

En person, som är döv, sökte en anställning som receptionist. Det var fråga om ett vikariat om åtta månader. I annonsen ställdes krav på att de sökande skulle behärska samtliga telefontekniker, innefattande även taltelefoni. Personen kallades inte till intervju och erhöll inte heller anställningen eftersom han, på grund av att han är döv, inte kan använda taltelefon. Fråga om detta har utgjort direkt diskriminering, indirekt diskriminering eller diskriminering genom bristande tillgänglighet.

**ARBETSDOMSTOLEN**DOM  
2020-01-22  
StockholmDom nr 3/20  
Mål nr A 149/18**KÄRANDE**

Unionen, 105 32 Stockholm

Ombud: förbundsjuristen Annika Jonasson, Unionen, 105 32 Stockholm

**SVARANDE**Stockholms läns landsting, Stockholms läns sjukvårdsområde, Box 45436,  
104 31 StockholmOmbud: arbetsrättsjuristen Lina Cronebäck, Sveriges Kommuner och  
Regioner, 118 82 Stockholm**SAKEN**

diskrimineringsersättning

---

**Bakgrund**

Mellan parterna gäller kollektivavtal, AB 17 Allmänna bestämmelser. L.F. är medlem i Unionen.

Stockholms läns sjukvårdsområde är en förvaltning inom Stockholms läns landsting (landstinget) och uppdragsgivare för Tolkcentralen, som också är en del av landstinget. Tolkcentralen förmedlar teckenspråkstolkning till personer med döv- och dövblindhet samt skrivtolkning och tolkning med tecken till personer med grav hörselskada eller vuxendövhet. Tolkcentralens uppdrag består i att ta emot tolkbeställningar från personer som själva är i behov av tolk eller från hörande personer. Beställningarna tas emot via bl.a. tal-, text- och bildtelefoni, e-post, fax, landstingets webbaserade datasystem för hantering av tolktjänstbeställningar – Tolkportalen – och via personliga besök. Därefter samordnar och förmedlar Tolkcentralen beställningarna till privata tolkbolag.

L.F. sökte hösten 2017 ett utannonserat arbete hos landstinget vid Tolkcentralen som receptionist. Det var fråga om ett vikariat om åtta månader. I annonsen ställde landstinget krav på att den sökande skulle behärska alla former av telefontekniker. Detta innebar även ett krav på att kunna använda taltelefon. L.F., som är döv, kan inte använda taltelefon. Han kallades inte till intervju och fick inte heller anställningen i fråga.

Mellan parterna har uppstått tvist om landstinget genom att bl.a. inte kalla L.F. till intervju och inte anställa honom utsatt honom för olika former av diskriminering med anledning av hans funktionsnedsättning, hans dövhet. Det

parterna framför allt tvistar om är om landstinget vidtagit skäliga åtgärder för tillgänglighet.

Unionen och landstinget har tvisteförhandlat utan att kunna enas.

### **Yrkanden m.m.**

Unionen har yrkat att Arbetsdomstolen ska förplikta landstinget att till L.F. betala diskrimineringsersättning med 100 000 kr jämte ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för delgivning av stämning till dess betalning sker.

Landstinget har bestritt käromålet. Inget belopp har vitsordats som skäligt i och för sig. Sättet att beräkna ränta har vitsordats.

Parterna har yrkat ersättning för rättegångskostnader.

---

Parterna har till utveckling av sin talan i huvudsak anfört följande.

### **Unionen**

#### *Om Tolkcentralen och dess receptionister*

Under hösten 2017 hade Tolkcentralen elva medarbetare samt en verksamhetschef. Fyra personer skulle arbeta i receptionen, fyra inom den s.k. samordningen och tre med andra administrativa arbetsuppgifter.

Tolkcentralens receptionister tar emot tolkbeställningar från döva och hörande. Beställningarna tas emot via tal-, text-, och bildtelefon, e-post, telefax, Tolkportalen samt vid personliga besök vid Tolkcentralen.

Tolkportalen är landstingets webbaserade datasystem för hantering av tolktjänstbeställningar till personer med dövhet, dövblindhet eller hörselnedsättning. Vårdgivare loggar in med eTjänstekort medan primära och sekundära tolkanvändare loggar in genom Vårdguidens e-tjänster alternativt direkt till Tolkportalen via mobilt BankId. Beställningarna läggs in i ett tolkbeställningssystem och därefter i ett bokningssystem med förfrågningar om tolkuppdrag till leverantörer.

I övriga arbetsuppgifter för receptionisterna ingår bl.a. att ta emot besökare och bud, svara på automatiska telefonmeddelanden, följa upp ofullständiga beställningar samt hantera förfrågningar från andra landsting.

De flesta beställningar kommer via e-post. Tolkcentralen mottog under januari, februari och mars 2018 totalt 6 874 beställningar via e-post och ca 3 600 taltelefonsamtal. Dagligen inkommer ca 3–20 samtal via text- och bildtelefon. Det förekommer även akuta beställningar av tolkuppdrag.

Tolkcentralen ska ha personal i den omfattning som krävs för att kunna utföra uppdraget.

