

Oikaisuvaatimus vs. toimitusjohtajan viranhaltijapäätöksestä 3.9.2025 § 64

29/00.01.01/2024 Käyttöehtomuutokset vuonna 2024 alkaen

Hallitus 07.10.2025 § 89

Esittelijä
Valmistelija

Vs. toimitusjohtaja Vesa Silfver
Johtaja Mari Flink, etunimi.sukunimi@hsl.fi
Hallintopäällikkö Anni Lehtinen, etunimi.sukunimi@hsl.fi

Tutkittavaksi ottaminen ja esitetyt vaatimukset

██████████ on toimittanut HSL:n kirjaamoon 15.9.2025 oikaisuvaatimuksen koskien vs. toimitusjohtajan päätöstä 3.9.2025 § 64: Muutoksia HSL:n joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin sekä HSL:n verkkopalveluiden ja HSL-sovelluksen käyttöehtoihin tilipohjaisuuteen siirtymisen vuoksi, joka on annettu tiedoksi yleisessä tietoverkossa 4.9.2025.

Kuntalain 137 §:n mukaan oikaisuvaatimuksen saa tehdä asianosainen sekä kunnan jäsen. Kuntayhtymän viranomaisen päätöksestä oikaisuvaatimuksen ja kunnallisvalituksen saa tehdä myös kuntayhtymän jäsenkunta ja sen jäsen sekä kuntien yhteisen toimielimen päätöksestä sopimukseen osallinen kunta ja sen jäsen.

Kuntalain 138 §:n mukaan oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kuntalain 140 §:n 3 momentin mukaan kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

██████████ kotikunta on Helsinki, joka on kuntayhtymän jäsenkunta. Oikaisuvaatimus on myös tehty määräajassa ja se otetaan näin ollen tutkittavaksi.

Oikaisuvaatimuksessa vaaditaan, että vs. toimitusjohtajan päätös kumotaan tai päätöstä korjataan lainmukaiseksi ja tarkoituksenmukaiseksi oikaisuvaatimuksen perusteluista ilmenevällä tavalla.

Rajauksena oikaisuvaatimuksen tutkimiselle on, että haltijakohtaisten matkakorttien myynti on lopetettu toimitusjohtajan päätöksellä 23.10.2023 § 79. Päätös on lainvoimainen eikä asiaan tältä osin voida enää hakea muutosta.

Asian arviointi

Oikaisuvaatimuksessa on väitetty päätöksen olevan lainvastainen siksi, että 1) se on tietosuojalainsäädännön vastainen; 2) asiaa ei ole selvitetty ennen päätöksentekoa hallintolain 31 §:n vaatimalla tavalla; ja 3) se on perus- ja ihmisoikeuksien vastainen. Oikaisuvaatimuksen keskeinen kritiikki kohdistuu siihen, että kausilippua ei voida ostaa ilman asiakkaan tunnistautumista.

Tietosuoja

HSL:n henkilötietojen käsittely perustuu aina johonkin EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR, 2016/679) 6 artiklan mukaisista oikeusperusteista. HSL:n asiakasrekisterin tietosuojaseloste palvelukohtaisine tarkennuksineen löytyy HSL:n internetsivustolta osoitteesta <https://www.hsl.fi/hsl/tietosuoja>. Selosteissa on myös henkilötietojen käsittelyperusteet.

Henkilötietojen luovuttaminen HSL:lle ei ole edellytys matkalippujen ostamiselle, vaan lipun voi ostaa myös ilman henkilötietojen luovuttamista (esim. kertalippu tai

anonyymi mobiililippu). Asiakkaalla säilyy tosiasiallinen mahdollisuus matkustaa ilman henkilötietojen luovuttamista.

Eri lipputyyppeihin liittyy erilainen tarve henkilötietojen käsittelyyn. Vahvaa tunnistautumista edellyttävät lipputyypit (esim. henkilökohtainen kausilippu sekä erityisryhmien alennuslippu) liittyvät olosuhteisiin, joissa tarvitaan varmuus henkilöllisyydestä väärinkäytösten estämiseksi. Henkilöllisyyden todentaminen on tällöin oikeasuhtainen keino varmistaa, että etuus kohdentuu juuri siihen henkilöön, jolle se on tarkoitettu.

Oikeus tarkastusmaksun perimiseen on myönnetty HSL:lle joukkoliikenteen tarkastusmaksusta annetun lain (469/1979) 1 ja 4 §:n nojalla. Toisin kuin valittaja väittää, matkalippujen tarkastamista varten on välttämätöntä, että kausilippuun on kytketty tieto matkustajan henkilöllisyydestä.

HSL:n matkustusehtojen mukaan HSL-sovelluksessa tai HSL-kortilla olevaa kausilippua saa käyttää vain lipun omistaja, jonka pitää pyydettäessä esittää tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Se, että kausilippu on oikean henkilön hallussa, on yksi niistä asioista, joita matkalippujen tarkastajat valvovat liikenteessä. Toisen henkilön lipulla matkustaminen on eräs yleisimmistä tarkastustilanteissa tavattavista väärinkäytöksistä. Valvonnan toteuttamiseksi on välttämätöntä, että voidaan tarvittaessa verrata kortilla olevaa henkilötietoa kortin käyttäjän esittämältä henkilöllisyystodistuksesta ilmenevään tietoon.

