

Udskriftsdato: 20. december 2025

KEN nr 9620 af 10/10/2007 (Gældende)

Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandlings afgørelse om aldersbegrænsning - medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 740.25

Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandlings afgørelse om aldersbegrænsning - medhold

Klagekomitéen fandt, at et flyselskabs visum tjek praksis på baggrund af en profilering af de foretagne reservationer ud fra blandt andet navn, hvorefter passagerer med ikke velkendte skandinaviske eller britiske navne blev forhindret i at benytte self-service check-in skannerne i lufthavnen og blev udtaget til visum tjek ved de almindelige indtjekningsskranker, var et udtryk for indirekte forskelsbehandling og i strid med lov om etnisk ligebehandling.

Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandling modtog ved brev af 18. oktober 2006 en klage fra en person over, at han i forbindelse med en rejse til London ikke fik lov til at benytte SAS's self-service check-in i Københavns Lufthavn, men blev bedt om at henvende sig ved skranken, hvor han af skrankepersonalet fik at vide, at det ifølge selskabets politik ikke var tilladt at lade personer med "mærkelige navne" benytte self-service check-in.

Under Klagekomitéens behandling af sagen oplyste SAS, at flyselskabet har til ansvar at påse, at passagerer der skal til England har de relevante rejsedokumenter for at rejse ind i England og at flyselskabet kan blive tilkendt en bøde af de britiske myndigheder, såfremt SAS ikke varetager deres ansvar. SAS har videre oplyst, at flyselskabet på baggrund af de foretagne reservationer foretager en profilering ud fra blandt andet navn, hvorefter passagerer med ikke velkendte skandinaviske eller britiske navne bliver taget ud til visum tjek ved de almindelige indtjekningsskranker. I klagers tilfælde oplyste SAS, at udvælgelsen til manuel check-in, hvor skrankepersonalet kunne tjekke rejselegitimation, blev foretaget på baggrund af, at klager ikke havde et velkendt skandinavisk eller britisk navn.

Klagekomitéen konkluderede på baggrund af SAS' oplysninger, at SAS' dokumentkontrol forfulgte et sagligt formål, men at SAS ikke havde valgt en hensigtsmæssig og nødvendig metode til at opnå formålet. Klagekomitéen fandt derfor, at SAS havde udøvet forskelsbehandling af passagerer på grund af deres navne og dermed indirekte på grund af deres etniske oprindelse.

Klagekomitéen fandt videre, at SAS havde udøvet instruktion til forskelsbehandling, idet SAS har instrueret såvel dokumentgruppen som SAS' skrankepersonale i at forhindre passagerer med ikke velkendte skandinaviske og britiske navne i at benytte self-service check-in med henblik på at foretage kontrol af rejsedokumentation.

Sagsfremstilling:

Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandling modtog en klage den 18. oktober 2006 over forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse i forbindelse med check-in på Københavns Lufthavn.

Det fremgik af klagen, at klager i forbindelse med en rejse til London ikke fik lov til at benytte SAS' self-service check-in på Københavns Lufthavn, men blev bedt om at henvende sig i skranken, hvor klager af skrankepersonalet fik at vide, at det ifølge selskabets politik ikke var tilladt at lade personer med "mærkelige navne" benytte self-service check-in.

Af klagen fremgik videre følgende:

"Mit navn er [...] og for nyligt skulle jeg flyve til London med SAS og var ude for en ubehagelig oplevelse hvor jeg blev skilt ud af mængden på grund af mit muslimske navn. Hele situationen er

forklaret i den vedhæftede fil som er SAS's svar til min klage. Herunder er der også en kopi af den klage jeg sendte.

Som I nok vil læse er deres forklaring at "... skal foretage stik prøve kontrol ud fra forskellige kriterier. Det handler ikke nødvendigvis om at klager har et ikke-dansk navn". Her undrer jeg mig om præcis hvilke kriterier det er der bliver talt om. For jeg kan ikke forestille mig andre end mit navn, siden dette og mit visa kort nummer er de eneste informationer de har om mig når jeg benytter deres self-service check in. Her vil jeg også lige tilføje at jeg er halv dansker og halv pakistaner så jeg tror ikke der findes en eneste person i verden med samme navn som mig. Jeg har også altid haft dansk og kun dansk pas og har aldrig været indblandet i nogen form for kriminalitet. Jeg er overhovedet ikke religiøs og kan simpelthen ikke se nogen grund til at jeg skulle opfattes som en trussel undtagen hvis der er en politik i SAS om at opfatte alle muslimer som så. [...]"

