Udskriftsdato: 10. januar 2026

KEN nr 9915 af 28/10/2021 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - er handicap - repressalier -medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet	Journalnummer: 20-34084

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - er handicap - repressalier -medhold

J.nr. 20-34084

Klagen angik påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med en forenings krav om mærkning af ordet ”psyk” på et medlems servicehunds vest.

Nævnet lagde vægt på, at helbredsoplysninger er af meget privat karakter, og at det så vidt muligt skal være op til den enkelte, hvorvidt man ønsker at dele helbredsoplysninger offentligt. Der var herefter påvist faktiske omstændigheder, som gav anledning til at formode, at medlemmet var blevet udsat for direkte forskelsbehandling i strid med handicapdiskriminationsloven.

Nævnet vurderede, at forskelsbehandlingen var objektivt begrundet i et sagligt formål om blandt andet udbredelse af kendskabet til psykisk sygdom og servicehunde. Foreningen havde dog ikke løftet bevisbyrden for, at det var nødvendigt og rimeligt at fastholde kravet over for medlemmet for at opnå det ønskede formål. Medlemmet fik derfor medhold i denne del af klagen.

Klagen angik desuden, om medlemmet blev udsat for repressalier i forbindelse med en efterfølgende mail sendt fra foreningens ledelse til alle medlemmer med kritik af klagen. Nævnet vurderede, at medlemmet ved mailens indhold blev udsat for ufordelagtig behandling som følge af sin klage til Ligebehandlingsnævnet. Medlemmet fik derfor også medhold i denne del af klagen.

Medlemmet blev tilkendt en samlet godtgørelse på 10.000 kr.

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med en forenings krav om mærkning af ordet ”psyk” på et medlems servicehunds vest.

Klagen angår desuden, om medlemmet blev udsat for repressalier i forbindelse med en efterfølgende mail fra foreningens ledelse.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det var i strid med handicapdiskriminationsloven, at den indklagede forening stillede krav om mærkning af ordet ”psyk” på klagers servicehunds vest.

Det var også i strid med handicapdiskriminationsloven, at den indklagede forening efterfølgende sendte en mail til alle sine medlemmer med kritik af klagen (repressalier).

Indklagede skal inden 14 dage betale godtgørelse til klager på i alt 10.000 kr.

Sagsfremstilling

Klager er medlem af den indklagede forening, der blandt andet træner og certificerer psykiatriske servicehunde. Klager er ejer af en psykiatrisk servicehund, der er trænet og certificeret igennem foreningen.

Klager er diagnosticeret med PTSD. Af fremlagt lægeudtalelse af 19. december 2019 fremgår blandt andet:

”[Klager] har haft yderst problematisk opvækst, der har medført [anonymiseret] og efterflg. PTSD og perioder med angst.

…

[Klager] har været tungt medicineret med div. psykofarmaca.

…

Har i lang periode har megen angst, som har medført, at hun har isoleret sig. Der er det seneste år sket stor fremgang. Har kun sjældent angst og er langsomt og yderst forsigtigt begyndt at deltage mere i sociale arrangementer. Har i den forbindelse stor hjælp af sin psykiatriske servicehund. ”

Klager startede træningen med sin hund i maj 2019 hos den indklagede forening. Her blev klager opmærksom på, at indklagede havde et krav om, at det på hundens vest skulle fremgå, at der var tale om en psykiatrisk servicehund. Vesten skal blandt andet bæres i butikker, i restauranter, ved offentlig transport og ved lægebesøg, hvor det normalt ikke er tilladt at medbringe hund.

Klager havde i april 2019 til juni 2019 en korrespondance med servicecenterchefen hos den indklagede forening, hvoraf blandt andet fremgår:

Klager: ”Jeg opdagede, at der står PSYKIATRISK servicehund på jeres veste. Det er jeg rigtig ked af. Jeg føler, jeg kommer til at stikke ubehageligt ud med en så åbenlys psykiatridiagnose i panden. Det vil være meget grænseoverskridende for mig, og ikke lige det jeg har brug for, når jeg slider med ptsd, helst vil gå i et med mængden, og generelt er og har brug for at være meget privat omkring, at jeg har en diagnose.

Hvis ordet psykiatrisk står på vesten, vil jeg have mindre lyst til at gå ud med [klagers servicehund]. Ganske enkelt. Jeg ved ikke, om I før er blevet opmærksomme på den problematik? Jeg er helt sikker på, jeg ikke er den eneste der har det på den måde [trist smiley] og det er jo rigtigt ærgerligt, hvis selve ordlyden på vesten standser en i glæden ved den, og de muligheder, den giver.

I dag i hundeskoven blev jeg bekendte med, at I har andre veste, hvor der vist bare står Servicehund eller Terapihund. Sådan en vest ville jeg have det meget bedre med, allerbedst hvis der bare står Servicehund ("Støttehund" eller Vennehund" eller "Hjælpehund" eller "Følgehund" fx, kunne også være godt)

Det handler jo om, at vesten i sig selv ikke opleves stigmatiserende. Ingen folk har ellers kunnet se på mig, at jeg har en diagnose. Jeg stikker på ingen måde ud. Det vil jeg gøre hvis der står Psykiatrisk på vesten. ”

Indklagede: ”Der står psyk. servicehund på vesten. Vi har haft snakken oppe, men det ændres ikke ved, at det er en servicehund, der hjælper psykiatriske udfordrede (derfor teksten).. Der er kommet idéer om at kunne finde noget man kan sætte over psyk (evt. "på arbejde"), men vi har ikke fundet det endelige endnu - vi arbejder på sagen...

Du vil ikke kunne få hjælp via vesten, hvis ikke der står servicehund, på, så der bliver ikke lavet om på teksten.

Du skal jo også kun bruge vesten i de situationer der er svære for dig at være i (butik, transport)

…

Vi har ikke andre veste, så hvis du har set andre veste, er det ikke igennem os, hunden er trænet.. ”

Klager: ”Hvis der kunne nøjes med bare at stå Servicehund på vesten, så ville min lykke være gjort! ”

Indklagede: ”Vi kan jo sagtens følge jer, men vi er nødt til at have psyk stående i fht de fysiske servicehunde, så der ikke er tvivl. MEN vi arbejder videre på sagen [smiley]”

Klager: ”Har I tænkt på ordet "støttende Servicehund" på vesten, når det drejer sig om "psykiatrihunde", da de jo nemlig er til for at støtte en?

Jeg begriber stadig ikke,, hvorfor ligepræcis ordet "psykiatrisk" skal stå på den. Jeg ved jo ikke hvad det er, I skal i tænkeboks med, mht det ord på vesten?

…

Jeg vil gerne vide, hvad præcis problemet er, så jeg som bruger af servicehund, evt kan bidrage med argumentation eller lignende. ”

Indklagede: ”Det vi vil hjælpe med til vesten - er at der kan sættes et mærkat over ordet psyk for dem der har brug for det - ex "på job" eller andet, men vi har endnu ikke kunnet finde en holdbar løsning. Det er ikke nogen myndighed der har bestemt hvad der står på vesten, der er os i [indklagede]. Det har været oppe et par gange, og vi har besluttet/holdt fast ved, at det er det hele konceptet er hængt op på - at det er psykiatrisk udfordrede borgere vi hjælper, og det skal fremgå. Så desværre bliver det ikke anderledes, men vi forsøger som sagt, at finde en løsning til de meget få stykker, der har talt om det.

Det er vilkårene, og det er ikke gemt for nogen, det helt kendt inden man melder sig ind i foreningen [smiley]

…

Håber på din forståelse. ”

Klager: ”Nej det er jeg faktisk fuldstændig uforstående overfor, og jeg kan faktisk heller ikke forestille mig, at det er juridisk lovligt. ”

Indklagede: ”Jeg er ked af at du ser det på den måde, vi gør ikke noget juridisk ulovligt. Vi er bare en forening der forsøger at hjælpe medmennesker med psykiatriske udfordringer på bedste vis. Vi gør det muligt at færdes steder, hvor man ellers ikke må komme med sin hund, grundet ekstra uddannelse og vest.

