

Sammendrag og anonymisert versjon av ombudets uttalelse

En kvinne hevder at Kelly Services diskriminerte henne på grunn av språk da de avslø hennes søknad om deltakelse på rekrutteringskveld. Ombudet mener at Kelly Services handlet diskriminerende da de unnlot å foreta en reell vurdering av hennes språkferdigheter.

Kvinnen, som har indonesisk som sitt morsmål, meldte seg på rekrutteringskvelden og sendte en CV skrevet delvis på engelsk, delvis på norsk. Hun skrev at hun snakket godt engelsk og middels godt norsk.

Kelly Services svarte på engelsk at de ikke kunne tilby henne noen jobb uten at hun krev og snakket norsk flytende. Kvinnen ringte selskapet og tilbød å sende dokumentasjon på at hennes norskkunnskaper var bedre enn det som fremgikk av CV-en, men hun skal ha blitt avfeid.

Saksnr.: 10/742

Lovgrunnlag: Diskrimineringsloven § 4

Dato: 27.10.2010

OMBUDETS UTTALELSE

Sakens bakgrunn

A henvendte seg til Likestillings- og diskrimineringsombudet 27. april 2010 og ba ombudet vurdere om rekrutteringsselskapet Kelly Services hadde behandlet henne i strid med diskrimineringsloven.

I forbindelse med rekruttering av personale til Call Centre, arrangerte rekrutteringsselskapet Kelly Services rekrutteringskveld 21. april 2010. Det var lagt ut annonse om rekrutteringskvelden på www.finn.no og personer som var interessert i stilling ved Call Centre, kunne melde seg på ved å sende inn CV til Kelly Services.

Ifølge annonsen på www.finn.no, ble det oppstilt krav om følgende kvalifikasjoner:

- Over 20 år
- Serviceinnstilt med stå-på-vilje

- Motivert for nye utfordringer
- Læringsvillig

A sendte en e-post med vedlagt CV til Kelly Services 16. april 2010. I e-posten står det:

*"eg sender min CV og påmelde meg til å komme te rekrutteringsdag
mvh A"*

CVen A sendte var skrevet delvis på engelsk og delvis på norsk. Av CVen framgår det blant annet at A har studert og arbeidet i Norge i seks år ~~år~~. Under språkferdigheter framgår det at hun har indonesisk som morsmål, at hun snakker godt engelsk og middels norsk (fair knowledge of Norwegian).

A fikk e-post fra rekrutteringsselskapet 19. april 2010. E-posten var skrevet på engelsk og hadde følgende formulering:

*"Hello, thank you for your interest in Kelly Services.
I am sorry to say that without any or little Norwegian skills it will be difficult for us to help you finding a job because most of our customers ~~requiers~~require that you speak and write Norwegian fluently. I recommend you to also contact the other recruiting companies in Bergen, like Adecco and Manpower. Good luck."*

På bakgrunn av e-posten, kontaktet A Kelly Services på telefon. Temaet for telefonsamtalen var As norskkunnskaper. A opplyser til ombudet at hun forklarte rekrutteringsselskapet at hun hadde bedre norskkunnskaper enn det som fremgikk av CVen og viste til at hun har fullført norskkurs og bodd i Norge i seks år. Hun ba om å få sende inn dokumentasjon på at hun har norskkunnskaper. A opplyser at Kelly Services avfeide dette. A har også opplyst i sin klage til ombudet at personen hun snakket med i Kelly Services ignorerte As forslag om å sende diplomete~~n~~ fra språkkurset. A har også opplyst at denne personen sammenlignet A med andre innvandrere som har bodd i Norge lenge uten å beherske norsk.

Etter telefonsamtalen skal A ha sendt en sms til regionsjef i Kelly Services for vest og midt-Norge. Dagen etter ble hun oppringt av en kvinne i rekrutteringsselskapet som sa A kunne sende et brev til Kelly Services. A hevder at hun ikke har hørt noe fra selskapet etter dette.

Kelly Services har ikke bestridt As fremstilling av faktum.

Partenes syn på saken

A

A mener at Kelly Services har diskriminert henne på grunn av språk. Hun mener at avslaget fra Kelly Services fratok henne muligheten til å vise sine kunnskaper og kompetanse for mulige arbeidsgivere. Ifølge A fikk hun aldri anledning til å dokumentere sine språkkunnskaper. Hun mener dessuten at hun i telefonsamtalen, som foregikk på norsk, viste at hun hadde norskkunnskaper.

Kelly Services

Kelly Services fastholder overfor ombudet at As norskkunnskaper var årsaken til at hun ikke fikk tilbud om å delta på rekrutteringskvelden 21. april 2010, og viser til at det gikk frem av hennes CV at hun ikke hadde tilstrekkelige norskkunnskaper. Kelly Services mener at e-posten fra A av 16. april 2010 bekrefter dette. Kelly Services presiserer at dette ikke var et avslag på søknad om stilling, men en orientering om at hun ikke var aktuell for de ledige stillingene ved Call Center.

