



DISKRIMINERINGSNEMNDA

Sak 19/179

Offentlig versjon

A

mot

Hurtigruten AS

**Uttalelse og vedtak av 31. oktober 2020 fra
Diskrimineringsnemnda, sammensatt av følgende medlemmer:**

Jon Østensvig (nemndleder)

Usman Ivar Shakar

Møyfrid Eggebø

Postadresse
Diskrimineringsnemnda
Postboks 208 Sentrum
5804 Bergen

Telefon
(+47) 90933125

E-post
post@diskrimineringsnemnda.no

Hjemmeside
www.diskrimineringsnemnda.no

Saken gjelder spørsmålet om en turoperatør handlet i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse og alder da en kunde ikke fikk bekreftet sin reservasjon av et ekspedisjonscruise. Saken gjelder også spørsmål om turoperatøren handlet i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av etnisitet (språk) ved at informasjonen som blir gitt til reisende på ekspedisjonscruise ikke ble gitt på norsk.

Sakens bakgrunn

A er 85 år gammel. Hun har en funksjonsnedsettelse som medfører at hun bruker el-rullestol.

A reiste alene til Svalbard med Hurtigruten høsten 2014. Da hun mottok tilbud om en tur med «Fram» fra Svalbard til Island, bestilte hun 24. mars 2019 turen til seg selv og sin datter. I bestillingen opplyste A at hun bruker el-rullestol og trenger HC-lugar, og at turer på land ikke er aktuelt for henne. Turene på land var i informasjonen fra Hurtigruten også merket med «Ikke for rullestolbrukere». Dagen etter fikk A en bekreftelse av bestillingen. Hurtigruten ba samtidig om mål/vekt på rullestolen. Hurtigruten spurte om A kunne gå i forbindelse med flyreisen, og om hun ønsket at Hurtigruten skulle bestille flybilletter for dem.

Den 2. april fikk imidlertid A beskjed per telefon fra Nordic Travel Advisor [navn] om at alle de tre handikap-lugarene på seilassen var opptatte. På direkte spørsmål fra A om hvem som hadde rukket å booke disse lugarene før henne, svarte Hurtigruten at det var «folk med behov». A opplyste da at hun ville kontakte Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) om saken, og hun sendte et brev til LDO samme dag.

Den 8. april mottok A en e-post fra Hurtigruten:

«HC-lugarene forbeholdes til passasjerer som er avhengig av rullestol og som gjør at man ikke kommer seg inn i en vanlig lugar da både dørbredden er smalere og lugarene er såpass mye mindre og dårlig egnet til å ferdes i om man ikke er i stand til å bevege seg uten rullestol (eller andre hjelpemidler).

Du har riktig i at de kan bookes til andre passasjerer om skipet er fullbooket, men dette er noe vi prøver å unngå på alle seilinger og gjerne bare helt i siste liten/kort tid før avreise. Jeg håper dette ga svar på ditt spørsmål. Om det skulle være uklart gir du beskjed. Vennlig hilsen [navn]»

Samme dato mottok A bekreftelsesdokumentene for turen.

Den 9. april ble A igjen oppringt av Thorolf Simonsen med informasjon om at det var en ledig HC-lugar likevel, og at alt var i orden før turen.

A mottok deretter en e-post 15. april med nye problemstillinger. E-posten er gjengitt i As henvendelse til LDO av 12. mai 2019, og er oppsummert slik:

«For det første er det ikke flere ledige HC-rom på denne datoen i Longyearbyen. For det andre må vi bestille separate handicap-transfere som koster ekstra. For det tredje vil utflukten «Spitsbergen Experience» utgå da den ikke er handikapvennlig. For det fjerde er transfer fra Funken Lodge til havnen ikke

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Postboks 208 Sentrum 5804 Bergen	(+47) 90933125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

handikapvennlig. Uønsket vær: Det er svært viktig at denne gjesten innser at en Svalbardreise i rullestol kan bety at hun ikke kommer til å lande noen steder. Muligheten for rask evakuering spesielt i tilfelle farlig megafauna (isbjørn) er til stede ved praktisk alle landinger. For det femte er det nødvendig med ekstra transport i Reykjavik mot ekstra kostnad.»

