

Udskriftsdato: 14. december 2025

KEN nr 9172 af 07/02/2018 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om national oprindelse - afskedigelse - sprog - ej medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 2017-6810-29688

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om national oprindelse - afskedigelse - sprog - ej medhold

J. nr. 2017-6810-29688

En timeansat billetkontorsmedarbejder af slovakisk oprindelse var en blandt seks medarbejdere, der blev afskediget på grund af besparelser. Ved bedømmelsen af, hvilke medarbejdere der bedst ville kunne varetage opgaverne i salgsafdelingen, blev beherskelsen af dansk tillagt betydning. Under hensyn til de arbejdsopgaver, der skulle varetages i den udadvendte funktion i billetkontoret, var det sprokrav, som arbejdsgiveren stillede sagligt begrundet. Der var ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som arbejdsgiveren i så henseende havde foretaget ved at foretrække en anden medarbejder end klageren til at varetage den udadvendte kommunikative opgave. Klager fik derfor ikke medhold i klagen.

Klagen drejer sig om påstået forskelsbehandling på grund af national oprindelse i forbindelse med, at en billetkontorsmedarbejder blev afskediget fra sin stilling på et teater.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Indklagede har ikke handlet i strid med forskelsbehandlingsloven.

Sagsfremstilling

Klager stammer fra Slovakiet, og kom til Danmark i september 2009.

Den 21. juli 2015 tiltrådte klager en stilling som timelønnet medarbejder i indklagedes billetcenter med en arbejdstid på gennemsnitligt 10 timer ugentligt.

Ved mail af 11. oktober 2015 blev den daværende afdelingschef oplyst om klagers arbejde i billetkontoret. Det fremgår af mail fra en medarbejder:

”Kære [afdelingschef].

Jeg er ked af at måtte sige det, men det er desværre ikke helt lykkeligt med [klager] i billetkontoret.

Vi er alle nye i systemet og der er procedurer som også har overrasket mig, ifht. hvordan scenesalget fungerer med [A system] fremfor [B system]. Men jeg vil også mene at det på nuværende tidspunkt ikke bør være et mysterium, hvordan man f.eks. ændrer voksen- til ungdomsbillet.

Der er ganske basale færdigheder, (...), som [klager] stadig er meget usikker på hvordan udføres og hun virker egentlig heller ikke specielt interesseret i at lære dem. Måske tager jeg fejl på det punkt.

Under alle omstændigheder stiller det krav til den kollega hun sidder sammen med og jeg fornemmer ikke rigtig en progression i færdigheder hos hende.

Beklager sådan at måtte brokke mig.

Bedste hilsner”

Det fremgår af den daværende afdelingschefs kalender fremlagt for nævnet, at afdelingschefen havde samtaler med klager den 15. februar og 11. april 2016 med titlerne ”snak” og ”snak om difference”.

Ved mail af 13. september 2016 oplyste en medarbejder afdelingschefen om klagers arbejde. Det fremgår blandt andet heraf:

”Ingen blev overanstrengt under indluk, bortset fra [klager].

Ingen havde speciel meget kø andre steder, hverken baren eller kontrollørerne ved trapperne, som nærmest var forladte i perioder og alligevel havde [klager] en kø helt ud af kontoret. Hun fik aldrig rigtig sat tempo på, og det endte med at jeg 2 minutter i måtte skynde på hende, da der stadigvæk var folk tilbage.

Publikummerne blev også meget sure, og jeg havde ingen chance for at hjælpe med pressebilletterne osv., for dem havde hun ikke printet, og det skabte lidt dårlig stemning.

Jeg ved der har været problemer med hende før, og måske skal hun også bare lige starte op, men nu ved du det. ”

Ved opslag på sit intranet oplyste indklagede den 5. januar 2017 medarbejderne om, at det var nødvendigt med personalereduktioner i blandt andet salgsafdelingen, som klager var beskæftiget i. Om salgsafdelingen fremgår det af oplysningerne:

”(…) der sker en justering af personalesammensætningen samt kompetenceprofilerne. Vi skal med andre ord sikre os, at vi har medarbejdere, der møder de nye behov og krav, som omverdenen, specielt vores kunder, har til teatret.

(…)”

Det fremgår af indklagedes personalehåndbog, at der inden afskedigelserne var fire fastansatte og 30 timeansatte i afdelingen.

Ved brev af 10. januar 2017 blev klager hørt vedrørende afskedigelse af hende med fratrædelse den 30. april 2017. Begrundelsen for afskedigelsen var ifølge høringen besparelser og fokus på strategiske kundeservicemål. Det fremgår blandt andet af brevet:

”På baggrund af besparelserne (...) er de økonomiske rammer i 2016 blevet reduceret i teatrets afdelinger, herunder i Salgsafdelingen, og det blev i den forbindelse pålagt Salgsafdelingen at reducere personaleomkostningerne. Det viser sig desværre, at man med de iværksatte tiltag med personalereduktioner samt effektiviserede arbejdsgange ikke fuldt ud har kunnet opnå den planlagte besparelse, hvorfor teatret nu er nødsaget til at reducere med 3 årsværk.

