

Udskriftsdato: 20. december 2025

KEN nr 9434 af 28/05/2021 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - adgangsbegrænsning - er handicap - medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 20-14545

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - adgangsbegrænsning - er handicap - medhold

J.nr. 20-14545

En kvinde klagede over forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at et rejsebureau havde afvist, at hun kunne medbringe sin el-scooter på en busrejse.

Kvinden har lammelser i benene og er derfor afhængig af sin el-scooter. Nævnet vurderede, at kvindens lammelser udgør et handicap i handicapdiskriminationslovens forstand.

Rejsebureauets afslag blev givet med henvisning til, at det følger af rejsebureauets betingelser, at man skal være 100% selvhjulpne, i almindelig god fysisk form og almindeligt godt gående for at deltage. Nævnet vurderede, at kvinden havde påvist faktiske omstændigheder, som gav anledning til at formode, at hun ved afslaget blev udsat for indirekte forskelsbehandling.

Nævnet vurderede, at forskelsbehandlingen af kvinden var objektivt begrundet i et sagligt formål om hensyntagen til en gruppe, der rejser sammen. Nævnet vurderede dog, at rejsebureauet ikke havde løftet bevisbyrden for, at det var nødvendigt at fastholde betingelsen over for kvinden.

Kvinden fik derfor medhold i klagen og blev tilkendt en godtgørelse på 5.000 kr.

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at klager af et rejsebureau fik afslag på at medbringe sin el-scooter på en busrejse.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det var i strid med handicapdiskriminationsloven, at klager af et rejsebureau fik afslag på at medbringe sin el-scooter på en busrejse.

Indklagede skal inden 14 dage betale en godtgørelse til klager på 5.000 kr. med procesrente fra den 21. marts 2020, hvor klagen er modtaget i Ligebehandlingsnævnet.

Sagsfremstilling

I juni 2019 reserverede klager en rejse igennem det indklagede rejsebureau.

Det indklagede rejsebureau laver grupperejser med dansk rejseleder i hele verden med både bus, fly og skib.

Den pågældende rejse udgjorde en busrejse til Frankrig og indeholdt en sejltur på Seinen.

Af en fremlagt lægeudtalelse af 20. april 2020 fremgår, at klager er bevægelseshæmmet pga. følger efter polio fra 1942. Det fremgår videre, at hun er selvhjulpen, men afhængig af hjælpemidler i form af blandt andet sin el-scooter.

Klager har oplyst, at hun uden hjælpemidler ingen gangdistance har pga. lammelser i begge ben. For at kunne deltage i fysiske aktiviteter har hun derfor anskaffet sig en sammenklappelig el-scooter, der gør at hun på sine rejser kan få flere oplevelser med.

Klager har desuden oplyst, at hun i sin hverdag benytter sig af to stokke og af en rollator, der anvendes over korte afstande.

Klager og hendes rejseledsager havde i juni-juli 2019 følgende mailkorrespondance med indklagede om klagers ønske om at medbringe sin el-scooter på rejsen:

Ledsager: ”Vi skal meddele, at min rejseledsager [klager] er handicappet og derfor medbringer rollator og Sammenklappelig el scooter på rejsen. Rollatoren kan klappes sammen, så den fylder meget lidt. El [scooteren] kan klappes sammen og fylder som en almindelig kuffert. Den vejer ca. 20 kg. og jeg kan sagtens håndtere den uden chaufførens hjælp. Elscooteren skal blive i bussen og ikke medbringes på båden.

Vi vil gerne have en tilbagemelding om det giver problemer?

...”

Indklagede: ”...

På vores rejser må man godt medbringe en rollator men desværre ikke el scooter.

Jeg har vedhæftet en formular som skal læses og udfyldes. Den kan sendes retur pr. mail.

Ønsker jer en god tur. ”

Ledsager: ”...

