

Vår ref.:

12/1855

Dato:

25.06.2013

Ombudets uttalelse

Sakens bakgrunn og faktum

Ombudets fremstilling av hendelsesforløpet bygger på redegjørelsene fra Hertz og A, supplert av en skriftlig erklæring, datert 3. oktober 2012 fra As husvert i Norge. Hendelsen beskrives som følgende:

Den 2. oktober 2012 tok A kontakt med et Hertz bilutleiekontor for å leie en bil. Han spurte om leievilkårene og om Hertz aksepterte et EU førerkort. Hertz svarte pr e- post. I e-posten til A sto det blant annet dette:

"Hi!

Thank you for contacting Hertz.

For the requested period 04.10.2012 at 10.00 to the 25.10.2012 at 10.00 with pick up and return at Elverum we can offer the following price for 01 days:

Car group: C - Golf or similar (I dont have Audi in Elverum)

NOK 805,-(with 10% discount)

`EU driving licence is ok but it must be written in English.

`Driver need to pay for rental with his personal credit card

(...)

The driver has to be 25 years old and have had a drivers license for at least one year. At pickup the driver must present a valid drivers license and his/her own international credit card."

Den 3.oktober 2012 oppsøkte A Hertz i X. A opplyste at han ønsket å leie en bil for ett døgn, tur/retur til Elverum. Ekspeditøren forklarte om leievilkårene og prisen, hvorpå A fremla førerkortet og bankkortet. Førerkortet var rumensk og bankkortet var et Visa debetkort, utstedt av DNB.

Ekspeditøren fortalte da at han dessverre ikke kunne leie A noen bil. Partene forklarer seg forskjellig om årsaken til at A ikke fikk leie bil. I følge A skal ekspeditøren ha forklart at kontoret hadde hatt dårlige erfaringer med utleie av bil til rumenske statsborgere, og at han var redd for at A ikke skulle returnere bilen. A skal ha spurt «bottom line, you don' t rent cars to Romanians?» og ekspeditøren skal ha svart «sorry, but no». Ifølge Hertz hadde ikke A kredittkort eller Visa debetkort, men kun et Visa kort av typen Elektron.

Senere samme dag ringte As husvert til Hertz. På forhånd hadde han søkt råd hos ombudet. I følge husverten skal ekspeditøren ha forklart at de hadde hatt dårlige erfaringer med rumenere som stjal biler, men at A ville kunne leie en bil dersom han fremla to kredittkort. Husverten skal ha svart med at A bare hadde ett kort. Partene ble da enige om at A kunne leie en bil dersom han betalte 10.000 kroner i depositum.

Etter dette møtte A på nytt på Hertz. Denne gangen ble A ekspedert av en kvinne. A forklarer at hun ba ham fremvise to kredittkort, hvorpå A sa at han bare hadde ett kort (utstedt av DNB), men at han kunne betale kontant og legge igjen kortet som forsikring. Forslaget ble avslått. A sier at han la frem et utenlandsk Visa Elektron, men kortet ble ikke akseptert. Hertz avviser dette og fastholder at A la frem det samme kortet som første gang. Det ble da foreslått å bruke As husvert sitt kredittkort men vedkommende var ikke villig til dette. A forlot Hertz kontoret uten å ha fått leie en bil.

Den 9. oktober besøkte A Hertz bilutleie i Elverum for å leie en bil. Slik ombudet forstår det, kunne A ha fått leid bil med det kortet han viste frem i det andre Hertz kontoret, men alle biler var utleid. Til slutt leide A en bil hos Avis i Elverum. Han la også her frem samme Visakort som han hadde lagt frem hos Hertz.

A har fremlagt en kopi av et dokument utstedt av DNB, som inneholder et bilde av to kort utstedt til A av DNB. Det første bildet er kortet som Hertz ikke aksepterte. På topp av

dokumentet står det som overskrift «My cards» og under det står det standard informasjon om Visa/Master kort utstedt kunden, som følgende:

“Here is a list of your DNB bank cards

(...)

