



Likestillings- og  
diskrimineringsombudet

Vår ref.:

10/608

Dato:

11.12.2012

### **Sammendrag:**

**En mann med nedsatt funksjonsevne ble avkrevd betaling for timer han måtte avbestille hos fysioterapeut. På grunn av hans nedsatte funksjonsevne var det ikke alltid mulig å avbestille innen fristen. Ombudet kom til at klinikkens praksis var i samsvar med regelverket på området, og at forskjellsbehandlingen var saklig, nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende.**

Ved avbestilling av timer til fysioterapi blir pasienter avkrevd avbestillingsgebyr dersom avbestillingen skjer senere enn kl 12 dagen før oppsatt time. Dette er i henhold til refusjonsforskriften og fysioterapiforskriften.

Klager i denne saken hadde migræne og kunne ikke alltid avbestille oppsatte timer tidsnok til å unngå avbestillingsgebyr, siden migræneanfall kan komme plutselig.

Ombudet vurderte saken slik at personer med nedsatt funksjonsevne kommer dårligere ut enn andre pasienter som følge av dette regelverket. Ombudet mente likevel at forskjellsbehandlingen måtte være tillatt, fordi den hadde et saklig formål, var nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende.

Å unngå unødvendige avbestillinger er et saklig hensyn. Det samme er hensynet til effektiv administrasjon av regelverket, dvs et regelverk som er likt for alle er mer effektivt å håndheve.

Videre mente ombudet at det var nødvendig med regler som ikke gjør unntak for enkeltpasienter eller grupper av enkeltpasienter. En unntaksregel kunne åpne for økte administrasjonskostnader og mindre effektiv håndhevelse av regelverket. Ombudet la til grunn at det er vanskelig å utforme et regelverk som tar høyde for enhver situasjon, og som ikke gir negative utslag for noen enkeltpersoner eller grupper.

Endelig mente ombudet at regelverket og praksisen ikke virket uforholdsmessig inngripende overfor klager. Selv om kostnadene ved sen avbestilling for den enkelte kan påløpe flere ganger, vil dette uansett normalt ikke være snakk om store beløp totalt. Veid opp mot hensynet til effektivitet og fare for omgåelse av regelverket, kom ombudet etter en samlet vurdering til at forskjellsbehandlingen var tillatt, det vil si at den ikke ble ansett å utgjøre indirekte diskriminering. Klinikken handlet dermed ikke i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven i denne saken ved å følge ovennevnte regelverk.

**Saksnummer: 10/608**

**Lovgrunnlag: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4**

**Dato for uttalelse: 4. november 2011**

---

# UTTALELSE I KLAGESAK - SPØRSMÅL OM DISKRIMINERING PÅ GRUNN AV NEDSATT FUNKSJONSEVNE

## OMBUDETS UTTALELSE

### Sakens bakgrunn

A har migrene. Han går til behandling hos fysioterapeut. Migreaneanfallene kan ikke forutses, og i noen tilfeller fører dette til at han først samme dag som han skal til behandling blir så dårlig at han ikke kan møte opp til avtalt time.

B krever full betaling for timer som avbestilles senere enn kl. 12 dagen før avtalt behandling. Hver time koster kr 650. A avbestilte en time på grunn av migreaneanfall vinteren 2010, og ble altså avkrevd kr 650 av klinikken.

### Partenes syn på saken

#### A

A hevder at Bs praksis er diskriminerende overfor personer med nedsatt funksjonsevne. Han har alltid kommet presis til sine timer, og det er ikke glemsomhet, men migreaneanfall som er årsaken til at han har avbestilt for sent.

#### B:

B viser i sin redegjørelse til at det er umulig for klinikken å avgjøre om pasienter snakker sant når de avbestiller for sent eller bare uteblir fra timen. 70% av pasientene som avbestiller for sent og som får beskjed om at de må betale full pris for timen finner likevel løsninger som gjør at de kommer til avtalt behandling. Dette viser at pasientenes terskel for å avbestille er høyere når de må betale hele honoraret. Praksisen gjelder alle pasienter. Behandleren kan ikke kreve refusjon fra HELFO for timen når pasienten ikke møter opp. Klinikken ser at dette kan være et problem for enkelte pasienter, men ser det ikke som rimelig at behandler skal lide inntektstap på grunn av dette. En praksisendring hos myndighetene hadde imidlertid vært positivt.

I tillegg har ombudet innhentet redegjørelse fra Helseøkonomiforvaltningen:

### **Helseøkonomiforvaltningen (HELFO):**

HELFO opplyser at behandlere som har avtale om såkalt direkteoppgjør, herunder As behandler, kan kreve refusjon hos HELFO for ”utført behandling”. Da betaler pasienten kun egenandel. Dette innebærer at det ikke kan kreves refusjon for avbestilte timer. Refusjonsreglene er inntatt i forskrift om stønad til dekning av utgifter til fysioterapi § 8 første ledd. Det følger videre av merknad B2 til forskrift om stønad til dekning av utgifter til undersøkelse og behandling hos lege at pasienten kan avkreves et konsultasjonshonorar for bestilte timer som ikke benyttes og som avbestilles senere enn 24 timer før avtalt tid. Verken i denne forskriften eller i fysioterapiforskriften er det hjemmel for å kreve refusjon for denne utgiften.

