

Udskriftsdato: 3. januar 2026

KEN nr 9917 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - adgangsbegrænsning - ej medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 2015-6811-57161

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - adgangsbegrænsning - ej medhold

J.nr. 2015-6811-57161

En mand med et udenlandsk klingende navn havde efter det oplyste købt og betalt for 36 liter kakaomælk i en butik. Han blev efterfølgende opmærksom på, at han kun havde fået 30 liter. Manden henvendte sig i butikken to uger senere, da han ønskede at returnere de 30 liter kakaomælk. Han ønskede også at få udbetalt et beløb svarende til prisen på seks liter kakaomælk. Butikken tog de 30 liter kakaomælk retur og afviste mandens krav om udbetaling af et beløb svarende til prisen på seks liter kakaomælk. Dette førte til en diskussion, og butikken udleverede seks liter kakaomælk til manden. Medarbejderne i butikken opfattede manden som truende i sin adfærd.

Ligebehandlingsnævnet vurderede, at der ikke var omstændigheder, der underbyggede, at butikkens vurdering af, at manden fremover ikke måtte komme i butikken, havde tilknytning til mandens etniske oprindelse.

Manden fik derfor ikke medhold.

Klagen drejer sig om påstået forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse i forbindelse med, at indklagede har nægtet klager adgang til en dagligvarebutik.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det er ikke i strid med lov om etnisk ligebehandling, at indklagede har nægtet klager adgang til en butik.

Sagsfremstilling

Klager, som har et udenlandsk klingende navn, har efter det oplyste handlet i en af indklagedes dagligvarebutikker gennem længere tid.

Klager købte efter det oplyste 36 liter kakaomælk hos indklagede, men blev efter butikkens lukketid opmærksom på, at han kun havde fået udleveret 30 liter kakaomælk.

Klager henvendte sig hos butikken for at returnere de 30 liter kakaomælk og for at få udbetalt et beløb svarende til seks liter kakaomælk, som klager havde betalt for 14 dage tidligere.

Kassemedarbejderen tog de 30 liter kakaomælk retur.

Medarbejderen ved kassen afviste klagers krav om udbetaling af et beløb svarende til prisen for seks liter kakaomælk. Det affødte en diskussion ved kassen. Butikschefen overtog samtalen med klager.

Butikschefen og klager diskutererede situationen inde i butikken. Indklagede endte med at udlevere seks liter kakaomælk til klager.

Klager fik samtidig forbud mod at komme i butikken.

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at han har været udsat for forskelsbehandling på grund af etnicitet. Han ønsker at opnå adgang til butikken, og at nævnet fastsætter en godtgørelse.

Klager betalte for 36 liter kakaomælk, men fik kun udleveret 30 liter. Samme dag, efter butikkens lukketid, blev han opmærksom på, at han havde fået udleveret for få kakaomælk.

Allerede to dage efter salget rettede klager henvendelse til butikken for at rette op på fejlen. Kassemedarbejderen kunne imidlertid ikke hjælpe klager, og bad klager om at vende tilbage, når butikschefen var til stede i butikken. Klager formåede først at træffe butikschefen 14 dage efter købet. Det er derfor ikke rigtigt, når indklagede henviser til, at klager først rettede henvendelse 14 dage efter købet.

Klager har altid talt meget høfligt til personalet i butikken.

I februar 2016 købte han fem poser appelsiner, men medarbejderen bad kun om penge for fire poser. Klager vendte tilbage til butikken og betalte for den sidste pose. Han sendte samtidig en mail til indklagedes hovedkontor, som takkede for hans ærlighed. Klager filmede situationen på sin telefon for at gøre indklagede opmærksom på, hvordan han normalt taler til personalet i butikken. Indklagede er blevet gjort bekendt med videoklipet.

Indklagede gør gældende, at klager ikke har været udsat for forskelsbehandling på grund af etnicitet.

Indklagede har rettet henvendelse til butikschefen for den pågældende butik, som har oplyst:

"Kunden [navn]henvender sig ved kassen med 30 l Mathilde kakao som han har købt 14 dage forinden. Jeg starter med at tage de 30 kakao retur, da det er det jeg forstår på ham at han vil.

Da jeg så giver ham pengene får han forklaret at han har betalt for 36 og kun havde 30. Han vil derefter have 6 stk mere, som jeg fortæller ham at jeg desværre ikke kan. Dette er på baggrund af at han ikke har tjekket det inden han forlod butikken og at der er gået 14 dage uden at

han har foretaget sig noget.

