

Udskriftsdato: 21. december 2025

KEN nr 10025 af 13/11/2023 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - chikane - parts- og vidneforklaringer

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 22-7164

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - chikane - parts- og vidneforklaringer

J.nr. 22-7164

En kvinde, som har et udenlandskklingende navn, klagede over forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse i forbindelse med en telefonsamtale mellem hende og en televirksomhed.

Kvinden gjorde gældende, at en mandlig medarbejder hos televirksomheden latterliggjorde hendes navn efter, at hun var blevet viderestillet af televirksomhedens kundeservice. Kvinden fremlagde en lydoptagelse af den sidste del af samtalen for nævnet. Kvinden fremlagde også en lydoptagelse af en samtale, som hun havde senere samme dag med en anden medarbejder hos televirksomheden. Det fremgik ikke af lydoptagelserne, hvad den mandlige medarbejder præcist havde sagt.

Televirksomheden gjorde gældende, at de ikke havde udsat kvinden for forskelsbehandling. Klagen var blevet forelagt for medarbejderen, som ikke kunne huske den konkrete samtale. Televirksomheden kunne derfor hverken be- eller afkræfte den hændelse, som kvinden havde beskrevet.

Der var for nævnet tvivl om de nærmere omstændigheder i forbindelse med samtalen, herunder hvad der mere præcist blev sagt. Dette spørgsmål, som var af afgørende betydning for afgørelsen kunne kun afklares ved mundtlige parts- og vidneforklaringer.

Klagen blev derfor afvist.

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse i forbindelse med en telefonsamtale mellem klager og den indklagede televirksomhed.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Ligebehandlingsnævnet kan ikke behandle klagen, da en afgørelse af, om klager er blevet forskelsbehandlet på grund af etnisk oprindelse, kræver bevisførelse i form af mundtlige parts- og vidneforklaringer.

Sagsfremstilling

Den 8. februar 2022 kontaktede klager, som har et udenlandskklingende navn, indklagedes kundeservice, fordi hun havde et tilgodehavende hos indklagede.

Klager har oplyst, at hun blev viderestillet af indklagedes kundeservice, hvorefter der blev afspillet ventemusik. Efter cirka et minut kunne klager høre, at en mandlig medarbejder latterliggjorde hendes navn, og at andre personer grinede i baggrunden. Klager spurgte herefter, om hun ikke måtte tale med indklagede. Kort efter blev samtalen afbrudt.

Klager har fremlagt en lydoptagelse af den sidste del af samtalen. Af lydoptagelsen fremgår blandt andet:

”Klager: Vil du være sød at tale med mig. Du sidder og fortæller mig til din kollega og i sidder og griner. Godt. De lagde på. ”

Senere samme dag kontaktede klager på ny indklagede. Klager talte denne gang med en anden medarbejder. Klager har fremlagt en lydoptagelse af samtalen. Af lydoptagelsen fremgår blandt andet:

”Klager:

Så snart jeg bliver koblet til jer, så kan jeg høre en mand, der sidder i telefonen og siger: ”Der er en eller anden [klagers navn], jeg ved ikke hvordan jeg skal sige hendes navn. Nu ringer hun ind og siger vi skylder hende nogle penge”.

Medarbejder:

Wauw.

Klager:

Og så er der folk der sidder i baggrunden og griner, og han blev ved. Og jeg siger: ”hallo, hallo, jeg kan høre hvad I siger. ” Og jeg filmer det til sidst. Og så tror jeg, at de hørte det, og så lægger han bare på.

Så jeg sidder her med en følelse af, at det er diskriminering det der. Er det det I laver? Sidder og laver sjov med folks navn.

Medarbejder:

Nej. Altså jeg har også forstået på ham jeg lige talte med, at han har oprettet en sag. Så jeg er fuldstændig enig med dig i, at det ikke er i orden det der. Og nej, det er ikke det vi laver. Derfor skal vi stadigvæk til bunds i det og det har min kollega lavet en.