Dit svar overrasker os meget, da vi flere gange har medbragt elscooteren på busrejser både med [indklagede] og [andet rejsebureau]. Vi vil derfor gerne have svar på, om vi kan afbestille rejsen og få vores depositum tilbagebetalt, på grund af svigtede forventninger?

Jeg vedlægger det ønskede skema.

Som jeg skrev tidligere er el-scooteren at betragte som en almindelig kuffert, der fylder 76*53*46 cm. Og som håndteres af os selv uden chaufførens hjælp. Den skal iøvrigt stå fast i bussen, når den ikke er i brug.

Jeg skal bede om en hurtig tilbagemelding, så vi kan undersøge alternative muligheder.

...”

Indklagede: "...

Beklager at vi ikke kan efterleve dit ønske og forventninger, derfor vil vi pr. kulance gerne returnere jeres depositum.

Hvis I ønsker at afbestille skal vi så bede om et reg. samt konto nr.

..."

Ledsager: "Tak for dit tilbud, som vi lige vil lade stå åben. Det er jo altid svært, når man har forelsket sig i en tur. Er der mulighed for at vi kan tage kontakt til den vognmand, der skal køre turen og lave en aftale med ham?

..."

Indklagede: "...

Hvis i skal have pengene retur som vi tilbyder, da vi ikke kan leve op til jeres forventninger skal vi have besked inden den 19/06 2019

I kan desværre ikke selv lave en aftale med vores vognmænd, om at medbringe el scooter på rejsen.

Som tidligere oplyst må i meget gerne have rollator med på vores rejser, men ikke el scooter. Vi vil derfor meget gerne pr. kulance udbetale jeres depositum, da vi ved hvor vigtigt det er for gæster at komme på den rigtige rejse og at alt lever op til forventningerne.

..."

Ledsager: "...

Tak for dit svar. Vi har besluttet at gennemføre rejsen trods den manglende livskvalitet for [klager]. Vi har respekt for at du svarer os indenfor selskabets regler og instrukser, hvilket dog ikke skal afholde os fra at rejse problemstillingen overfor ledelsen i [indklagede]. Det er absolut ikke en kritik af dit arbejde, men vi har den opfattelse, at netop [indklagede] burde gå foran i arbejdet for ældre medborgere og ikke være "fodslæbende" sammenlignet med f. eks. [andet rejsebureau], hvor den sammenklappelige El-scooter kan medbringes uden besvær på både fly og flodsejlads.

Vi glæder os til den sidste tur med [indklagede] i september.

..."

Ledsager: "...

Det er stor undren, at jeg konstaterer, at [indklagede]— med jeres historie og ejerskab

...

har nogle så forstokkede regler om at man ikke kan medbringe et hjælpemiddel på jeres rejser, som bliver mere og mere almindelig, nemlig en sammenklappelig el-scooter.

Lad mig indledningsvis slå fast, at det ikke er en kritik af den medarbejder vi har kommunikeret med, men af selskabets politik.

Den aktuelle problemstilling fremgår af nedenstående korrespondance.

At vi undrer os over jeres politik skal ses i lyset af, at vi i foråret 2020 planlægger en tur på Donau "[navn på rejse]", som arrangeres af både [indklagede] og [andet rejsebureau], og hvor vi har forespurgt [andet rejsebureau] om muligheden for at medbringe det pågældende hjælpemiddel, hvilket de accepterer uden problemer.

...

Vi har accepteret at gennemføre vores tur på Seinen – og glæder os til den – selv om selskabet har fratrækket [klager] Muligheden for at deltage i byrundturene.

Til slut vil jeg gerne tilføje, at vi har haft gode erfaringer med [indklagede] – senest til Dresden i denne måned – hvor vi medbragte elscooteren, åbenbart mod selskabets regler.

Vi har tænkt os, at fortsætte vore rejseaktiviteter – med selskaber, som ikke er lige så "fodslæbende"

..."

Indklagede: "..."

Tak for din min mail omkring problemstillingen med el-scooters.