Valittaja toteaa itse oikaisuvaatimuksessaan, että ”henkilötietojen kerääminen on perusteltua, jotta voidaan myydä subventoituja kausilippuja ja alennusryhmien lippuja. Ellei henkilötietoja kerättäisi, mikään ei estäisi ostamasta lippua, joka on tarkoitettu vain HSL:n jäsenkunnassa tai jossakin sopimuskunnista asuville.” Samoin on arvioitava kausilipun henkilökohtaisuutta: ellei henkilötietoja kerättäisi, mikään ei estäisi käyttämästä toisen henkilön kausilippua.

HSL on rajannut henkilötietojen käsittelyn niihin lipputuotteisiin, joissa se on katsonut sen olevan välttämätöntä. Vahvan tunnistautumisen käyttö rajoitetaan tilanteisiin, joissa on tunnistettu väärinkäytösriski tai lippuun liittyy henkilökohtainen etuus.

Selvittämisvelvollisuus

Hallintolain (434/2003) 31 § mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Valittajan mukaan päätöksen vaikutuksia ja sen vaihtoehtoja ei ole selvitetty, esimerkiksi erilaisten hallinnon asiakkaiden tosiasiallista mahdollisuutta joko todistaa henkilöllisyytensä palvelupisteellä tai tunnistautua vahvasti verkossa.

HSL tekee jatkuvaa selvitystä ja tutkimustyötä tunteakseen toimialueensa joukkoliikenteen käyttäjät, erilaiset asiakasryhmät ja ihmisten liikkumistarpeet. Tämän työn tuloksena syntyvä syvä ymmärrys joukkoliikenteen markkinasta ja eri ihmisryhmien tarpeista on aina taustalla, kun HSL tekee asiakkaisiin vaikuttavia päätöksiä.

On tiedossa, että HSL-alueella oleskelee henkilöitä, joilla ei ole henkilöllisyystodistusta eikä mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen. Näiden henkilöiden mahdollisuudet käyttää erilaisia palveluita ovat usein rajatummalla kuin muiden henkilöiden. Monien palveluiden käyttämiseksi ja näitä palveluita koskevien sopimusten solmimiseksi henkilöllisyyden todistaminen on usein välttämätöntä. On kuitenkin tärkeää, että myös näillä henkilöillä on mahdollisuuksien mukaan pääsy

välttämättömiin palveluihin. Tämän vuoksi HSL:llä on lipputyyppejä, joita voidaan ostaa myös ilman tunnistautumista, ja jotka ovat näin ollen kaikille saavutettavia.

Valittaja esittää, että vaihtoehtona tulisi olla ostaa ilman tunnistautumista ”omakustannehintainen lippu”. Vaikka ei otettaisi huomioon lipun henkilökohtaisuuteen liittyvää ongelmaa, on huomattava, että tällainen yleishintainen aikuisen kausilippu maksaa kahdelle vyöhykkeelle 167,90 euroa. Samalla hinnalla saa 52 kertalippua. Perustuen yleiseen markkinatuntemukseen tällaiselle lipulle ei olisi kysyntää paperittomien henkilöiden keskuudessa.

Perus- ja ihmisoikeuksien mukaisuus

Kuten edellä on todettu, matkalipun ostaminen on jatkossakin mahdollista ilman henkilöllisyyden todistamista. Kaikkien lipputyyppejen osalta näin ei kuitenkaan ole. Kausilippu on henkilökohtainen, joten sen hankkiminen edellyttää henkilöllisyyden todistamista joko palvelupisteellä tai tunnistautumalla vahvasti. HSL:llä ei ole perustuslakiin, ihmisoikeussopimuksiin tai muuhun lainsäädäntöön perustuvaa velvollisuutta tarjota kausilippua ilman tunnistautumista.

Niillä henkilöillä, joilla ei ole henkilöllisyystodistusta, on mahdollisuus käyttää julkista liikennettä sellaisilla matkalipuilla, jotka eivät vaadi tunnistautumista. Sen varmistaminen, että kyseisillä henkilöillä on käytössään tarpeelliset taloudelliset resurssit tosiasiallisesti toteuttaa perusoikeuksiaan, kuten liikkumisvapautta ja oikeutta sosiaaliturvaan, ei kuulu HSL:n toimialaan tai lakisääteisiin tehtäviin.

Johtopäätös

Oikaisuvaatimus perustuu valittajan virheelliseen päätelmään siitä, ettei henkilöllisyystiedon tallentaminen kausilipulle ole tarpeellista. Kuten edellä on esitetty, henkilöllisyystiedon tallentaminen on tarpeellista, jotta lipun ehtojen mukaista käyttöä voidaan valvoa. Henkilökohtainen kausilippu lipputyypinä ei ole toteutettavissa ilman asiakkaan henkilökohtaista tunnistautumista.

Oikaisuvaatimuksessa ei ole muutenkaan esitetty sellaisia perusteita, jotka antaisivat aihetta päätöksen muuttamiseen. Päätös on valmisteltu ja päätetty lainmukaisessa järjestyksessä. Näin ollen oikaisuvaatimus on hylättävä.

Ehdotus

Hallitus päättää hylätä oikaisuvaatimuksen yllä selostetuin perustein. Päätös tarkastetaan kokouksessa.

Päätös

Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen yksimielisesti.

Liitteet

1. Oikaisuvaatimus (saatavilla kirjaamosta)
2. Vs. toimitusjohtajan yleispäätös 3.9.2025 § 64: Muutoksia HSL:n joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin sekä HSL:n verkkopalveluiden ja HSL-sovelluksen käyttöehtoihin tilipohjaisuuteen siirtymisen vuoksi