A fikk opplyst at ekstrakostnaden for transport i Reykjavik var på 1000 kroner. Da A deltok på samme tur i 2014 var ekstrakostnaden for transport 162 kroner. Da A informerte Hurtigruten om at hun ville ta opp spørsmålet om ekstrakostnaden med LDO, mottok hun samme dag en telefon med informasjon om at tillegget ville være 162 kroner.

A mottok en ny e-post fra Hurtigruten v/ Thorolf Simonsen 25. april:

«Vi har gjennomgått saken her mellom flere avdelinger og utfra de litt usikre forholdene rundt hvordan ombordstigningen vil skje i Longyearbyen så kan vi dessverre ikke stå inne for en sikker og behagelig ombordstigning for rullestolbrukere. Problemer kan oppstå dersom været spiller et puss med oss den dagen; og skipet ikke kan komme seg inn til kaien. Da blir det endring med småbåter – som vi ikke kan garantere at lar seg gjennomføre på en forsvarlig måte.

Dette kommer i tillegg til at vi per i dag ikke har ledige hotellrom som er tilpasset rullestolbrukere. Vi forstår at selv om du ikke har noen problemer med å gå søvnløs en natt, men dette er ikke noe Hurtigruten kan stå inne for. Dersom du har et sterkt ønske om å reise, kan vi gjerne se på alternative seilinger hvor vi garanterer at skipet vil legge til en fysisk kai og hvor alt er lagt til rette for at ombordstigning og ilandstigning skjer på en trygg, forsvarlig måte.

Vi beklager på det sterkeste at vi ikke kan bekrefte denne reservasjonen for en seiling med MS Fram fra Longyearbyen til Reykjavik.»

A klaget saken inn for Diskrimineringsnemnda i klage av 5. juni 2019.

I e-post av 1. mars 2020 til Diskrimineringsnemnda opplyste A at hun også hadde blitt diskriminert på grunn av etnisitet (språk). Bakgrunnen for dette er at hun bare mottok informasjon på engelsk om dagens hendelser da hun deltok på seilasen med Fram i 2014.

Etter vanlig saksforberedelse ble saken behandlet i nemndas møte 22. oktober 2020 i Statens Hus i Bergen via videooverføring. I behandlingen deltok Jon Østensvig (nemndleder), Usman Ivar Shakar og Møyfrid Eggebø. Sekretariatet var representert ved Kristine Fleten Sandven, Birthe Christensen og Tonje Taranger. Simon Eika deltok som observatør.

Partenes anførsler

A har i hovedsak anført:

Hurtigruten har diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse og alder da hun ikke fikk bekreftet sin reservasjon av et ekspedisjonscruise. Hurtigruten har også

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Postboks 208 Sentrum 5804 Bergen	(+47) 90933125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

diskriminert A på grunn av etnisitet (språk) ved at informasjonen som gis til reisende på Fram blir gitt på engelsk og tysk, men ikke på norsk.

Funksjonsnedsettelse og alder

Etter at A bestilte turen i 2019 fulgte to måneder med nedtur etter nedtur. For hver gang A motbeviste et problem som Hurtigruten påpekte, oppstod det et nytt. Hun har inntrykk av at de ikke ønsker en gammel dame i rullestol med på tur. A synes det er merkelig at de problemene som ikke fantes i 2014, har oppstått gang etter gang i 2019.

A føler seg diskriminert. I 2014 reiste hun alene uten problemer, selv om det ble uvær. A sørget for å ha lagt seg før dette.

Etnisitet (språk)

Da A deltok på seilasen med Fram i 2014, mottok hun informasjon om dagens hendelser på engelsk. Da hun spurte om å få en norsk versjon ble hun informert om at de måtte oversette informasjonen til norsk, men dette hadde aldri noen tid til. Det var også hefter med informasjon om reiser til flere arktiske strøk på engelsk, tysk og fransk, men ingen på norsk.