Af vedhæftede bilag var den klage, som klager havde sendt til SAS Customer Relations den 23. august 2006 over episoden, hvoraf fremgik følgende:

"Mit navn er [...] og jeg skriver til jer for at klage over den behandling min fader og jeg blev udsat for i forbindelse med vores separate flyvninger fra Københavns Lufthavn med SAS. Vi flyver ofte begge to og er derfor omhyggelige med vores valg af flyveselskab. En af årsagerne til, at vores valg faldt på SAS i forbindelse med vores to korte ture til London i juli, var jeres udmærkede self-service check-in og mulighederne for at springe over de til tider lange check-in køer. Det viste sig imidlertid, at vi ikke kunne benytte denne service men blev bedt om at henvende os i skranken, da "der var en meddelelse til os". Jeg skal i den forbindelse nævne, at min fader og jeg fløj på to forskellige dage, og at self-service check-in terminalen begge dage fungerede fint. Da jeg efter 45 minutters ventetid når frem til den normale check-in skranke og forklarer, at jeg er blevet bedt om at henvende mig i skranken, fordi der er en meddelelse til mig, ringer jeres medarbejder bag skranken et eller andet sted hen og forklarer, højt og tydeligt, at "han ser dansk ud på trods af navnet og han kan godt komme med flyet". Da jeg, noget chokeret, spørger om dette, bliver jeg affærdige med, at det er selskabets politik ikke at tillader personer med "mærkelige navne" at benytte self-service check-in. Da jeg insisterer på at få at vide, hvor dette står skrevet, finder jeres medarbejder det på sin plads at belære mig om, at "jeg skal være realistisk og at jeg jo kan skifte mit navn til Sørensen". Som kunde er jeg virkelig utilfreds med at blive afskåret fra visse services blot på grund af mit navn. Jeg er DANSK, har en ren straffeattest og har aldrig skabt problemer i forbindelse med mine rejser. Det samme gælder naturligvis min fader, som også måtte igennem det samme. Jeg er desuden meget utilfreds med, at man ved køb af billetter ikke bliver informeret om at personer med "mærkelige" navne ikke kan bruge self-service check-in. Faktisk har jeg gennemlæst al jeres materiale på nettet uden at finde dette nævnt nogle steder, og jeg finder denne politik urimelig og racistisk og i øvrig uden gavn. For det første er det mig ubegribeligt at en skranke medarbejder er kvalificeret til at bedømme, om jeg udgør en trussel mod flyet og dets passager. Har denne medarbejder en specialuddannelse i terrorisme bekæmpelse, der i så fald ville indgå i medarbejderens bedømmelse af folk med "mærkelige navne"? For det andet vil jeg gerne vide, hvem der bestemmer, hvilken gruppe af mennesker der udgør en trussel. Som dansker skammer jeg mig over, at den slags finder sted her i landet. Faktisk kan jeg vanskeligt tro, at denne fremgangsmåde er lovlig i henhold til vores lovgivning omkring diskrimination. Det er desuden så udansk at kriminalisere en gruppe mennesker på basis af absolut intet andet end et "mærkeligt navn"."

Af vedhæftede bilag var videre en e-mail fra SAS Customer Relations af den 15. september 2006, hvoraf fremgik følgende:

"[...] Jeg kan godt blive lidt ked af det, når jeg hører om vores kunders oplevelser af de forskellige situationer, og det gør det naturligvis ikke sagen bedre, hvis der er tale om uheldige formuleringer

hos kollegerne. Disse situationer opstår jo som oftest på grund af en misforståelse eller manglende information - jeg vil helst ikke tro, at det er bevidste handlinger. Men uanset hvilket forhold der er tale om, så skal klager have vores uforbeholdne undskyldning for det skete, at vi ikke handlede med lidt mere konklagerite da klager forsøgte at checke ind på din rejse til London.

Sagen er at vi efter krav fra de engelske myndigheder, skal foretage dokument check, dels pga. det forhøjede terrorberedskab i London og dels pga. falske dokumenter. Vores dokument gruppe foretager derfor en profilering på de reservation der er foretaget til London, og skal foretage stik prøve kontrol udfra forskellige kriterier. Det handler ikke nødvendigvis om at klager har et ikke-dansk navn. Vi beklager dybt den måde check-in personalet fik det formuleret på. Klager kan roligt forvente at kunne checke ind på self service maskinerne fremover, - også på dine rejser til London."

Ved brev af den 19. oktober 2006 anmodede komitéen SAS om en udtalelse og en redegørelse for de kriterier SAS benytter ved udvælgelse af personer til stik prøve kontrol.

