

Udskriftsdato: 29. december 2025

KEN nr 9813 af 15/09/2021 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - er handicap - forskelsbehandling ”by association” - øvrige - medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 20-13509

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - er handicap - forskelsbehandling "by association" - øvrige - medhold

J.nr. 20-13509

Klagen angik påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at en kvinde, der var i selskab med en handicapledsager, ikke fik bistand af et flyselskab i forbindelse med indcheckning, hvilket førte til, at kvinden og hendes ledsager efterfølgende blev afvist ved indcheckning.

Kvinden er kronisk smertepatient og har som følge af lidelsen nedsat mobilitet. Nævnet vurderede, at det var godtgjort, at kvinden har et handicap omfattet af handicapdiskriminationsloven.

Nævnet vurderede desuden, at der var påvist faktiske omstændigheder, som gav anledning til at formode, at kvinden og ledsageren ved den manglende bistand blev udsat for direkte forskelsbehandling i strid med handicapdiskriminationsloven.

Flyselskabet, der ikke havde besvaret nævnets henvendelser, havde ikke løftet bevisbyrden for, at der ikke var tale om ulovlig forskelsbehandling.

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

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med et flyselskabs manglende bistand ved indcheckning.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det var i strid med handicapdiskriminationsloven, at en kvinde, der var i selskab med en handicapledsager, ikke fik bistand af det indklagede flyselskab ved indcheckning, hvilket førte til, at kvinden og hendes handicapledsager efterfølgende blev afvist ved indcheckning.

Indklagede skal inden 14 dage betale en godtgørelse til klager 1 på 5.000 kr. med procesrente fra den 5. marts 2020, hvor klagen er modtaget i Ligebehandlingsnævnet.

Indklagede skal inden 14 dage betale en godtgørelse til klager 2 på 5.000 kr. med procesrente fra den 5. marts 2020, hvor klagen er modtaget i Ligebehandlingsnævnet.

Sagsfremstilling

Klager 1 (kvinde) og klager 2 (ledsager) har oplyst, at de den 16. december 2019 kl. 06:09 ankom til en dansk lufthavn. De skulle flyve til en europæisk storby kl. 07:55, hvortil der var indcheckning kl. 06:55.

Af fremlagt lægeerklæring af 15. maj 2020 fremgår, at klager 1 (kvinde) er kronisk smertepatient. Lidel- sen er varig, og prognosen er stabil med risiko for langsom forværring. Det fremgår videre, at klager 1 (kvinde) utvivlsomt har nedsat mobilitet som følge af lidelsen.

Klagerne har oplyst, at klager 1 (kvinde) havde billetter og alle nødvendige dokumenter klar ved hånden, da hun ankom til check-in-skranken.

Ifølge klagerne oplysninger afviste medarbejderen for det indklagede flyselskab, der stod ved check-in-skranken, både at medvirke til deres indcheckning og at ringe og bede Falck om at komme med den på forhånd reserverede kørestol.

Klagerne har oplyst, at medarbejderen i stedet henviste klager 1 (kvinde) til på krykstocke selv at hente en kørestol hos lufthavnens Falck-område.

Klager 2 (ledsager) har oplyst, at den normale procedure ved indcheckning, som han har oplevet mange gange som ledsager, er, at der fra check-in-skranken rekvireres den forudbestilte kørestolsassistance, og at man derfra bliver transporteret direkte til gaten med Falck.

Da klager 1 (kvinde) vendte tilbage i en kørestol sammen med en Falck-medarbejder, afviste flyselskabets medarbejder klager 1 (kvinde) og klager 2 (ledsager). Medarbejderen gav den begrundelse, at de var kommet for sent til check-in, og at flyet nu var overbooket.

Ifølge klagerne argumenterede både klager 2 (ledsager) og Falck-medarbejderen for og garanterede, at de trods den forsinkelse som medarbejderen var årsag til, sagtens kunne nå rettidigt frem til gaten. Alligevel nægtede medarbejderen ifølge klagerne fortsat at hjælpe med indcheckning.

Ifølge klagerne var der på tidspunktet for afvisningen stadig en lang kø til check-in, hvor de mange mennesker overværede episoden.

Den pågældende medarbejder undlod ifølge klagerne at registrere, at han afviste klager 1 (kvinde) og klager 2 (ledsager) ved indcheckning. Klager 1 (kvinde) har oplyst, at dette afholder hende fra at kunne kræve berettiget kompensation og refusion af påførte ekstra omkostninger.

Klager 1 (kvinde) sendte den 3. januar 2020 en mail til det indklagede flyselskab om episoden, hvoraf fremgår:

”Klage over medarbejders handicapdiskriminerende adfærd. Afvisning pga handicap og overboo- king trods rettidigt fremmøde inden flyafgang

...