Hurtigruten har i hovedsak anført:

Hurtigruten har ikke diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse, alder eller etnisitet (språk).

A booket 24. mars 2019 en ekspedisjonsreise over telefon. Den 2. april ringte en reisekonsulent til henne for å informere om at det dessverre ikke var tilgjengelige kabiner ombord MS Fram. En tilgjengelig kabin ble frigjort i systemet 8. april, og reisekonsulenten kontaktet A for å tilby henne kabinen, og be om mål på rullestolen til bookingen av flyreisen. Målene ble levert av A.

Et team-medlem i Global Production informerte Hurtigruten 11. april om at det ikke var tilgjengelige hotellrom i Longyearbyen. Selv om rommet kunne bli tilgjengelig, ville A måtte organisere sin egen transport fordi Hurtigruten ikke kunne organisere egnet transport. Rullestolbrukere kunne heller ikke delta i de inkluderte aktiviteter i Longyearbyen på grunn av bussbegrensningene. Global Production-teamet opplyste også at cruiset ikke var egnet for en funksjonshemmet person, fordi ingen landinger ville være mulig for kunden, av tekniske og sikkerhetsmessige årsaker.

A ble 15. april informert om de ovennevnte utfordringene (hotell, transport, landing, sikkerhet). A informerte om at det ikke var et problem for henne å organisere transfer selv, at hun ikke trengte å bli med på landinger, og at hun ikke trengte et hotellrom i Longyearbyen. Reisekonsulenten informerte andre interne avdelinger om As ønske om fortsatt å delta på cruiset.

Guest Relations-teamet ble involvert i perioden 16. april til 24. april. Det ble tatt opp som en tilleggsutfordring at Hurtigruten ikke kunne garantere at på- og avstigning i Longyearbyen og Reykjavik kunne skje direkte til kaien, eller om det i tilfelle uvær måtte brukes tender-båter som var lite egnet. Teamene i Guest Relations og Global Production mente at A burde rådes til å booke om til et cruise som var mer egnet for gjester med funksjonsnedsettelse.

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Postboks 208 Sentrum 5804 Bergen	(+47) 90933125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Reisekonsulenten kontaktet A 25. april for å gå gjennom informasjonen, og tilby å reservere en alternativ seiling der sikker ombordstigning kunne garanteres. A ble skuffet, og nevnte at hun ikke hadde noen problemer da hun reiste med Hurtigruten i 2014.

A kontaktet Hurtigruten 27. april med spørsmål om hvorfor ekskursjonsprogrammet er merket med at aktiviteter ikke er egnet for personer i rullestol for visse utflukter, hvis ingen rullestolbundne kunder har lov til å gå ombord. Reisekonsulenten informerte A 30. april om at ingen rullestolbrukere hadde bestilt cruiset, og at informasjonen i programmet var generell. A ble tilbudt alternative seilinger. A påpekte igjen at hun ikke hadde problemer med å reise i 2014, og spurte om problemene også skyldtes hennes alder. A opplyste at hun ville kontakte likestillings- og diskrimineringsombudet.

En annen reisekonsulent kontaktet A 2. mai for å avklare situasjonen og forklare årsakene til anbefalingen. Konsulenten laget også et «hold-alternativ» for en annen seiling med Hurtigruten, og listet opp andre mulige alternativer. A ble tilbudt 5% ambassadørrabatt + 5% tilleggsrabatt for de tidligere utfordringene.

I desember/januar 2019 var det interne diskusjoner i Hurtigruten med tanke på å gi reisekonsulenter bedre verktøy for å håndtere denne typen situasjoner og for å hjelpe våre funksjonshemmede kunder på en best mulig måte. Opplæringsavdelingen er involvert for å lære opp våre ansatte.