Der er desværre ingen love og regler på området, heller ikke for blindehunde, så vi forsøger at skabe os vejen frem, for at gøre det til en naturlig del af samfundet. Vi mener (sammen med overvægten af vores medlemmer (der er 2 anden der før har spurgt ind til psyk.)), at det er vigtigt at gøre forskel på, om det er en fysisk service- eller psyk servicehund. Derfor står der psyk. servicehund på vesten.

Jeg håber på vi kan lande den der, da det er en fælles beslutning der er taget. ”

Klager: ”Tak for dit svar. Jeg kan forstå, I arbejder på at finde en løsning. Det afventer jeg. ”

Klager har oplyst, at hendes hundetræner efterfølgende meddelte hende, at klager havde fået tilladelse til at overdække ordet ”psyk” med et badge, hvor der stod enten ”i træning” eller i ”i job”. Klager har oplyst, at flere andre medlemmer også fik tilladelse hertil.

I december 2019 skete der en ændring i selskabskonstruktionen i den indklagede forening. Som følge heraf fik klager og de øvrige medlemmer af den indklagede forening besked om, at indklagede ville fremstille nye veste. Af beskeden fremgik efter det oplyste, at ordet ”pysk” ikke længere måtte overdækkes.

Klager havde i juli 2020 endnu en korrespondance med servicecenterchefen hos den indklagede forening, hvoraf blandt andet fremgår:

Klager: ”Desuden vil jeg spørge til teksten på vesten. Særligt om ordet “psykiatrisk” står der som udgangspunkt, og i så fald, hvilke alternativer man har?

I sin tid lavede vi jo en aftale om er badge, der dækker det, men ordet er måske helt fjernet nu? ”

Indklagede: ”Der kommer til at stå psyk. SERVICEHUND så det er servicehund der bliver set. Vi er nødt til at have det andet med. Der bliver inden muligheder for at dække det med badges, da de ikke kommer i spil igen, da der er alt for mange udfordringer med dem. Desværre. ”

Klager: ”Så dækker jeg ordet med noget andet! Andet kan ikke være rimeligt. Det har ALDRIG voldt mig problemer, ingen kunne læse ordet Psyk. Ingen andre mennesker går rundt med ordet Psyk i panden, eller en diagnose, heller ikke jeg, selvom jeg har brug for servicehund pga et handicap. ”

Indklagede: ”Vi vil gerne på sigt - (vi ved godt det er et stort og langstrakt arbejde, men vi tror på det lykkes) få de psykiatriske lidelser gjort anerkendt, så det ikke er et tabu, som det desværre stadig nogen steder er. Men jo mere vi fortæller om det, og viser os, jo nemmere bliver det med tiden. ”

Klager: ”Jeg er enig omkring at bekæmpe tabu. Dog ikke i, at man skal gøre det i den sårbare situation, hvor man er utryg og har brug for sin hund (i fx en bus eller til en koncert)

…

Fx vil jeg godt kunne stille op til interview om servicehund, men at gå rundt med skiltet på overalt med Psyk er grænseoverskridende. Derfor dækker jeg ordet PSYK. på vesten også fremadrettet. At være åben om det må være frivilligt, og hvor man har det godt med det. Det bør aldrig være tvang eller et krav. Diagnoser er private og psykiske sygdomme underlagt tavshedspligt. ”

Klager: ”Jeg vil bede dig svare på mit spørgsmål og give en skriftlig tilkendegivelse af, at jeg må overdække Psyk på vesten. Jeg er ked af det, men får jeg og de andre brugere med behov ikke den tilladelse henvender jeg mig til ligebehandlingsnævnet for at få undersøgt om det er lovligt. For mig er det ekstremt krænkende. Har spurgt på brugersiden på fb om andre har lignende ubehag ved vesten, og det har mange.

Jeg vil ikke tage kampen med dig igen i år, det sled mig op sidste år, og hvis du ikke lader os vælge selv, bliver jeg nødt til at gå videre med det til ligebehandlingsnævnet

og om muligt indgive klage over foreningen/jer der vil bestemme det over os. Det kan ikke passe Vestens ordlyd skal være er problem for nogle af os, blot for at vi kan være reklamesøjler for foreningen. Det skal vi ikke tvinges til oveni vores handicap. ”

Klager: ”Hvis du svarer nej til, vi må dække ordet “Psyk” på vesten, vil jeg bede om dine begrundelser. Samt hvis beslutning det er. ”

Indklagede: ”Jeg kan desværre ikke give dig en accept, da der er lavet nogle retningslinjer for organisationen, som skal følges. Det er jo frivilligt at være medlem af organisationen. Men goden ved at være medlem er, at man får trænet sin hund, så man kan komme steder der før har været svære at komme grundet ens udfordringer.

…

Vi havde i den tidligere bestyrelse talt om det flere gange, men hele tiden vendt tilbage til, at vi var nødt til at stå ved det vi lavede. Den holdning er der ikke ændret på. Vi er en organisation, der hjælper psykisk sårbare borgere der har behov for en psykiatrisk servicehund, og det er det vi er nødt til at vise. ”

Klager: ”Jeg tror simpelthen ikke på, nogen forening i hele dette land, kan tvinge sine handicappede eller andre medlemmer om at skrive "psyk" på deres hund når de går i det offentlige rum, for at være medlem af foreningen, og jeg er simpelthen nødt til at få det undersøgt, beklager meget, for jeg ønsker det ikke.

…

Jeg forstår ikke hvordan du eller andre får noget ud af at tvinge os til at have det ord på vesten, når vi får det skidt af det? Og I ved jo, vi har brug for foreningen, for at kunne komme rundt. Hvem er det egentlig I kæmper for? I gør jo alt det i denne situation, I forsøger at bekæmpe.

Måske er foreningen frivillig, men I vil bestemm hvordan jeg skal bevæge mig rundt i det offentlige rum. Og det tror jeg er ulovligt. ”

Klager havde i august 2020 en korrespondance med indklagedes direktør, hvoraf blandt andet fremgår:

Klager: ”Min hund er under uddannelse til psykiatrisk servicehund i det regi, og det har givet mig håb om og mulighed for et nyt liv.

…

Flere har før mig forsøgt at få teksten ændret og fjernet ordet ”Psyk” af samme grund, [servicecenterchef] og bestyrelsen har åbenbart altid nægtet at ændre det med henvisning til, at vi skal udbrede kendskabet til psykiatriske servicehunde. Dvs. vi bliver tvunget til at være levende reklamesøjler for foreningen ved at skilte med om vi har en psykiatrisk diagnose, om vi vil eller ej, ellers kan vi ikke få hjælp til en servicehund.

De fleste kan jo se det er langt ude. Og dybt grænseoverskridende.

[Servicecenterchef] endte med at give sig dengang, og jeg fik lov at overdække ordet ”Psyk” med et badge (ikke optimal løsning, da hunden kan blive stukket på nålen) og jeg var glad og tænkte at så var den potte ude.

I torsdags skrev jeg så til [servicecenterchef] med hensyn til ordlyden på de nye veste, om der stadig ville stå ”Psyk” og om det i så fald kunne overdækkes.

Hun skrev tilbage, at ordet ”Psyk” stadig var på (dog lidt mindre) og det kunne ikke overdækkes.