Den 2. oktober 2019 bookede og betalte jeg returrejse for 2 personer [by i Danmark]-[europæisk storby] den 16.-27. december 2019

Tirsdag den 10. december 2019 modtog jeg en sms fra [indklagede]: "We are sorry ... due to operational reasons we need volunteers on [flight] that can travel on alternative flights.

...

Jeg ringede straks og fik bekræftet at min booking incl. kørestolsassistance, flysæder, bagage m.v. IKKE ville blive

berørt eller ændret.

Mandag den 16. december 2019 ankom jeg og [klager 2] med DSB kl. 06:09 til [lufthavn].

Vi var i god tid til en kop kaffe undervejs til checkin-skranken, hvor jeg med særligt behov skulle være fremme senest kl. 6:55 og jeg stod med krykkestok og bagage for enden af køen mens [klager 2] gik på toilettet, inden han ville gå direkte til skranken og checke os ind samt anmode om den bestilte kørestolstransport til gaten.

Kl. blev næsten 7 og da han ikke var at se blev jeg urolig og kontaktede en yngre [medarbejder for indklagede] som stod ved check-in-området.

Jeg bad ham være behjælpelig med at meddele ved skranken, at jeg stod og afventede check-in og en bestilt

kørestol.

Men [medarbejderen] var ubehageligt afvisende. Han overskred al anstændighed og henviste mig istedet til - med

krykkestokke og 2 kufferter - selv at gå til Falck-området.

Jeg gik lidt i panik, lod bagagen stå og nåede grædefærdig frem til [Falck-medarbejder].

Hun var noget uforstående overfor situationen, men ringede til [klager 2] som imens var dukket op og undrede sig over, at jeg havde forladt bagagen og var væk. Sammen vendte vi herefter alle 3 tilbage til [medarbejderen] og bad ham hjælpe med check-in.

Men [medarbejderen] ringede kort til gaten (tydeligt med det formål at få bekræftet, at det ville være for sent for mig at board idet flyet allerede var overbooked) og han meddelte os således også derefter, at flyet allerede var fuldt booked (!) ... så til stor forundring for både Falckmedarbejderen og os - og uagtet at der stadig

stod mange passagerer i kø til check-in-så afviste [medarbejderen] altså mig og min ledsager og jeg føler mig absolut diskrimineret og afvist på grund af mit handicap!

Vi gjorde naturligvis opmærksom på den helt urimelige behandling og [Falck-medarbejderen] garanterede, at selvom kl. efterhånden var 7:15 så kunne vi med lidt god [vilje] sagtens nå at board - men

[medarbejderen] var totalt afvisende. Jeg kan efterfølgende via [indklagedes] hjemmeside konstatere, at [medarbejderen] har undladt at registrere data om vores afviste boarding på denne flyvning.

...

Jeg bad om tlfnr. til kundeservice der oplyste, at næste ledige flyafgang til [europæisk storby] først var fredag den 20. december 2019.

Det lykkedes at booke billet til det følgende fly men først næste dag og med [andet flyselskab] - jeg nåede derfor ikke frem til mit barnebarns store fest den 16. december 2019!

Jeg anmoder om flg.

Erstatnings flybilletter, [andet flyselskab]:

Dkr. 3.943,-

Kompensation for overbooking/afvist boarding, 2 x 400 Euro:

Dkr. 6000,-

Diæter 2 pers. 24 timer, statens takster a 498 Dkr:

Dkr. 996,-

Mvh

[Klager 1]"

Klager 1 (kvinde) rykkede den 31. januar 2020 indklagede for svar. Af mailen fremgår blandt andet:

"Jeg har den 3. ds fremsendt klage såvel via udfyldt online skema samt pr email med krav om erstatning og

kompensation i forbindelse med uberettiget afvisning, og jeg imødeser forventet sagsbehandlingstid oplyst.

Som rejsende med særlige behov gør jeg venligst opmærksom på handicaprettighederne jf. EU-forordning 1107 /2006, bekendtgørelse nr. 9113 af 16. december 2013 og lov om forskelsbehandling. "

Den 4. marts 2020 rykkede klager 1 (kvinde) endnu engang indklagede for svar. Af mailen fremgår:

"Jeg erindrer hermed endnu engang om min klage!

Mvh

[Klager 1]"

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 5. marts 2020.

Klagerne fremsatte i klagen en påstand om betaling af en godtgørelse på 10.000 kr.