Enligt dokumentet ”Värdegrund för tolkverksamheten” ska respekt och icke-diskriminering prägla tolkverksamheten. Professionalism och gediget kunnande ska finnas bland alla medarbetare.

#### *Annonsen*

Den 19 oktober 2017 annonserades en befattning som receptionist vid Tolkcentralen. Befattningen avsåg ett vikariat om åtta månader. Av annonsen framgick bl.a. följande.

##### Arbetsuppgifter:

De huvudsakliga arbetsuppgifterna är att ta emot tolkbeställningar via tal-text/bildtelefon, mail, fax, Tolkportalen och personligt besök på Tolkcentralen. Tolkbeställningarna registreras i ett specifikt bokningsprogram. Många kontakter behöver föras med tolkbeställaren för att beställningen ska bli komplett innan samordning av dessa sker.

##### Kvalifikationer:

Då ensamarbete förekommer är ett villkor att du behärskar alla ovan telefon-tekniker. Då Tolkcentralen riktar sig till specifika målgrupper ska du klara av att kommunicera på teckenspråk. Erfarenhet av tidigare receptionsarbete är meriterande.

#### *L.F:s ansökan och kvalifikationer*

Totalt sökte 34 personer det utannonserade vikariatet som receptionist, varav en var L.F. Han angav inte i ansökan att han är döv. När den första ansökningstidens slut närmade sig ansåg landstinget att det inte fanns ett tillräckligt stort urval av personer som uppfyllde kravprofilen. Landstinget beslutade därför att förlänga ansökningstiden.

Tolkcentralens dåvarande verksamhetschef informerade honom om att det krävdes att den som anställdes kunde behärska även taltelefoni.

L.F. blev aldrig kallad till intervju och han blev inte heller erbjuden anställningen, trots att han hade tillräcklig kompetens och tillräckliga kvalifikationer för anställningen utifrån utbildning, erfarenhet och personlig lämplighet. När han skrev till landstinget och frågade varför han inte blivit kallad till intervju, svarade den dåvarande verksamhetschefen R.H. följande. ”Det arbete som utförs inom receptionen kräver att man klarar alla olika telefontekniker. Många av samtalen sker via taltelefon. Eftersom ensamarbete i reception ofta förekommer vid t ex raster, vid sjukdom ledigheter etc. kräver arbetet att man klarar taltelefon.” Eftersom L.F. inte hade angett i sin ansökan att han är döv, måste bedömningen av att han inte skulle klara av taltelefoni ha byggts på R.H:s egen kännedom om L.F.

L.F. har, efter att ha genomgått samhällsvetenskaplig linje på gymnasiet, avlagt en kandidatexamen i statsvetenskap och globala studier vid Gallaudet University

i Washington. Han har en varierad arbetslivserfarenhet och har bl.a. arbetat som eventplanerare och personlig assistent. Han har från april till december 2016 arbetat som administratör inom Stockholms Dövas Ungdomsråd, varvid han bl.a. bistått ungdomskonsulenterna och verksamhetsansvarig. Han behärskar flera språk och är ordförande i Sveriges Dövas Ungdomsförbund. I dag arbetar han som vikarierande marknadsförare och administratör på Riksteatern.

#### *L.F. har diskriminerats*

Landstinget har gjort sig skyldigt till direkt diskriminering av L.F. Vid anställningsförfarandet missgynnades L.F. genom att landstinget, efter hans ansökan, inte vidtog sådana skäliga åtgärder för tillgänglighet, som skulle ha försatt honom i en jämförbar situation med personer utan hans funktionsnedsättning.

Den person som kom att erbjudas anställningen vid Tolkcentralen hade inte tidigare arbetat som receptionist eller administratör. Det är oklart om den personen tidigare har arbetat med eller behärskar övriga telefontekniker såsom text- och bildtelefon.

Landstinget serverar bl.a. döva personer och L.F. skulle ha varit en stor tillgång i verksamheten då han kan sätta sig in i beställarnas situation. Han skulle ha kunnat kommunicera genom teckenspråk och skrift i receptionen. Genom att lägga till enklare tekniska hjälpmedel i verksamheten skulle han ha kunnat utföra alla arbetsuppgifter utom taltelefoni utan hinder. Taltelefoni är bara en av flera arbetsuppgifter och ett av flera möjliga arbetssätt i receptionen.

Landstinget gjorde sig skyldigt till direkt diskriminering av L.F. när han sökte den utannonserade anställningen. Han behandlades sämre än någon annan behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation. Missgynnandet hade samband med hans funktionsnedsättning. Han missgynnades genom att landstinget, efter hans ansökan, inte vidtog sådana skäliga åtgärder för tillgänglighet, som skulle ha försatt honom i en jämförbar situation med personer utan hans funktionsnedsättning. Att landstinget inte ens gjort en individuell prövning, eller en utredning om vilka åtgärder för tillgänglighet som kunde ha vidtagits och vad sådana skulle beräknas kosta, innebär ett missgynnande.