Jeg skrev, at det ville jeg naturligvis gøre alligevel (vi havde jo også en gammel aftale, troede jeg). Samtidig blev jeg urolig, mindedes korrespondancen sidste år, og min erfaring er at hun bestemmer det hun vil og ikke lader sig rokke. Jeg er ret overbevist om, det er ulovligt at tvinge folk til at skilte med en diagnose for at være i en forening, eller for at få adgang til et hjælpemiddel, derfor skrev jeg til hende, at jeg ville bede hende give mig en skriftlig accept af, at jeg selvfølgelig ikke mistede retten til at have servicehund hos [indklagede], eller ikke risikerede at blive smidt ud af foreningen af den grund. Samt at det naturligvis også gjaldt andre brugere der måtte have samme behov. Jeg skrev desuden, at fik jeg ikke den skriftlige accept af dette, ville jeg kontakte ligebehandlingsnævnet med henblik på at få undersøgt, om det er et brud på den nye handicaplov om forskelsbehandling af handicappede, og om nødvendigt indgive en klage over hende og ”Bestyrelsen” som hun mener har taget beslutningen og åbenbart har råderetten her.

Hun svarede tilbage, at hun ikke kunne give accepten, beslutningen stod ved magt og ikke til at rokke.

…

Jeg skriver dog til dig i håb om, at det ikke når derud, at jeg skal sende klagen. For mig at se er det jo indlysende grænseoverskridende at skulle bære sådan en vest med det ord på mod sin vilje.

…

Jeg har et håb om, at du som direktør vil tage hånd om det her, og hurtigt få stoppet denne sag, så vi med psykiatriske servicehundeselvfølgelig får fuld lov til at overdække ordet, eller endnu bedre, kan vælge af få en vest uden ordet ”Psyk” på.

…

Mange tør åbenbart ikke komme med deres kritik, eller holde fast på den, af frygt for at blive smidt ud af foreningen, eller miste deres mulighed for en servicehund, og det er jo en virkelig giftig atmosfære.

…

Og vi har jo ikke andre steder at gå hen, for at få trænet vores hund og få det liv og den frihed vi drømmer om, konceptet er jo helt genialt. Vi er alle ovenud lykkelige for denne mulighed. Og vores liv og frihed afhænger af den.

Men det skal jo ikke være uværdigt. Fx skal folk jo så også skilte med de har en psykiatrisk diagnose til møder i børnehaven eller skolen, og deres børn skal konfronteres med spørgsmål og blikke. Konsekvenserne er rystende.

For mig er det først og fremmest ubegribeligt, det ikke er indlysende for alle, og jeg er dybt foruroliget over klimaet hun møder mange brugere med, og deres voksende angst og utryghed og følelse af at være i klemme og blive rigtig dårligt behandlet.

Jeg har et håb om du som direktør vil tage hånd om dette, og jeg vil bede dig tilkendegive at du vil tage ansvaret for, at ”Psyk”-ordet selvfølgelig ikke bliver tvunget, men et valg, hvis I gerne vil fastholde muligheden.

…

Jeg vil bede dig vende hurtigt tilbage vedrørende din reaktion på mit brev, og hvad du vil gøre/ ikke vil gøre. Min tålmodighed er ikke stor længere, for jeg er godt og grundigt træt af at stå med det her igen et år efter, og vestene er ved at blive planlagt og syet. ”

Direktør: ”Tak for din mail. Og din uddybning af dine konkrete udfordringer med, at der står ”psyk. ” foran eller over ordet SERVICEHUND.

Jeg har en kæmpe respekt for den indsats I som brugere hver dag ligger i arbejdet med Jeres hund, og hvilken fantastisk vidunderlig hjælp I kan få tilbage fra hunden. Dette sker med hjælp fra dygtige trænere, som har en dyb, dyb faglig viden om hundene og Jer som brugere. Det er helt afgørende for successen – og for mig er successen netop dét, som sker hver dag mellem ejer og hund.

For at vi kan arbejde med dette… søge at bearbejde kommuner og myndigheder, skaffe fordele hos trafikselskaber og have adgang til butikker med bl.a.

fødevaremyndighedernes godkendelse er vi som organisation nødt til at have nogle klare regler for, hvad vi gør og ikke gør. Her har [indklagede] i flere år arbejdet efter et regelsæt. Et regelsæt som sætter rammerne for, hvad der samlet set er bedst. Bedst samlet set i forhold til at hjælpe foreningens medlemmer. Bedst både på kort og lang sigt.

Her har ledelsen i foreningen, altså den medlems valgte bestyrelse vejet for og imod på hver eneste detalje. Alt er gennemdrøftet og vurderet. Dette har jeg som ny indenfor arbejdet med psykiatrisk servicehund selvfølgeligt en respekt for og jeg lytter meget efter hvad de forskellige argumenter er. Jeg har også lyttet til argumenter fra brugerne… både for og imod. Og jeg lytter også til fagpersoner, som har mest fokus på hundens ve og vel.

I Danmark er servicehundebegrebet mest kendt fra fysisk handicappede, måske især hos blinde. Når en hund følger en blind person, er der fra deres forenings side valgt en række signaler, som gør det enkelt at konstatere, ”at her går en blind” – så vil de fleste danske borgere tænke, hvordan kan jeg hjælpe. Og de fleste vil vide, hvordan de gør.

I Danmark er psykisk sygdom 3-4. hyppigste dødsårsag. Og hver 3. dansker får på et tidspunkt i løbet af livet en psykiatrisk diagnose. Det er altså almindeligt

forekommende...

Hvorfor er det så fortsat tabu belagt?

-Det er helt urimeligt.

Tabu’et er forfærdeligt og gør det endnu mere vanskeligt for dem, der er ramt og for deres pårørende. Tabuet burde ikke eksistere og burde ikke ramme nogen mennesker… Det er et klart mål for mig at få tabuet fjernet fra jordens overflade.

…

Og dét ligger som en klang bund - en vigtig side-effekt af vores arbejde. Samtidigt med at vi hjælper ramte borgere, kan vi udbrede kendskabet og accepten af psykisk sygdom. Og endeligt får vi også udbredt grundlæggende viden om den værdi, som hundene har for mennesker.

…

Måske er en stor del af forklaringen på tabu’et, at den psykiske sygdom ikke er synlig. Og derfor svær at forholde sig til og svær at forstå for omgivelserne. Så det tror jeg, er én af flere grunde til, at der skal stå ”psyk. ” på vesten.

Langt de fleste danskere er ikke vant til, at se den [farve] vest – men vil anerkende, at her er en person med brug for hjælp. Det kan man konstatere på afstand. Men der er fortsat en opgave i at gøre vesten

synlig og i at lære danskerne om den [farve] vest. (Nogle brugere ønsker, at vi gør vesten mere synlig og samtidigt sikrer, at den kan ses på længere afstand).

Kommer man tættere på, vil man se ”psyk. ” forkortelsen og langt de fleste danskere vil så ikke spørge yderligere. Mange brugere finder det godt, at man så slipper for uddybende spørgsmål. Er der en bruger af en psykiatrisk servicehund, som kommer i en udfordring – vil folk der kommer forbi vide, at det f.eks. ikke er epilepsi, men en psykisk sygdom.

…

Den [farve] vest og den vedvarende psykiatriske diagnose er det som forener brugerne af psykiatrisk servicehund. Og regelsættet bag vesten og brugen af den er det som giver værdi til brugerne. Regelsættet sikrer, at vi kan lave aftaler og skaffe brugerne de konkrete fordele.

Sådan et regelsæt udgør også en forventningsafstemning – for dem vi laver aftaler med, at det ér en vedvarende psykiatrisk diagnose, der gør, at vi har vesten og rettigheden. Regelsættet er også en forventningsafstemning med brugerne af psykiatrisk servicehund, således at man ved, hvad man går ind til. Derfor er det også vigtigt, at regelsættet ses som en vedvarende langsigtet beslutning. Hvis vi ændrer det ud fra enkelt tilfælde eller fra år til år, vil vi ikke komme til at stå for noget og det vil skabe endnu mere usikkerhed og utilfredshed. Og det vil blot ødelægge, hvad der er forsøgt at opbygge igennem årene.