Etnisitet (språk)

Informasjon på Hurtigrutens ekspedisjonsskip er ikke på norsk, med mindre dette er avtalt på forhånd. Seilinger på Svalbard er en del av Hurtigrutens ekspedisjonssegment. All informasjon er som utgangspunkt på tysk og engelsk med mindre annet er avtalt. Ekspedisjons-teamene er internasjonale, og dagsprogrammer blir produsert fortløpende fordi endelig program avhenger av vær, vind og andre forhold. På Hurtigrutens kyststrute i Norge er det alltid informasjon på norsk.

Nemndas vurdering

Nemnda skal ta stilling til om A ble diskriminert på grunn av funksjonsnedsettelse og alder da Hurtigruten ikke ville bekrefte hennes reservasjon av en ekspedisjonsreise. Nemnda skal også ta stilling til om A ble diskriminert på grunn av etnisitet (språk) da hun ikke fikk utdelt informasjon på norsk under et ekspedisjonscruise i 2014.

Funksjonsnedsettelse

Nemnda har kommet til at Hurtigruten har diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse.

Det følger av likestilling- og diskrimineringsloven § 6 at diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse er forbudt. Det følger videre av § 6 at med diskriminering menes direkte og indirekte forskjellsbehandling etter § 7 og § 8 som ikke er lovlig etter lovens §§ 9 – 11.

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Postboks 208 Sentrum 5804 Bergen	(+47) 90933125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Det skal legges til grunn at diskriminering har skjedd dersom det foreligger omstendigheter som gir «grunn til å tro» at diskriminering har skjedd, med mindre den ansvarlige sannsynliggjør at diskriminering likevel ikke har skjedd, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 37.

Det er i saken her ikke omstridt at A har en funksjonsnedsettelse, og at dette var den direkte årsaken til at hun ikke fikk bekreftet reisen. Det er derfor på det rene at hun er blitt direkte forskjellsbehandlet på grunn av funksjonsnedsettelsen, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6, jf. § 7. Det avgjørende spørsmålet er om forskjellsbehandlingen var lovlig etter § 9 første ledd, og nærmere bestemt om Hurtigruten har gjort sannsynlig at forskjellsbehandlingen i det konkrete tilfellet var saklig, nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende, og dermed lovlig etter likestillings- og diskrimineringsloven § 9 første ledd.

Hurtigruten har som utgangspunkt vist til enkelte forhold som kan være saklige med tanke på utfordringer ved å ha med rullestolbrukere på ekspedisjonsreise i krevende farvann. Nemndas vurdering er imidlertid at Hurtigruten i dette tilfellet ikke har ført tilstrekkelige bevis for at slike forhold her gjorde det nødvendig å kansellere As reservasjon.

Nemnda har lagt vekt på at Hurtigruten uten forbehold først bekreftet at A som rullestolbruker kunne delta. Det var først etter at reservasjonen var bekreftet at A ble konfrontert med ulike utfordringer ved gjennomføringen av reisen. At Hurtigruten markedsførte reisen uten å synliggjøre slike forhold på forhånd, taler etter nemndas syn mot at de senere opplyste utfordringene dannet saklig og nødvendig grunnlag for å kansellere As reise.

Nemnda kan ikke se at Hurtigruten har godtgjort at egnet transport for rullestolbrukere i Longyearbyen (og eventuelt i Reykjavik), var utilgjengelig. Dette ble for øvrig ordnet etter at A informerte om at hun gjennomførte samme reise i 2014, slik at det forelå alternative løsninger. A hadde selv opplyst at hun ikke ville delta på landinger, slik at det ikke kan ses å ha vært et saklig og nødvendig grunnlag for å legge vekt på utfordringene knyttet til dette. Når det gjelder hotell i Longyearbyen, mener nemnda det er svakt underbygget at det ikke kunne organiseres en akseptabel løsning.

