

# Rullestolbruker anmodet om å ha med assistent under hotellopphold

---

Saksnummer: 10/2291

Lovanvendelse: diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4

A hevder at han ble diskriminert av Skibotnsenteret da han ville bestille overnatting sommeren 2011, og han ble oppfordret av personalet å ha med ledsager fordi de visste at han brukte rullestol.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har kommet frem til at Skibotnsenteret ikke har handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 da de oppfordret A til å ha med ledsager under oppholdet på hotellet. Etter ombudets mening tilsier i dette tilfellet hensynet til de ansattes helse og sikkerhet at Skibotnsenteret hadde saklig grunn til å anbefale A å ha med en assistent under sitt opphold, ettersom senteret drives som hotell og ikke rehabiliteringssenter om sommeren. Ombudet kan ikke se at andre tiltak enn en anbefaling ville være aktuelle i et slikt tilfelle, og det var dermed nødvendig å gi en slik oppfordring. Det var heller ikke uforholdsmessig.

## OMBUDETS UTTALELSE

### Sakens bakgrunn

Ombudets presentasjon av sakens bakgrunn er bygget på skriftlige redegjørelser fra partene.

Skibotnsenteret er eid av Landsforeningen for hjerte- og lungesyke (LHL). Det brukes til rehabiliteringsopphold i vinterhalvåret og hotell i sommerhalvåret, og er godt tilpasset rullestolbrukere. A har sammen med sin venninne B benyttet Skibotnsenteret til overnatting flere ganger. De er begge rullestolbrukere på grunn av cerebral parese, og kjører elektriske rullestoler. De er avhengig av handicaptilpassende rom på hoteller, men kjører egen bil og er i all hovedsak selvhjulpne. Ved tidligere opphold på Skibotnsenteret har de fått noe hjelp ved måltider til å bære mat bort til bordet. I tillegg skjedde det under oppholdet i 2009 en enkeltepisode hvor A falt ut av sengen da han skulle forflytte seg over i rullestolen. Ved denne enkelthendelsen hadde han behov for mer omfattende bistand fra personalet.

A tok kontakt med Skibotnsenteret høsten 2010 for å avtale opphold for sommeren 2011, og fikk svar fra en resepsjonist ved hotellet. I hennes svar i e-post av 6. november 2010 sto blant annet:

*"Det at dere ønsker å komme den lange veien hit setter vi stor pris på, men vi har dessverre ikke kapasitet på personalsiden, verken i resepsjonen eller på kjøkkenet til å yte dere den servicen dere har behov for. Det hadde vært en fordel for dere begge at dere hadde med en egen assistent som sto til deres disposisjon under måltider og der dere ellers skulle ha behov for ekstra hjelp.*

*Hvis dette skulle bli aktuelt, skal vi nok bli enige om en hyggelig pris for dere alle.*

*Håper på forståelse for dette, og hører gjerne fra deg igjen."*

E-post sendt 15. november 2010 fra daglig leder ved senteret støtter resepsjonistens anbefaling om assistent dersom A skal bo på hotellet. Han skriver blant annet:

*"Skibotnsenteret ønsker gjerne rullestolbrukere velkommen.*

*Vårt svar til deg og B er utformet med bakgrunn i resepsjonistens resepsjonsfaglige og hjelpepleierfaglige kompetanse samt aksept fra meg som daglig leder på Skibotnsenteret. På sommeren har vi hoteldrift som også gir oss bemanningsmessige utfordringer. Vi har ikke rehabiliteringspersonell tilstede og øvrig bemanning er "skåret inn til beinet" siden vi prismessig må konkurrere med andre hotell i området; det betyr at driften om sommeren ikke gir stor avkastning.*

*Derfor anbefaler vi dere å ha med dere egen assistent slik at oppholdet skal bli til det beste for dere, og for øvrig støtter jeg opp under resepsjonistens svar til dere."*

A tok deretter kontakt med Likestillings- og diskrimineringsombudet for en vurdering av saken.