Etter HELFOs oppfatning vil det kunne være vanskelig å lage en regel som gjør unntak for enkelte pasientgrupper/diagnoser uten at dette igjen kan være i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

### **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 indirekte diskriminering menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlattelse som fører til at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne stilles dårligere enn andre.

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.

## **Ombudets vurdering**

Ombudet skal ta stilling til om B har handlet i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne ved å avkreve A full betaling for avtalte behandlingstimer som er avbestilt for sent, når det er uforutsette migreaneanfall som er årsaken til dette.

Ombudet legger til grunn at klinikkens praksis er i samsvar med refusjonsreglene og merknadene til disse i forskrift om stønad til dekning av utgifter til fysioterapi. Spørsmålet ombudet skal vurdere er derfor om disse reglene er i strid med forbudet mot indirekte diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Ombudet legger til grunn at mange personer med nedsatt funksjonsevne vil kunne ha behov for fysioterapi. Det er imidlertid også mange andre som oppsøker slik behandling på bakgrunn av mer forbigående tilstander. Reglene om refusjon for fysikalske behandling og adgang til å kreve avbestillingsgebyr er nøytrale, det vil si at de gjelder for alle som omfattes av dem. Spørsmålet er derfor om personer på grunn av nedsatt funksjonsevne stilles dårligere enn andre etter dette regelverket.

Det vil kunne være mange årsaker til at pasienter avbestiller avtalte timer for sent. Det kan være praktiske problemer som oppstår plutselig, akutt sykdom (egen eller i nær familie), vanskeligheter med barnepass osv. For noen personer med nedsatt funksjonsevne, herunder A, vil avbestilling *i tillegg* noen ganger kunne være nødvendig på grunn av deres nedsatte funksjonsevne.

Avbestillingen medfører i noen tilfeller et gebyr, som kan beløpe seg til samme kostnad som for utført behandling, men da uten at pasienten kan kreve kun å betale egenandel. Selv om kostnaden for en behandlingstime isolert sett ikke er veldig høy (i denne saken: kr 650), er ombudet likevel under tvil kommet til at enkelte grupper pasienter *på grunn av* nedsatt funksjonsevne stilles dårligere enn andre pasienter sett opp mot dette regelverket. Ombudet legger vekt på at dette utslaget av refusjonsreglene kan ramme flere personer enn klager i denne saken, og i tillegg kan det inntreffe gjentatte ganger for samme person.

## **Er forskjellsbehandlingen likevel tillatt?**

For at ombudet skal kunne konkludere med at regelverket og praksis knyttet til dette er i strid med forbudet mot indirekte diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 første ledd, jf. tredje ledd, må denne forskjellsbehandlingen ikke kunne være tillatt etter unntaksbestemmelsen i § 4 fjerde ledd. Som nevnt over gjelder dette forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor de som rammes av den.

Ombudet legger til grunn at formålet med regelverket ikke er å diskriminere visse grupper, men å unngå unødvendige avbestillinger og dermed unødige refusjonsutgifter for det offentlige. I tillegg vil en effektiv administrasjon av regelverket være et formål med å ha ensartede regler for alle pasientgrupper.

Dette er saklige formål etter ombudets mening.

Spørsmålet blir så om det er nødvendig å ha et regelverk og en praksis som ikke tar hensyn til enkelte grupper personer med nedsatt funksjonsevne, det vil si om det er nødvendig ikke å unnta disse pasientgruppene fra denne delen av regelverket.

Som med annet regelverk knyttet opp mot Folketrygden, er dette et resultat av politiske avveininger og beslutninger. Regelverket skal ikke være for komplisert å håndheve, og det skal ikke åpne for omgåelser i for stor grad. Ombudet ser at dersom man hadde unntak for avbestillingsgebyr for personer med nedsatt funksjonsevne når avbestillingen skjer som følge av den nedsatte funksjonsevnen, ville disse problemstillingene kunne komme på spissen. Det må da avklares gjennom saksbehandling hvorvidt en sen avbestilling er knyttet til vedkommendes nedsatte funksjonsevne og ikke noe annet. Det må dessuten utformes detaljerte regler for hvilke tilstander/diagnoser som skulle omfattes av unntaket. En unntaksregel ville med andre ord kunne åpne for økte administrasjonskostnader og mindre effektiv håndhevelse av regelverket. Ombudet legger til grunn at det er vanskelig å utforme et regelverk som tar høyde for enhver situasjon, og som ikke gir negative utslag for noen enkeltpersoner eller grupper.

Ombudet kan dessuten ikke se at dagens ordning er uforholdsmessig inngripende overfor de som rammes av den, herunder klageren i denne saken. Selv om kostnadene ved sen avbestilling for den enkelte kan påløpe flere ganger, vil dette uansett normalt ikke være snakk om store beløp totalt. Veid opp mot hensynet til effektivitet og fare for omgåelse av regelverket, er ombudet etter en samlet vurdering kommet til at forskjellsbehandlingen er

Side 6 av 7

tillatt, det vil si at den ikke kan anses å utgjøre indirekte diskriminering. B har dermed ikke handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven i denne saken ved å følge ovennevnte regelverk.

## **Konklusjon**

B har ikke handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 tredje ledd ved å kreve full betaling av A for fysioterapitimer som er avbestilt senere enn dagen før avtalt time.

Oslo, 04.11.2011

Sunniva Ørstavik

likestillings- og diskrimineringsombud