Komitéen modtog SAS' udtalelse af den 11. december 2006, hvoraf fremgik følgende:

"Vi har modtaget jeres brev af 19. oktober d.å. bilagt klage fra [klager] over forskelsbehandling ved check-in i Københavns Lufthavn. Indledningsvis skal SAS beklage det sene svar, som skyldes et generelt forhøjet arbejdspress.

SAS afviser klagen og skal i den forbindelse fremføre følgende.

SAS beklager dybt den krænkende adfærd, som klager blev udsat for af vort check-in personale den 25. juli d.å., da han skulle flyve til London. SAS har taget skridt til, at denne adfærd ikke kommer til at gentage sig fra vedkommende ansattes side.

Generelt til hele processen vedrørende self-service check-in kan vi oplyse følgende:

SAS er underlagt skærpet kontrol fra de engelske myndigheders side i forbindelse med transport af passagerer til England. Det er således, at det er SAS' ansvar at påse, at passagererne har al relevant rejsedokumentation for indrejse til England. Viser det sig, at en passager skulle have haft visum for at komme ind i England, og har SAS ikke påset, at dette manglede eller ikke var gyldigt, så får SAS bøder i henhold til den engelske immigrationslov i størrelsesordenen 25.000 DKK pr. rejsende.

Der gælder mange og forskellige visum regler for rejsende til England, idet visumreglerne varierer alt efter nationalitet og pas. SAS ønsker så vidt muligt at opdage tilfælde, hvor en person f.eks. skal have visum, men ikke har det, så hurtigt som muligt før afgang, og til dette er blandt andet navnet en faktor, som spiller ind, når man benytter self-check-in. Ved self-check-in er der ingen SAS medarbejder, som kan kontrollere, hvor personen kommer fra, og hvilket pas han rejser på, og derfor ved vi ikke, om papirerne er i orden, og om den pågældende er underlagt visumkrav. Derfor tillader vi os det relativt beskedne indgreb at anmode disse rejsende om at præsentere sig for vor manuelle check-in medarbejder ved skranken, så vi ved selvsyn kan kontrollere, at de fornødne dokumenter er tilstede og i orden.

Dette er grunden til, at bl.a. klager og hans far blev udvalgt til at vise sig ved manuelt check-in. SAS ønskede at konstatere, at de havde fornøden rejsedokumentation, for at undgå senere at blive pålagt bøder af de engelske myndigheder.

I dette tilfælde viste det sig, at klager havde dansk pas, så sagen burde have været hurtigt bragt i orden, men desværre oplevede klager en menneskelig fejl fra en ansats side, som aldrig burde være forekommet, ved den mundtlige behandling, som klager blev udsat for. Det er meget beklageligt, at klager oplevede

hændelsen som sket, men grunden til, at SAS ville have klager til at komme til manuelt check-in var altså, at man ville sikre sig, at han havde de fornødne dokumenter for at komme til London.

De regler, SAS har for at sikre, at så få passagerer som muligt kommer ombord på vores fly uden de fornødne dokumenter, er komplekse. Udover navn har vi en række andre søgekriterier, og der sidder en gruppe ansatte og gennemgår reservationerne i god tid inden afgang og afgør, hvilke personer, som skal henvises til manuelt check-in. Vi kan desværre af sikkerhedsmæssige årsager ikke komme nærmere ind på, hvilke kriterier vi bruger i den forbindelse, men navnet er blot en af mange faktorer.

Det er helt nødvendigt for SAS for at begrænse vores omkostninger til bøder i disse sager, at vi er grundige i forarbejdet og finder så mange personer som muligt, som ikke har rejselegitimationen i orden, inden disse går ombord på flyet. Som nævnt er det betragtelige bøder, som selskaberne pålægges, når personer rejser uden eller med falske papirer, og luftfartsselskaberne er objektivt ansvarlige for, at alt er i orden. Desuden skal passagerer, som ikke har fornøden rejsehjemmel returneres til udgangsstedet for selskabernes regning.

Derfor er det afgørende for SAS at have procedurer til at minimere disse sager, som er uheldige for SAS og ulykkelige for passagererne, når det går galt.

Det er ikke sådan, at vores regler rammer bestemte etniske grupper i forhold til andre, og derfor er det også vores opfattelse, at Lov om etnisk ligebehandling § 3, stk. 1 ikke overtrædes af SAS i disse sager.