Debit card:

(Bildet av kortet)

Card information:

BNB Visa utan legitimasjon

*Card number: **** * * * **

Account number: (.....)

Status: Active”

Det andre kortet under samme overskrift betegnes som «DNB Electron», med blant annet «status: Not active». A opplyser at dette kortet ble deaktivert i mai 2012.

Begge kortene står under overskriften «Debit Card».

Nedenfor står det en ny overskrift: «Credit Card». Under dette står det «You have no credit cards with us».

A har også fremlagt en kopi av leiekontrakten hos Avis. Papirene viser at transaksjonen ble betalt med et kort som ender med samme nummer som kortet med aktiv status som vises på DNB dokumentet under «Debit card». Det er dette kortet som A hevder å ha fremvist hos Hertz.

Partenes syn på saken

A:

A mener seg diskriminert av Hertz og hevder at grunnen til at han ble nektet å leie en bil er at han er fra Romania. A viser til at samtalen mellom ham og ekspeditøren startet med en vennlig tone men at ekspeditørens holdning forandret seg helt umiddelbart da han så at førerkortet

var rumensk. Han understreker at avslaget ble gitt uten at ekspeditøren en gang tok en titt på kortet. Han viser til at kortet som han fremviste er et såkalt «debitkort» («debit card»), at han på dette tidspunktet hadde 16.000 kroner på kontoen. Han mener at kortet tilfredstilte Hertz' alminnelige betalingsvilkår.

Videre stiller han seg uforstående til at han til etter hvert ble bedt om å fremvise to kort, når han i utgangspunktet hadde fått beskjed om at han måtte fremvise ett kort. A mener at Hertz' argumentasjon om at han hadde feil type kort er en måte å skjule at deres ansatte har diskriminert ham. Han mener at denne argumentasjonen støtter en praksis som avviker fra alminnelige Hertz regler. Til støtte viser han til at noen dager senere ikke møtte noe slikt problem hos Hertz eller Avis bilutleie i Elverum.

First Rent a Car Norway AS på vegne av Hertz:

Det er First Rent a Car Norway AS, som representerer Hertz i Norge og som har innhentet opplysninger, som har redegjort for saken. For ordens skyld vil ombudet referere til denne parten som «Hertz».

Hertz avviser at A ble nektet å leie en bil på grunn av at han er rumensk. Hertz fastslår at en eneste grunn til at A ikke fikk leie bil var at han ikke hadde riktig bankkort, slik dette kreves av norske standard utleievilkår. Ombudet siterer noen utdrag fra Hertz' redegjørelse:

«Det viste seg da at han ikke hadde noe kredittkort eller VISA Debet kort, men kun et VISA-kort av typen Electron. I og med at han ikke hadde kredittkort eller Visa Debet kort, kunne han ikke få leie bil».

«Betalingskort av typen Visa Electron, som Ion A ønsket å benytte (...) er en korttype hvor bruken er betinget av at det på belastningstidspunktet er penger på den konto kortet er knyttet opp til, og det kan følgelig ikke overtrekkes slik det er mulig å gjøre med andre typer kort. Til orientering nevner vi også at det er vanlig ved leie av bil at utleier skaffer seg sikkerhet i leietakers kredittkort (...)»

Til støtte har Hertz vedlagt et informasjonsskrift fra Terra Kortbank, hvor det står at bruk av Visa Elektron kort innebærer at vedkommendes brukskonto belastes automatisk. Videre står det at kortet kan benyttes kun i online terminaler med direkte dekningskontroll og gjelder også varekjøp. Hertz har også vedlagt et utdrag av en informasjonsskrift om vilkårene for bilutleie, (utarbeidet av Norges Bilutleieforbund i samarbeid med Forbrukerrådet), hvor det blant annet

står at «Leietaker kan velge å betale kontant ved tilbakelevering av bilen, men Utleier har alltid rett til å kreve at Leietaker benytter kredittkort eller debetkort ved bestilling av bilen».