[Klager], du har valgt at tage dette op. Og du har søgt en solid afklaring. Det har du fået. Jeg er klar over, at det ikke er det svar, du havde håbet på. Jeg kan ikke se for mig, at vi kommer til at ændre det – heller ikke på længere sigt. Så det jeg ser, der kan komme til at løse din udfordring, er at vi arbejder endnu hårdere med at få rokket ved tabu’et. ”

Klager: ”Jeg tror ikke det er lovligt, [direktør]. Og det er en misforstået måde at bryde tabu på, at tvinge folk til at være reklamesøjler i en sårbar situation.

Da det nu er dit svar, gør jeg dig opmærksom på, at jeg bliver nødt til at få det undersøgt ved ligebehandlingsnævnet, om det simpelthen ikke er lovbrud. For det tror jeg det er.

Selvfølgelig afhænger dette fantastiske koncept ikke af, at vi bærer Psyk på vesten, hvis vi ikke bryder os om det. I kan jo lave T-shirst med det, hvor dem der vil, reklamerer. Der er så mange måder at komme ud med det på.

Har du overvejet, at der måske er en del, der fravælger psykiatrisk servicehund netop fordi, de skal bære ordet Psyk på vesten? At det kan virke lige modsat? Jeg har hørt nogen sige de fravælger det, bla af den grund. Måske hindrer vesten faktsik at man når ud til nogen, den frastøder nogen. Denne måde er uværdig og respektløs, og det gør ikke nogen noget godt. At tvinge folk til at overskride deres grænser, i en god sags tjeneste, det gavner ingen. Slet ikke dem, I vil hjælpe.

…

Jeg er virkelig ærgerlig over, du ikke kan sætte dig ind i det fra brugerside, og vælger at finde en konstruktiv løsning. Det er virkelig ærgerligt for alle. ”

Direktør: ”Som jeg skrev tidligere, så kan der nogen gange findes et kompromis. Hvis f.eks. 50% vil mod vest og 50% mod nord, kan der måske findes et egnet løsning i nordvestlig retning.

Hvis 80-90% vil mod vest og 10-20% mod øst er det ikke let. Og hvis [servicecenterchef] så peger mod vest, vil hun have 10-20% imod sig. Hver gang…

Det er den ene udfordring. Den anden er, at det ikke altid er flertallet, der har den optimale løsning. Måske ser en løsning attraktiv ud på kort sigt, men hvad der rigtigt på den lange bane, kan vise sig at være noget andet.

…

Det er sikkert svært i første scenarie, at høre til de 10% ramte, der ikke får ret. Og vi vurderer da også altid om der kan tage et hensyn og om vi kan få det til at fungere i en sammenhæng. Og du skal vide, at vi forsøger hver gang.

…

Men det er vigtigt at alle brugere ser sig selv og foreningen i en helhed. Vi *kan ikke* gå i alle verdenshjørner… Måske rammer det os, som arbejder for Jer, at I hver især har meget fokus på at få ret og få løst alle de udfordringer, som den enkelte har… hvis vi imidlertid skal nå noget som helhed, er det ikke muligt for os at hjælpe alle med alt. Det er krævende hver dag at se, at der er opgaver, vi ikke kan løse.

Når du bruger en label, der hedder ”reklamesøjle” om vores syn på dig som bruger – så bliver jeg ked af det… Den [farve] vest er et privilegie. Den er symbolet på de rettigheder bruger&hund har. Som nævnt har [indklagedes] bestyrelsen bearbejdet spørgsmålet flere gange og det giver ikke anledning til at ændre. Det ér psykiatriske diagnoser/vedvarende diagnoser vi arbejder med og arbejder for at afhjælpe. Vil vi ikke bære det synligt, kan vi ikke opnå privilegiet.

Som nævnt tidligere handler meget om forventningsafstemning. Og måske har man ikke været klar nok. Og ikke optrådt med en tilstrækkelig klarhed omkring det tidligere. Dette er ikke en kritik af tidligere bestyrelser, men snarere en læring vi skal tage med os.

…

Måske skal vi lære af det her. Vi skal lære fremover sikre os, at brugerne har en accept af vesten og de øvrige betingelser for at få hund, få træning osv. osv. Disse tvivlsspørgsmål og diskussioner er trælse – både for dig som bruger og for os.

…

Jeg håber, at vi får lært at afstemme forventninger fremover, så både brugere og vi som skal hjælpe Jer, kan bruge vores tid konstruktivt til at skaffe yderligere fordele, yderligere privilegier og flere midler at arbejde for… herunder også flere midler til at skabe respekt om vesten og forståelse for de psykiatriske sygdomme. ”

Klager: ”Vi kan alle I livet blive mennesker, der får behov for hjælp, forståelse, hjælpemidler, behandling, og vi er alle afhængige af, at de folk, der kan og skal og har sagt ja til at hjælpe dig, mig og alle andre, respekterer vores grænser, lytter, og ikke tvinger os til at skulle noget, der forværrer vores sygdom eller tvinger os til noget mod vores vilje, for at modtage behandling.

Noget af det mest bekymrende er, at du ikke kan se, indtil nu i hvert fald, at der overhovedet ingen forskel er.

Det allerstørste tabu omkring psykisk sygdom, at vi bliver betragtet som en anden slags mennesker. Det forventes, vi finder os i ting, ingen andre ville, feks at skilte med helbredsoplysninger mod vores vilje, for at kunne modtage hjælp. Ja, man kan endda tillade sig at få os til at skrive under på det, og derved undgå kritik, for vi er jo en anden slags mennesker, og skal være taknemmelig for hjælp, koste hvad det vil.

…

Du siger, at I må overveje, at folk skal skrive under på fx at acceptere ordet ”Psyk” på vesten, for at modtage retten til servicehund. Så har I ikke mere bøvl, får ikke mere kritik, og det er måske godt for jer.

…

Om det gør det mere lovligt at kræve folk skriver under på en accept inden de får lov til at komme ind i foreningen, for at opnå privilegiet, ved jeg ikke, jeg tvivler. Og det er i hvert fald ikke mindre usmageligt. ’

Du driver en virksomhed. Jeg er med i en forening, hvis formål er at hjælpe psykisk sårbare mennesker. Det kræver noget helt særligt at hjælpe mennesker som os. Eller det giver faktisk bare skærpede omstændigheder: At lytte endnu mere. Blive endnu klogere på, hvad vi står i og lever med.

…

Hvor er 80-20 % tallet fra? Jeg vil tro, det var helt anderledes, hvis folk faktisk kunne stemme, selvfølgelig hjemmefra, for mange kan ikke komme frem til møder pga. deres udfordringer. Prøv lige selv og tænke på de unge med psykiske udfordringer. Tror du det er 80 ud af 100 der vil have det godt med at bære ordet psyk på sig hvor de går? ER det fedt på en date? Til en fest eller på en cafe med veninderne? Tror du virkelig på det tal? Jeg gør ikke. Jeg tror de færreste har det godt med det. I alle aldre!

Og afstemninger eller ej, underskrifter eller regler eller ej, så ved jeg ikke om en forening (med privilegier fra staten til at måtte hjælpe folk med diagnoser til at få et tåleligt liv) må kræve at alle medlemmer skal bære rygmærket med en diagnose, for at få lov til at få hjælp, foreningen kan tilbyde.

Det der bekymrer mig er menneskesynet her. Og at målet tilsyneladende helliger midlet, berettiger grænseoverskridelser, ”sagen” er over mennesket, det er vigtigere at få budskabet frem. Så er det ligegyldigt med den enkelte. Vel er vi reklamesøjler! Det er det, både du og [servicecenterchef] skriver: Vi skal udbrede konceptet, bryde tabuer, det er prisen for at kunne få hjælp til vores sårbarhed, i vores allermest sårbare situationer, hvor vi har brug for hunden.