## **Partenes syn på saken**

**A:**

A opplever at Skibotnsenteret ikke ønsker ham som gjest og at de har diskriminerende holdninger. Han mener at dersom det aksepteres at han skal utestenges som overnattingsgjest dersom han reiser uten assistent, medfører det at andre besøkende i rullestol som kommer uten ledsager også må avvises. Han viser til at det er blitt gjort en vurdering av ham og hans hjelpebehov uten at han har hatt mulighet til å uttale seg. Ved tidligere besøk ved senteret har personalet klart å gi den lille hjelpen han trenger, som er at mat bæres bort til bordet for ham. Han viser til at dette må være alminnelig service, og kan ikke se at det skulle være annerledes nå selv om de har lav bemanning.

**Skibotnsenteret:**

Skibotnsenteret viser til at rullestolbrukere ikke nektes overnatting på senteret, og at de kun har anbefalt A å ha med en assistent. På bakgrunn av en hendelse i 2009 under As opphold på senteret, er de av den oppfatning at A har et større behov for assistanse enn han selv oppgir.

Ved hendelsen i 2009 hadde A falt ut av sengen da han om morgenen skulle forflytte seg over i rullestolen. For å hjelpe ham opp i sengen igjen måtte det tilkalles ekstra personale i tillegg til den ene personen som var på vakt. Det påførte personalet en del ekstra arbeid ut over de oppgavene som var tillagt den. Blant annet måtte gulv, sengetøy og As klær vaskes fordi det var sølt urin da urinflasken hans falt i gulvet.

Senteret skriver at personer med funksjonsnedsettelse som er selvhjulpne er velkomne til å benytte hotellet, og fastholder at de kun har kommet med en anbefaling til A.

**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 unnløstelse 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.

Med indirekte diskriminering menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnløstelse 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.

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, 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 Skibotnsenteret har handlet i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 og forbudet mot direkte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne, da de anbefalte A å ha med seg en assistent da han tok kontakt for å bestille hotellopphold ved senteret.

### **Presisering av problemstillingen**

I As redegjørelser for ombudet skriver han at han føler senteret forsøker å hindre ham i å overnatte der, og at han i realiteten er uønsket. I korrespondansen mellom partene har det imidlertid ikke blitt uttrykt at han ikke kunne reservere rom på hotellet med mindre han hadde med en assistent. Skibotnsenteret viser til at de kun har kommet med en anbefaling om å ha med assistent. A har ikke blitt avvist av Skibotnsenteret, og problemstillingen for ombudet er derfor begrenset til hvorvidt anbefalingen fra Skibotnsenteret om å ha med assistent under oppholdet er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetslovens regler.

Det første spørsmålet er om ombudet må ta stilling til om A er blitt behandlet dårligere enn andre ville ha blitt behandlet i en tilsvarende situasjon, og om forskjellsbehandlingen i så fall hadde sammenheng med at hans nedsatte funksjonsevne.

Da A tok kontakt med hotellet for å avtale et opphold sommeren 2011 fikk han anbefaling fra både resepsjonisten og daglig leder om å ha med seg assistent under oppholdet. Bestillingen han ønsket å gjøre ble ikke bekreftet, selv etter to kontakter med senteret. A selv opplevde dette som svært belastende, og han tolket det dit hen at han var uønsket som gjest ved senteret. Ombudet legger til grunn at andre personer som ønsker å bestille rom ved senteret, ikke vil få en slik anbefaling, men få anledning til å reservere rom så sant det var ledig kapasitet uten at det stilles ytterligere spørsmål. På denne bakgrunn mener ombudet at A ble stilt dårligere da han kontaktet senteret for å bestille rom. Ombudet legger her også vekt på As opplevelse av oppfordringen.