Såfremt nævnet mod forventning kommer frem til, at konsekvensen af vore regler er, at der foreligger forskelsbehandling, må der være tale om indirekte forskelsbehandling, jf. § 3 stk. 3, eftersom SAS ikke har regler, som direkte forskelsbehandler vore kunder. Og i givet fald må denne sag falde ind under § 3, stk. 3, 2. led, hvorefter reglerne om forskelsbehandling ikke overtrædes, såfremt disse har et sagligt formål, og midlerne til at opfylde dem er hensigtsmæssige og nødvendige."

Komitéen fremsendte SAS' udtalelse til klager den 12. december 2006 og anmodede klager om hans eventuelle bemærkninger hertil.

Komitéen anmodede SAS om en ny udtalelse den 12. december 2006 og bad SAS oplyse, hvilke egenskaber ved klagers navn, der gav SAS den formodning, at han muligvis ikke havde orden i sin rejselegitimation.

Ved brev af den 9. januar 2007 modtog komitéen SAS' udtalelse, hvoraf fremgik følgende:

"[...] Som nævnt i vort brev af 11. december 2006, er navnet en faktor, som spiller ind, når personer udvælges og anmodes om at præsentere sig ved check-in skranken. Udover at klagers navn blev udvalgt udfra det faktum, at det ikke er et velkendt skandinavisk eller britisk navn, kan vi ikke komme nærmere ind på hele udvælgelsesprocessen og dens kriterier. Dette skyldes, at disse kriterier ikke kun bruges i sager om undersøgelse af rejselegitimation men også i sager om kriminalitetsforebyggelse. Og såfremt disse kriterier blev offentliggjort, ville formålet med det kriminalitetsforebyggende arbejde forsvinde. Det skal dog understreges, at der i den konkrete sag alene var tale om kontrol af rejselegitimation.

Vi har hermed og med vores brev af 11. december 2006 forsøgt at oplyse sagen så godt som det er muligt fra vores side. For så vidt angår SAS' procedurer i disse sager og foreneligheden med Lov om etnisk ligebehandling henviser vi til det i vores brev af 11. december 2006 anførte."

Komitéen fremsendte SAS' udtalelse til klager den 10. januar 2007 og anmodede klager om hans eventuelle bemærkninger.

Den 8. februar 2007 modtog komitéen ved e-mail klagers bemærkninger, som ikke indeholdte yderligere oplysninger af betydning for sagens forløb.

Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandlings udtalelse:

"Efter Lov om etnisk ligebehandling § 10, stk. 2, har Institut for Menneskerettigheder kompetence til at behandle klager over overtrædelse af lovens forbud mod forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse og for overtrædelse af lovens forbud mod repressalier. Denne opgave varetages på instituttets vegne af Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandling, som har beføjelse til at give udtryk for sin opfattelse af, om der er sket en overtrædelse af forbudet mod forskelsbehandling af de anførte grunde eller en overtrædelse af forbudet mod repressalier.

Klagekomitéen har vurderet, hvorvidt SAS har udsat klager for forskelsbehandling på grund af klagers race eller etniske oprindelse. Komitéen har herunder nærmere vurderet:

- Om klager er blevet udsat for indirekte forskelsbehandling på grund af din race eller etniske oprindelse, da klager i forbindelse med en rejse til London ikke fik lov til at benytte SAS' self-service check-in på Københavns Lufthavn.
- Om SAS har udøvet instruktion til forskelsbehandling i forhold til SAS' skrankepersonale.

Efter lov om etnisk ligebehandling § 2, stk. 1, gælder forbudet mod forskelsbehandling for al offentlig og privat virksomhed, for så vidt angår social beskyttelse, herunder social sikring og sundhedspleje, sociale goder, uddannelse samt adgang til og levering af varer og tjenesteydelser, herunder bolig, der er tilgængelige for offentligheden. Efter lovens § 3, stk. 1 må ingen udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse.

Efter lovens § 3, stk. 2, foreligger der direkte forskelsbehandling, når en person på grund af race eller etnisk oprindelse behandles ringere end en anden bliver, er blevet eller ville blive behandlet i en tilsvarende situation.

Efter lovens § 3, stk. 3, foreligger der indirekte forskelsbehandling, hvis en tilsyneladende neutral bestemmelse, betingelse eller praksis vil stille personer af en bestemt race eller etnisk oprindelse ringere end andre personer, medmindre den pågældende bestemmelse, betingelse eller praksis er objektivt begrundet i et sagligt formål og midlerne til at opfylde det er hensigtsmæssige og nødvendige.

Efter lovens § 3, stk. 5 skal en instruktion om at forskelsbehandle en person på grund af race eller etnisk oprindelse betragtes som forskelsbehandling

Der vil således foreligge indirekte forskelsbehandling, hvis SAS' praksis vedrørende visum tjek stillede klager ringere end andre passagerer på grund af klagers race eller etniske oprindelse.