Kelly Services hevder at språkkravet som ble stilt er saklig. Det vises til at stillingene innebærer kundekommunikasjon som foregår via telefon og ofte i et høyt tempo. For å hindre misforståelser mellom kunderådgiver og kunde, er det viktig med gode muntlige og skriftlige norskkunnskaper.

Rettslig grunnlag

Diskrimineringsloven § 4 første ledd forbyr direkte og indirekte forskjellsbehandling på grunn av blant annet språk. Denne saken reiser spørsmål om direkte diskriminering. Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer eller foretak på grunnlag som nevnt over blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon.

Forskjellsbehandling som er *"nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller de som forskjellsbehandles"*, jf. § 4 fjerde ledd, er tillatt.

Dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at det har skjedd diskriminering, skal det legges til grunn at diskriminering har funnet sted, hvis ikke den som er ansvarlig for handlingen sannsynliggjør at det likevel ikke har skjedd diskriminering, jf. diskrimineringsloven § 10.

En påstand om diskriminering er ikke nok til at ombudet kan konkludere med at det er "grunn til å tro" at diskriminering er skjedd. Påstanden må støttes av andre opplysninger eller sakens omstendigheter for øvrig.

Ombudets vurdering

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskrimineringsloven, jf diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd.

Ombudet skal ta stilling til om Kelly Services handlet i strid med forbudet mot direkte diskriminering på grunn av språk i diskrimineringsloven § 4 da de avsto As søknad om å delta på rekrutteringskvelden ~~innkalle~~ **Novi**. For at en handling eller unnlattelse skal rammes av diskrimineringsloven § 4 må handlingen eller unnlattelsen føre til personer på grunn av språk behandles dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon. Det første ombudet må vurdere er dermed om A har blitt behandlet dårligere enn andre, og om dette hadde sammenheng med hennes språkferdigheter.

Kelly Service har ikke bestridt at det var As språkferdigheter som var avgjørende da de avsto hennes påmelding til rekrutteringskvelden. Det er heller ikke bestridt at vurderingen av As språkferdigheter utelukkende var basert på hennes CV og en kort e-post bestående av en setning. Det ble dermed ikke foretatt noen nærmere vurdering av As språkferdigheter, til tross for at A tok kontakt med Kelly Services på telefon for å forklare at hun hadde bedre norskkunnskaper enn det som fremgikk av CVen. I telefonsamtalen, som foregikk på norsk, opplyste hun at hun hadde bekreftelse på bestått norskkurs, og ba om å få sende bekreftelsen til Kelly Services, noe rekrutteringsselskapet motsatte seg. Kelly Services har i sin korrespondanse med ombudet ikke gitt opplysninger som skulle tyde på at denne telefonsamtalen avdekket eller bekreftet manglende norskkunnskaper.

Den manglende vurderingen av As ferdigheter førte til at hun ikke fikk delta på rekrutteringskvelden. Hun ble dermed avskåret fra å bli vurdert til stillingene ved Call Center. Forbudet mot diskriminering gjelder på alle trinn i en ansettelsesprosess. Ombudet legger derfor til grunn at A ble direkte forskjellsbehandlet på grunn av språk i strid med diskrimineringsloven § 4 første ledd.

Forbudet mot direkte forskjellsbehandling på grunn av språk er ikke absolutt. Ifølge diskrimineringsloven § 4 fjerde ledd kan en forskjellsbehandling være lovlig dersom den er nødvendig for å nå et saklig formål og forskjellsbehandlingen ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den som rammes. Ombudet mener imidlertid at det i denne saken ikke er grunnlag for å gå inn i en vurdering av om vilkårene for lovlig forskjellsbehandling er oppfylt. En forutsetning for en slik vurdering er at forskjellsbehandlingen bygger på riktig faktum, jf. Ot.prp.nr. 33 (2005-2005) s. 101. Som nevnt ovenfor, mener ombudet at det ikke er sannsynliggjort at Kelly Services hadde grunnlag for å vurdere As språkkunnskaper, da hun ikke ble gitt anledning til å dokumentere disse. Ombudet kan derfor ikke vurdere om det var saklig, nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende å forskjellsbehandle A på grunn av språk.

Ombudet legger derfor til grunn at Kelly Services handlet i strid med diskrimineringsloven § 4.

Konklusjon

Kelly Services handlet i strid med diskrimineringsloven § 4 da de unnlot å foreta en reell vurdering av hennes språkferdigheter, slik at hun ikke fikk delta på rekrutteringskvelden.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har ikke kompetanse til å ilegge erstatnings- og/eller oppreisningsansvar. Spørsmål om erstatning og/eller oppreisning avgjøres av domstolene, jf. diskrimineringsloven § 13, jf. § 14.

Ombudet vil likevel oppfordre partene til å komme frem til en minnelig løsning i saken. Vi ber om tilbakemelding innen 19. november 2010 om hvordan Kelly Services foreslår å løse saken, dersom Kelly Services velger ikke å bringe saken inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda.