



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Vår ref.:
11/2094- 21

Dato:
27.03.2012

Kvinne diskriminert da hun ble nektet adgang til buss fordi hun sitter i rullestol

En kvinne ble ved fire anledninger i 2011 nektet adgang til en av Ruters busser fordi hun sitter i rullestol. Ombudet kom til at hun av denne grunn var stilt dårligere enn andre passasjerer.

Ruter opplyste i sin redegjørelse at Unibuss kjører ruten på kontrakt for Ruter. Ombudet påpekte at det imidlertid er Ruter som opptre utad som tjenestetilbyder, og det er Ruter som utsteder de billettene kundene kjøper. Kundene forholder seg altså til Ruter, og ikke til det enkelte buss-selskap som kjører ruten på kontrakt for dem.

Ombudet la derfor til grunn at Ruter er ansvarssubjekt etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, og at Ruter har et overordnet ansvar for at deres underleverandører og andre som kjører under Ruters logo og navn følger diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Av denne grunn kom likestillings- og diskrimineringsombudet til at Ruter hadde handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 4.

Saksnr: 11/2094

Lovgrunnlag: diskrimineringsloven § 4

Dato for uttalelse: 19. mars 2012

ANONYMISERT VERSJON AV OMBUDETS UTTALELSE

Sakens bakgrunn

Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) mottok 1. november 2011 klage fra A.

A bruker rullestol og hevder at hun ved fire anledninger i 2011, ble nektet adgang til en buss i Oslo av samme sjåfør.

A har vært i kontakt med Ruters kundesenter. I sitt svarbrev beklager Ruter den opplevelsen A hadde på bussen, og sier at det ikke har skjedd noen regelendring, og at de ikke kan forstå førerens reaksjon hvis det var riktig at A hadde plassert rullestolen inntil veggen på bussen. Ruter opplyste videre at noen medpassasjerer også hadde reagerte på førerens oppførsel. Da busskjøringen utføres av egne operatørselskap på kontrakt, ble klage oversendt til busselskapet og ifølge Ruter følges den opp internt overfor føreren.

I et senere svar til A opplyste Ruter at selskapet på nytt hadde gått gjennom sine rutiner og regelverk. Dette bekrefter at føreren ikke på generelt grunnlag kan nekte rullestolbrukere (med elektriske/manuelle stoler) ombordstigning. Dette kan kun gjøres dersom bussen er så full at det ikke kan gjøres plass på det området som er reservert for rullestolbrukere, og det er også da ønskelig at førerne er behjelpelige.

Partenes syn på saken

A:

A mener at avvisningen av henne på bussen er diskriminerende og trakasserende, og også i strid med EUs bussdirektiv. Hun opplyser at sjåføren de første to gangene gav beskjed om at hun ikke ville ha på elektrisk rullestol hvis hun ikke satt med rullestolen inntil veggen. Tredje gang fikk hun beskjed om at det var fullt. A opplyser imidlertid at det ble fullt fordi sjåføren brukte tid på å skjelle henne ut. Siste og fjerde gang A ble avvist var begrunnelsen at bussen manglet en armstøtte som skulle hindre sidevelt.

A opplyser at hun ikke er fornøyd med svaret fra Ruter, og at de ikke berører det faktum at hun ble trakassert og skjelt ut fire ganger. Sjåførens behandling av henne var så ille at også andre passasjerer klaget til Ruter. Det er graverende at dette skjedde fire ganger før det stoppet, og Ruter bør ha rutiner/retningslinjer

som sier at når slike ting skjer, må de gripe inn med en gang, ikke kun «skylde på Unibuss».

Ruter AS:

Ruter viser i sin redegjørelse til at selskapet er lei for de episodene A har vært utsatt for, og at de også har beklaget dette flere ganger overfor A. Med en gang Ruter ble kjent med henvendelsen fra A, ble saken oversendt busselskapet Unibuss, som kjører den aktuelle linjen på kontrakt for Ruter. Ruters utgangspunkt var at selskapet mener at A hadde rett i denne saken, og Ruter ikke kunne se noen grunn til at hun ikke skulle få være med bussen. Unibuss var usikre på regelverket, men kom etter å ha gjennomgått dette på nytt til at A ikke skulle vært nektet adgang til bussen. I mellomtiden opplevde A dette beklageligvis tre ganger til. Oppfølgingen av føreren er en sak mellom føreren og Unibuss, der hun er ansatt. Ruter blir ikke informert om utfallet i slike personalsaker, men de har ingen grunn til å tro at saken ikke blir tatt på alvor i Unibuss.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven eller ikke, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 3.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven

Direkte og indirekte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne er forbudt, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon.

Forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, anses ikke som diskriminering etter loven her.

Dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at det har skjedd diskriminering, skal det legges til grunn at diskriminering har funnet sted, hvis ikke den som er ansvarlig for handlingen, unnlattelsen eller ytringen sannsynliggjør at det likevel ikke har skjedd diskriminering, jf. diskriminerings-

og tilgjengelighetsloven § 13.

En påstand om diskriminering er ikke nok til at ombudet kan konkludere med at det er "grunn til å tro" at diskriminering er skjedd. Påstanden må støttes av andre opplysninger eller sakens omstendigheter for øvrig.

Ombudets vurdering

Ombudet påpeker innledningsvis at det ikke er omstridt at A har «nedsatt funksjonsevne» i lovens forstand. Det er, slik ombudet ser det, heller ikke omstridt at A ble nektet adgang på bussen ved fire anledninger.

Ombudet skal ta stilling til om A av denne grunn har blitt behandlet dårligere enn andre passasjerer ville ha blitt i tilsvarende situasjon, og om dette eventuelt har sammenheng med hennes nedsatte funksjonsevne.

Ombudet legger til grunn at det å bli nektet adgang på en buss der det ellers er plass, vil være å bli stilt dårligere i lovens forstand. Det fremstår videre som uomtvistet at bakgrunnen for at A ble nektet adgang, var at hun sitter i rullestol.

Ruter har i sin redegjørelse pekt på at Unibuss kjører ruten på kontrakt for Ruter. Det er imidlertid Ruter som opptrer utad som tjenestetilbyder, og det er Ruter som utsteder de billettene kundene kjøper. Kundene forholder seg altså til Ruter, og ikke til det enkelte buss-selskap som kjører ruten på kontrakt for dem. Ombudet legger derfor til grunn at Ruter er ansvarssubjekt etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, og at Ruter har et overordnet ansvar for at deres underleverandører og andre som kjører under Ruters logo og navn følger diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Ruter har i sin redegjørelse opplyst at selskapet oversendte As første klage til Unibuss, og at de ikke kunne se hvorfor hun ikke fikk sitte på bussen. Unibuss var usikre på regelverket, og mens de gjennomgikk regelverket, ble A utsatt for det samme tre ganger til.

Når Ruter er ansvarlig utad overfor kundene, må Ruter etter ombudets oppfatning være forpliktet til å sette seg inn i hvordan regelverket er å forstå og gi beskjed om dette til de selskapene som kjører busser for dem, når selskapet får klager som denne,

Ut fra disse betraktningene finner ombudet at A ble stilt dårligere av Ruter da hun ble nektet adgang til bussen ved fire anledninger.

Ruter har ikke påberopt seg at forskjellsbehandlingen likevel kan anses lovlig etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 fjerde ledd. Ombudet kan uansett ikke se at det er holdepunkter i saken for å si at det var saklig grunn ved disse anledningene til å nekte A adgang til bussen fordi hun sitter i rullestol.

Etter dette er ombudet kommet til at Ruter har handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Konklusjon

Ruter AS handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 da A ved fire anledninger i 2011 ble nektet adgang til bussen.

Ombudet vil oppfordre Ruter til å gjøre regelverket vedrørende transport av passasjerer som bruker rullestol kjent for alle sjåførere som kjører busser for selskaper under Ruters paraply.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har ellers ikke kompetanse til å ilegge erstatnings- og/eller oppreisningsansvar. Spørsmål om erstatning og/eller oppreisning avgjøres av domstolene, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 16, jf. § 17.

Ombudet vil likevel oppfordre partene til å komme frem til en minnelig løsning i saken. Vi ber om tilbakemelding **innen 18. april 2012** om hvordan Ruter AS foreslår å løse saken, dersom Ruter velger ikke å bringe saken inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda.

Oslo, 27.03.2012

Sunniva Ørstavik
likestillings- og diskrimineringsombud