Det er etter nemndas syn heller ikke tilstrekkelig godtgjort at det ikke var mulig å sikre A en forsvarlig ombord- eller avstigning. Det vises til As opplysninger om at hun i 2014 deltok på samme reise, uten at det er opplysninger i saken som tilsier at situasjonen var en annen i 2019. Hurtigrutens opplysning om problemer ved bruk av tenderbåt i særlige situasjoner i sammenheng med værforhold, mener nemnda ikke er tilstrekkelig underbygget. Dersom dette på akkurat denne reisen var en reell risiko, antar nemnda at det i markedsføringen hadde blitt gjort klart at hele reisen var uegnet for rullestolbrukere. Selv om denne reisen skulle gå langt mot nord, kan det forøvrig ikke ses at en slik problemstilling ikke også kan være aktuell på Hurtigrutens andre reiser. Generelt må nemnda anta at Hurtigruten ikke sjelden kan støte på utfordringer knyttet til gjester med bevegelsesutfordringer og helseplager, eller eventuelt akutte situasjoner, og at det er på plass rutiner for å håndtere det på en forsvarlig måte.

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Postboks 208 Sentrum 5804 Bergen	(+47) 90933125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Nemndas samlede vurdering er at Hurtigruten her ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kansellering av As reise her var et nødvendig tiltak for å avhjelpe de ulike utfordringene som er trukket frem, knyttet til at hun som rullestolbruker ville delta på reisen. Forskjellsbehandlingen av A var derfor ikke lovlig, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 9.

Alder

Etter likestillings- og diskrimineringsloven § 6, er diskriminering på grunn av alder, forbudt. Nemnda mener at det i saken her ikke er opplysninger som gir grunn til å tro at As alder i seg selv var årsaken til at hennes reise i 2019 ble kansellert. Hun ble derfor ikke diskriminert på grunn av alder.

Etnisitet (språk)

Nemnda har kommet til at A ikke ble diskriminert på grunn av etnisitet, i forbindelse med reisen i 2014.

Etter likestillings- og diskrimineringsloven § 6, er direkte og indirekte forskjellsbehandling på grunn av etnisitet (språk) forbudt, med mindre den er lovlig etter §§ 9 – 11.

Hurtigrutens praksis med å begrense informasjonen til passasjerene til engelsk og tysk, innebærer indirekte diskriminering på grunn av språk av personer som helt eller delvis ikke behersker disse språkene, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 8.

Etter nemndas syn er imidlertid denne praksisen lovlig i dette tilfellet, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 9 første ledd.

Hurtigrutens praksis er saklig begrunnet ved at både besetning og passasjerer på slike cruise har ulike nasjonalitet og språk, slik at det av rent praktiske årsaker er påkrevd å begrense informasjonen til enkeltspråk som kan brukes av de ansatte og forstås av de fleste passasjerene. Det er av samme grunn også nødvendig for virksomheten å begrense informasjon til språk som beherskes av de fleste om bord. Det er heller ikke uforholdsmessig at en slik internasjonal rettet virksomhet må begrense antallet språk informasjonen blir viderefremmet på, særlig sett i lys av at informasjon om aktiviteter må distribueres fortløpende og av ulike ansatte til alle passasjerene. I en slik situasjon er det ikke uforholdsmessig at enkeltpersoner uten nødvendig språkkunnskap, som velger å delta på et slikt cruise, må belage seg på selv å finne løsninger for å forstå informasjonen som gis.

Uttalelsen og vedtaket er enstemmig.

Sak 19/179

Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

Hurtigruten AS har diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse.

Diskrimineringsnemnda har gitt følgende uttalelse:

Hurtigruten AS har ikke diskriminert A på grunn av alder og etnisitet (språk).

Jon Østensvig
nemndleder

Møyfrid Eggebø

Usman Ivar Shakar

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur

Postadresse
Diskrimineringsnemnda
Postboks 208 Sentrum
5804 Bergen

Telefon
(+47) 90933125

E-post
post@diskrimineringsnemnda.no

Hjemmeside
www.diskrimineringsnemnda.no