

Ärende ANM 2015/1506 **handling** 12
Handläggare Linnea Sigeman

Matbutiken

Tillsyn avseende tillgänglighet vid butiksbesök

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har utrett om Matbutiken vidtagit skäliga åtgärder för tillgänglighet i samband med att en synskadad kund besökt butiken.

DO:s beslut

DO bedömer att Matbutikens beslut att tills vidare inte hjälpa A.A. att handla medför en risk för överträdelse av diskrimineringslagens förbud mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

DO bedömer att utredningen inte ger stöd för att A.A. blev utsatt för diskriminering då han den 21 juli 2015 nekades hjälp med att handla på Matbutiken. Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet.

Om ärendet

Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

A.A. har anmält Matbutiken (nedan butiken) för diskriminering som har samband med funktionsnedsättning. A.A. har sammanfattningsvis uppgett följande. Han är gravt synskadad och behöver hjälp när han handlar. Han hade fått beskedet att han kunde få lite hjälp att handla i butiken på måndagar och torsdagar. Han besökte butiken tisdagen den 21 juli 2015. Butikschefen talade då om för honom att han inte skulle få någon hjälp att handla, eftersom det var tisdag. Han blev upprörd och ifrågasatte detta. Chefen sade då att han aldrig mer skulle få hjälp i butiken.

Utredningen i ärendet

Butiken har i yttrande till DO i huvudsak uppgett följande. Det stämmer att A.A. bara kunde få hjälp på måndagar och torsdagar. Butiken är relativt liten och har i många fall bara tre stycken anställda på plats. Butiken har tre ordinarie kassor samt spelbutik. Personalen har inte möjlighet att hjälpa A.A. att handla åt honom. Det är kommunen som ska erbjuda ledsagarservice. Att A.A. inte har ledsagarservice kan inte innebära att frågan kan skjutas över på butiken. När A.A. besökte butiken den 21 juli 2015 var tre i personalen sjuka och de djupfrysta varorna stod i värmen och väntade på att plockas upp. A.A.

uppträdde aggressivt och hotfullt när butikschefen berättade att de inte kunde hjälpa honom den dagen. Butiken kan inte acceptera aggressiva handlingar mot personalen. Därför lämnades beskedet att överenskommelsen om att få hjälp på måndagar och torsdagar var slut. A.A. fick också beskedet att diskussionen om att få hjälp kunde tas upp på nytt efter nyår. Om A.A. skulle komma in i butiken med en ledsagare eller liknande är han välkommen in i butiken som alla andra kunder. Ingen ”portförbudning” har skett tidigare eller kommer att ske.

På fråga från DO har butiken uppgett att den hade ungefär 12 anställda år 2014. Av bolagsregistret framgår att företaget har 10-19 anställda.

DO har inhämtat kompletterande synpunkter från A.A.. Han har berättat att han personligen har handlat i butiken vid ett tillfälle under 2016, annars har hemtjänsten hjälpt honom att handla i butiken.

Rättslig reglering på området

Bristande tillgänglighet är en form av diskriminering. Enligt 1 kap. 4 § 3 diskrimineringslagen (2008:567), DL, avses med bristande tillgänglighet att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att sådana åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning som är skäliga utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning, och med hänsyn till

- de ekonomiska och praktiska förutsättningarna,
- varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde, samt
- andra omständigheter av betydelse.

Enligt 2 kap. 12 § 1 DL är diskriminering förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor och tjänster till allmänheten.

Förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet gäller inte för företag som vid det senaste kalenderårsskiftet sysselsatte färre än tio arbetstagare. Det framgår av 2 kap. 12 c § 3 DL.

DO:s bedömning

Frågan som DO ska ta ställning till är om butiken följt diskrimineringslagens förbud mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

Den som omfattas av diskrimineringsförbudet är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att en person med funktionsnedsättning ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Med skäliga åtgärder avses i de allra flesta fall enkla åtgärder för tillgänglighet (se förarbetena till bestämmelsen om bristande tillgänglighet, prop. 2013/14:198 s. 64). Ett exempel som nämns i lagens förarbeten är att man i en butik plockar ihop och packar matvaror åt en kund med rörelse- eller synnedsättning (prop. 2013/14:198 s. 65 och 127).

A.A. besökte butiken tisdagen den 21 juli 2015. Av utredningen framgår att han nekades hjälp att handla och att han därför blev upprörd, men det har inte gått att klarlägga exakt vad som inträffade vid det tillfället. DO bedömer därför att utredningen inte ger stöd för att A.A. blev diskriminerad då han nekades att handla.

Händelsen den 21 juli 2015 utmynnade i att A.A. fick besked om att överenskommelsen om att få hjälp på måndagar och torsdagar inte längre gällde och att de kunde ta upp diskussionen om han skulle få hjälp efter nyår. DO konstaterar att även om det är fråga om en liten butik, så har butiken tillräckligt många anställda för att omfattas av diskrimineringslagens förbud mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet. Mot bakgrund av de förarbetsuttalanden som redovisats ovan är en utgångspunkt därför att butiken är skyldig att lämna viss hjälp till en kund som på grund av en funktionsnedsättning behöver hjälp med att plocka ihop och packa matvaror. DO bedömer således att butikens beslut att neka A.A. hjälp med att handla framöver innebär att butiken riskerar att bryta mot förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet och utgår från att butiken vidtar nödvändiga åtgärder för att följa diskrimineringslagen.

Beslut i detta ärende har fattats av Rickard Appelberg efter förslag från Linnea Sigeman.

Detta beslut går inte att överklaga. De bedömningar som DO gör i beslut är inte juridiskt bindande och beslutet påverkar inte enskildas möjligheter att själva väcka talan om diskrimineringsersättning i tingsrätt.

Rickard Appelberg
Enhetschef, rättsenhet samhällsliv och utbildningsväsende

En kopia av beslutet skickas för kännedom till A.A..