Klager:

Jeg går til medierne. Jeg har været kunde hos jer i så mange år og så blive behandlet på den måde. Jeg har ikke fortjent det.

Medarbejder:

Det er fuldstændig uacceptabelt. Det er jeg fuldstændig enig med dig i. Og det er også derfor, som jeg sagde, at min kollega har sendt den her sag videre til vores chefer, som tager sig af den, fordi det må ikke ske sådan noget.

Klager:

Jeg vil bare gerne vide, hvordan jeg får mine penge tilbage.

...

Klager:

Så må jeg bare lige spørge, fordi du siger det er den samme afdeling. Hvad var det helt præcist jeg oplevede og hvad var det for et menneske, der sad og grinte. Holdt I noget undervisning eller hvad er det her?

Medarbejder:

Øhh, nej, ham du lige har snakket med, det var en kollega fra en anden, øhh, du kom ind fra en forkert linje. Det var regningsafdelingen, du skulle have snakket med om lige præcist det her med din regning her, så det var bare en, der sad på en anden linje. Jeg fik ikke lige fat i hvilken. ”

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 9. februar 2022.

Klager har fremsat påstand om betaling af en godtgørelse på 10.000 kr.

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at hun blev udsat for forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse i forbindelse med telefonsamtalen mellem hende og indklagede den 8. februar 2022.

Medarbejderens adfærd var absurd og udtryk for strukturel og uprovokeret diskrimination.

Situationen var meget ubehagelig for klager.

Det er uansvarligt af indklagede, at de forsvarer medarbejderens adfærd.

Den anden medarbejder kendte til problematikken, da klager talte med ham. Denne medarbejder sagde, at en af hans kollegaer havde oprettet en sag vedrørende situationen. Klager kan derfor ikke forstå, at medarbejderen, der krænkede klager, ikke kan huske samtalen.

Indklagede gør gældende, at de ikke udsatte klager for forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse i forbindelse med telefonsamtalen mellem hende og indklagede den 8. februar 2022.

Indklagede tager afstand fra enhver form for diskrimination og ønsker at levere en god kundeoplevelse til alle kunder uanset etnicitet.

Indklagede har undersøgt klagen til bunds, herunder involveret relevante ledere og den konkrete medarbejder. På trods heraf kan indklagede hverken be- eller afkræfte den hændelse, som klager har beskrevet.

Medarbejderen, som klager talte med, har oplyst, at han ikke kan huske den konkrete samtale. Han kan derfor heller ikke genkalde, hvad der er blevet sagt og gjort.

De indsendte lydoptagelser bidrager ikke yderligere til sagens oplysning, hvorfor det er uklart, hvad der præcist er sket under samtalen.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Ligebehandlingsnævnet behandler klager over forskelsbehandling på grund af race og etnisk oprindelse uden for arbejdsmarkedet efter lov om etnisk ligebehandling.

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

Der foreligger 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.

Der foreligger 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.

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.

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

Nævnet lægger til grund, at klager oplevede sig udsat for diskrimination under telefonsamtalen den 8. februar 2022.

Der er for nævnet tvivl om de nærmere omstændigheder i forbindelse med samtalen, herunder hvad der mere præcist blev sagt.

Dette spørgsmål, som er af afgørende betydning for sagens resultat, kan alene afklares ved mundtlige parts- og vidneforklaringer. En sådan bevisførelse kan ikke foretages for nævnet, men må i givet fald ske ved domstolene.

Nævnet afviser derfor at behandle klagen.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet

- § 1, stk. 1, og stk. 5, om nævnets kompetence
- § 8, stk. 1 nævnets afvisning af klagen
- § 9, stk. 1, om klagebehandling
- § 12, stk. 1, om klagebehandling

Lov om etnisk ligebehandling

- § 2, om lovens anvendelsesområde
- § 3, stk. 4, om forbud mod forskelsbehandling
- § 7, om delt bevisbyrde