

Ärende GRA 2016/241 handling 24
Handläggare Patricia Isakson Rivas

Livsmedelsbutiken

Tillsyn avseende diskrimineringsförbudet vid köp av vara i livsmedelsbutik

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har efter en anmälan om diskriminering granskat om Livsmedelsbutiken har utsatt en kund för diskriminering i form av bristande tillgänglighet i diskrimineringslagen (2008:567), DL.

DO:s beslut

Utredningen ger inte stöd för att Livsmedelsbutiken har överträtt bestämmelsen i 2 kapitlet 12 § DL i samband med anmälarens besök i butiken.

Om ärendet

Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

I en anmälan till DO har anmälaren i huvudsak uppgett följande. Anmälaren har en synnedsättning. Den 17 september 2016 besökte han Livsmedelsbutiken och bad om assistans för att handla några enstaka varor. Han fick inte tillfälle att uppge vilka varor det rörde sig om, utan fick till svar att det inte var möjligt då det var helg och de hade ont om personal. Han fick även veta att han var välkommen tillbaka en vardag då bemanningen var bättre och att han överhuvudtaget inte skulle kunna få möjlighet att handla i butiken under helger. Anmälaren insisterade på att byta några varor som hade blivit fel vid tidigare besök och fick hjälp med detta. Anmälaren har varken blivit aggressiv eller krävt att få hjälp omedelbart. Efter denna händelse har han inte velat återvända och handla i samma butik. Anmälaren har efter händelsen haft mejlkontakt med chefen för Livsmedelsbutiken.

Utredningen i ärendet

DO har begärt ett yttrande från Livsmedelsbutiken i syfte att granska om händelsen den 17 september 2016 inneburit att Livsmedelsbutiken har överträtt diskrimineringslagens förbud mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

Livsmedelsbutikens yttrande

Livsmedelsbutiken har sammanfattningsvis uppgett följande i sitt yttrande samt i kompletterande samtal. De har ungefär 30 anställda i butiken. Enligt Livsmedelsbutikens mångfaldhetspolicy är alla människor lika mycket värda och de verkar för att både kunder och medarbetare behandlas med respekt och värdighet. Diskriminering som har samband med bland annat funktionsnedsättning ska särskilt motverkas.

Livsmedelsbutiken har ingen särskild policy angående funktionsnedsattas eller synnedsattas möjlighet att handla i butiken under särskilda dagar eller tider.

Gällande den specifika händelsen den 17 september 2016 har personalen informerat anmälaren om att det för tillfället var svårt att hjälpa till eftersom de hade många postkunder som behövde hjälp. Anmälaren blev aggressiv och krävde att få hjälp och personalen upplevde situationen som hotfull och svår. De förklarade för anmälaren att de under vardagar har mycket större möjlighet att hjälpa till med att plocka ihop varor eftersom de är fler på plats och är därmed mer flexibla än under helgen, och att han nu måste vänta. Personalen har aldrig fört på tal att anmälaren skulle nekas att handla eller att han hädanefter inte kunde handla i butiken under helger. För dem är det självklart att vara tillmötesgående, särskilt om personen har en funktionsnedsättning. Vid detta tillfälle fick de inte en rimlig chans att vara tillmötesgående.

Livsmedelsbutiken har efter händelsen vidtagit flera åtgärder genom att tala med personalen om hur de ska agera i stressade situationer samt hur personalens bemötande kan uppfattas, samt säkerställa att personalen känner till butikens kundpolicy. De är vana att bemöta personer med synnedsättning och får återkommande besök av personer med synnedsättning och deras ledarhundar. Rutinen vid de tillfällena är att personerna får vänta vid caféborden tills de kan få hjälp av personalen. De får sedan gå runt i butiken med sin ledarhund och ett butiksbiträde.

Anmälares synpunkter

Anmälaren har inkommit med synpunkter där han står fast vid att han blev nekad att handla vid det aktuella tillfället. Han har tidigare handlat vid flera tillfällen i samma livsmedelsbutik och då alltid fått vänta på att få assistans, vilket han alltid accepterat då han är van vid det. Denna gång fick han istället veta att han överhuvudtaget inte skulle få assistans under helger. Han blev i motsats till tidigare tillfällen inte erbjuden att vänta på assistans såsom ICA har förklarat i sitt yttrande. Han var inte påstridig. Han har därefter skrivit om händelsen på sociala medier samt bett en vän att skriva till butiken. Han har endast fått svepande svar från butikschefen.

Rättslig reglering på området

Enligt 1 kapitlet 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 kapitlet 4 § 3 DL är bristande tillgänglighet en form av diskriminering. Med bristande tillgänglighet menas att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att skäliga åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Skäligheten ska bedömas 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 kapitlet 12 § 1 DL är diskriminering förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor, tjänster eller bostäder till allmänheten.

DO:s bedömning

Enligt 1 kapitlet 4 § 3 DL måste den som omfattas av diskrimineringsförbudet vidta skäliga tillgänglighetsåtgärder för att en person med en funktionsnedsättning ska komma i en jämförbar situation med personer utan funktionsnedsättning. I förarbetena till 1 kapitlet 4 § DL (Bristande tillgänglighet som en form av diskriminering, proposition 2013/14:198 sida 65), uppges exempel på skäliga tillgänglighetsåtgärder som kan hänföras till stöd eller personlig service i en butik. En sådan åtgärd är att butiken plockar ihop och packar matvaror åt en kund med rörelse- eller synnedsättning.

Att inte ge en kund med en synnedsättning stöd i form av hjälp med att plocka ihop varor kan alltså utgöra diskriminering enligt DL. Skälighetsbedömningen måste dock göras från fall till fall då det kan finnas omständigheter under vilka en butik inte skäligen kan förväntas bidra med sådant stöd. Det finns inget krav på att assistansen måste ske direkt, men den måste dock ske inom en skälig tid, vilket får bedömas från fall till fall.

Om en butik istället begränsar en synnedsatt kunds tillträde till butiken under vissa tider eller dagar och därmed förvägrar kunden tillträde, kan en sådan begränsning utgöra direkt diskriminering. I en sådan situation finns ingen skälighetsbedömning att ta hänsyn till. Ett sådant beslut kan strida mot diskrimineringsförbudet i lagen.

Under utredningen har skilda uppgifter framkommit om händelseförloppet den 17 september 2016. Utredningen har inte kunnat visa att anmälaren nekades assistans eller tillträde till butiken vid sitt besök. DO:s utredning ger därför inte stöd för att diskriminering i form av bristande tillgänglighet eller direkt diskriminering har förekommit vid händelsen den 17 september 2016.

DO avslutar ärendet.

Beslut i detta ärende har fattats av Rickard Appelberg efter förslag från Patricia Isakson Rivas.

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 för rättsenheten samhällsliv och utbildningsväsende

Kopia för kännedom till anmälaren