Anbefalingen om å ha med en assistent ble gitt fordi personalet var kjent med As funksjonsnedsettelse, og hendelsen ved et tidligere opphold da han hadde behov for assistanse. Kravet til årsakssammenheng mellom funksjonsnedsettelsen og forskjellsbehandlingen er oppfylt, og det er etter dette opp til Skibotnsenteret å sannsynliggjøre at forskjellsbehandlingen ikke er diskriminering i strid med loven, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 13. Det følger av § 4 fjerde ledd at forskjellsbehandling ikke anses som diskriminering dersom den er nødvendig for å oppnå et saklig formål og ikke uforholdsmessig inngripende overfor den som forskjellsbehandles.

Skibotnsenteret viser til at bakgrunnen for deres anbefaling om assistent er hendelsen i 2009. De mener at As behov for assistanse og service er større enn det han selv beskriver. A bekrefter hendelsen i 2009 slik den er gjengitt av Skibotnsenteret, men viser til at dette var en enkeltstående hendelse, og at behovet for bistand ellers er begrenset til å få hjelp til å bære mat til spisebordet. Han viser også til at hendelsen da han falt ut av sengen delvis var på grunn av at det ikke var montert håndtak på veggen til hjelp ved forflytning, noe han hadde påpekt ved tidligere opphold.

Slik ombudet ser det ble anbefalingen gjort på bakgrunn av en konkret, tidligere hendelse hvor hotellpersonalet måtte bistå A etter et uhell som kunne fått alvorlige

følger. Det måtte tilkalles ekstra personell, og de måtte gjøre oppgaver som gikk ut over deres vanlige arbeidsoppgaver som hotellansatte.

I vurderingen av om forskjellsbehandlingen er saklig, er det sentralt om den aktuelle handlingens formål er knyttet til en beskyttelsesverdig interesse, jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) s. 107. Hensyn til andres helse og sikkerhet er typisk saklige formål.

Etter ombudets mening tilsier i dette tilfellet hensynet til de ansattes helse og sikkerhet at Skibotnsenteret, med bakgrunn i den tidligere hendelsen, hadde saklig grunn til å anbefale A å ha med en assistent under sitt opphold, ettersom senteret drives som hotell og ikke rehabiliteringssenter om sommeren. Også hensynet til As egen sikkerhet kan her tillegges vekt, så lenge Skibotnsenteret kjenner sin egen bemanningssituasjon og hvilke muligheter de har til å bistå ved en eventuelt tilsvarende hendelse og behov for hjelp.

I vurderingen av om det var nødvendig å komme med en slik anbefaling er det sentralt om formålet kunne vært sikret tilstrekkelig på en annen og mindre inngripende eller stigmatiserende måte, jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) s. 107. Ombudet kan ikke se at andre tiltak enn en anbefaling ville være aktuelle i et slikt tilfelle.

For at forskjellsbehandling skal kunne tillates må alle vilkårene i lovens § 4 fjerde ledd være oppfylt. Spørsmålet er om det var uforholdsmessig inngripende overfor A at han og hans venninne ble anbefalt å ha med seg en assistent når de skulle overnatte på Skibotnsenteret. I denne vurderingen må det foretas en avveining av de hensyn som forsøkes ivaretatt og den negative virkningen for den eller de som forskjellsbehandles, samt at forskjellsbehandlingen må fremstå som en rimelig løsning samlet sett, jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) s. 107. Gitt den tidligere hendelsen kan ombudet ikke se at anbefalingen, slik den er gitt, er en urimelig løsning samlet sett, og heller ikke uforholdsmessig inngripende overfor A.

På denne bakgrunn kommer ombudet til at vilkårene for å tillate forskjellsbehandling er oppfylt.

## **Konklusjon**

Skibotnsenteret handlet ikke i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 da de anbefalte A å ha med assistent da han skulle bestille hotellopphold ved senteret.

\*\*\*

Selv om ombudet har konkludert med at en slik anbefaling i dette tilfellet ikke er i strid med loven er det klart at A har oppfattet anbefalingen om å ha med assistent som en avvisning, og svært belastende. Ombudet vil oppfordre Skibotnsenteret til å ha klare retningslinjer for når det skal kreves at gjester skal reise med assistent, og at retningslinjene kommuniseres klart til gjester slik at misforståelser unngås.