

HSL Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä
PL 100
00077 HSL

SELVITYS- JA LAUSUNTOPYYNTÖ

6.10.2025

Viite: 26.08.2025 vireille tullut kantelu

EOAK/5151/2025 MATKAKORTIN VAIHDON LOPETTAMINEN

Kantelija arvostelee Helsingin seudun liikenne – kuntayhtymän (jälj. HSL) menettelyä kertoen, että HSL ei suostu siirtämään hänen matkakortillaan olevaa arvoa (n. 470 euroa) toiselle kortille tai palauttamaan rahoja. Kantelun liitteenä on muun muassa HSL:n toimitusjohtajan yleispäätös 23.10.2023 koskien haltijakohtaisten matkakorttien myynnin ja vihreiden matkakorttien vaihdon lopettamista.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin päätöksen mukaisesti ja perustuslain 111 §:n 1 momenttiin viitaten pyydän, että toimitatte kantelun tutkimiseksi tarvittavan selvityksen ja annatte lausuntonne asiassa. Selvityksessä ja lausunnossa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti seuraavaan.

1. Vihreiden matkakorttien vaihdon lopettaminen. Vaihdon lopettamisen jälkeen, miten tällaisilla matkakorteilla vielä ladattuna olevan arvon suhteen menetellään. Menettääkö kortin haltija kortille ladatun arvon? Mikäli näin on, mihin tämä perustuu? Onko HSL:n asiakkaalla arvoa kortille ladataksaan ollut tieto mahdollisuudesta, että hän voi menettää kortille lataamansa rahamäärän tai osan siitä esimerkiksi HSL:n lippujärjestelmään tehtävien muutosten seurauksena?
2. Tiedottaminen. Miten ja milloin matkakorttien vaihdon lopettamisesta on tiedotettu? Onko tuossa yhteydessä kerrottu, mitä vihreällä matkakortilla vielä ladattuna olevalle arvolle tapahtuu, mikäli matkakorttia ei ole vaihdettu ennen vaihdon lopettamista?
3. Sikäli kuin päätös matkakortin vaihdon lopettamisesta voi merkitä matkakortin haltijalle matkakortille ladatun arvon menettämistä, tulisi arvioida, onko päätöksessä lopettaa vihreiden matkakorttien vaihto kysymys HSL:n hallintosäännön 12 § kohdan 17 tarkoittamasta merkitykseltään vähäisestä operatiivisesta muutoksesta

lipputuotevalikoimassa?

Pyydän HSL:ää lähettämään selvityksen ja lausunnon viimeistään 10.11.2025.

Asiakirjat pyydetään lähettämään ensisijaisesti sähköisessä muodossa eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamon sähköpostiosoitteeseen oikeusasiamies@eduskunta.fi. Jos selvityksen sisällössä on salassa pidettävää tietoa, tulee sähköposti lähettää eduskunnan turvapostipalvelun kautta osoitteessa <https://turvaviesti.eduskunta.fi/> ja vastaanottajaksi tulee merkitä oikeusasiamies@eduskunta.fi.

Asiakirjat voi myös lähettää postitse eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamoon.

Pyynnön liitteenä olevasta kantelukirjoituksesta on viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 24 §:n 1 momentin 32 kohdan nojalla poistettu kantelijan ilmoittama pankkitilinumero.

Esittelijäneuvos
Terhi Arjola-Sarja

Asiakirja on hyväksytty sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.