…

Jeg synes ikke her, I er jeres kæmpe ansvar og opgave bevidst. Det er det, der bekymrer mig mest. I er på gale veje.

…

For mig at se begår I ikke kun forskelsbehandling af handicappede. I begår desværre også forskelsbehandling af psykisk syge. Det fremgår konkret af ordet ”psyk” som krav. Men det ord er et symbol på, at forskelsbehandlingen gennemsyrer jeres menneskesyn i det her projekt. Og det er det, som er det egentligt bekymrende og ærgerlige.

Jeg vil sådan håbe I vil begynde at lytte og tage ved lære, også til kritik, i stedet for at lukke den med regler og måske på sigt underskrifter, hvor folk må sælge deres værdighed for at få hjælp. ”

Direktør: ”Foreningens mål er at udbrede kendskabet og skabe en forståelse og anerkendelse af psykisk sygdom.

Startpunktet er at befolkningen bliver opmærksom på det. Og den synlige vest er beviset på de privilegier der følger med.

…

For mig at se er det helt forståeligt, at du er imod at bære vesten i den krævede udformning.

…

Det er helt ok med kritik - også på din velargumenterede måde. Vi vil som forening imidlertid holde fast i udgangspunktet. Det er tyngdekraften i arbejdet. Hvad jeg har forsøgt at udtrykke, er at det vi *kan gøre*: ”Må være at arbejde på at få medlemmer, som er enige i fremgangsmåden. Og sikre os at de er med at de rigtige årsager. ”

Foreningen og ”bevægelsen” er ny i Danmark. Så kampen er hårdere nu, end den bliver senere. Når først den [farve] vest bliver mere kendt, vil flere også forstå det. ”

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 5. august 2020.

Klager har ikke fremsat krav om tilkendelse af et bestemt godtgørelsesbeløb.

Den 17. august 2020 blev der afholdt et bestyrelsesmøde i den indklagede forening. Af referatet fremgår blandt andet, at bestyrelsen fastslog, at skiltning på vesten med ”psyk. servicehund” er en betingelse for medlemsskab af foreningen.

Af en mail af 3. oktober 2020 fra servicecenterchefen til alle medlemmer med psykiatriske servicehunde fremgår blandt andet:

”Jeg er glad for at høre, at der igen er kommet en ordentlig tone på brugersiden. Jeg har desværre fået mange meldinger fra brugere, at de har været nødt til at melde sig ud af gruppen, da de ikke magtede den negative stemning, brokken og hetzen mod foreningen. De følte sig frustrerede og usikre. Jeg ved godt, I er sårbare og usikre på det, der sker rundt om jer. Men vi arbejder alt det, vi kan.

…

Brugersiden er for alle og skal bruges til gode historier mellem jer, eller spørgsmål.

I har ALTID muligheden for at tage fat i mig, og få svar på Jeres spørgsmål.

Frustrationer over os, skal stiles direkte til os.

…

Der er altid plads til undrende spørgsmål og kritik. Det skal bare være konstruktivt. Ikke ødelæggende eller personligt.

Vi er også kun mennesker – og det skal I huske på, når I kører hetz mod os personligt. Det gør rigtig ondt, specielt når vi bruger så meget tid på at kæmpe for udbredelsen, brugen af den psykiatriske servicehund og for Jer. Endda var der en af Jer der valgte at melder os til ligebehandlingsnævnet [trist smiley]. Lige netop dette har, udover at det gør ondt, taget en masse tid fra alt det andet arbejde vi har, der omhandler alle med en psykiatrisk servicehund, og de muligheder man har med en sådan. I har jo alle selv oplevet den store frihed I har fået ved, at I nu kan have jeres hunde med jer, fordi de har en vest på. Svar til Ligebehandlingsnævnet vedhæftet.

Denne mail er ikke et oplæg til diskussion, det er en opfordring til, at I vil støtte op om os, så vi kan blive ved med at arbejde med dette vanvittigt spændende og vigtige arbejde omkring den psykiatriske servicehund.

Tak. ”

Indklagede har fremlagt sine retningslinjer, hvoraf det blandt andet fremgår, at servicehunde skal bære vest, der produceres og udleveres af foreningen, og hvorpå, der står ”psyk. servicehund” og ”på arbejde”.

Indklagede har desuden fremlagt en ejerkontrakt, hvoraf fremgår blandt andet:

”For at blive og være hundeejer i [indklagede], er det vigtigt at være indforstået med de krav det indebærer. Dette gælder for såvel ejere af (kommende) psykiatriske service- og terapihunde.

Derfor indgås følgende kontrakt mellem [indklagede] og den enkelte hundeejer.

Jeg _____ forpligter mig, som ejer af psykiatrisk service- eller terapihund i [indklagede], til at:

…

- Bevare mit medlemskab så længe jeg ønsker min hund certificeret gennem [indklagede]. Annullering af medlemskab skal ske ved skriftlig henvendelse. Annullering af medlemskab medfører fratagelse af id-kort, vest og evt. certificering.
- Jeg er indforstået med at der står ”psyk. servicehund på arbejde” på hundens vest, og på mit id-kort står, at jeg er ejer af en psykiatrisk servicehund.
- Hvis de ovenstående betingelser ikke overholdes, forbeholder [indklagede] sig retten til at opsige certificeringen af den givne ejer og hund(e) med øjeblikkelig virkning. Dermed inddrages certificeringen, vesten og Id-kortet”

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at indklagedes krav om, at der på klagers servicehunds vest skal fremgå ordet ”psyk”, er i strid med handicapdiskriminationsloven.

Klagers verden er forandret efter muligheden for at have en servicehund. Klagers servicehund er nødvendig, og udgør det hjælpemiddel, hun har brug for, for at kunne bevæge sig frit rundt. Klager er afhængig af sin servicehund, og derfor er det ikke et valg, om hun vil lade hunden bære vesten eller ej, som påstået af indklagede.

Medlemskab af foreningen kræver, at klager i sit private liv lader sig stigmatisere ved at skilte med helbredsoplysninger. Kravet er efter klagers opfattelse grænseoverskridende og uværdigt. Det forværrer klagers angstproblematik at skulle skilte med, at hun har en psykiatrisk diagnose, når hun for eksempel træder ind i en butik eller en bus.

Klager bør som menneske have en fundamental ret til ikke at skulle være åben med, at hun er psykisk udfordret, hvis hun ikke selv ønsker det. Det er meget privat for klager, og hun ønsker at være diskret med hensyn til sine udfordringer – ikke mindst i mødet med andre mennesker.

Alle andre steder i samfundet er det, at man har en psykiatrisk diagnose, eller andre diagnoser, underlagt tavshedspligt.

Klager ønsker at have ret til at bevæge sig frit rundt med sit hjælpemiddel (hunden) trænet igennem den indklagede forening.

Klager ønsker at kunne gå ind i en bus, som ethvert andet menneske, med sin servicehund, uden at det står på hundens vest, at klager har en psykiatrisk diagnose.

Ordet ”psyk” har ikke nogen egentlig relevans for klagers situation, men forværrer den blot. Det har heller ikke relevans for andre personer, eksempelvis i en bus i forhold til deres ageren, om der står ”psyk” på hundens vest.

Ordet ”psyk” på en vest siger ikke meget om klagers specifikke behov, når hun bevæger sig rundt. Personer med psykiske lidelser kan have mange forskellige diagnoser og hermed forskellige udfordringer og behov.