I Salgsafdelingen har man i relation til kundernes ændrede behov og adfærd igennem de sidste 2,5 år haft øget fokus på den positive kundeoplevelse og således gennem opkvalificering af hele medarbejdergruppen søgt at udvikle den kompetenceprofil, som fremadrettet vil understøtte opgaveløsningen bedst muligt. Det vurderes desværre, at ikke alle medarbejdere har tilegnet sig de nye kompetencer som planlagt.

Herudover har Salgsafdelingen et overforbrug af timeansatte for at sikre opgaveløsningen på baggrund af et relativt højt sygefravær, fleksibilitet i vagtplanlægningen, den langsommere tilegnelse af de nye kompetencer og manglende opfyldelse af de personlige performance måltal. Det er nødvendigt at reducere omkostningerne til dette overforbrug fremadrettet, hvilket udmøntes i afskedigelse af yderligere 3 medarbejdere.

(...) disse kriterier, som ligger til grund for en samlet vurdering af medarbejderne, er: Faglige kvalifikationer, kvaliteten i arbejdsudførelsen, samarbejdsevne og stabilitet. Grundlaget for fastlæggelsen af kriterierne er foretaget ud fra en vurdering af kravene til kompetencer og den mest hensigtsmæssige opgaveløsning i Salgsafdelingen fremadrettet.

Teatret har på baggrund af ovennævnte kriterier vurderet, at dine kompetencer desværre ikke er på det niveau, som der er behov for ift. den fremadrettede opgaveløsning i Salgsafdelingen.

Desværre er der ikke en anden, sammenlignelig stilling svarende til dine kompetencer, som teatret kan tilbyde dig. ”

Ved brev af 13. januar 2017 fremkom klager med sine bemærkninger til den påtænkte afskedigelse, hvoraf det blandt andet fremgår:

”Jeg fik at vide at beslutningen om, hvem der påtænkes opsagt, var lavet med marginale ting taget i betragtning. Derfor har jeg spurgt, hvilke faktorer der gælder især min opsigelse. Til det fik jeg et svar fra min chef [navn] som lød således: ”De marginale faktorer vores beslutning var baseret på var kompetence mht. skriftligt og mundtligt dansk og engelsk, og antallet af sygedage. ” I høringsbrevet står der, at på baggrund af følgende kriterier; *faglige kvalifikationer, kvaliteten i arbejdsudførelsen, samarbejdsevne og stabilitet*, har I vurderet at mine kompetencer desværre ikke er på det niveau, der er nødvendigt.

Nu vil jeg gerne forklare hvorfor jeg er uenig i de forudsætninger, I har givet mig.

For det første har jeg en bachelorgrad i engelsk sprog, og udtrykker mig professionelt på engelsk. For det andet har jeg kun haft to sygedage siden min ansættelse i juli 2015, men har tværtimod trådt til og taget vagter for andre, når de var syge. Derfor synes jeg ikke, at det er i orden at nævne de to ting som grund til min opsigelse.

Hvad angår de andre kriterier, så har jeg en kandidatgrad i kultur og kommunikation, arbejder som label manager på et pladeselskab ved siden af mit job på [teatret], har bestået studieprøven i dansk som fremmedsprog for 2 år siden, og i løbet af 1,5 år har jeg lært at udføre arbejde som teatrets salgsassistent uden at falde bagefter. Det ville man kunne se, hvis man havde været der da jeg var sammen med mine kolleger der har arbejdet på billetkontor i årevis.

Tværtimod er jeg ofte på vagt alene og håndterer pressende situationer uden problemer eller uden efterfølgende differencer i mit regnskab. Samtidig sætter jeg stor fokus på at kunder forlader billetkontoret smilende. Jeg har trådt til virkelig mange gange, da [der] var brug for hjælp i sidste øjeblik, og jeg er en af dem, som hjælper sine kolleger mest med vagter de ikke kan komme på. Derfor vil jeg gerne vide, hvilke informationer I har fra mit arbejde på scenerne, der ligger til grund for, at I vælger at opsige mig.

Hvad angår mit dansk, så er det, som det er. Jeg har kun snakket sproget i 3 år, derfor kan man naturligvis ikke forvente, at jeg snakker fejlfrit dansk. Det var en klar forudsætning ved min ansættelse. Til gengæld har mine sproglige

kundskaber dog ikke stået i vejen for, at jeg kunne yde kundeservice på det højeste niveau. For det første, er det sproglige område på billetkontor ikke særlig bredt og for det andet har mit dansk forbedret sig markant, siden jeg startede på teatret, og det bliver kun forbedret i fremtiden.