Kunden bliver meget insisterende og der går ca 10 min med snak frem og tilbage. Efter de 10 min bliver jeg nødt til at gå væk derfra, da jeg frygter at situationen udvikler sig voldeligt. Jeg bruger 5-10 min på at snakke med mine kollegaer om sagen(som tydeligt kan se jeg er påvirket

af sagen). Jeg beslutter derefter at give ham de 6 kakao for at få ham ud af butikken. Jeg beslutter samtidig at fortælle ham at han ikke er velkommen i butikken mere, da jeg ikke ønsker at dette skal ske for mine ansatte.

Da jeg er meget utryg ved situationen, går jeg sammen med 2 kollegaer op og fortæller ham dette og afleverer de 6 kakao. Efter dette bliver han mere truende i sin adfærd og vil ikke forlade butikken. Der bliver derfor ringet til politiet, da vi ser det som den eneste måde at få ham til

at forlade butikken på.

Kunden forlader butikken af sig selv efter 20-25 min, 5 min inden politiet ankommer. ”

Indklagede har tilsvarende rettet henvendelse til junior distriktschef, som er ansvarlig for det pågældende geografiske område, hvor butikken er beliggende.

Junior distriktschefen har udtalt:

”Jeg talte med butikken dagen efter episoden og modtog så senere på dagen henvendelsen videresendt fra [fornavn](HR-medarbejder hos [Indklagede]).

Jeg tog telefonisk kontakt til kunden og holdte fast i butikkens ønske om at han ikke længere måtte handle i butikken, da hans adfærd havde været truende. Han var uenig og jeg lovede at følge op om der var bevis for dette på butikkens overvågningskameraer.

Dette var der desværre ikke, men personale holdt fast i deres vurdering og jeg fortalte ham dette telefonisk efterfølgende. ”

Indklagedes virksomhed er en særdeles rummelig arbejdsplads med mere end 60 forskellige nationaliteter. Indklagede har i mange år arbejdet professionelt for at sikre integration og mangfoldighed på arbejdsmarkedet.

Indklagede ønsker at behandle såvel kunder som ansatte efter dette værdisæt; uanset køn, race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Personalet i den pågældende butik handlede imødekommende og serviceminded ved at tage klagers 30 liter Mathilde kakaomælk retur til trods for, at der var gået ca. 14 dage siden købet og til trods for,

at indklagede i det hele taget og sædvanligvis ikke tager madvarer retur.

Såfremt klager alene modtog 30 liter kakaomælk – i stedet for 36 liter kakaomælk – i forbindelse med købet, burde klager umiddelbart herefter have reklameret over købet.

Når indklagede afviste klagers krav om at udbetale differencen mellem henholdsvis 36 og 30 liter kakaomælk, beror det under ingen omstændigheder på klagers etnicitet.

Alle kunder ville få den samme behandling, uanset køn, race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel, orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Når personalet føler sig truet af en kunde, er der intet til hinder for,

at butikschefen kan beslutte, at denne kunde fremadrettet skal nægtes adgang til butikken, så længe dette beror på et sagligt grundlag.

Indklagede kan på ingen måde genkende klagers oplevelse af, at håndteringen har nogen som helst relation til hans etniske oprindelse.

Videoklippet viser, at klager taler med en medarbejder omkring et køb af appelsiner. Klippet er uden sammenhæng med denne sag.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Ligebehandlingsnævnet behandler klager over forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse efter lov om etnisk ligebehandling.

Forbuddet mod forskelsbehandling gælder for al offentlig og privat virksomhed for så vidt angår social beskyttelse, herunder social sikring og sundhedspleje, sociale goder, uddannelse samt adgang til og levering af varer og tjenesteydelser, herunder bolig, der er tilgængelige for offentligheden.

Begrebet tjenesteydelser skal fortolkes bredt. Klagen er derfor omfattet af lov om etnisk ligebehandling.

En person, som anser sig for krænket på grund af etnisk oprindelse, skal påvise faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at der er udøvet forskelsbehandling.

Nævnet vurderer, at der ikke er omstændigheder i sagen, der underbygger, at indklagedes vurdering af, at klager fremover ikke må komme i butikken, har nogen tilknytning til klagers etniske oprindelse.

Klager har derfor ikke påvist faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at indklagede har udsat ham for forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse.

Klager får derfor ikke medhold i klagen.

<2015-6811-57161>