Ordet ”psyk” kan derfor højst pirre folks nysgerrighed og eventulle fordomme. Nogle personer går måske en bue uden om, andre smiler måske venligt. Klager har ikke brug for nogen af delene. Hun ønsker at kunne falde i ét med mængden uden at skilte med sine psykiske udfordringer.

Det er tilstrækkeligt, at der står ”servicehund”, så omgivelserne ved, at hunden er på job. For klager er det ikke et problem, at der står, at hendes hund er en servicehund, da dette kan dække over flere forhold.

Det var hårdt for klager at opleve, at den forening, der ville hjælpe klager med en servicehund, og med igen at kunne komme rundt i verden, krævede af hende, at der stod ordet ”psyk” på servicehundens vest.

Det var dybt grænseoverskridende og angstprovokerende for klager at have konflikten med indklagede. Klager var rædselsslagen for, at hun ikke kunne få uddannet sin hund og derved få det liv, hun var begyndt at turde drømme om igen. Den indklagede forening var klagers adgang til overhovedet at kunne have en servicehund. Klager havde derfor ikke et valg om blot at få sin hund uddannet et andet sted.

Før klager fik sin hund trænet til en servicehund, følte klager sig lænket til sit hjem. Klager var i flere år ikke i stand til at tage offentlig transport, gå i butikker, deltage i sociale eller kulturelle arrangementer m.v.

Klager var lykkelig, da hendes hundetræner meddelte hende, at klager havde fået tilladelse til at dække ordet ”psyk” med et badge. Klager fik det bedre og bedre, og hendes servicehund gjorde, at hun igen begyndte at kunne tage offentlig transport, komme til sundhedsbehandlinger, og så småt også deltage i kulturelle arrangementer.

Klager kunne således endelig bevæge sig frit rundt og begynde at have et liv som andre mennesker.

For klager fungerede løsningen med badget, selvom det ikke var optimalt med nålene i badget.

Klager kan ikke se, hvordan hun skal kunne gå ud i verden med et mærkat, hvorpå der står ”psyk”. Umiddelbart ser klager det ikke som en mulighed.

Det er på alle måder grænseoverskridende og uværdigt, at det kræves mod klagers vilje.

Klager har kontaktet en anden forening, der også arbejder med at træne psykiatriske servicehunde. Denne forening har alene et krav om, at der skal stå ”servicehund” på vestene. På ID-kortet er det heller ikke et krav, at det fremgår, hvorfor ejeren har behov for en servicehund.

Klager har intet imod, at andre personer har skrevet ”psyk” på deres hundes veste, hvis det kan hjælpe dem med deres problematik. Men klager bør få lov til at undgå dette ord på sin hunds vest eller få lov til at dække det. Det kan ikke genere andre medlemmer, at klager overdækker ordet.

Klager betaler selv både for vest og træning igennem indklagede.

Klager finder det usandsynligt, at kun tre medlemmer har henvendt sig om problematikken, som påstået af indklagede, da klager har talt med flere herom.

Det kan desuden ikke være en opgave, klager skal løfte, at aftabuisere psykisk sygdom samt udbrede kendskabet til både psykisk sygdom og psykiatriske servicehunde.

Klager er i en situation, hvor hendes behov blot er at være en borger med et hjælpemiddel. Det er klager, der er psykisk udfordret, og hun bør sparres for sådanne opgaver.

For klager er det helt uforståeligt, at indklagede ikke respekterer sine medlemmer med servicehunde, som har det rigtig dårligt med at bære det ord på vesten. Klager er langt fra den eneste, der har det dårligt med det. De andre medlemmer giver efter, fordi de ikke kan overskue kampen på grund af deres psykiske udfordringer.

Klager kender flere personer, der slet ikke vil have en psykiatrisk servicehund hos indklagede, da de føler det grænseoverskridende med det ord på vesten. Klager forstår ikke, hvordan indklagede både kan sige, at de vil hjælpe personer med psykiske udfordringer og samtidig krænker dem og overskrider deres grænser.

Klager vil gerne have belyst, om det er strid med loven at kræve, at personer reelt udleverer deres helbredsproblemer på en vest, som et krav for at være med i en forening og få adgang til et hjælpemiddel. Især når begrundelsen for kravet er reklame for foreningen og konceptet.

Klager vil desuden gerne hjælpe andre personer i samme situation med at blive fritaget fra dette krav.

Klager er pga. sine psykiske udfordringer ikke i stand til at møde op til en generalforsamling, hvilket gælder mange personer med servicehunde.

Klager ved, at der har været fremsat ønsker om mulighed for onlinedeltagelse ved møder og afstemninger, men det er blankt blevet afvist af indklagede.

Klager og flere andre medlemmer har gentagne gange bedt om en mailadresse til bestyrelsen.

Indklagedes direktør fik den 17. august 2020 bestyrelsen til at stemme for, at skiltning på vesten med ”psyk. servicehund” er en betingelse for medlemskab af foreningen. Beslutningen blev taget, uden at medlemmerne fik lov til at informere bestyrelsen om problematikken eller i øvrigt blive hørt.

Selvom beslutningen f.eks. var blevet vedtaget ved afstemning blandt medlemmerne i stedet, ville klager stadig opfatte det som forskelsbehandling, hvis indklagede ville stille krav herom over for klager.

Klager gør desuden gældende, at indklagede har udsat hende for repressalier i forbindelse med indgivelsen af klagen til Ligebehandlingsnævnet.

Klager oplever servicecenterchefens fællesmail af 30. juli 2020 som repressalier. I mailen blev klager kritiseret for at undersøge ordet ”psyk” ved Ligebehandlingsnævnet.

I mailen fik medlemmerne generelt at vide, at de ikke måtte debattere i deres fælles, lukkede Facebook-gruppe eller offentligt gå ud og kritisere, hvad der foregår. Det blev af indklagede betragtet som illoyalt. I mailen blev der gjort opmærksom på, at flere var blevet smidt ud af Facebook-gruppen, fordi de var for insisterende eller kritiske.

Det lyder ud fra mailen som om, at klager var skyld i alverdens forsinkelser, som andre medlemmer måtte opleve, fordi hendes klage til Ligebehandlingsnævnet krævede indklagedes tid og kræfter.

Klager føler sig udstillet og udskammet i mailen. Sådan udskamning kan gøre det svært for mange at turde klage til Ligebehandlingsnævnet eller lignende steder. Servicecenterchefen udstillede klager over for alle medlemmerne på en meget ubehagelig måde.

Klager har tidligere på Facebook-gruppen meddelt, at hun indsendte en klage til Ligebehandlingsnævnet for at få sagen belyst. De personer, der er med i Facebook-gruppen, ved derfor godt, at servicecenterchefen refererede til hende.

Alle medlemmer, der har udtrykt kritik i Facebook-gruppen, blev desuden udskammet foran de øvrige medlemmer. Flere medlemmer er blevet smidt ud af Facebook-gruppen for at ytre sig kritisk. Efter denne mail tør ingen at sige noget mere. Det drejer sig om sårbare personer.

Klager er ikke sårbar på denne måde længere, men hun er vred over situationen, og hun ved, at hun har ret til at få forholdet undersøgt ved Ligebehandlingsnævnet.

Klager håber at få medhold i, at indklagede ikke kan smide hende ud af foreningen eller foretage andre ubehagelige skridt som konsekvens.

Den indklagede forening gør gældende, at kravet om ”psyk” påført hundens vest er begrundet i indklagedes formål om at skabe anerkendelse af psykisk sygdom og udbrede kendskabet til den psykiatriske servicehund.

Der er ikke stort kendskab til psykisk sygdom, på trods af at det efterhånden er blevet til Danmarks største folkesygdom.

Psykisk sygdom er stadig omgivet af tabu, både fra den syge selv og omverdenen. Den psykiske sygdom har en stor konsekvens blandt de ramte.