Hertz viser videre til NAF's hjemmeside «Råd ved leie av bil» hvor det står følgende:

«Betaling: Bilutleieselskapet vil normalt skaffe seg sikkerhet i ditt kredittkort for egenandel mv. Her er det viktig at det settes en øvre grense for denne sikkerheten slik at utleier ikke kan trekke et større og kanskje omtvistet beløp av ditt kredittkort».

Videre sier Hertz følgende:

«Til orientering opplyses det at Hertz' avdeling i X både før og etter den 3. oktober d.å. har leid ut biler til rumenske statsborgere, og den eneste årsaken til at Ion A ikke fikk leie bil den nevnte dagen, skyldes at han ikke oppfylte vilkåret som Hertz' avdelinger i Norge stiller om at leietakere må fremlegge et gyldig kredittkort eller debetkort for å få leid bil».

På spørsmål fra ombudet om hvilke krav som stilles til norske, utenlandske og rumenske kunder, svarer Hertz at utover det at alle kunder må vise et gyldig førerkort og bankkort og på denne måte også skal kunne identifiseres, blir utenlandske kunder vanligvis bedt om tilleggskjøddokumentasjon i form av pass. De presiserer at Hertz utover dette ikke har noe spesiell praksis overfor kunder med rumensk førerkort eller rumensk statsborgerskap.

Hertz står fast på at Hertz- avdelingene i Norge behandler kundene likt uavhengig av nasjonalitet. Når A selv skriver at han ikke hadde noe problem med å leie en bil hos Hertz i Elverum, mener Hertz at dette underbygger deres anførsel om at utenlandske kunder ikke forskjellsbehandles hos Hertz. Til støtte har Hertz fremlagt en rapport som viser leieavtaler mellom februar 2011 og februar 2013 med rumenske kunder hos Hertz avdelinger i Norge, og en grafisk fremstilling av utviklingen av deres utleie til rumenske statsborgere. Tabellen viser til totalt 65 utleietransaksjoner med kunder fra Romania, hvorav én i X 7. november 2012.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskrimineringsloven eller ikke, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 2.

Diskrimineringsloven

Diskrimineringsloven forbyr direkte og indirekte forskjellsbehandling på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion eller livssyn, jf. loven § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnløtelse som har som formål eller virkning at personer eller foretak av grunner som nevnt over, blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon. Statsborgerskap inngår ikke i diskrimineringsgrunnlagene som dekkes av diskrimineringsloven. Usaklig forskjellsbehandling på grunn av statsborgerskap omfattes imidlertid av forbudet mot indirekte diskriminering på grunn av etnisitet/ nasjonal opprinnelse, jf. Ot. prp. nr. 33 (2004-2005) kap. 10.1.8.3, s. 88. Denne saken reiser altså et spørsmål om indirekte diskriminering.

Med indirekte diskriminering menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnløtelse som fører til at personer på grunn av forhold som nevnt i første ledd blir stilt særlig ufordelaktig sammenliknet med andre.

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, unnløtelsen eller ytringen 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

Diskrimineringsloven omfatter ikke statsborgerskap som diskrimineringsgrunnlag. Usaklig forskjellsbehandling på grunn av statsborgerskap kan imidlertid rammes av forbudet mot indirekte diskriminering på grunn av etnisitet/ nasjonal opprinnelse, jf. Ot. prp. nr. 33 (2004-2005) kap. 10.1. 8.3, s. 88. Forarbeidene viser i den forbindelse til at det ikke er adgang til diskriminering mellom ulike statsborgere. Med unntak av familieliv og personlige forhold, gjelder forbudet mot diskriminering på grunn av nasjonal opprinnelse/ etnisitet på alle samfunnsområder, herunder varer og tjenester.

Ombudet skal ta stilling til om Hertz bilutleie i X den 3. oktober 2012 nektet å leie ut bil til A på grunn av at han har rumensk bakgrunn.