El-scooters og kørestole er ved at være en stor udfordring for mange rejsebureauer herunder [indklagede]. Heldigvis vælger mange gæster at blive ved med at rejse, på trods af alderen og de gener det indimellem fører med sig, som du skriver, er der kommet flere muligheder for at medbringe hjælpemidler herunder el-scooters.

Det er også et faktum, at når man er bruger af el-scooter, kørestol el. er man dårligt gående og det giver visse udfordringer undervejs. Ligesom du klager over, at du ikke må medbringe el-scooter, er der lige så mange andre

gæster, som klager over rejsedeltagere som medbringer disse og sænker gruppen, det er blevet et stort problem for os.

[Indklagede] har for at imødekomme de dårligt gående og ikke mindst dem, der ikke er dårligt gående, udarbejdet et nyt koncept der hedder [rolige rejser].

På disse ture er man velkommen til at tage en el-scooter med, turene bliver lavet i et andet tempo, vi tager hensyn til at det tager længere tid at komme ud og ind ad bussen, byrundtur foretages i langsomt tempo, og der hvor det er muligt, kører vi med små tog fremfor at gå.

Vi har en ekstra rejseleder med på disse ture, som kan hjælpe med at bære lidt undervejs, og give en hjælpende hånd, hvor det er nødvendigt. Disse [rolige rejser], koster ikke mere end vores øvrige rejser, ekstraudgifter betales af vores fond.

På den måde, kan vi imødekomme begge målgruppe, de voksne som er raske og rørige og ikke mindst dem, som ønsker at rejserne bliver foretaget i et langsommere tempo.

Vi vil klart anbefale disse rejser til dig og din kone fremadrettet, her kan I få lov at medbringe en el-scooter.

I ønskes nogle gode rejser fremadrettet og håber at vi kan byde jer velkommen på vores [rolige rejser]. ”

Klager: ”...

Jeg overtager lige brevvekslingen med jer om problemet med elscootere, [klagers rejseledsager] har skrevet på mine vegne fordi han i den grad følte [sig] pikeret over jeres afslag.

Jeg har læst dit svar om grunden til jeres afslag, jeg har rejst meget i mit voksne liv, både med bus,skib og fly og aldrig oplevet sure miner på grund af mit handicap. Tvært imod har jeg oplevet uhyre stor hjælpsomhed, fra mine medrejsende, fået ros for mit mod til at rejse, til trods for min noget gakkede og langsomme gangart.

Diskriminering er forbudt, i bruger som redskab , til at sortere gangbesværede handicappede fra, ved at bede om oplysning om elkørestole,alm. Kørestole og elscootere der skal medtages på rejsen.

...

Nu har jeg jo ikke oplevet at være den eneste handicappede ombord, ca. 10 procent af Danmarks befolkning regnes for at være handicappede i en eller anden grad, demente, Kol, svagtseende ,nye hofter, og knæ, halvsidelammede o.s.v.

Folk med rollator, der rejser alene, må klare sig selv ved trapper, hvor det er de medrejsende der tilbyder hjælp, jeg har fuld forståelse for, at chauffør, og rejseledere ikke

skal påtage sig opgaven som medhjælpere.

Rejsetilbudet er vel også noget begrænset, da ikke alle jeres rejser samtidig tilbydes som "handicaprejser."

Ud fra dit svar konkluderer jeg, at i har fået en masse klager fra "raske" over os, mit svar på disse klager ville have været," vi kan desværre ikke diskriminere mennesker med handicap " og så burde den klage været behandlet.

Husker en fantastisk tur til Rusland, med [indklagede], der på grund af en pragtfuld rejseleder og positive medrejsende, der ikke synes at jeg skulle gå glip af den oplevelse, gjorde, at jeg kunne komme med i undergrundsbanen, selv om jeg havde valgt fra, da jeg kender min begrænsning.

Håber du valgte at læse hele mit brev til ende, og trods denne misstemning ser vi frem til vores rejse med sejlads på Seinen.