Sygdommen kan være svær at forstå, først og fremmest fordi den ikke er synlig. Det er ikke ligesom en blind person, der har stok, eller en person med muskelsvind, der sidder i kørestol. Sygdommen er dog lige så alvorlig.

Forskning viser, at kontakt med kæledyr giver velvære. Hormonet oxytocin er et af de hormoner, som har betydning for, at vi danner bånd mellem hinanden. Koncentrationen af oxytocin er højere i spyt og urin, når vi har øjenkontakt, og når vi interagerer med hinanden.

Lignende forandringer sker, når vi aer dyr eller leger med dem. Så udskiller vi oxytocin, og det påvirker hele vores nervesystem, og i det hele taget aktiveres et komplekst system i vores kroppe.

Her er dopamin et af de hormoner, som spiller en vigtig rolle i aktiveringen, og som giver os en lykkefølelse, når vi er i kontakt med kæledyr.

Indklagede tror på, at viden og inspiration er nøglen til at skabe en større forståelse for kæledyr i Danmark, ligesom viden og inspiration er nøglen til at øge glæden mellem mennesker og kæledyr.

Brugen af psykiatriske servicehunde er ny i Danmark, og er sket inden for de sidste seks år. Brugen er meget mere udbredt i f.eks. England og USA, hvor de også har fundet ud af at bruge hundene i mange andre forskellige funktioner.

Selvom indklagede har arbejdet med den psykiatriske servicehund i omkring seks år, er det stadig nyt i vores samfund. Indklagede er klar over, at der skal opbygges viden og brydes noget modstand ned.

Indklagede har samarbejde med flere og flere kommuner, der anerkender foreningens arbejde med den psykiatriske servicehund, hvor de kan se effekten på deres borgere. Samarbejdet giver en nødvendighed i ensartethed. Derfor er indklagede nødt til at have den samme ramme for alle medlemmer.

Anerkendelsen kommer også fra de store detailkæder, restauranter og transportselskaber. Det eneste, de kræver, er, at hunden har den vest på, der laves af indklagede, så de kan se, at hunden er en psykiatrisk servicehund.

Fordelene ved en psykiatrisk servicehund er store. De fleste brugere får færre symptomer, da hunden gør, at de ikke får så mange angstanfald.

Det gør, at brugen af medicin mindskes, hvilket giver færre bivirkninger, der kan føre til større mobilitet, bedre livskvalitet og aktiv deltagelse i samfundet. Inden brugerne havde en psykiatrisk servicehund, var de meget isolerede og ensomme.

Hunden er menneskets bedste ven. Hunden er en livsledsager, der giver ansvar, lysten til at være noget, og komme ud af selvmordstanker.

Værdien af en psykiatrisk servicehund kan desuden ses i samfundet. Jo hurtigere en psykisk sårbar person får tilbudt en psykiatrisk servicehund, jo bedre mulighed har vedkommende for at bibeholde sine ressourcer, og derved forblive en aktiv del af samfundet. Dette i kraft af at kunne klare sig selv bedre uden hjælp fra kommunen, evt. kunne færdiggøre en uddannelse og senere klare et arbejde.

I 2014 blev der udformet en vest, som hundene skulle have på, når de færdes i omgivelser, de normalvis ikke måtte komme i, hvorpå der stod ”psyk. servicehund”. Ejeren fik desuden et ID-kort, så man kunne se, at personen var retmæssig ejer af hunden.

Indklagedes koncept er udviklet til at varetage flertallets interesse og behov.

Der er alene tre medlemmer ud af 120, der har spurgt ind til ordet ”psyk”, men de har aldrig indsendt det til behandling på en generalforsamling.

I forhold til klagers påstand om, at ordet ”psyk. ” ikke blev taget op på en generalforsamling, fordi man ikke kunne møde op, bemærker indklagede, at man kunne sende punkter til dagsordenen uden at være til stede. Indklagede bemærker i øvrigt, at der ikke er fremsat ønske af medlemmerne om, at man skulle kunne deltage på anden vis.

Det eneste sted, det er muligt at tage en demokratisk beslutning om et sådant forhold som ordet ”psyk”, er ved en generalforsamling.

Indklagede har derfor ikke taget det op til diskussion blandt 120 medlemmer, da det kun er nogle få, der har ytret utilfredshed.

Ændringen i selskabskonstruktionen i december 2019 medførte ingen ændringer i forhold til arbejdet med psykiatriske servicehunde. Alle retningslinjer, betingelser og procedurer blev videreført.

Indklagede arbejder med psykisk sårbare mennesker, der ikke har brug for forandringer. Derfor var der bred enighed i bestyrelsen om at fortsætte med det arbejde, de kunne se virkede.

Indklagede arbejder nonprofit. De arbejder på at få anerkendelse af vestene til de psykiatriske servicehunde, der kan giver brugerne flere privilegier.

Indklagedes klare retningslinjer er med til at sikre accepten i sundhedsvæsen, patientforeninger, kommuner, handelsforeninger m.v.

Hvis indklagede gerne vil arbejde tættere med kommunerne og have dem til at støtte flere borgere, er det en nødvendighed, at de er enslydende.

Klare retningslinjer sikrer mest mulig sikkerhed og ro for den enkelte bruger med en psykiatrisk servicehund. Indklagede ved, at de psykisk sårbare mennesker har behov for genkendelighed og stabilitet, hvilket indklagede skaber ved at være tydelige og ens.

Befolkningen er vant til at se servicehunde. Disse følger f.eks. blinde personer eller andre med fysiske handicap. Fælles er, at der er tale om synlige sygdomme, der er anerkendt af befolkningen. Desuden er befolkningen vant til at se en bestemt type/race af hund.

Den psykiatriske servicehund findes i alle mulige racer og størrelser. Dette gør, kombineret med den relativt ringe udbredelse i Danmark, at det er sværere at sikre forståelse for fænomenet servicehund.

Vesten giver en mulighed for adgangsgivende personale såsom en buschauffør mulighed for at forstå den anderledes udseende hund som en anerkendt servicehund.

Indklagede oplever, at det går fremad hermed for de enkelte butikker og kæder på trods af stor udskiftning i personalet.

Det giver en umiddelbar forståelse hos almindelige danske borgere – at her er en person, som man ikke kan se er syg, men som alligevel kan have et anerkendelsesværdigt behov for hjælp af en servicehund.

De fleste borgere i Danmark vil vise en naturlig interesse, vise hensyn og ikke spørge dybere ind til en diagnose. Herefter er det op til den enkelte bruger, hvor dybt man vil gå i en venlig dialog.

Der er desværre også enkelte negative dialoger, typisk fordi personen ikke har fået øje på vesten. Her giver betegnelsen ”psyk” borgeren muligheden for at sige, at man desværre ikke kan indgå i en diskussion omkring sygdommen, da man ikke har overskud til det.

Hvis en bruger får det dårligt og eksempelvis besvimer, vil hunden blive hos vedkommende. Her er det en klar fordel, at tililende borgere kan hjælpe og ved, hvad personen kan fejle.

Alle medlemmer kender foreningens retningslinjer omkring vesten, og der har ikke været ændret på retningslinjerne eller på vesten i foreningens levetid.

Indklagede ønsker på ingen måde at behandle sine medlemmer med psykiatriske servicehunde forskelligt. De ønsker heller ikke, at medlemmerne skal opleve sig krænket eller diskrimineret.

Indklagede har henover de seneste par år vedtaget at benytte ordet ”psykisk sårbar” om deres medlemmer med en psykiatrisk servicehund. Dette har indklagede fået kritik for fra medlemmer, der synes, at det er bedre at melde det klart ud som psykisk sygdom. Medlemmerne har dog med tiden accepteret, at indklagede benytter den mindre stigmatiserende betegnelse.