Desuden, når jeg er nødt til at udtrykke mig på en lidt mere enkel måde end mine kolleger gøre, kan vores kunder se og høre at det er fordi jeg ikke er fra Danmark. Det ændrer dog ikke på deres adfærd eller gør dem mindre glade for min hjælp og venlighed. De er tit interesserede i hvor jeg kommer fra og viser deres taknemmelighed for den gode service.

De er trods alt mennesker som dig og mig med empati og omsorg for sin omverden, og udover den god kundeservice sætter de også pris på at [teatret] støtter diversitet på arbejdspladsen og giver en chance til en som mig. ”

Ved brev af 30. januar 2017 blev klager afskediget fra sin stilling. Begrundelsen svarer til begrundelsen i den påtænkte afskedigelse. Derudover fremgår som svar på klagers bemærkninger i brevet af 13. januar 2017:

”Vi skal gøre opmærksom på, at udvælgelsen af dig er sket på baggrund af en samlet vurdering ud fra de overordnede kriterier, og at vi således ikke kun har vægtet dine sprogkundskaber og evt. sygefravær. [Afdelingschefen]s bemærkninger til samtalen var en generel henvisning til, hvad der ligger bag kriterierne, som er faglige kvalifikationer, kvaliteten i arbejdsudførelsen, samarbejdsevne og stabilitet.

Det er dog teatrets oplevelse, at der ofte opstår misforståelser i kommunikationen mellem dig og kunderne, hvilket gør, at du kan virke afvisende, og at ikke alle kunder dermed oplever at få en tilfredsstillende kundeservice. Herudover opstår der også misforståelser i kommunikationen mellem dig dine kollegaer i forhuset, som ikke er hensigtsmæssigt ift. løsningen af arbejdsopgaverne og samarbejdet mellem jer.

Teatret er enig med dig i, at du har et lavt sygefravær, samt at du hjælper dine kollegaer med de vagter, de ikke selv kan tage, hvorfor dette ikke er tillagt vægt i den samlede vurdering af dig. ”

Ved mail af 6. februar 2017 meddelte klager indklagede følgende:

”Kære [afdelingschef] og [HR-partner],

Tak for jeres svar, men jeg kan desværre ikke acceptere det uden en ordentlig forklaring.

Jeg vil gerne vide, hvad det er for nogle informationer I fremkommer med ang. misforståelser mellem mig og kunderne eller kollegerne i forhuset, da I ikke på noget tidspunkt har nævnt noget af det under samtalen, da jeg har spurgt, hvorfor har I valgt at fyre mig.

Der har, så vidt jeg ved, ikke været misforståelser mellem mig og de personer, jeg kommer i kontakt med på mit job, såvel som der aldrig har været nogen (hverken arbejdsgiver, kolleger eller kunder), som har gjort mig opmærksom på det.

Derfor vil jeg bede jer om at give mig nogle præcise eksempler på det, I snakker om, og hvad I har af belæg for at sige det. Jeg kan ikke genkende de her beskyldninger og mener, der er tale om en fejltagelse.

Bedste hilsner,

[klager]"

Den 14. marts 2017 rettede klager henvendelse til indklagedes salgs- og planlægningsdirektør, hvor hun blandt andet gjorde gældende, at hun blev forskelsbehandlet. I brevet oplyste klager, at hun havde forsøgt at få en forklaring på afskedigelsen, men at hun ikke havde fået svar på sine spørgsmål. Herefter redegjorde hun for forløbet op til og efter afskedigelsen. Om en samtale den 10. januar 2017 oplyste klager:

"...

Da jeg under opsigelsessamtalen d. 10. januar har spurgt hvorfor jeg blev fyret, sagde [afdelingschefen], at de kiggede på ting som kompetence mht. skriftligt og mundtligt dansk og engelsk, og antallet af sygedage. Siden jeg har bl. a. bachelor i engelsk sprog, og har haft to sygedage siden jeg blev ansat på teatret, kunne jeg regne ud at det var hendes måde at sige "Vi synes dit dansk er ikke godt nok og derfor vil vi fyre dig" på.

..."

Salgs- og planlægningsdirektøren svarede den 21. marts 2017 klager således:

"Kære [klager]

Tak for dit brev af 14. marts 2017.

Jeg har forståelse for, at situationen med at sidde i opsagt stilling må være meget svær. Overordnet set vil jeg dog oplyse, at når baggrunden for afskedigelser skal findes i besparelser, må teatret som arbejdsgiver vurdere alle potentielt berørte medarbejdere ud fra nogle fælles, overordnede kriterier. Det er ikke et umiddelbart krav, at medarbejderne

skal have en individuel begrundelse for afskedigelsen, og på mødet, hvor dit høringsbrev blev udleveret, henviste [afdelingschefen] til nogle generelle årsager, som kunne tillægges vægt i den samlede vurdering af dig og dine kollegaer.

Da du gav dine bemærkninger til den påtænkte afskedigelse i høringsperioden, var teatret i afskedigelsesbrevet i sagens natur nødt til at henvise til nogle for dig nye begrundelser.