...”

Ledsager: ”...

Tak for dit svar. Jeg er også orienteret om, at min veninde [klager] har skrevet til dig, dog uden at få svar.

Jeg er noget forundret over dele af dit svar, hvilket skyldes ejerskabet og formålet for det firma, som du er sat i spidsen for.

...

Hvordan det harmonerer med [indklagedes] formål, har jeg svært ved at forstå, når der f.eks. i september findes 7 [rolige rejser] ud af 130 rejser i alt.

Jeg er simpelthen så skuffet over en topleder af en fondsejet virksomhed kan udtrykke sig så nedsættende om De mennesker, som man skulle arbejde for.

Nu er der heldigvis andre – ikke fondsejede virksomheder – hvor dårligt gående, pensionister m.v. sagtens kan købe rejser og medbringe deres nødvendige hjælpemidler, og det bliver jeg nødt til at fortælle mine bekendte.

...”

Indklagede: ”...

Tak for jeres mails, jeg beklager det lidt sene svar, men har været bortrejst.

I har fuldstændig ret, Det er fondens formål at yde tilskud til kronisk syge mv. Disse tilskud gives via [rejsefond] til rigtig mange lukkede grupper, eller til vores [rolige rejser]. Som jeg har skrevet tidligere tager vi på vores [rolige rejser] udgangspunkt i de personer som er dårligt gående og har ekstra behov for hjælp og på disse rejser. Vi har også dårligt gående med på vores almindelige rejser, men man skal være opmærksom på, at der ikke tages specielle hensyn på disse ture, hvilket betyder at man må afstå fra nogle udflugter og arrangementer under rejsen.

[Indklagede] drives som et ganske normalt rejsebureau, for at kunne yde disse tilskud via vores fond, er det et must, at vi driver en sund virksomhed, som tjener penge

I vores almindelige betingelser skriver vi følgende:

...

[Indklagede] gør et kæmpe stykke socialt arbejde, for at bidrage til, at personer med lettere handicap kan komme ud at rejse, men vi må også konkludere, at tempoet på en ”almindelig” rejse må sættes af ”flertallet” og derfor laver vi også special-rejser, hvor vi tager store hensyn til dårligt gående. Hvis

tempoet på en rejse skal sættes af de 5% som er dårligt gående, mister vi desværre de 95% som er med til at drive vores rejsebureau, det er en balancesag, hvor vi prøver at imødekomme alle, så alle kommer hjem og er glade

...”

Ledsager: ”...

Vi beder ikke om nogen form for særbehandling!

Vi har rejst i mange år uden problemer. [Klager] er opmærksom på sit handicap. Og afstår fra de byrundture m.v., hvor hun føler at hun ikke kan følge med, eller være til gene – til trods for at adskillige medrejsende har sagt, at det skal nok gå – vi giver en hånd.

Situationen er nu, at hun har anskaffet den lille el-scooter, som gør at hun kan være med på flere ture. Jeg skal nok garantere for, at hun/vi ikke kommer til at forsinke noget, da jeg tager køretøjet ud af bussen – og jeg skal nok have overskud til at hjælpe andre med rollator, som på vores tur til Dresden, hvor rejselederen havde ondt i ryggen.

Det her er kun et spørgsmål om, at vi ønsker at medbringe det pågældende køretøj – som antageligt holder sig indenfor de vægtregler, der er om at medbringe 40 kg. bagage (der er ingen størrelsesbegrænsning i bussen). [Indklagede] afviser, at vi kan tage den med - det er problemet! ! !

...

Jeg skal tilføje, at det er en éngangsproblem, idet vi har positive tilbagemeldinger fra andre selskaber om at vi naturligvis kan medbringe det pågældende køretøj uden problemer.

...”

Klager og hendes rejseledsager valgte at deltage i den reservede busrejse uden at medbringe klagers el-scooter.

Den 20. januar 2020 rettede klagers rejseledsager igen henvendelse til indklagede. Af henvendelsen fremgår blandt andet:

”Verden går videre, og vi er nu i gang med at arrangere en tur med bus til Frankrig og flodsejls på Rhone floden. I har en tur – i den dyre ende – som vi kunne være interesseret i. For god ordens skyld vil jeg bare spørge om i stadig ikke tillader at [klager] kan medbringe sin el-scooter?”

Senere samme dag svarede indklagede blandt andet:

”Vores rammer for hvad man kan medbringe af hjælpe midler på vores rejser har ikke ændret sig. Man er velkommen til at medbringe el-scooter på vores [rolige rejser], hvor vores udbuddet er vokset, men ikke på øvrige Rejser. ”

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 21. marts 2020.

Klager fremsatte i klagen en påstand om betaling af en godtgørelse på 5.000 kr.

Indklagede har til sagen fremlagt flere uddrag af sine almindelige betingelser.

Af uddraget om fysisk form og helbred fremgår:

”For at deltage i og få fuldt udbytte af [indklagedes] rejser, skal man være 100% selvhjulpen, i almindelig god fysisk form og almindeligt godt gående. Er man bevægelseshæmmet eller benytter rollator/kørestol, men alligevel ønsker at deltage, gør vi opmærksom på, at vores rejser ikke er egnede, hvorfor [indklagede] ikke kan stilles til ansvar for udbyttet af rejsen. Hvis din fysiske formåen er en hindring for din deltagelse i programmet, har rejselederen lov til at bede dig afstå fra en udflugt eller et arrangement (pengene refunderes ikke). Iht. EU direktiv 1107/2006 kan [indklagede] desuden kræve, at bevægelseshæmmede er ledsaget af en medhjælper under hele rejsen. Er du i tvivl om, hvorvidt du kan deltage på en given rejse, er du altid velkommen til at ringe og spørge os. [Indklagede] forbeholder sig ret til at afvise rejsedeltagere, der efter en skønsmæssig vurdering ikke vil være i stand til at gennemføre rejsen ved egen hjælp (fysisk som psykisk). En sådan afvisning er uden ansvar for [indklagede]. ”

Af uddraget om bagage fremgår:

”**Flyrejser:** Max 1 stk. bagage á 20 kg. + 1 stk. håndbagage á 8 kg. Hvis andet gælder, fremgår det af rejseplanen, som bliver tilsendt en uge før afrejse.

”**Busrejser:** Max. 20 kilo pr. person. ”

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at det var i strid med handicapdiskriminationsloven, at det indklagede rejsebureau afviste, at hun måtte medbringe sin el-scooter på busrejsen.

Indklagede har udsat klager for direkte forskelsbehandling ved at nægte hende adgang til at deltage i busrejsen til Frankrig med den begrundelse, at hun benytter sig af en el-scooter.

At klager benytter sig af en el-scooter har direkte sammenhæng med hendes handicap i form af følger efter polio. Det er alene personer, der har en længerevarende funktionsnedsættelse, der benytter sig af el-scootere.

Subsidiært gør klager gældende, at indklagede har udsat hende for indirekte forskelsbehandling ved at nægte hende adgang til at deltage i busrejsen med den begrundelse, at hun ville sænke de øvrige rejsendes tempo, fordi hun er gangbesværet.

Kravet om at man skal være 100 % selvhjulpen, i almindelig god fysisk form og almindeligt godt gående rammer personer med visse former for handicap særligt hårdt.

Indklagede har som begrundelse for afvisningen blandt andet anført, at de har modtaget klager fra andre rejsedeltagere om, at el-scooterbrugere, gangbesværede m.v. sænker gruppens tempo, når de er med på rejserne.

Indklagede har videre anført, at de ønsker at imødekomme begge grupper af personer, og at de derfor har særskilte rejser til dem, der er gangbesværede m.v. De har desuden anført hensynet til deres økonomi som en begrundelse for denne opdeling, hvor de tilsyneladende søger at tilgodese begge grupper af personer.

Klager blev ikke på noget tidspunkt gjort opmærksom på, at hvis hun skulle medbringe sin el-scooter var det en betingelse, at hun skulle have en personlig hjælper. Klager har i øvrigt en sådan hjælper, da hun ikke kunne finde på at overlade hendes problem til rejselederen eller andre rejsende.

Det er ikke sikkert, at klager ville sænke tempoet for de øvrige rejsende, eftersom klager ville have sin rejseledsager med, som står for alt det praktiske i forbindelse med el-scooteren m.v., hvorfor hun i realiteten er selvhjulpnen. Klager har tidligere rejst med indklagede og andre busselskaber uden at have sænket de øvriges tempo.

Andre grunde til at sænke et selskab kunne efter klagers erfaring ligeså vel være astma, kol, søvnapnø m.v. hos andre rejsende, der ikke har brug for synlige hjælpemidler.

Klager føler sig diskrimineret, fordi hun netop har brug for et synligt hjælpemiddel, hvilket bliver brugt som grund til afvisning.

Klager oplever i øvrigt ikke, at andre deltagende skeler til, at klager er el-scooterbruger. Det er ikke sikkert, at øvrige rejsende ville fravælge indklagede grundet klagers deltagelse i turen. Det er derfor heller ikke givet, at indklagedes økonomi ville tage skade.

Indklagedes begrundelse for afvisningen kan derfor ikke anses som saglig. Desuden er der ikke et rimeligt forhold mellem formålet og midlet.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at indklagede tilbød klager en alternativ rejse. Indklagedes rolige rejser lever ikke op til klagers ønsker.

At klager og hendes rejseledsager valgte at deltage i busrejsen uden el-scooter, havde den konsekvens, at klager ikke kunne deltage i byrundture, hvilket formindskede hendes livskvalitet.

Klager undrer sig i øvrigt over, hvad indklagede gør i forhold til baggagens vægt, når personer har brug for at medbringe en kørestol. Klager har været på mange rejser, hvor der har været kørestolsbrugere med.

Klager har ikke noget problem med at skulle betale en form for vægtafgift.

El-køretøjer kan desuden medtages på alle flyrejser, da ingen flyselskaber kan nægte at medtage hjælpemidler. Den eneste betingelse er blot, at batteriet skal være godkendt.

Af indklagedes betingelser fremgår, at indklagede ikke kan stilles til ansvar for udbyttet af rejsen. Dette giver sig selv. Klager kender sin egen formåen og havde naturligvis ikke valgt rejsen, hvis den oversteg hendes formåen.

Klager har været handicappet pga. følgerne efter polio næsten hele sit liv, men det er første gang, at hun er blevet begrænset af andre på grund af sit handicap.

Samlet set fremstår forskelsbehandlingen ikke som en rimelig løsning, som kan retfærdiggøres.

Da klager har påvist faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at der er udøvet ulovlig forskelsbehandling, skal indklagede føre bevis for, at forskelsbehandlingen kan retfærdiggøres.

Klager har om godtgørelsens størrelse henvist til nævnets afgørelser med sagsnr. 18-64917 og 19-11405.

Indklagede gør gældende, at klager ikke er blevet udsat for forskelsbehandling.

Af indklagedes betingelser fremgår, at man skal være 100% selvhjulpen og i almindelig god fysisk form og almindeligt godt gående for at deltage på en almindelig rejse hos indklagede.

En el-scooter vejer cirka 30 kg. Af indklagedes betingelser fremgår, at man maks. kan medbringe 20 kg. på busrejser ud over håndbagage.

Indklagede skal tage hensyn til chaufførens ryg. Chaufføren skal op til flere gange om dagen være ansvarlig for at tage en el-scooter ind og ud af bussen. Dette kan indklagede ikke forsvare over for sine chauffører.