Tilsvarende har indklagede fra starten af valgt at benytte forkortelsen ”psyk. ” frem for det fulde ord ”psykiatrisk”. Dette er praktisk på den lille vest til de små hunde, men indklagede finder det også tilstrækkeligt betegnende og forståeligt at benytte denne betegnelse.

Der findes ingen lovgivning på området om, hvad der skal stå på en vest til en hund, der udgør en service for sin ejer.

Indklagede er bevidst om, at det stiller særlige krav at arbejde med psykisk syge mennesker, der kan mangle overskud til at se foreningen som en helhed og de øvrige medlemmers behov.

Der kan være diagnoser, som fører til at afsøge grænserne for indklagedes regelsæt, og dette arbejder indklagede løbende med at blive dygtigere til at håndtere i dagligdagen.

Derfor har indklagede også klare retningslinjer i forhold til, hvad der skal til for at blive medlem, herunder i forbindelse med sikkerheden for, at man har en psykiatrisk diagnose.

Det er afgørende, at vesten udarbejdes af foreningen og efter foreningens retningslinjer. Vesten er indrettet delvist efter internationale retningslinjer, farve, opsætning mv.

Det er frivilligt at være medlem af den indklagede forening. Det er herunder frivilligt, om man vil have del i de goder, det giver at færdes med en psykiatrisk servicehund.

Vesten er et valg at bruge. Det er helt op til den enkelte ejer, hvornår de vil bruge vesten. Den eneste regel er, at de skal bruge vesten de steder, hvor man normalt ikke må have hund med. Det har aldrig været meningen, at vesten skulle bæres hele tiden. Hunden vil hele tiden hjælpe sin ejer. Vesten er beregnet til, at omverdenen kan se, at det er tilladt at tage en hund med, da den er på arbejde for sin ejer.

Indklagede er modtagelig for al undren, kritik og spørgsmål, men det skal være konstruktivt, lige som i andre sammenhænge. Det skal desuden accepteres, når der gives et svar, uanset om man er enig eller ej.

Alt tyder på, at klager ikke ønsker at få et svar, men at få ret.

I den indklagede forening arbejder de med psykiatriske servicehunde, og alle aktiviteterne drejer sig om arbejde med og omkring disse. Hvis et medlem ønsker noget andet end en psykiatrisk servicehund, står det medlemmet frit for at finde noget andet.

Indklagede lukker ikke bare ned for folk, der brokker sig. Indklagede gør det kun, når det tager overhånd, og når indklagedes svar ikke bliver accepteret. Hvis indklagede vurderer, at noget indhold er skadeligt for andre medlemmer, følger indklagede de regler, der er på området for kommunikation. Klager er ikke blevet ”lukket ned for”.

Indklagede vil naturligvis gøre, hvad de kan for at sikre den rette forventningsafstemning blandt brugerne, før de går ind i foreningen. Dette for at den psykisk ramte person ikke skal gå ind i en krævende dialog eller kamp for at få forhold ændret, og for at indklagede kan benytte foreningens arbejdsindsats bedst muligt mod positive og fremadrettede bedre forhold for alle foreningens medlemmer.

Indklagede håber, at Ligebehandlingsnævnets afgørelse kan hjælpe dem i den fremtidige afklaring og forventningsafstemning.

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.

Det fremgår af lægeudtalelsen af 19. december 2019, at klager er diagnosticeret med PTSD, og at hun har været tungt medicineret med diverse psykofarmaka. Det fremgår videre, at klager har perioder med angst, som har medført, at hun har isoleret sig. Det fremgår i den forbindelse, at klagers psykiatriske servicehund har været en hjælp til, at hun langsomt og forsigtigt er begyndt at deltage i sociale arrangementer m.v.

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

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.

Af den fremlagte ejerkontrakt fremgår bl.a., at den indklagede forenings medlemmer forpligter sig til at være indforstået med, at der står "psyk. servicehund" på servicehundens vest. Hvis betingelsen ikke overholdes, forbeholder indklagede sig retten til at opsige certificeringen af den givne ejer og hund med øjeblikkelig virkning, hvorefter certificeringen, vesten og ID-kortet inddrages.

Nævnet har lagt vægt på, at helbredsoplysninger er af meget privat karakter, og at det så vidt muligt skal være op til den enkelte, hvorvidt man af forskellige årsager ønsker at dele helbredsoplysninger offentligt.

Således har klager også oplyst, at hun oplever sig udstillet og stigmatiseret ved, at omverdenen mod hendes vilje får kendskab til, at hun har et psykisk handicap.

Der er herefter påvist faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at klager ved indklagedes krav om mærkning af ordet ”psyk” på klagers servicehunds vest blev udsat for direkte forskelsbehandling i strid med handicapdiskriminationsloven.

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.

Indklagedes direktør henviste i mailkorrespondancen fra juli 2020 med klager til, at foreningens mål er at udbrede kendskabet til psykiatriske servicehunde og skabe en forståelse og anerkendelse af psykisk sygdom. Direktøren oplyste videre, at psykisk sygdom er tabubelagt, og at der fortsat er en opgave i at gøre hundens vest synlig og i at lære danskerne om vesten.

På den baggrund vurderer nævnet, at forskelsbehandlingen af klager var objektivt begrundet i et sagligt formål om blandt andet udbredelse af kendskabet til psykisk sygdom og servicehunde.

Spørgsmålet er herefter, om forskelsbehandlingen var nødvendig for at opnå formålet om blandt andet udbredelse af kendskabet til servicehunde, og om der var et rimeligt forhold mellem det ønskede mål, og hvor indgribende forskelsbehandlingen var for klager.

Indklagede har over for nævnet oplyst, at kravet om mærkningen af ordet ”psyk” er begrundet i, at det er en fordel for personen med handicap, at omgivelserne ved, hvad årsagen er til, at personen har en servicehund. Omgivelserne kan på den baggrund bedre vide, hvordan de skal agere og eventuelt hjælpe personen. Ifølge indklagede vil de fleste personer vise en naturlig interesse, vise hensyn og ikke spørge dybere til en diagnose.

Nævnet vurderer, at indklagede ikke har løftet bevisbyrden for, at det var nødvendigt og rimeligt at fastholde kravet over for klager for at opnå det ønskede formål.

Ved denne vurdering har nævnet bl.a. lagt vægt på, at udbredelse af kendskabet til psykisk sygdom må kunne ske uden, at enkeltpersoner er forpligtede til at skilte med, at de på grund af psykisk sygdom har en psykiatrisk servicehund.

Klager får derfor medhold i denne del af klagen.

Indklagedes servicecenterchef sendte den 3. oktober 2020 en mail til alle medlemmer med psykiatriske servicehunde. Af mailen fremgår blandt andet, at et medlem havde valgt at indbringe en klage til Ligebehandlingsnævnet. Det fremgår videre, at dette gjorde ondt på indklagede, og tog meget tid fra indklagedes arbejde med psykiatriske servicehunde.

Det fremgår af handicapdiskriminationsloven, at ingen må udsættes for repressalier i form af ufordelagtig behandling eller ufordelagtige følger som reaktion på en klage eller nogen form for retsforfølgning, der iværksættes med det formål at sikre, at der ikke sker ulovlig forskelsbehandling.

Nævnet vurderer, at klager ved mailens indhold blev udsat for ufordelagtig behandling som følge af sin klage til Ligebehandlingsnævnet.

Klager får derfor også medhold i denne del af klagen.

Godtgørelse

Klager tilkendes en samlet godtgørelse på 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 samt indklagedes status af en forening med få medlemmer.

Indklagede skal herefter betale i alt 10.000 kr. til klager. 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
- § 5, stk. 1-3, om forbud mod forskelsbehandling
- § 7, om undtagelser fra forbuddet mod forskelsbehandling
- § 9, om repressalier
- § 10, om delt bevisbyrde
- § 11, om godtgørelse