Beviskravet er alminnelig sannsynlighetsovervekt, men som det fremgår av diskrimineringslovens § 10, deles bevisbyrden mellom partene. Dersom ombudet på bakgrunn av dokumentasjon fremlagt av A finner at det er grunn til å tro at hans nasjonale opprinnelse har hatt betydning for avslaget, går bevisbyrden over på Hertz. Hertz må da sannsynliggjøre at diskriminering ikke har skjedd.

Hertz har fremlagt to rapporter som dokumentasjon på at rumenske statsborgere ikke forskjellsbehandles, men får leie bil. Ombudet finner ikke at dette er tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at A ikke ble diskriminert på grunn av sin rumenske opprinnelse. Ombudet må uansett vurdere om det i dette konkrete tilfellet skjedde forskjellsbehandling på grunn av nasjonal opprinnelse.

Hertz avviser at As rumenske opprinnelse har hatt noen betydning i beslutningen om å nekte ham å leie en bil. Hertz hevder at den eneste grunn til at A fikk avslag er at han ikke hadde riktig bankkort. Det er altså påstand mot påstand mellom partene om hva som faktisk er årsaken til at A ikke fikk leie en bil. På dette grunnlaget kan ikke ombudet si at den ene versjonen er mer sannsynlig enn den andre.

Ombudet må derfor ta stilling til om det er andre omstendigheter i saken som underbygger As påstand om at han ble nektet å leie bil fordi han er rumensk, og således forskjellsbehandlet på grunn av sin nasjonale opprinnelse.

Det er flere forhold i denne saken som kan ha betydning for å avklare hvorvidt det foreligger grunn til å tro at A ble forskjellsbehandlet. To forhold er uomtvistet og kan dermed legges til grunn: For det første at A den 3. oktober 2012 ble nektet å leie en bil av to Hertz ansatte og for det andre at han fremviste et rumensk førerkort. Hans nasjonale opprinnelse var med andre ord kjent for de ansatte ved Hertz.

At en kunde som er utenlandsk statsborger, nektes å leie en bil, er imidlertid ikke tilstrekkelig grunnlag for å hevde at personen er blitt forskjellsbehandlet på grunn av nasjonal opprinnelse. Lovens forbud innebærer at det må være en årsakssammenheng mellom avslaget og kundes nasjonale opprinnelse. Også utenlandske kunder må oppfylle standardkravene ved utleie av bil, herunder standard betalingsvilkår. Spørsmålet om hvilket kort A fremviste da han først kom på kontoret, og om kortet oppfylte betalingsvilkårene, vil være et moment i vurderingen av om det er grunn til å tro at han ble nektet å leie bil fordi han har rumensk opprinnelse eller om det var fordi Hertz mente han ikke hadde gyldig bankkort.

Det fremgår av Hertz' redegjørelse at Hertz hevder at A ikke la frem et debetkort, men et elektronkort: *«Det viste seg da at han ikke hadde noe kredittkort eller VISA Debet kort, men kun et VISA-kort av typen Electron. I og med at han ikke hadde kredittkort eller Visa Debet kort, kunne han ikke få leie bil».*

A selv hevder at han la frem debetkortet det samme som han benyttet da han leide bil hos Avis i Elverum. A har lagt frem dokumentasjon for sine kort utstedt av DNB. Det fremgår av det vedlagte DNB dokumentet under rubrikken «debit card» at A har et aktivt debetkort. Nummeret på kortet samsvarer med nummeret på kortet som vises på leiekontrakten mellom A og Avis. Det andre kortet er et «Elektron» kort som ikke har aktiv status og som A har opplyst ble deaktivert i mai 2012. Ombudet mener derfor at Hertz' anførsel om at A ikke hadde riktig kort, fremstår som lite troverdig. Leiekontrakten mellom Avis og A, som viser at debetkortet fra DNB ble brukt, støtter As påstand om at han la frem dette betalingskortet. Ombudet finner derfor ikke grunn til å tvile på at A la frem det aktive debetkortet hos Hertz i X. Det fremstår tvert imot som lite sannsynlig at han skulle ha lagt frem et deaktivert kort av typen Elektron, når han har et aktivt kort som oppfyller betalingsvilkårene til Hertz.