Det er chaufførens ansvar at pakke bussen. Af hensyn til indklagedes forsikring, kan indklagede ikke lade gæsterne om at bære tunge el-scooters m.v. ind og ud af bussen flere gange dagligt.

For at imødekomme den del af befolkningen, som er dårligt gående og har lettere handicap, har indklagede udviklet et koncept, hvor man tager hensyn til den målgruppe.

På disse rejser betaler indklagede for en ekstra rejseleder, som hjælper gæsterne med at få bagage og hjælpemidler ud af bussen og op på værelserne.

Rejserne foregår i langsommere tempo, så alle kan være med.

På disse særlige rejser gælder indklagedes betingelser omkring fysisk form og helbred ikke og gæsterne er på disse rejser velkomne til at medbringe el-scootere m.v. Der tages her forbehold for hjælpemidler.

De ekstra omkostninger, der er til en ekstra rejseleder og et meget mindre antal gæster på disse særlige rejser, betales af fonden.

På denne baggrund kan indklagede ikke tilbyde klager eller andre at medbringe el-scootere på indklagedes almindelige rejser. Indklagede henviser i stedet til konceptet med de særlige rejser, hvor det er muligt.

Man kan ikke sammenligne busrejser med flyrejser, som klager gør. Ved flyrejser er det et helt hold, der står for at pakke flyene med de medbragte hjælpemidler. På en busrejse er der kun en chauffør.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Ligebehandlingsnævnet behandler klager over forskelsbehandling på grund af handicap uden for arbejdsmarkedet efter lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap (handicapdiskriminationsloven).

Det fremgår af handicapdiskriminationsloven, at ingen må udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af dennes handicap.

Forbuddet mod forskelsbehandling gælder for al offentlig og privat virksomhed på alle områder i samfundet. Forbuddet gælder dog ikke for udøvelse af aktiviteter af rent privat karakter.

Det følger af handicapdiskriminationslovens forarbejder, at vurderingen af lovens anvendelsesområde skal tage udgangspunkt i begrebet handicap i forskelsbehandlingsloven (lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet mv.).

Begrebet ”handicap” i forskelsbehandlingsloven og det bagvedliggende EU-direktiv fortolkes i overensstemmelse med EU-Domstolens og Højesterets praksis.

I sager om forskelsbehandling på grund af handicap uden for arbejdsmarkedet må nævnet på den baggrund foretage en vurdering af, om en skade eller sygdom konkret har medført sådanne langvarige funktionsbegrænsninger, at den berørte person er forhindret i at fungere på lige vilkår med andre personer i en tilsvarende livssituation. Ved denne vurdering vil indholdet af fremlagte lægejournaler, kommunale akter, skoleudtalelser mv. indgå.

Klager skal godtgøre, at hun på tidspunktet for den påståede forskelsbehandling havde et handicap i lovens forstand.

Af lægeudtalelse af 20. april 2020 fremgår, at klager er bevægelseshæmmet pga. følger efter polio fra 1942. Det fremgår videre, at klager er selvhjulpen, men afhængig af hjælpemidler.

Det er på denne baggrund godtgjort, at klager har et handicap omfattet af handicapdiskriminationsloven.

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at klager af det indklagede rejsebureau fik afslag på at medbringe sin el-scooter på en busrejse.

Klagers rejseledsager oplyste via mail indklagede om, at klager er handicappet, og derfor ville medbringe en rollator og en sammenklappelig el-scooter på den reservede busrejse.

Indklagede oplyste herefter klager og hendes rejseledsager, at det ikke var tilladt at medbringe en el-scooter på rejsen.

Der foreligger direkte forskelsbehandling, når en person på grund af dennes handicap behandles ringere, end en anden person 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 med handicap ringere end andre personer.

Hvis en person, der anser sig for krænket, påviser faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at der er udøvet forskelsbehandling, påhviler det modparten at bevise, at der ikke er sket ulovlig forskelsbehandling.

