

Diarienummer: TIL 2020/61
Handling: 24
Handläggare: Caroline Larsson, Hanna Wilson

H & M Hennes & Mauritz Sverige AB
Mäster Samuelsgatan 46 A
106 38 Stockholm

Tillsyn avseende diskrimineringsförbudet vid tillhandahållande av varor

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat om H & M Hennes & Mauritz Sverige AB har överträtt förbudet mot diskriminering som har samband med etnisk tillhörighet, vid önskemål om byte av vara utan kvitto och vid bemötande av kunder utanför kassaområdet.

DO:s beslut

DO bedömer att utredningen inte ger stöd för att H & M Hennes & Mauritz Sverige AB överträtt förbudet mot diskriminering som gäller vid tillhandahållande av varor, 2 kap. 12 § 1 diskrimineringslagen (2008:567), DL.

Om ärendet

Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

DO har tagit del av uppgifter i media där det anges att butikspersonal på H & M Hennes & Mauritz Sverige AB (H&M) har agerat på ett sätt som skulle kunna utgöra diskriminering som har samband med etnisk tillhörighet. Medieuppgifterna består av situationstester där möjligheten att byta vara utan kvitto har undersökts. Medieuppgifterna består även av anonyma intervjuer där det påstås att personal har uppmanats att följa efter, alternativt har följt efter, kunder i butik och konfronterat dem. Mot bakgrund av uppgifterna har DO inlett en tillsyn och begärt ett yttrande från H&M.

Utredningen i ärendet

H&M har lämnat ett yttrande till DO. H&M har till yttrandet bifogat ett antal policyer och riktlinjer, bland annat policyer mot diskriminering och kränkningar, interna riktlinjer för byten och returer och en

säkerhetshandbok. H&M har även genomfört en internutredning som innefattade samtliga av H&M:s butiker i Sverige för att undersöka eventuell förekomst av olika behandling av kunder i likartade situationer.

H&M tillbakavisar i sitt yttrande att det förekommer beteenden som skulle kunna utgöra diskriminering eller kränkning baserat på etnicitet i de situationer som angivits i medieuppgifterna.

Av yttrandet med bilagor framgår vidare i huvudsak följande.

H&M:s riktlinjer mot diskriminering och kränkning

H&M säkerställer att det finns en bredd av policyer, riktlinjer, rutiner och utbildningar som ska motverka diskriminering och kränkning. H&M har nolltolerans mot diskriminering och kränkningar vilket framgår av bolagets globala policy. Chefer inom H&M har ett ansvar för att medarbetarna är införstådda med H&M:s policyer och arbetssätt samt för uppföljning av regelefterlevnad. Samtliga medarbetare har ett individuellt ansvar för efterlevnaden av bland annat policyn mot diskriminering och kränkningar, då den ingår i deras anställningsåtagande. H&M har skapat ett flertal rutiner och riktlinjer som ska säkerställa en objektiv och likvärdig hantering av olika situationer oavsett vilken medarbetare en kund möter. För att ytterligare stärka efterlevnaden finns tre kompletterande kanaler för att rapportera oegentligheter och brott mot H&M:s policyer och värdegrund.

Hantering av byten och returer

Vid inköp på H&M lämnas ett kvitto där det tydligt anges att kvittot är en värdehandling som ska sparas för eventuella byten eller återköp.

Huvudregeln är att byten och återköp ska ske mot uppvisande av kvitto.

I praxis har det dock utvecklats en möjlighet att returnera utan kvitto. Det är i mångt och mycket den enskilda butiken och den enskilde medarbetaren i den aktuella butiken som gör en bedömning av situationen. Vid medarbetarens bedömning spelar flera olika faktorer in, exempelvis mängden varor, varornas skick och värde samt om det är en erfaren eller en nyanställd medarbetare som hanterar bytet. Att dessa undantag inte är nedteknade kan medföra att olika medarbetare och butiker tolkar reglerna olika, med slutsatsen att de inte gör identiska bedömningar ens vid samma typ av returer.

