja yhdistämispalveluille. Vaikka Lahti Tickets -sovelluksesta on voitu jälleenmyydä toimivaltaisen viranomaisen joukkoliikenteen mobiililippuja rajapinnan avulla, arvioin kokonaisuutena, että kyseessä ei ole kielilain 25 §:ssä tarkoitettu tilanne, jossa viranomaisen käyttää yksityisiä palveluita julkisessa toiminnassa. Näin ollen Lahti Ticketsin ja yritys A Oy:n toimintaan ei sovelleta kielilain mukaisia velvollisuuksia, eikä Lahden kaupungilla ole ollut kielilain 25 §:n mukaista varmistumisvelvollisuutta.

### 3.1.5 Johtopäätös

Edellä kohdissa 3.1.3 ja 3.1.4 todetusta huolimatta viranomaisten tulee kielilain 35 §:n 3 momentin mukaisesti toiminnassaan vaalia maan kielellistä kulttuuriperintöä ja edistää molempien kansalliskielten käyttämistä. Kun kaupunki on ilmoittanut pyytäneensä kumppanuussopimuksen osapuolena olevaa yhtiötä muuttamaan sovelluksen nimen suomenkieliseksi, asia ei tästäkään näkökulmasta anna minulle aihetta jatkotoimenpiteisiin.

## 3.2 Oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeus

### 3.2.1 Arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 111 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehellä on oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot.

Jotta oikeusasiamies voi toteuttaa hänelle perustuslaissa asetettua tehtävää valvoa perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista, viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien tulee antaa oikeusasiamiehelle hänen laillisuusvalvontaansa varten pyytämät selvitykset. Asian yhteiskunnallista merkitystä ja tärkeyttä ilmentää se, että oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeudesta säädetään perustuslaissa.

Ylimmän laillisuusvalvojan perustuslaillinen tiedonsaantioikeus merkitsee viranomaisten ja virkamiesten sekä muiden julkista tehtävää hoitavien velvollisuutta toimittaa asianmukaiset tiedot ja selvitykset määräaikaan mennessä.

Eduskunnan oikeusasiamiehen pyytämien selvitysten antaminen on virkatehtävä, jota koskevat yleiset virkavelvollisuudet. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen kuuluu, että annetut selvitykset ovat paikkansa pitäviä ja selvitykset annetaan pyydetyn määräajan mukaisesti. Mikäli selvitystä ei jostakin syystä voida tuossa määräajassa toimittaa, määräaika voidaan selvityksen antajan pyynnöstä pidentää.

Poikkeuksellisen kiireellinen työtilanne ei ole syy olla antamatta pyydettyä selvitystä, vaan viranomaisella on velvollisuus huolehtia määräaikojen noudattamisesta tarvittaessa pyytämällä lisäaikaa. Myöskään henkilöstö- tai tehtävämuutokset eivät ole hyväksyttäviä syitä laiminlyödä selvitysten antamista, vaan kaikkien virkatehtävien siirtämisestä seuraavalle henkilölle tulee huolehtia. Toimiva asianhallintajärjestelmä, joka mahdollistaa myös määräaikojen seuraamisen, tukee tehtävien siirtoa henkilöstövaihdostilanteissa.<sup>3</sup>

### 3.2.2 Arviointi

Kuten edellä kohdasta 3.2.1 ilmenee, Lahden kaupunki on laiminlyönyt perustuslaissa säädetyn velvollisuutensa antaa pyytämäni laillisuusvalvontaa varten tarvitsemani tiedot.

---

<sup>3</sup> Ks. AOA:n päätös EOAK/[4874/2024](#), julkaistu oikeusasiamiehen verkkosivuilla [www.oikeusasiamies.fi](#).

Kaupunki on myöntänyt virheensä vedoten resurssipulaan. Kaupunki ei ole selvityksessään tuonut esiin sitä, millä tavoin selvitys- ja lausuntopyyntöihin vastaaminen on kaupungissa organisoitu ja miltä osin resursseissa on näiltä osin ollut vajetta. Kaupungin menettelystä jääkin näiltä osin sellainen vaikutelma, että mikään kaupungin yksikkö tai kukaan henkilö ei ole ollut nimenomaisesti vastuussa siitä, että kaupunki antaa selvityksensä ja lausuntonsa pyyntöni ja vastaa sitä koskeviin tiedusteluihin.

Käsitykseni mukaan kyse ei enää ole pelkästään kaupungin ilmoittamasta halusta korjata toimintaansa näiltä osin, kuten kaupunki on todennut, vaan nähdäkseni on välttämätöntä, että kaupunki järjestää nyt kyseessä olevan kaltaisten selvitysten ja lausuntojen antamisen selkeästi siten, että vastaisuudessa se ei laiminlyö niiden antamista nyt tapahtuneella tavalla.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.2.2 esittämäni käsityksen Lahden kaupungin tietoon.

Asia ei anna minulle aiheita enempiin toimenpiteisiin.