Disse går bl.a. ud på, at der opstår misforståelser i kommunikationen mellem dig og kunderne samt kollegaerne i forhuset. I dit brev af 14. marts 2017 skriver du, at man burde have talt med dig om dette, før beslutningen om afskedigelse blev truffet. Dette er dog efter vores opfattelse sket gentagne gange via teamlederne, som har fulgt op på både henvendelser fra både kunder og fra forhuset. [Afdelingschefen] fortæller at [den forhenværende afdelingschef] og hun flere gange i første halvår af 2016 har drøftet udviklingen af dit arbejde og de samtaler som du har [den forhenværende afdelingschef] har haft om disse. Du og dine kollegaer har gennem en lang periode gennemgået et opkvalificeringsforløb, hvor der bl.a. har været afholdt diverse personalemøder og workshops. På disse har I arbejdet med og drøftet strategien for Salgsafdelingen. Der har været fokus på den excellente kundeservice, samarbejde i medarbejdergruppen samt individuelle læringsmål, og teamlederne har afholdt opfølgningssamtaler med dig og dine kollegaer. Der er desuden arbejdet med at synliggøre arbejdsopgaver og ansvarsfordeling i Salgsafdelingen samt måltal for den personlige performance.

Som tidligere nævnt er udvælgelsen af dig sket på baggrund af en samlet vurdering ud fra de fire fastsatte kriterier som var faglige kvalifikationer, kvaliteten i arbejdsudførelsen, samarbejdsevne og stabilitet, hvor alle kriterierne ikke nødvendigvis vægter lige højt. Med udgangspunkt i at du på lige fod med dine kollegaer har været gennem det samme opkvalificeringsforløb har teatret vurderet, at dine kompetencer og din performance generelt desværre ikke matcher de behov ift. de strategiske kundeservicemål, der er for at kunne udfylde jobbet som salgsassistent fremadrettet [...], herunder dine sproglige færdigheder i både mundtligt og skriftligt dansk og engelsk, som gør kommunikationen til kunder og kollegaer vanskelig.

I forhold til dine bemærkninger om, at der er sket forskelsbehandling eller diskrimination i din sag, må vi på det kraftigste afvise denne anklage. På teatret sætter vi netop en ære i diversitet og i at være en mangfoldig arbejdsplads med medarbejdere fra mange nationaliteter. I stillingsopslaget henviser teatret til, at alle uden personlig baggrund opfordres til at søge de ledige stillinger, hvilket er en standardsætning i vores stillingsopslag. Det er en generel henvisning til, at alle, der mener at have kompetencerne, kan søge jobbet, men det betyder stadig, at vi vurderer, om ansøgerne rent faktisk har kompetencerne, og dette handler ikke kun om sproglige færdigheder.

Jeg håber, at du med ovenstående har fået svar på de spørgsmål, du havde i forhold til afskedigelsen af dig.

Med venlig hilsen

[navn]”

Den 29. marts 2017 anfægtede klager begrundelsen om, at hun blev afskediget på grund af besparelser samtidig med, at indklagede ønskede at erstatte hende med en ny medarbejder til servicering af kunder. Hun henviste til stillingsbetegnelsen i en stillingsannonce. Hun gentog i mailen, at afdelingschefen under samtalen henviste til klagers danske og engelske sprog og til antallet af sygedage. Klager oplyste desuden, at hun aldrig havde hørt om henvendelser fra kunder eller kolleger om misforståelser samt, at der ikke var blevet fulgt op på hendes arbejde siden juni 2016 og frem til afskedigelsen i januar 2017.

Det fremgår af parternes korrespondance, at klager og afdelingschefen afholdt et møde den 19. april 2017.

I foråret 2017 afskedigede indklagede i alt seks medarbejdere i salgsafdelingen.

Klagen er modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 29. maj 2017.

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at hun ved afskedigelsen blev udsat for forskelsbehandling på grund af sin nationale oprindelse. Hun ønsker en formel undskyldning og en godtgørelse.

Klager kom til Danmark for at studere. Hun færdiggjorde sin kandidatgrad i kultur, kommunikation og globalisering i 2011. Hun taler flydende dansk og bestod Studieprøven (Europarådets prøveniveau C1) i december 2014.

I løbet af ansættelsesperioden på 1½ år havde klager to forskellige ledelsesgrupper over sig, først sin tidligere afdelingschef og sidenhen ny afdelingschef og to teamledere.

Den tidligere chef udtrykte tilfredshed med klagers arbejde. Hun kontaktede ofte klager, der hjalp hende ved at tage flere vagter. Klager var stabil og pålidelig, hvilket blandt andet medførte, at hun arbejdede mange flere timer, end hun var garanteret.

I august 2016 fik klager en ny afdelingschef, som hun mødte omkring seks gange inden opsigelsen.

