

**Ärende** GRA 2016/150 handling 6  
**Handläggare** Anna Fritshammar

Matvarukedjan

## Tillsyn avseende tillgänglighet vid butiksbesök

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat om Mataffären har brutit i att vidta skäliga åtgärder för tillgänglighet i samband med att en kund som använder elrullstol besökt butiken.

### DO:s beslut

DO bedömer att utredningen inte ger stöd för uppfattningen att Mataffären brutit mot förbudet om bristande tillgänglighet i 1 kap. 4 § punkten 3 (2008:567) diskrimineringslagen (DL) och 2 kap. 12 § DL.

### Om ärendet

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

A.A. har sammanfattningsvis anfört följande. Butiker som Mataffären bygger in varor i kylutrymmen med glasdörrar som öppnas utåt. Dessa dörrar är nästan omöjliga för henne att öppna då hon använder elrullstol. Hon kan inte längre handla på egen hand utan behöver personlig hjälp av personalen.

#### Utredningen i ärendet

DO har begärt ett yttrande från Mataffären samt frågat om de har vidtagit några skäliga anpassningsåtgärder för att personen i fråga ska komma i en jämförbar situation med personer utan hennes funktionsnedsättning.

Mataffären har sammanfattningsvis uppgett följande. Ombyggnationer i butikerna motiveras av en minskning av miljöpåverkan genom bland annat minskad energianvändning. Dörrar i mejeri och kött- och kött/fiskavdelningen samt lock över frysdiskar medför att butiken i Lund minskar sin energiförbrukning med 350 000 kilowattimmar per år. Gångarna i butiken har också blivit bredare. Butikerna ska vara anpassade för alla kunder oavsett förutsättningar och butikerna ska i den mån det är möjligt hjälpa kunder om kunderna själva inte kan tillgodose sig butikens varor. Butikerna använder sig

av självöppnande dörrar, det ska inte finnas trappsteg i och utanför butiken och gångar ska vara anpassade för att personer med hjälpmedel ska kunna ta sig fram. Det ska också finnas ramper i butiksentréer. Sammantaget är det övervägande fördelar med att uppgradera butiken till ett miljöanpassat koncept. Mataffären tar på största allvar att en kund uppfattar Mataffären som otillgängligt och det är en uppmaning att se över deras arbete med anpassning av butiker. Med anledning av anmälan till DO kommer Mataffären att noga avväga varje ny förändring i butiksmiljön som kan innebära sämre tillgänglighet för kunderna. Mataffären har uppmanat butiken att bistå när anmälaren vill besöka butiken igen och beklagar att anmälaren upplevt att hon inte kunnat besöka butiken på samma sätt som tidigare.

### **Rättslig reglering**

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

Enligt 2 kap. 3 § punkten 3 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.

Av förarbetena sidan 64 och framåt framgår också 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. Vidare anges som exempel på vad som kan hänföras till stöd eller personlig service att man i en butik plockar ihop och packar matvaror åt en kund med rörelse- eller synnedsättning.

DO bedömer att det av utredningen framgår att Mataffären har vidtagit åtgärder på så sätt att de ska bistå anmälaren när hon vill besöka butiken.

DO gör därmed bedömningen att Mataffären vidtagit skäliga åtgärder för att anmälaren ska kunna handla i butiken. Ärendet avslutas med dessa synpunkter.

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  
Enhetschef Rättsenhet samhällsliv och utbildningsväsende

Kopia för kännedom till A.A.