Klagerne har til sagen fremlagt sine flybilletter. Af klager 1's flybillet fremgår om indchecket bagage:

“[Kuffert] x 1, Max 20 kg, per pcs/stk

1 x WCHR - Rullestol (ramp)”

Om indcheckning fremgår følgende blandt andet af flybilletterne:

”Indcheckning åbner mindst 2 timer før afrejse for alle afgang og lukker 1 time før afrejse for internationale afgang til/fra [diverse lande], 30 minutter før afrejse for indenrigsafgange i de nordiske lande og 45 minutter før for alle andre afgang. BEMÆRK: Passagerer med særlige behov, specialbagage og uledsagede mindreårige skal checke ind senest en time før det planlagte afgangstidspunkt.

...

Boarding lukker 20 minutter inden afrejse for alle afgang. ”

Klager 1 har desuden fremlagt sit handicapparkeringskort og ledsagekort.

Parternes bemærkninger

Klager 1 (kvinde) gør gældende, at hun er blevet udsat for forskelsbehandling på grund af handicap i strid med handicapdiskriminationsloven.

Klager 2 (ledsager) gør gældende, at han er blevet udsat for forskelsbehandling på grund af sin tilknytning til klager 1 (kvinde).

Klager 1 (kvinde) er kronisk smertepatient, og har som følge heraf svær funktionsnedsættelse og bevægelsesbegrænsning. Klager 1 (kvinde) er afhængig af diverse hjælpemidler i form af blandt andet rollator eller kørestol og en personlig handicapledsager.

Klagerne blev ved episoden i lufthavnen udsat for en ydmygende og nedværdigende behandling af indklagede.

Som handicappet passager med særlige behov har klager 1 (kvinde) ret til assistance i lufthavnen. Klager 1 (kvinde) blev i stedet på flere måder og i mange rejsendes påsyn ydmygende behandlet.

At afvisningen blev givet med begrundelsen, at klagerne var kommet for sent til check-in, og at flyet allerede var fuldt booket, virkede utroværdigt, da der stadig var lang kø til check-in.

Mange mennesker overværede den ydmygende behandling over for klager 1 (kvinde) og hendes frustration i den forbindelse. Ligeledes overværede de hendes totale afmagt, da det gik op for hende, at hun ikke fik mulighed for at komme med flyet.

Indklagede har trods flere opfordringer hertil ikke besvaret nævnets henvendelser om klagen.

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.

Det fremgår også af handicapdiskriminationsloven, at forbuddet mod forskelsbehandling på grund af handicap også omfatter forskelsbehandling af en person på grund af dennes forhold til en person med handicap, såfremt forskelsbehandlingen sker på grund af den anden persons 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.

Handicapdiskriminationsloven indebærer ikke en pligt til rimelig tilpasning eller tilgængelighed.

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.

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.

Det fremgår af lægeerklæring af 15. maj 2020, at klager 1 (kvinde) er kronisk smertepatient, og at hun har nedsat mobilitet som følge af lidelsen.

Nævnet vurderer herefter, at det er godtgjort, at klager 1 (kvinde) har et handicap omfattet af handicapdiskriminationsloven.

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.

Klagerne har redegjort for deres opfattelse af hændelsesforløbet. Indklagede har ikke besvaret nævnets henvendelser. Nævnet lægger herefter til grund, at hændelsesforløbet i al væsentlighed har været som oplyst af klagerne.

Medarbejderens afslag på bistand i form af blandt andet at rekvirere den af klagerne forudbestilte kørestol, blev ifølge klagerne givet i strid med det indklagede flyselskabs egen praksis. Den manglende bistand førte til, at klager 1 (kvinde) ikke nåede tilbage til check-in i tide, og at hun og klager 2 (ledsager) blev afvist af den pågældende medarbejder.

Nævnet vurderer på den baggrund, at der er påvist faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at klagerne ved den manglende bistand blev udsat for direkte forskelsbehandling i strid med handicapdiskriminationsloven.

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

Indklagede, der ikke har besvaret nævnets henvendelser, har ikke løftet denne bevisbyrde.

Klagerne får derfor medhold i klagen.

Godtgørelse

Klager 1 (kvinde) tilkendes en godtgørelse, der skønsmæssigt passende kan fastsættes til 5.000 kr.

Klager 2 (ledsager) 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 1 (kvinde) og 5.000 kr. til klager 2 (ledsager) med procesrente fra den 5. marts 2020, hvor sagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet. Beløbene 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
- § 5, stk. 1-3, om forbud mod forskelsbehandling
- § 6, om forbud mod forskelsbehandling
- § 7, om undtagelser fra forbuddet mod forskelsbehandling
- § 10, om delt bevisbyrde
- § 11, om godtgørelse