Siden foråret 2016 blev der alene afholdt tre personalemøder. Samlet set talte klager med afdelingschefen på tomandshånd i cirka fem minutter fordelt på tre fællesmøder og to workshops. Derudover udvekslede de et par e-mails. Det eneste, afdelingschefen med sikkerhed vidste om klager var hendes navn, og at hun ikke var dansk født.

Indklagedes fremlæggelse af møder i den daværende leders kalender er irrelevant. Den tidligere chef afholdt individuelle møder med alle timeansatte om kassedifferencer. Klager opfattede ikke mødet i 2016 som coachende dialog eller feedback på arbejdsudførelsen.

Klager var heller ikke i jævnlig kontakt med sine teamledere. Ingen af de tidligere kolleger har på klagers forespørgsel oplyst, at de havde opfølgningssamtaler.

I løbet af de seneste syv måneder op til afskedigelsen arbejdede klager sammen med sine overordnede i fem dage. Resten af arbejdstiden, som udgjorde cirka 400 timer, arbejdede klager på billetkontoret, hvor hverken afdelingschefen eller teamlederne vidste, hvordan hun håndterede sit arbejde. Indklagede kan derfor ikke vurdere kvaliteten af klagers arbejde.

Først fra marts 2017 begyndte afdelingschefen at afholde udviklingssamtaler med medarbejderne. Der blev kun foretaget minimalt i forhold til opkvalificering og udviklingssamtaler, og der var ingen opfølgning på personalemøder blandt de timeansatte. Der var derfor ikke belæg for en individuel vurdering af klagers samlede kompetencer.

Klager afviser som anført af indklagede at have modtaget den nye personalehåndbog og evalueringssamtalskema. Materialet blev udleveret til medarbejderne efter klagers afskedigelse og efter iværksættelse af fremtidsorienterede medarbejderudviklingssamtaler. De afskedigede medarbejdere blev desuden udelukket fra den trivselsundersøgelse, som fandt sted, mens de fortsat var ansat.

På klagers forespørgsel om, hvorfor valget var faldet på hende, oplyste afdelingschefen under samtalen den 10. januar 2017, at de havde kigget på kompetencer i forhold til skriftligt og mundtligt dansk og engelsk samt på antallet af sygedage.

Eftersom klager har en bachelorgrad i engelsk, har undervist i engelsk, og kun har haft to sygedage, siden hun blev ansat, må der have været lagt vægt på hendes danske sprog. Klager var ikke tidligere blevet oplyst om, at der var et problem med hendes sprogkvalifikationer.

Klager havde få og lave kassedifferencer. Hun hjalp ofte sine kolleger med at tage deres vagter og afløse i sidste øjeblik. Hun arbejdede ofte alene i op til syv timer i træk uden pause. Hun håndterede pressede situationer uden kaos og uden at forsinke forestillinger. Hun fik desuden god og personlig feedback fra kunder. Løsningen af kassedifferencer var en standardprocedure, som alle skulle gennemføre efter ønske fra regnskabsafdelingen.

Udover en kollega, der stammer fra Sverige, var klager den eneste medarbejder i salgsafdelingen med anden nationalitet end dansk. Hun har sammenlignelige kvalifikationer og kompetencer med de andre cirka 15 medarbejdere ansat på samme vilkår.

Indklagedes brev af 30. januar 2017 indeholdt en helt ny begrundelse for afskedigelsen af klager. Det var første gang, klager fik at vide, at det var indklagedes opfattelse af hendes arbejde, at der var misforståelser i kommunikationen. Indtil dette tidspunkt havde klager kun modtaget meget kort positiv feedback fra sin tidligere chef.

Klager modtog mange kundeklager og henvendelser. De vedrørte imidlertid alle forhold, som indklagedes ledelse og især salgs- og kommunikationsafdelingen havde ansvar for. Hun forsøgte at gøre sine overordnede opmærksomme på de forhold, kunderne var utilfredse med, eller som hun selv mente kunne optimere indklagedes kundeservice. Hendes bemærkninger blev sjældent taget i betragtning. Da klager stort set ikke havde fysiske møder med ledelsen, druknede alle hendes forslag i afdelingschefens og teamledernes øvrige e-mails.

Klager var ikke tidligere blevet gjort opmærksom på kundeklagen fremlagt af indklagede. Kunderne var generelt meget tilfredse med klagers arbejde og roste hendes kundeservice. Den fremlagte klage er en subjektiv oplevelse, hvilket er uprofessionelt at bruge som led i vurderingen af klagers kompetencer uden at gøre hende opmærksom herpå eller give hende mulighed for at reagere på den.

Generelt havde klager en god dialog og et godt forhold til næsten alle sine kolleger, og flere af dem mødes privat.

Den ene kollegaklage er fra 11. oktober 2015, hvor klager stadig var under oplæring. Derudover var der tale om et arbejde af et stort omfang, hvor hun skulle beherske meget. Der er tale om endnu en subjektiv vurdering af klager som medarbejder, som hun ikke tidligere har haft mulighed for at forholde sig til.

