

Kommunikationsutskottet

Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024

Till social- och hälsovårdsutskottet

INLEDNING

Remiss

Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024 (B 3/2024 rd): Ärendet har remitterats till kommunikationsutskottet för utlåtande om äldreombudsmannens berättelse (B 3/2024 rd), särskilt med fokus på avsnittet om de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter i det digitaliserade samhället och rekommendationerna som gäller digitaliseringen. Utlåtandet lämnas till social- och hälsovårdsutskottet.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- äldreombudsman Päivi Topo, Äldreombudsmannens byrå
- expert Saidi Backman, Äldreombudsmannens byrå
- överinspektör Eveliina Uusitalo, kommunikationsministeriet
- jurist Laura North, Transport- och kommunikationsverket
- jurist Kaisa Seppänen, Folkpensionsanstalten
- ordförande Kari Kantalainen, Kansallinen senioriliitto ry
- ledande expert Tiina Etelämäki, Centralförbundet för de gamlas väl rf.

Skriftligt yttrande har lämnats av

- Finansinspektionen
- Institutet för hälsa och välfärd (THL)
- Birkalands välfärdsområde
- Finlands Kommunförbund.

Inget yttrande av

- Centralförbundet för telekommunikation och informationsteknik, FiCom ry.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

(1) Utskottet konstaterar att berättelsens avsnitt om digitaliseringen jämte rekommendationer till största delen gäller frågor som hör till finansministeriets ansvarsområde. Utskottet yttrar sig om

Utlåtande KoUU 8/2024 rd

de delar i berättelsen som gäller digitalisering till den del de huvudsakligen gäller ärenden som hör till kommunikationsutskottets ansvarsområde.

Resebiljetter som digitaliseras

(2) Berättelsen lyfter fram svårigheterna för äldre som saknar digital kompetens att köpa biljetter och uttalar rekommendationen att det måste vara möjligt att köpa biljetter för kollektivtrafik på annat sätt än digitalt.

(3) Digitaliseringen av resebiljetter och olika trafik tjänster i vidare bemärkelse är en identifierad aktuell utveckling. Hit hör att både biljettförsäljningen och kringtjänsterna, såsom tidtabellsuppgifter, överförs till webbsidor och olika mobilapplikationer. Det är också kopplat till att kontantbetalningsmöjligheterna minskar, eftersom digitala biljetter sällan kan betalas kontant. Finlands lagstiftning förutsätter inte direkt att resebiljetter tillhandahålls icke-digitalt.

(4) Exempelvis när det gäller övergången av Matkahuolto biljettförsäljningstjänster till nätet har diskrimineringsombudsmannen dock konstaterat att tillhandahållandet av tjänster enbart digitalt är ett likabehandlingsproblem¹.

(5) Bestämmelser om passagerarnas rättigheter i kollektivtrafik finns i de transportspecifika EU-förordningarna, som också innehåller bestämmelser om biljettförsäljning. Inte heller förordningarna om passagerarskydd förpliktar trafikidkarna att ordna biljettförsäljning på icke-digital väg. Förordningarna innehåller emellertid bestämmelser om passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som syftar till att säkerställa dessa gruppers möjligheter att resa på icke-diskriminerande villkor.

(6) På järnvägsstationer som saknar biljettkontor eller biljettautomat ska det enligt förordningen om järnvägars ansvar ges information om möjligheterna att köpa biljett på annat sätt samt om den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor eller biljettautomater. I fråga om tågtrafik kan de behöriga myndigheter som gör sådan offentlig upphandling av tjänster som avses i trafikavtalsförordningen² också enligt förordningen förutsätta att järnvägsföretagen erbjuder biljetter i fråga om tjänster som tillhandahålls på basis av avtal om allmän trafik genom fler än ett försäljningssätt.

(7) Enligt den utredning som fåtts håller kommunikationsministeriet för närvarande på att göra en bedömning bland annat av vem som ansvarar för skötseln av de uppgifter som ålagts innehavare av stationer inom järnvägstrafiken i förordningarna om passagerarskydd.