Der vil være tale om instruktion til forskelsbehandling, hvis SAS har instrueret SAS skrankepersonalet til at forhindre personer med en bestemt race eller etnisk oprindelse fra benyttelse af self-service checkin på Københavns Lufthavn.

Indirekte forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse

Klagekomitéen lagde efter de foreliggende oplysninger, herunder SAS breve af 15. september 2006 og 9. januar 2007, til grund, at klager i forbindelse med rejsen til London ikke kunne benytte SAS' "selfservice check-in" skranke i Københavns Lufthavn, fordi SAS havde bestemt dette efter en profilering af de foretagne reservationer ud fra blandt andet dit navn, som SAS ikke finder er et velkendt skandinavisk eller britisk navn.

Klagekomitéen lagde efter klagers oplysninger, som SAS ikke har bestridt, endvidere til grund, at SAS personale ikke nøjedes med at kontrollere klagers rejselegitimation, men udtalte, at klager ser dansk ud og derfor kunne komme med flyet.

Klagekomiteen fandt, at SAS derved havde udsat klager for indirekte forskelsbehandling på grundlag af etnicitet, idet SAS forskelsbehandling af kunderne ud fra deres navn i højere grad rammer personer med en anden etnisk oprindelse.

SAS har generelt anført, at dets dokumentgruppe foretager en profilering af foretagne reservationer ud fra en række forskellige kriterier, som SAS af sikkerhedsmæssige årsager ikke kan oplyse nærmere om, da kriterierne tillige anvendes i sager om kriminalitetsforebyggelse. SAS har ligeledes oplyst, at selskabet i perioden var underlagt skærpede sikkerhedskrav fra de britiske myndigheder.

SAS har i forhold til klageren oplyst, at formålet med ikke at tillade klager at anvende self-service check-in alene var at kontrollere klagers rejselegitimation, idet SAS på objektivet grundlag er ansvarlig for, om passagererne er i besiddelse af visum, såfremt dette kræves ved indrejsen.

Klagekomitéen fandt, at SAS' dokumentkontrol forfølger et sagligt formål, men at SAS ikke har valgt en hensigtsmæssig og nødvendig metode til at opnå formålet. Klagekomitéen bemærkede herved, at SAS i forbindelse med kundens reservation kunne kræve oplysninger om statsborgerskab og visumpligt, hvilket ville give et mere retvisende grundlag for at foretage visumkontrol, og at SAS har mulighed for at kontrollere kundernes rejselegitimation uden forskelsbehandling i forbindelse med check-in. Klagekomitéen hæftede sig i den forbindelse ved, at SAS' personale ikke nøjedes med at kontrollere klagers rejselegitimation, men desuden udtalte sig om klagers udseende.

Klagekomiteen fandt derfor, at det ikke af hensyn til at foretage kontrol af besiddelse af gyldigt visum, såfremt dette måtte kræves, er nødvendigt at forskelsbehandle kunderne på grund af deres navn og dermed indirekte på grund af deres etniske oprindelse.

SAS har derfor udsat klager for indirekte forskelsbehandling i strid med lov om etnisk ligebehandling § 3, stk. 3.

Instruktion til forskelsbehandling

Klagekomitéen lagde efter de foreliggende oplysninger til grund, at SAS har udøvet instruktion til forskelsbehandling, idet SAS har instrueret såvel dokumentgruppen som SAS skrankepersonale i at forhindre passagerer med visse ikke nærmere afgrænsede navne i at benytte af self-service check-in med henblik på at foretage kontrol af rejsedokumentation, jf. lov om etnisk ligebehandling § 3, stk. 5.

Henstilling til fri proces

Såfremt Klagekomitéen finder, at der er sket en overtrædelse af forbudet mod forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse, kan komiteen henstille, at der meddeles fri proces til klager, der opfylder betingelserne i retsplejelovens § 325 om ikke at kunne betale sagens omkostninger uden at lide væsentlig afsavn, jf. lov om etnisk ligebehandling § 10, stk. 3.

Klagekomitéen kan ikke henstille, at der meddeles fri proces i sager om overtrædelse af instruktionsforbuddet.

Da klagekomitéen har fundet, at SAS har udsat klager for indirekte forskelsbehandling, henstiller klagekomitéen, at klager efter ansøgning meddeles fri proces til at anlægge retssag mod SAS, såfremt klager opfylder betingelserne i retsplejelovens § 325."