Av H&M:s internutredning framkommer dock att ingen av butikerna ger uttryck för att det skulle ske någon som helst differentiering i frågan beroende på etnisk tillhörighet eller annan diskrimineringsgrund. H&M:s internutredning visar även att de situationstester som framkommer i

medieuppgifterna inte är likartade. De verkar bland annat vara inspelade vid olika tidpunkter och returerna togs inte emot av samma medarbetare.

H&M:s slutsatser i internutredningen är att rutinerna för när byten ska kunna ske utan kvitton kommer att stramas upp och detaljdokumenteras för att sedan löpande utvärderas.

H&M:s kundbemötande utanför kassaområdet

Rutiner för kundbemötande utanför kassaområdet finns i H&M:s e-säkerhetshandbok. Där framgår att i de fall det finns behov av konfrontation, exempelvis vid misstanke om stöld, ska vakt påkallas och medarbetare ska aldrig konfrontera kunder. H&M har även rutiner för hur medarbetare ska hantera en situation när larmbågarna ljuder.

H&M:s internutredning visar inte några tecken på att butikspersonal har följt efter eller uppmanats att följa efter kunder i butik. H&M tillbakavisar även att butikspersonal ska ha tagit varor ur kunders händer och uppmanat dem att betala.

Rättslig reglering på området

Enligt 2 kap. 12 § 1 DL är diskriminering förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor, tjänster eller bostäder till allmänheten eller anordnar en allmän sammankomst eller en offentlig tillställning.

Den som i förhållande till allmänheten företräder den som avses i första stycket ska likställas med denne.

Enligt 1 kap. 4 § 1 DL avses med direkt diskriminering att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynnandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Enligt 1 kap. 4 § 6 DL avses med instruktioner att diskriminera en order eller instruktioner att diskriminera någon på ett sätt som avses i 1 kap. 4 § 1–5 DL och som lämnas åt någon som står i lydads- eller beroendeförhållande till den som lämnar ordern eller instruktionen eller som gentemot denna åtagit sig att fullgöra ett uppdrag.

DO:s bedömning

För att ett beteende i en situation ska utgöra direkt diskriminering krävs att en person missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan i en jämförbar situation och att missgynnandet har samband med en eller flera av de sju diskrimineringsgrunderna, exempelvis etnisk tillhörighet.

Medieuppgifterna gällande returer i form av byte utan kvitto i butik består av situationstester. H&M har i sin internutredning försökt utreda de aktuella situationstesterna och uppger att de bytessituationer som framkommer i medieuppgifterna inte är likartade. DO anser att det av medieuppgifterna inte tydligt framgår att situationstesterna gällande byte utan kvitto utgör jämförbara situationer. Det framgår till exempel inte om situationstesterna skett i samma butik, hos samma medarbetare, vid samma tidpunkt eller med samma varor. DO har på grund av uppgifternas anonyma karaktär inte kunnat utreda dessa förhållanden närmare.

I medieuppgifterna anges även att personal har uppmanats att följa efter, alternativt har följt efter, kunder i butik och konfronterat dem. H&M:s internutredning har enligt bolaget inte visat några tecken på att butikspersonal har följt efter eller uppmanats att följa efter kunder i butik. Att butikspersonal konfronterat kunder tillbakavisas bestämt av H&M. Ord står alltså mot ord avseende dessa uppgifter och eftersom medieuppgifterna är anonyma har DO inte kunnat utreda omständigheterna vidare.

DO bedömer sammanfattningsvis att utredningen inte ger stöd för att H&M har överträtt diskrimineringsförbudet som gäller vid tillhandahållande av varor, 2 kap. 12 § 1 DL.

DO avslutar ärendet.

Beslut i detta ärende har fattats av Carolina Stiwenius efter föredragning av Caroline Larsson och Hanna Wilson.

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.

Carolina Stiwenius
Sektionschef, rättsenheten