1 <https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/sv/-/tillhandahallande-av-tjanster-enbart-digitalt-ar-ett-likabehandlingsproblem> Se också diskrimineringsombudsmannens ställningstagande om Oy Matkahuolto Ab:s verksamhet i ärendet VVTDno-2022-1625.

2 Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007.

Utlåtande KoUU 8/2024 rd

Övrigt

(8) Utskottet har också tagit ställning till frågor som åtminstone delvis hör till kommunikationsutskottets ansvarsområde. Utskottet ställer sig positivt till konstaterandena och förslagen i äldre ombudsmannens berättelse.

(9) Det är mycket viktigt att beakta och svara på utmaningarna i samband med digitaliseringen. Olika organisationer fungerar effektivt och deras arbete är av central betydelse när det gäller att ge stöd och handledning. Myndigheternas verksamhet är enligt uppgift mycket splittrad. Sakkunniga har konstaterat att en del av verksamheten hör till statsrådets och särskilt finansministeriets ansvarsområde och en del till kommunernas ansvarsområde. Utskottet anser att digitaliseringsutvecklingen bör samordnas och att den bör skötas av någon helhetsansvarig på statsrådsnivå.

Tillgänglighetsdirektivet. (10) EU:s tillgänglighetsdirektiv³ förutsätter att myndigheter och den privata sektorn gör vissa produkter och tjänster tillgängliga. Direktivet omfattar till exempel datorer och deras operativsystem, smarttelefoner och självbetjäningsterminaler såsom betalningsterminaler, bankautomater och biljettautomater. I fråga om tjänster gäller direktivet till exempel telekommunikations- och kommunikationstjänster, vissa tjänster i anslutning till transporter, såsom elektroniska biljetter och köp av dem samt banktjänster för konsumenter. Målet är att dessa produkter och tjänster ska bli tillgängliga så att de blir lättare att använda för olika användargrupper, vilket också kan göra det lättare för äldre personer med svaga digitala färdigheter att använda dem eller de tjänster som används med hjälp av dem och på så sätt förebygga digital utestängning. Direktivets tillgänglighetskrav börjar i huvudsak tillämpas den 28 juni 2025.

Uträttande av ärenden för någon annan. (11) Berättelsen lyfter fram problem som hänför sig till uträttande av ärenden för någon annan och att sköta ärenden med stöd. Utskottet anser att det är viktigt att se till att uträttande av ärenden för någon annan är enkelt och säkert också ur de äldres synvinkel. Det kan med fördel undersökas huruvida uträttande av ärenden för någon annan kunde förtydligas och förenhetligas i alla tjänster och utvidga det till de tjänster där praxisen inte nödvändigtvis förekommer. I fråga om att sköta ärenden med stöd har kommunikationsministeriet lyft fram att den skötande av ärenden med stöd inte identifieras i lagen. I frågan bör man beakta den äldres datasäkerhet och dataskydd till exempel i fråga om risken för identitetsstöld. EU:s eIDAS-förordning förbjuder också entydigt att koder överläts för att användas av någon annan, liksom lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009). Ärendet är således förenat med lagstiftningsmässiga utmaningar. Utskottet anser att det är viktigt att utveckla uträttande av ärenden för någon annan.

FÖRSLAG TILL BESLUT

Kommunikationsutskottet föreslår

att social- och hälsovårdsutskottet beaktar det som sägs ovan.

3 Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

Utlåtande KoUU 8/2024 rd

Helsingfors 22.5.2024

I den avgörande behandlingen deltog

vice ordförande Timo Furuholm vänst
medlem Pekka Aittakumpu cent
medlem Marko Asell sd
medlem Heikki Autto saml
medlem Seppo Eskelinen sd
medlem Aleksi Jäntti saml
medlem Marko Kilpi saml
medlem Terhi Koulumies saml
medlem Sheikki Laakso saf
medlem Mats Löfström sv
medlem Jani Mäkelä saf
medlem Pinja Perholehto sd
medlem Anne Rintamäki saf
ersättare Tere Sammallahhti saml.

Sekreterare var

utskottsråd Mika Boedeker.