Den anden klage vedrører klagers første vagt alene på billetkontoret, hvor mange kunder den pågældende aften ankom i sidste øjeblik. Indtil dette tidspunkt havde der været to medarbejdere ved billetsalget under forestillingerne.

Omkring den 9. februar 2017 blev en stilling, hvis betegnelse svarede til klagers stilling, slået op på indklagedes hjemmeside, og i marts 2017 ansatte indklagede 10 timelønnede medarbejdere til billetkontoret. Dette fandt sted, alt imens indklagede havde meddelt, at klager blev opsagt på grund af besparelser, og mens der i hendes afskedigelsesbrev stod, at der var et overforbrug af vikarer.

Klager kunne ikke få en forklaring på, hvordan indklagede kunne vurdere, at hun ikke var kvalificeret nok, når der ikke var nogen, der havde forholdt sig til hendes arbejde siden juni 2016. Afdelingschefen og salgs- og planlægningsdirektøren gav udtryk for, at det ikke var til diskussion, samt at sagen var afsluttet. Klager afholdt siden et møde med sin afdelingschef, der ikke fortalte mere om eller fremlagde belæg for henvendelser fra kunder og kolleger vedrørende kommunikative misforståelser. Her indrømmede afdelingschefen, at hun ikke havde besøgt klager i lang tid.

Den opsagte kollegas fagforening bad ligesom klager om, at indklagede præsenterede dokumentation for kundeklager. Indklagedes HR-repræsentant skrev en høflig mail, hvori hun beklagede ventetiden, men at dokumentationen skulle trækkes fra forskellige kilder. Hun ville vende tilbage med oplysningerne senest to uger derefter. Før fristens udløb blev kollegaen fritstillet med løn.

Klager har en bachelor i engelsk og en kandidatgrad i kultur og kommunikation. Hun har et deltidsjob ved siden af arbejdet hos indklagede, ligesom hun er bestyrelsesmedlem i en organisation. Bestyrelsesmøderne finder sted cirka hvert kvartal, og herudover har hun ugentlig e-mailkommunikation med de øvrige bestyrelsesmedlemmer. Alt foregår på dansk. Derudover arbejder hun på et antal projekter, deltager i netværksarrangementer og messer og kommunikerer dagligt med kunder, samarbejdspartnere og pressen på dansk. Disse opgaver ville hun ikke kunne håndtere og beholde, hvis hun skabte misforståelser.

Indklagede har ikke belæg for indklagedes beskrivelser af hændelser, der aldrig har fundet sted, og har alene henvist til overflødig information, der vedrører tiden før foråret 2016 og efter afskedigelsen af klager.

Indklagede afviser at have udsat klager for forskelsbehandling i forbindelse med afskedigelsen.

Afskedigelsen af klager skete ud fra en samlet vurdering af klagers kompetence. Vilkaerne ved udvælgelsen af de berørte medarbejdere og den ledelsesmæssige håndtering af sagen var ens for alle.

Foruden klager blev en anden timeansat og tre fastansatte afskediget. En fastansat medarbejder blev omplaceret i stedet for afskediget. Den anden timeansatte medarbejder var ansat på præcis de samme vilkår som klager. To af de afskedigede medarbejdere havde en anciennitet på mere end 10 år i salgsafdelingen.

Klager havde på afskedigelsestidspunktet være ansat i 1½ år. I perioden op til afskedigelsen havde hun taget mange flere vagter, end hun var garanteret, og ledelsen havde derfor haft tid til at lære hende at kende og observere hendes kompetencer i forhold til opgaveløsningen.

Nogle af klagers kolleger betjente samme funktion som klager. I processen måtte indklagede vurdere alle medarbejders kompetencer, hvoraf klager og de øvrige fem kolleger blev vurderet til at være dem, der bedst kunne undværes i relation til behovet i den fremtidige opgaveløsning.

Indklagede er en mangfoldig arbejdsplads med medarbejdere med mange forskellige nationaliteter. I salgsafdelingen er der foruden en svensk medarbejder ansatte af henholdsvis tysk, italiensk og færøsk oprindelse.

Anden national og etnisk oprindelse end dansk er på ingen måde et kriterium, der indgår ved afskedigelser eller i øvrigt i forbindelse med ansættelsesmæssige forhold. De medarbejdere, som har de rette kompetencer i forhold til de opgaver, de skal løse, bliver ansat.

Forud for afskedigelsen havde der gennem mere end et år været ekstra fokus på klager og hendes opgaveløsning.

Ledelsesteamet var løbende i kontakt med klager vedrørende hendes arbejdsindsats, herunder i forbindelse med konstaterede kassedifferencer.

