

Udskriftsdato: 15. december 2025

KEN nr 9802 af 10/12/2014 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - ansøgning om lån mm. - chikane - medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 2014-6811-38363

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - ansøgning om lån mm. - chikane - medhold

J. nr. 2014-6811-38363

En mand klagede over, at han var blevet udsat for forskelsbehandling på grund af sin etniske herkomst i forbindelse med, at han ansøgte om et banklån. Bankrådgiveren havde påtalt klagers manglende danskkundskaber, og nægtet at føre samtalen på engelsk. Beviset for episoden blev underbygget af bankens undskyldende breve til klager.

Klager fik derfor medhold og en godtgørelse på 10.000 kroner.

Klagen drejer sig om påstået forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse i forbindelse med en i den indklagede bank ansat bankrådgivers opførsel over for klager ved telefonsamtaler.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det var i strid med lov om etnisk ligebehandling, at en bankrådgiver ved indklagede bank udsatte klager for chikane i forbindelse med telefonsamtaler i marts 2014.

Indklagede skal inden 14 dage betale godtgørelse til klager på 10.000 kr. med procesrente fra den 3. juli 2014, hvor klagen er modtaget i Ligebehandlingsnævnet.

Sagsfremstilling

Indklagede er flygtning og kom til Danmark i 2009. Klager lider af posttraumatisk belastningsreaktion som følge af tortur i sit hjemland og modtager behandling herfor.

I marts 2014 kontaktede han indklagede i forbindelse med et lån. Han afholdt en telefonsamtale med bankrådgiver A.

Klagers psykolog har i journalnotat af 24. marts 2014 skrevet herom, at

"M var meget langt nede. Han fortalte mig om en oplevelse, han havde haft med en medarbejder fra Nordea. Han havde vist også fortalt om den til klinikkens læge i sidste uge. Det centrale i oplevelsen var, at M var blevet udsat for virkelig grov behandling (i telefonen). Nordea-medarbejderen havde nægtet at tale engelsk, hvilket M ellers angiveligt meget venligt havde bedt hende om. I stedet overfusede hun ham og sagde, at det var for dårligt, at han ikke kunne tale dansk. Hvad ville han så her i landet osv. Denne episode havde gjort M meget oprørt, og han har siden fået sine flygtningevenner til at formulere et klagebrev til banken...".

Klager klagede til banken over bankrådgiver A's opførsel ved telefonsamtalen. Som følge heraf afholdt klager og filialdirektør B møde den 31. marts 2014. Filialdirektøren fremsendte brev af 2. april 2014,

hvor i hun på engelsk beklagede klagers oplevelse med bankrådgiver A og gav ham en undskyldning. Hun meddelte samtidig, at klager ville modtage en æske chokolade.

Klagers bisidder fremsendte på vegne af klager dagen efter en e-mail, hvor i han oplyste, at brevet af 2. april 2014 ikke var dækkende for den konklusion, som de sammen med filialdirektør B nåede frem til ved mødet den 31. marts 2014, hvor de var blevet enige om, at klager skulle modtage en skriftlig undskyldning fra en højere rangerende ansat hos indklagede.

Den 4. april 2014 fremsendte viceområdedirektør C et brev på engelsk til klager, hvor ved han beklagede, at klager havde "met an unpolite attitude in the way we handled your situation". Viceområdedirektør C oplyste i brevet, at engelsktalende kunder er velkomne hos indklagede.

Parternes bemærkninger

Klager påstår, at han er blevet forskelsbehandlet af indklagede på grund af sin race eller etniske oprindelse. Klager ønsker, at bankrådgiver A bliver straffet.

Klager gør gældende, at han ved telefonsamtalen med bankrådgiver A i marts 2014 var udsat for en meget grov behandling. Bankrådgiver A behandlede ham racistisk ved at tale grimt til ham. Hun oplyste, at hun ikke kunne tale engelsk og kun ville kommunikere med ham på dansk. Hun talte meget hurtigt, og klager forsøgte flere gange at bede hende tale engelsk, hvilket hun nægtede. Hun nægtede ligeledes at tale langsommere. Bankrådgiveren sagde til ham, at han måtte lære dansk eller tage tilbage til sit hjemland.

Samtalen fandt sted, mens klager var på sprogskole. Klagers sproglærer var til stede. Læreren har skriftligt bekræftet, at telefonsamtalen fandt sted, og at bankrådgiver A afviste at føre samtalen på engelsk. Læreren opfordrede klager til at tale dansk med bankrådgiver A.

Senere på dagen ringede klager bankrådgiver A op. Bankrådgiver A ville kun tale dansk til klager, og hun talte fortsat grimt.

