



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Lovandvendelse: diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4

Saksnummer: 09/1020

Grunnlag: nedsatt funksjonsevne

UTTAELSE - FÅR IKKE KLAGE MUNTlig - PÅSTAND OM DISKRIMINERING PÅ GRUNN AV NEDSATT SYNSEVNE

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage av 24. april 2009 fra A. Ombudet beklager den lange saksbehandlingstiden.

A har sterkt nedsatt syn, og hevder at Ruter AS har handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4, da han ikke fikk klage muntlig til Ruter AS for å få refundert sin t-bane billett og taxiregning grunnet manglende t-baneavganger.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har kommet frem til at Ruter AS handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4, da A ikke fikk klage muntlig.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Fristen er tre uker fra du har mottatt dette brevet, se vedlagte orientering.

OMBUDETS UTTAELSE

Sakens bakgrunn

A henvendte seg til ombudet per telefon den 24. april 2009.

A har sterkt nedsatt synsevne, og kan på bakgrunn av dette ikke levere en skriftlig klage. As klage og kommentarer i saken er derfor nedskrevet av saksbehandler etter telefonsamtale med A.

Partenes anførsler

A

A har sterkt nedsatt syn, og hevder at Ruter AS har handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4, da han ikke fikk klage muntlig til Ruter AS for å få refundert sin t-bane billett og taxiregning grunnet manglende t-baneavganger.

A opplyser at han hadde stemplet sin billett for å ta t-banen den 21. februar 2009. På grunn av snøkaos i Oslo var det mange t-baneavganger som ble avlyst. A forsøkte å klage for å få refundert sin billett, men mener de var helt fraværende i informasjonen. Det ble heller ikke gitt informasjon om alternative bussreiser og lignende. A tok derfor drosje hjem i tre timer. A mener at Ruter burde kunne refundere billetten på stedet, for eksempel via konduktørene.

Den 27. februar 2009 var A på Tøyen stasjon, der han på nytt forsøkte å få refundert sin t-banebillett og taxiregning fra 21. februar. A hadde ikke med seg taxiregningen, men kun t-banekort. A ble da henvist til Trafikanten som påtar seg kundebehandling for Ruter. Trafikanten ville imidlertid ikke motta noen muntlig klage fra A, og han fikk beskjed om at de kun tok imot skriftlige klager. A informerte to stykker i skranken, samt en gruppeleder, om at han har nedsatt syn og derfor ikke kan klage skriftlig. De skal likevel ha uttalt at A måtte klage skriftlig. Han fikk etter hvert snakke med en av de ansatte hos Trafikanten. Den ansatte skal ha uttalt at hun synes han fikk dårlig kundebehandling, og deretter rapportert dette per e-post til Ruter.

A påpeker i telefonsamtale med saksbehandler hos LDO den 13. august 2009 at han samme dag hadde snakket Trafikanten, som skal ha uttalt at han ikke kunne klage muntlig, og at det ikke er innenfor Trafikantens instruks å ta imot muntlige klager.

A mener det er en prinsippsak at det bør tilrettelegges for at personer med nedsatt synsevne skal kunne klage muntlig. A mener på denne bakgrunn at Ruter bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven når de ikke tillater kunder å klage muntlig.

Ruter AS:

Ruter AS beklager at A har hatt en negativ opplevelse i møte med Ruter. En slik behandling er ikke i tråd med Ruter sine rutiner for kundebehandling. Ruter er opptatt av at kundene føler at de blir tatt på alvor, og at Ruter oppleves som imøtekommende og serviceinnstilt. Ruter beklager at dette ikke ble oppnådd i denne saken. Det vises videre til at de ekstrakostnadene som A ble utsatt for, ved at han måtte ta taxi på grunn av manglende avganger med t-banen, vil bli refundert som en del av Ruters reisegaranti for reisende i Oslo. Når det gjelder As krav om å få refundert t-banebilletten på stedet, har Ruter forklart at de ikke har et slikt system for noen av sine trafikanter.

Ruter anfører at de har rutiner for å motta muntlige klager. Tjenesten er plassert hos Trafikanten på Jernbanetorget. Trafikanten bistår kunder som ikke er i stand til å rette skriftlige klager til Ruter, med å skrive de ned og videreformidle henvendelsene til Ruter. Systemet gjelder både for blinde, svaksynte, fremmedspråklige eller andre som av ulike grunner ikke kan henvende seg skriftlig. Dersom man ikke kan møte personlig på Trafikanten, kan man få den samme servicen ved å henvende seg per telefon. Trafikanten plikter å videreformidle muntlige henvendelser til Ruter, og dette gjøres daglig. Ruter har derfor problemer med å forstå hva som har skjedd i den konkrete saken. As klage til ombudet er gjort kjent for Trafikanten, som vil gjennomgå rutineene med sine ansatte slik at det ikke er tvil om hvordan de skal praktiseres.

