

**Ärende** ANM 2015/2174 **handling** 43  
**Handläggare** Anna Fritshammar

Kolmårdens Djurpark AB

681 92 KOLMÅRDEN

## **Tillsyn avseende bristande tillgänglighet i samband med anordnade av allmän sammankomst eller offentlig tillställning**

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat om Kolmårdens Djurpark AB (Kolmården) har vidtagit skäliga tillgänglighetsåtgärder för att M.T.s son ska komma i en jämförbar situation med personer utan hans funktionsnedsättning vad gäller tillgång till hörselslinga i djurparkens delfinarium.

### **DO:s beslut**

DO anser att Kolmården brustit i fråga om att ge korrekt information om tillgängligheten, vilket har medfört att anmälarens son utsatts för diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

DO konstaterar att Kolmården nu har vidtagit skäliga åtgärder för att M.T.s son framöver ska kunna ta del av verksamheten på ett sådant sätt att han inte riskerar att missgynnas jämfört med personer utan hans funktionsnedsättning. Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet.

### **Om ärendet**

#### **Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn**

M.T. har sammanfattningsvis berättat följande. Hon och hennes familj besökte Kolmårdens delfinarium den 1 november 2015. Hennes son är gravt hörselskadad. Han hade just fått nya hörapparater och de ville nu testa hörselslingan. Enligt information på Kolmårdens hemsida, i telefon och på plats i parken skulle det finnas en hörselslinga i delfinariet. De hade enligt uppmaning per telefon även stått i en särskild kö och väntat. När showen började visade det sig att hörselslingan inte fungerade och att varken sonen eller de andra barnen med hörapparater kunde höra showen. Han blev ledsen och besviken. När M.T. kontaktade personalen på plats fick hon till svar att det inte var prioritet att laga hörselslingan samt att den varit trasig länge. Hon har skickat e-post till Kolmården om vad som hände vid familjens besök. ett bra svar. Kolmården har inte tagit problemet med att hörselslingan inte fungerar på allvar och de har gett felaktig information till familjen.

## **Utredningen i ärendet**

DO har begärt att Kolmården yttrar sig i ärendet samt haft ett möte med företrädare för Kolmården. De har sammanfattningsvis uppgett följande. Kolmården beklagar att familjen inte fick den service de önskade vid sitt besök. Att hörselslingan var ur funktion den aktuella dagen är högst olyckligt samt att en medarbetare uttalat sig på sådant sätt. De har gjort efterforskningar kring vilken personal som uttalat sig utan framgång. Vid tekniska problem har de åtgärdat hörselslingan efter bästa förmåga och möjlighet mellan föreställningarna. För att byta systemet krävdes en total utrymning. Det finns en ny daglig rutin för att säkerställa funktionaliteten av systemet och en total ombyggnad har genomförts för att säkerställa driften inför säsongen 2016. Det är riktigt att hemsidan borde ha uppdaterats. Det finns en guestservice som ska besvara e-post från kunder men här har fel person svarat anmälaren. Kolmården kommer att kompensera familjen för det inträffade.

## **Rättslig reglering på området**

Enligt 2 kap. 12 § diskrimineringslagen (2008:567), DL, är diskriminering förbjudet vid tillhandhållandet av varor, tjänster samt vid allmän sammankomst eller offentlig tillställning.

Enligt 1 kap. 4 § 3 p DL är bristande tillgänglighet en form av diskriminering. Bristande tillgänglighet innebär att skäliga åtgärder inte har vidtagits för att en person med en funktionsnedsättning ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Vid bedömningen ska hänsyn tas till vad som är skäligt 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.

## **DO:s bedömning**

Av förarbetena till bestämmelsen om bristande tillgänglighet i DL (proposition 2013/14:936 sidan 62 och framåt) framgår att diskrimineringsförbudet tar sikte på situationer som är jämförbara - inte likadana - vilket innebär att fokus bör ligga på att en person med funktionsnedsättning ska kunna få del av den aktuella verksamheten i sig, inte att det måste ske på exakt samma sätt som är möjligt för andra. Av kriteriet att situationen ska vara jämförbar följer dock att skillnaden inte bör få vara större än vad som är sakligt påkallat.

DO konstaterar att det av utredningen framgår att det funnits en hörselslinga i Kolmårdens delfinarium men att denna inte fungerade vid tidpunkten för familjens besök. M.T. hade inte fått information om detta, trots att hon ringt särskilt för att fråga om det fanns hörselslinga och då fått ett positivt svar. Det fanns inte heller någon information om hörselslingan på hemsidan eller i parken.

Av utredningen framgår att det förekommit olika och delvis motstridiga uppgifter om när hörselslingan fungerat och när den varit ur funktion. Kolmården har dock i ett kompletterande svar på frågan sammanfattningsvis uppgett att hörselslingan under hösten 2015 var ur funktion under ett par veckor fram tills parken stängde.

Utredningen har visat att M.T. fått felaktig information om hörselslingan och dess funktion i delfinriet på Kolmården. Av förarbetena framgår att skäligheten av vidtagna åtgärder ska avgöras efter en helhetsbedömning i varje enskilt fall. Då det saknas krav på tillgänglighet kan det för de flesta verksamheterna endast bli aktuellt med enklare åtgärder. Som exempel på sådana åtgärder nämns stöd och personlig service, information och kommunikation samt vissa åtgärder i den fysiska miljön.

DO bedömer att Kolmården har brustit i sin skyldighet i enligt med 2 kap 12 § DL i fråga om att ge korrekt information om hörselslingan, vilket har medfört att M.T.s son utsatts för diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

Av utredningen i ärendet framgår dock att Kolmården nu har vidtagit åtgärder på så sätt att det under våren 2016 har installerats en ny hörselslinga i delfinriet och att Kolmården har tagit fram rutiner för att säkerställa driften. DO gör därmed bedömningen att det inte längre föreligger någon risk för diskriminering i form av bristande tillgänglighet. Ärendet ska därför avslutas.

Beslut i detta ärende har fattats av Rickard Appelberg efter förslag från Anna Fritshammar. 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  
Chef rättsenhet samhällsliv och utbildning

Kopia skickas för kännedom till M.T.