Slik ombudet ser det, er det heller ikke grunn til å trekke i tvil at kortet A la frem, tilfredsstiller standard betalingsvilkår hos Hertz. I e- posten fra Hertz til A står at kunden måtte vise et «kredittkort» («his/her personal international credit card) (ombudets understreking)». Imidlertid fremgår det av standardvilkårene som Hertz viser til (punkt 2. «Oppgjør for påløpt vederlag m.v leieforholdet) at «Leietaker aksepterer at Utleier kan belaste ham for de tjenester

leietaker har signert, og for de belastninger som omfattes av denne kontrakt, jfr. pkt 3., enten ved kredittkort, debetkort (ombudets utheving) eller ved alminnelig fakturering.»

Ombudet forstår det slik at så lenge en kunde viser et gyldig debetkort, vil Hertz under vanlige omstendigheter ikke kunne kreve at kunden legger frem et kredittkort i stedet. Ombudet kan ikke se at det var grunnlag for å kreve ytterligere sikkerhet for leie av bilen i denne saken. A ønsket å leie bilen for kun ett døgn, leieprisen var ikke mer enn 805 kroner, kortet var utstedt av en norsk bank og det ble fort opplyst for Hertz at A hadde en fast adresse i Norge. A hadde uansett vist seg villig til å betale depositum, ombudet kan ikke se at Hertz har avvist dette.

Ombudet fastslår på grunnlag av ovenstående at Hertz ikke har sannsynliggjort at det var andre grunner enn A sin rumenske bakgrunn som førte til at han ble nektet å leie bil.

Denne saken reiser spørsmål om diskriminering i grenselandet mellom direkte og indirekte diskriminering. I saker om indirekte diskriminering etter diskrimineringsloven er det et tilleggsvilkår at forskjellsbehandlingen må ha ført til at den diskriminerte er stilt særlig ufordelaktig sammenliknet med andre.

Det er anerkjent (jf. kap.10.3.3, s. 95) at det i noen saker kan være vanskelig å definere om diskrimineringen er direkte eller indirekte, jf. Ot.prp. 34 (2004-2005, side 95). I de sakene ombudet har behandlet spørsmål om indirekte diskriminering på grunn av nasjonal opprinnelse, har utgangspunktet vært krav om norsk statsborgerskap for å kunne nyttiggjøre seg en tjeneste; for eksempel leie bolig, eller ta opp forbrukslån. Denne saken skiller seg fra disse sakene, ved at det fremstår som temmelig åpenbart at det var As rumenske opprinnelse som var avgjørende i beslutningen om å nekte ham retten til å leie en bil. Slik ombudet vurderer det, taler mye for at forskjellsbehandlingen i denne saken anses som direkte forskjellsbehandling.

Det er imidlertid ikke avgjørende for resultatet om saken vurderes som et spørsmål om indirekte diskriminering. Det fremgår av forarbeidene at vilkåret om å stilles særlig ufordelaktig tar sikte på å sile ut de mer bagatellmessige forholdene. Spørsmålet om å kunne leie bil, er ikke av en slik bagatellmessig karakter. Belastningen ved å bli avvist av en tilbyder av en alminnelig tilgjengelig tjeneste og ikke ha samme valgfrihet som andre, med hensyn til valg av transportmiddel er etter ombudets vurdering tilstrekkelig til å oppfylle lovens krav.

Etter en samlet vurdering finner ombudet at A 3. oktober 2012 ble diskriminert på grunn av sin nasjonale opprinnelse, da han ikke fikk leie bil hos Hertz bilutleie, avdeling X.

Konklusjon

Hertz v/ X avdeling handlet i strid med diskrimineringsloven § 4 da A 3. oktober 2012 ikke fikk leie bil hos Hertz- bilutleie.

Saksnummer: 12/1855

Lovgrunnlag: Diskrimineringsloven § 4

Dato for uttalelse:30.05.2013