Ved samtalen den 10. januar 2017 spurgte klager, hvorfor indklagede valgte at opsige hende. Klager har i sine bemærkninger til høringsbrevet samt i klagen til nævnet kun lagt vægt på, at afdelingschefen nævnte, at udvælgelsen for eksempel kunne ske ud fra en vurdering af kompetencer i forhold til skriftligt og mundtligt dansk og engelsk samt antallet af sygedage. Udvælgelsen af klager skete imidlertid på baggrund af en samlet vurdering af klagers kompetencer. Disse var ikke på det niveau, der var behov for i forhold til den fremadrettede opgaveløsning i salgsafdelingen.

Afdelingschefen gjorde under samtalen tillige rede for de forskelligartede forhold, der gjorde sig gældende for så vidt angår baggrunden for afskedigelserne i salgsafdelingen:

- Salgsafdelingen var pålagt at reducere sine omkostninger som følge af den økonomiske situation.
- Der blev set på behov i relation til personalets kompetencer fremadrettet. Kravene og ønskerne til kundeservicefunktionen havde ændret sig, hvilket indklagede både ved personlig og fælles kompetenceudvikling havde søgt at imødekomme.
- Der blev set på strukturen i forhold til faste medarbejdere og timelønnede. Der var behov for mere fleksibel vagtplanlægning, og indklagede skulle rekruttere nye timelønnede med en anden profil end klagers.

Uanset klagers ønske om et specifikt svar svarede afdelingschefen i generelle vendinger og oplyste, hvad der blandt andet kunne lægges vægt på ved udvælgelsen af alle medarbejdere. Indklagede vurderede alle potentielt berørte medarbejdere ud fra fælles, overordnede kriterier.

Der var tale om en vurdering af, hvor mange detaljer, der skulle uddybes over for medarbejderen i en svær afskedigelsessituation. Afdelingschefen valgte af skånehensyn ikke at gøre rede for alle forhold, der

lå til grund for udvælgelsen. Dette blev klager gjort opmærksom på ved mødet den 19. april 2017. Det er ikke et umiddelbart krav, at medarbejderne skulle have en individuel begrundelse, da årsagen til afskedigelserne beroede på indklagedes forhold.

På baggrund af klagers bemærkninger til høringsbrevet forklarede indklagede, at der i vurderingen ikke kun blev lagt vægt på klagers sprogkundskaber og eventuelle sygefravær men på, at der ofte opstod misforståelser i kommunikationen mellem klager og kunderne, som gjorde, at hun kunne virke afvisende, og at ikke alle kunder oplevede at få en tilfredsstillende kundeservice. Indklagede har vedlagt et eksempel herpå i form af en mail fra en kunde, der følte sig dårligt behandlet.

Herudover opstod der også misforståelser i kommunikationen mellem klager og hendes kollegaer, hvilket var uhensigtsmæssigt i forhold til opgaveløsningen og samarbejdet.

Misforståelserne beroede blandt andet på klagers danske sprogforståelse, hvilket indklagede anser for at være en kompetence, som kan udvikles. Det handler ikke om, at klager har en anden nationalitet end dansk, idet heller ikke danskfødte nødvendigvis besidder denne kompetence.

Indklagedes kunder har ændret behov og adfærd, og salgsafdelingen har et mål om at yde excellent kundeservice, og heri ligger blandt andet en nødvendighed i solide dansk- og engelskkundskaber. Herudover skal medarbejderne kunne håndtere kompleksiteten og de forskellige krav i opgaveløsningen. Klager mistede let overblikket og virkede travlt i situationer, hvor der var mange gæster at betjene i billetkontoret. Hun var desuden ikke hurtig i løsningen af opgaverne.

I relation til det øgede fokus på de økonomiske udfordringer og dermed det nødvendige fokus på medarbejdernes kompetencer i relation til opgaverne, fokuserede klagers tidligere leder løbende siden november 2015 i højere grad på medarbejdernes opgaveløsning. Dette var både i form af målsamtaler én til én og supervision uden formelt møde samt snak om status og forventninger til løsning af arbejdsopgaverne, herunder kassedifferencer. I sine tilbagemeldinger til afdelingschefen gav lederen udtryk for utilfredshed med klagers arbejdsindsats. Hun havde derfor et særligt fokus på klagers udvikling og opgaveløsning.

Da lederen blev langtidssygemeldt, overtog de øvrige teamledere den daglige personaleledelse. Deres tilbagemeldinger om klagers arbejdsindsats var de samme. Tilbagemeldingerne blev desuden understøttet af klagers kollegaer, som påpegede, at klager havde svært ved flere dele af opgaveløsningen, og at hun arbejdede langsomt.

Afdelingschefen observerede klager ugentligt. I samarbejde med alle tre teamledere udarbejdede afdelingschefen den samlede vurdering af klagers kompetencer, som ligger til grund for udvælgelsen af hende.