Ruter påpeker videre at de arbeider med en strategi for universell utforming som forventes å være ferdig høsten 2009. Strategien fokuserer på tre hovedområder, herunder: Utvikling av interne styrings- og rapporteringssystemer, kompetanse og kunderelasjoner til kunder med stort behov for tilgjengelighet. Utvikling av mer tilgjengelige rute- og trafikkinformasjon, etablering av informasjon om tilgjengelighet og inkludering av tilgjengelighet i Ruters trafikantinformasjon og designprogram (TID). Oppgradering av tilgjengelighet til de enkelte driftsarter gjennom utbedring av infrastruktur, materiell og service.

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:

Diskriminerings- og tilgjengelighetslovens formål er å fremme likestilling og likeverd, sikre like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltagelse for alle, uavhengig av funksjonsevne, og hindre diskriminering på grunn av nedsatt

funksjonsevne, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 1.

Loven gir et vern mot diskriminering på alle samfunnsområder, også i restaurantbransjen.

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. Forskjellsbehandling i arbeidslivet må i tillegg være nødvendig for utøvelsen av arbeid eller yrke, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 fjerde ledd.

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 skal ta stilling til om A ble diskriminert på grunn av nedsatt funksjonsevne, da han ikke fikk klage muntlig hos Ruter, v/Trafikanten for å få refusjon på t-banebilett og taxiregning.

I utgangspunktet vil en praksis som innebærer at man ikke får klage muntlig, være en nøytral praksis. En slik praksis vil imidlertid kunne føre til at personer på grunn av nedsatt syn stilles dårligere enn andre, og derfor være i strid med forbudet mot indirekte diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Dersom ombudet finner at det er grunn til å tro at forskjellsbehandling på grunn av nedsatt funksjonsevne har skjedd, går bevisbyrden over på Ruter. Ruter må da sannsynliggjøre at diskriminering ikke har skjedd.

A hevder han ikke fikk klage muntlig hos Ruter/Trafikanten, verken ved oppmøte hos Trafikanten den 27. februar 2009, eller per telefon den 13. august 2009.

Ruter har ikke bestridt at det kan ha skjedd at A ikke har fått klage muntlig. De beklager at A opplever at han har blitt utsatt for dårlig kundebehandling av ansatte i Trafikanten. Ruter påpeker derimot at de har rutiner for håndtering av muntlige klager fra personer som ikke er i stand til å klage skriftlig. Tjenesten er lagt til Trafikanten som hjelper med å skrive ned og videreformidle henvendelsene til Ruter. Ruter uttaler at de vil gjennomgå sine rutiner med de ansatte i Trafikanten for å forsikre seg om at rutinene for muntlig klage etterfølges i praksis.

Ombudet finner ikke grunn til å betvile at Ruter har rutiner for å kunne motta muntlige klager. Selv om Ruter har rutiner for å håndtere muntlig klager, vil det likevel kunne være indirekte diskriminering av personer med nedsatt synsevne dersom rutinene ikke etterfølges i praksis. Ombudet finner at Ruters beklagelse og de øvrige omstendighetene i saken tilsier at det er grunn til å tro at A ikke fikk klage muntlig, og at diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne har funnet sted.

Ombudet er etter dette kommet til at Ruter handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4, da rutinene for muntlig klage ikke er fulgt i denne saken.

Når det gjelder As klage på at han ikke fikk refusjon for taxiregningen da han ringte, har Ruter anført at det er et krav om at man dokumenterer for eksempel taxi utgifter dersom man ønsker refusjon. A har i telefonsamtale med saksbehandler hos LDO uttalt at han ikke hadde med seg taxikvitteringen da han var på trafikantens kontor. At Ruter krever dokumentasjon for å få refusjon for utgifter til alternativ transport kan ikke sies å innebære noen forskjellsbehandling på grunn av nedsatt funksjonsevne.

Konklusjon

Ruter AS har handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 da A ikke fikk klage muntlig.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har ikke kompetanse til å ilegge erstatnings- og/eller oppreisningsansvar. Spørsmål om erstatning og/eller oppreisning avgjøres av domstolene, jf. likestillingsloven § 9, jf. § 17.

Ombudet ser at Ruter har rutiner for å ta i mot muntlig klage fra trafikanter. Det er et positivt tilbud som etter ombudets syn vil sikre at de som av forskjellige årsaker ikke har anledning til å klage skriftlig, likevel kan klage på manglende avganger, utlegg, osv. Ombudet vil oppfordre Ruter til å gjennomgå rutinene for muntlig klage med sine ansatte slik at de sikrer at disse fungerer i praksis.

Oslo, 11.04.2011

Sunniva Ørstavik

likestillings- og diskrimineringsombud