Samme aften kontaktede klager indklagede pr. mail med spørgsmål til et fordelsprogram beskrevet på dansk på indklagedes hjemmeside, da han og hans hustru ikke kunne forstå hele indholdet. Klager ønskede at få oplyst, om de kunne være omfattet af programmet. Indklagede svarede tilbage, at klager og klagers hustru kunne besøge indklagedes hjemmeside for mere information om programmet.

Da han i den forbindelse på ny følte sig dårligt behandlet af banken, kontaktede klager indklagede og oplyste om sin oplevelse med bankrådgiver A. Bankrådgiveren ringede til klager dagen efter, hvor hun højt og vredt oplyste ham, at indklagede er en dansk bank, at indklagede ikke ville lave en hjemmeside på engelsk, og at klager måtte lære dansk. Hun fortsatte med at fornærme ham i lang tid. Klager bad hende forgæves tale pænt til sig. Bankrådgiver A talte ved samtalen fint engelsk.

Klager har som følge af sine psykiske problemer svært ved at lære dansk. Efter oplevelsen med medarbejder A har klager fået det værre psykisk.

Indklagede påstår, at indklagede ikke har udsat klager for forskelsbehandling på grund af race og etnisk oprindelse eller i øvrigt har udsat klager for den behandling, som han har bekrævet.

Indklagede gør gældende, at bankrådgiver A ved telefonsamtalen i marts 2014 havde svært ved at forstå klagers engelsk. Bankrådgiver A gjorde flere gange klager opmærksom på, at hun ikke kunne forstå, hvad klager sagde. Bankrådgiver A afviser at have udtalt sig racistisk eller på anden måde nedladende eller diskriminerende.

Der var tale om sproglige vanskeligheder, hvor klager var mest tryk ved at tale engelsk, og bankrådgiver A var mest tryk ved at tale dansk. Dette har intet med forskelsbehandling at gøre.

Det var ikke hensigten at krænke klager, ligesom situationen ikke efter bankrådgiver A's opfattelse var egnet til at krænke ham. Bankrådgiver A havde ikke kendskab til klagers behandlingskrævende lidelse og havde heller ingen forudsætning for at vide det.

Udtalelsen fra klagers sproglærer er ikke dokumentation for, at klager har været udsat for den behandling, som klager har beskrevet, men alene for, at en samtale fandt sted.

Filialdirektør B indbød klager til møde med henblik på en drøftelse og afklaring af den misforståelse, der efter indklagedes opfattelse var tale om.

Klager fremsatte ønsker om, at indklagede skulle indrykke undskyldende annoncer i aviserne og stillede krav til sanktioner over for bankrådgiver A.

En eventuel sanktionering over for bankrådgiver A er et internt anliggende, og klager kan ikke stille krav om, hvordan en sanktionering skal foregå.

Indklagede mener, at indklagede ved afholdelse af et møde med klager og med sine breve har gjort tilstrækkeligt for at beklage klagers oplevelse.

Indklagede har mange ansatte og kunder med en anden etnisk oprindelse end dansk, og bankrådgiver A har i flere år været ansat i en afdeling i et område, hvor en stor del af kunderne har en anden etnisk oprindelse end dansk, uden at dette har givet anledning til klager eller problemer af nogen art.

Indklagede tager afstand for enhver form for diskrimination.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Det fremgår af lov om etnisk ligebehandling, at ingen må udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af vedkommende eller tredjemands race eller etniske oprindelse.

Chikane skal betragtes som forskelsbehandling, når en optræden i relation til race eller etnisk oprindelse finder sted med det formål eller den virkning at krænke en persons værdighed og skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt klima for den pågældende.

Det er i første omgang klager, der skal påvise faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at der er udøvet direkte eller indirekte forskelsbehandling.

Nævnet finder, at klager har påvist sådanne faktiske omstændigheder.

Nævnet har herved lagt vægt på, at klagers oplysninger om indholdet af samtalerne med bankrådgiveren underbygges af psykologens journalnotat, sproglærerens iagttagelser og indholdet af bankens breve til klager.

Det er herefter indklagede, der skal bevise, at klager ikke har været udsat for chikane.

Nævnet finder, at indklagede ikke har løftet denne bevisbyrde.

Nævnet har herved lagt vægt på, at indklagedes oplysning om, at bankrådgiveren bestrider at have udtalt sig som anført af klager ikke underbygges af bankens breve til klager.

Klager får derfor medhold i klagen.

Godtgørelse

Klager tilkendes en godtgørelse, der passende skønsmæssigt kan fastsættes til 10.000 kr.

Ligebehandlingsnævnet har ved fastsættelse af godtgørelsens størrelse taget udgangspunkt i praksis samt et skøn over sagens faktiske omstændigheder, herunder karakteren og alvoren af den skete hændelse.

Indklagede skal herefter betale 10.000 kr. til klager med procesrente fra den 3. juli 2014, hvor sagen blev indbragt for Ligebehandlingsnævnet. Beløbet skal betales inden 14 dage.

<2014-6811-38363>