Indklagede har oplyst, at det følger af indklagedes almindelige betingelser, at man skal være 100% selvhjulpne og i almindelig god fysisk form og almindeligt godt gående for at deltage på en almindelig rejse hos indklagede.

I forbindelse med afslaget oplyste indklagede, at det er et faktum, at når man er bruger af en el-scooter, er man dårligt gående, hvilket giver udfordringer undervejs i form af, at det blandt andet kan sænke gruppen.

Nævnet vurderer, at indklagedes tilsyneladende neutrale betingelse kan stille personer med handicap, for eksempel gangbesvær, ringere end andre personer.

Idet afslaget på at medbringe en el-scooter blev givet med henvisning til indklagedes betingelse, vurderer nævnet, at klager herefter har påvist faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at hun i forbindelse med afslaget blev udsat for indirekte forskelsbehandling.

Det påhviler herefter indklagede at bevise, at der ikke er tale om ulovlig forskelsbehandling.

Forskelsbehandling er ikke i strid med forbuddet, når den er objektivt begrundet i et sagligt formål, er nødvendig for at opnå formålet, og der er et rimeligt forhold mellem det ønskede mål, og hvor indgribende forskelsbehandlingen er for den eller dem, som bliver stillet ringere.

Betingelsen om, at man skal være almindeligt godt gående er begrundet i hensynet til resten af gruppen, herunder at man, hvis man er dårligt gående, kan risikere at sænke tempoet for hele gruppen. Det giver ifølge indklagede udfordringer, og de har modtaget flere klager fra andre rejsende herover.

På den baggrund vurderer nævnet, at forskelsbehandlingen af klager var objektivt begrundet i et sagligt formål om hensyntagen til en gruppe, der rejser sammen.

Spørgsmålet er herefter, om forskelsbehandlingen var nødvendig for at opnå formålet om at tage hensyn til gruppen, og om der var et rimeligt forhold mellem det ønskede mål, og hvor indgribende forskelsbehandlingen var for klager.

Klager har oplyst, at hun tidligere har deltaget i busrejser igennem indklagede og andre rejsebureauer uden at have sænket de øvrige tempo. Desuden har klager sin rejseledsager med til at assistere hende.

Indklagede oplyste som tidligere anført i afslaget, at det er et faktum, at når man er bruger af el-scooter, er man dårligt gående og det giver visse udfordringer undervejs. Indklagede indgik imidlertid ikke i en dialog med klager om hendes konkrete begrænsninger.

Nævnet vurderer på den baggrund, at indklagede ikke har løftet bevisbyrden for, at det var nødvendigt at fastholde betingelsen over for klager for at opnå formålet om at sikre hensynet til gruppen.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at indklagede henviste klager til deres koncept med rolige rejser, hvor tempoet er tilpasset, og hvor det er tilladt at medbringe el-scootere. Ifølge klager levede de rolige rejser ikke op til hendes ønsker. Indklagede har ikke fremlagt oplysninger, der kan føre til en vurdering af, at rejserne med dette koncept reelt udgør et tilsvarende tilbud til den reservede rejse.

Klager får derfor medhold i klagen.

Godtgørelse

Klager tilkendes en godtgørelse, der skønsmæssigt passende kan fastsættes til 5.000 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 5.000 kr. til klager med procesrente fra den 21. marts 2020, hvor sagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet.

Beløbet skal betales inden 14 dage.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet

- § 1, stk. 1, og stk. 5, om nævnets kompetence
- § 9, stk. 1, om klagebehandling
- § 12, stk. 1-2, om klagebehandling

Handicapdiskriminationsloven

- § 2, om lovens anvendelsesområde
- § 3, om lovens anvendelsesområde
- § 5, stk. 1-3, om forbud mod forskelsbehandling
- § 7, om undtagelser fra forbuddet mod forskelsbehandling
- § 10, om delt bevisbyrde
- § 11, om godtgørelse