Klager deltog i en del tilfælde i indklagedes personalemøder, hvor blandt andet strategi, arbejdsopgaver, ansvarsfordeling, forventninger og personlige performancemål blev drøftet. En længerevarende proces udmøntede sig i en intern personalehåndbog med retningslinjer og beskrivelser for arbejdet i afdelingen. Personalehåndbogen blev drøftet og udarbejdet i samarbejde med medarbejderne og udleveret til dem efterfølgende.

Klager forstod og responderede ikke på teamledernes vejledning og coachende dialog, og dermed udviklede hun ikke sin måde at løse arbejdsopgaverne på til et tilfredsstillende niveau.

Det var som led i vurderingen af alle medarbejders kompetence i forhold til den fremadrettede opgaveløsning nødvendigt at rekruttere nye medarbejdere med en anden profil og kompetencer end dem, klager og flere af hendes kollegaer havde.

Indklagede sætter en stor ære i diversitet og i at være en mangfoldig arbejdsplads med medarbejdere af mange nationaliteter.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Ligebehandlingsnævnet behandler klager over forskelsbehandling på arbejdsmarkedet blandt andet på grund af national oprindelse efter lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet mv. (forskelsbehandlingsloven).

Det fremgår af forskelsbehandlingsloven, at en arbejdsgiver ikke må forskelsbehandle lønmodtagere ved afskedigelse.

Ved forskelsbehandling forstås enhver direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af blandt andet national oprindelse.

Der foreligger direkte forskelsbehandling, når en person på grund af blandt andet national oprindelse behandles ringere end en anden bliver, er blevet eller ville blive behandlet i en tilsvarende situation.

Der foreligger indirekte forskelsbehandling, hvis en tilsyneladende neutral bestemmelse, betingelse eller praksis vil stille personer af en bestemt national oprindelse ringere end andre personer, medmindre den pågældende bestemmelse, betingelse eller praksis er objektivt begrundet i et sagligt formål, og midlerne til at opnå det er hensigtsmæssige og nødvendige.

Hvis en person, der anser sig for krænket, påviser faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at der udøves direkte eller indirekte forskelsbehandling, påhviler det modparten at bevise, at ligebehandlingsprincippet ikke er blevet krænket.

På baggrund af besparelser så indklagede sig nødsaget til at afskedige seks medarbejdere i den afdeling, som klager arbejdede i. Kriterierne for udvælgelsen af de, der skulle afskediges, var: Faglige kvalifikationer, kvaliteten i arbejdsudførelsen, samarbejdsevne og stabilitet.

Dette medførte, at klager, der var timeansat medarbejder i salgsafdelingen, blev afskediget med henvisning til sine kompetencer.

Ifølge klager blev hun efterfølgende oplyst om, at kompetencer i forhold til skriftligt og mundtligt dansk og engelsk var indgået i vurderingen. Indklagede har bekræftet, at der blandt andet blev lagt vægt på klagers sprogkundskaber.

Klager blev således ikke afskediget på grund af sin slovakiske oprindelse.

Klager har herefter ikke påvist faktiske omstændigheder, der giver anledning til at formode, at hun har været udsat for direkte forskelsbehandling.

Det er i forarbejderne til forskelsbehandlingsloven anført, at der kan foreligge indirekte forskelsbehandling, hvis en arbejdsgiver stiller uforholdsmæssigt høje krav til sproglige kvalifikationer, og at det beror på en konkret vurdering, hvornår og i hvilke situationer det er rimeligt at stille krav om, at den pågældende lønmodtager taler flydende og fejlfrit dansk.

Indklagede tillagde beherskelsen af dansk betydning ved bedømmelsen af, hvilke medarbejdere der bedst ville kunne varetage opgaverne i salgsafdelingen.

Under hensyn til de arbejdsopgaver, der skulle varetages i den udadvendte funktion i billetkontoret, vurderer nævnet, at det sprogkrav, som indklagede stillede var sagligt begrundet. Der er ikke noget grundlag for at tilsidesætte det skøn, som indklagede i så henseende har foretaget ved at foretrække en anden medarbejder end klager til at varetage den udadvendte kommunikative opgave. Det er således nævnets vurdering, at kriteriet sprogkunderskaber som et blandt flere kriterier ved bedømmelsen af, hvilken medarbejder, der skulle afskediges i forbindelse med personalereduktioner på grund af besparelse, var objektivt begrundet i et sagligt formål, og at midlerne til at opfylde dette formål var hensigtsmæssige og nødvendige.

Der foreligger herefter ikke indirekte forskelsbehandling i strid med forskelsbehandlingsloven.

Klager får derfor ikke medhold i klagen.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet

- § 1, stk. 1, og stk. 3, om nævnets kompetence
- § 9, stk. 1, om klagebehandling
- § 12, stk. 1, om klagebehandling

Forskelsbehandlingsloven

- § 1, stk. 1-3, om lovens anvendelsesområde
- § 2, om forbud mod forskelsbehandling
- § 7 a, om delt bevisbyrde

<2017-6810-29688>