Landstinget missgynnade L.F. även genom att i annonsen, i samband med anställningsförfarandet, uppställa krav på kvalifikationer i form av att sökanden skulle behärska samtliga telefontekniker, trots att detta inte var en förutsättning för att kunna utföra samtliga arbetsuppgifter. Detta fick till följd att L.F. inte kallades till intervju och inte heller erbjöds anställningen.

Landstinget missgynnade L.F. även genom att beslutet, att inte kalla honom till intervju, grundades på att företrädare för Tolkcentralen kände till att han var döv och inte vad som framkom i ansökan. Det innebär att landstinget inte prövade om L.F. var kvalificerad för anställningen.

Landstinget har i vart fall gjort sig skyldigt till indirekt diskriminering av L.F. En arbetsgivare får inte missgynna en arbetssökande eller arbetstagare genom att

tillämpa en bestämmelse, ett kriterium eller ett förfaringsätt som framstår som neutralt men som kan komma att särskilt missgynna personer med viss funktionsnedsättning jämfört med personer utan sådan funktionsnedsättning. Det uppställda kriteriet – att behärska alla telefontekniker – framstår som neutralt, men har en klar negativ effekt för döva personer. L.F. har missgynnats genom att automatiskt ha sällats bort och uteslutits från vidare prövning i anställningsärendet.

Kravet, att behärska alla telefontekniker, har inte varit berättigat då det får till följd att alla anställningar som till viss del innebär hantering av taltelefoni, utesluter döva personer från att både söka anställning och kunna få anställning hos landstinget. Det står inte i Tolkcentralens uppdragsbeskrivning att de anställda ska kunna ta emot beställningar via taltelefoni. Detta är inte heller en förutsättning för att kunna utföra arbete i Tolkcentralens reception. De tidsfrister som de anställda vid Tolkcentralen har att förhålla sig till, fråntar inte arbetsgivaren ansvaret att vidta skäliga åtgärder för tillgänglighet. Kravet att behärska alla telefontekniker och det förhållandet att arbetet utförs under vissa tidsfrister, hade kunnat utgöra berättigade syften i diskrimineringslagens mening endast om L.F. hade varit den ende anställde i receptionen. Så var emellertid inte fallet.

Om Arbetsdomstolen skulle finna att kravet har haft ett berättigat syfte, har det i vart fall inte varit lämpligt eller nödvändigt för att uppnå detta syfte. Kravet är inte lämpligt då det utesluter samtliga döva från att söka och erhålla en anställning där taltelefoni förekommer och i denna anställning har taltelefoni inte utgjort det enda sättet att utföra arbete på. Kravet är uppställt utifrån en felaktig bedömning av att taltelefoni är det enda sättet arbetet kan utföras på. Verksamheten fordrar alternativa tekniska och praktiska lösningar, vilka L.F. med framgång hade kunnat utföra. Att landstinget inte ens gjort en individuell prövning eller en utredning om vilka åtgärder för tillgänglighet som kunde ha vidtagits och vad sådana skulle beräknas kosta, innebär i sig ett missgynnande.

Landstinget har vidare diskriminerat L.F. genom bristande tillgänglighet. Att landstingets inte vidtagit åtgärder för tillgänglighet, för att L.F. skulle komma i en jämförbar situation med personer utan hans funktionsnedsättning, har missgynnat honom, då han sällats bort och uteslutits från vidare prövning i anställningsärendet och då han inte heller erhållit anställningen. L.F. skulle utan svårigheter ha kunnat utföra arbetet i receptionen, om arbetsgivaren hade vidtagit skäliga tillgänglighetsåtgärder.

I en anställningssituation ska en arbetsgivare överväga om tillgänglighetsåtgärder kan eliminera eller reducera de begränsningar som kan följa av en funktionsnedsättning. Det finns en skyldighet för arbetsgivaren att vidta sådana tillgänglighetsåtgärder, som är skäliga utifrån arbetsgivarens ekonomiska och praktiska förutsättningar samt utifrån kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde. Landstinget har i detta fall inte ens utrett möjliga åtgärder för tillgänglighet eller vad dessa skulle kunna kosta.

L.F. har således på grund av landstingets underlåtenhet att vidta åtgärder sällats bort och uteslutits från vidare prövning i anställningsärendet samt inte heller

erhållit anställningen. Det har utifrån landstingets ekonomiska och praktiska förutsättningar samt utifrån kontakten mellan verksamhetsutövare och den enskilde funnits skäligen åtgärder att vidta. Att landstinget inte ens gjort en individuell prövning, eller en utredning om vilka åtgärder för tillgänglighet som kunde ha vidtagits och vad sådana skulle beräknas kosta, är ett missgynnande i sig.

Landstinget har således brutit mot diskrimineringslagens förbud mot diskriminering vad avser direkt diskriminering, indirekt diskriminering och bristande tillgänglighet. Landstinget är därför skyldigt att betala diskrimineringsersättning till L.F. för den kränkning som diskrimineringen har inneburit.

#### *Närmare om skäligen tillgänglighetsåtgärder*

Vad som utgör tillgänglighetsåtgärder enligt diskrimineringslagen är exempelvis tillhandahållande av tekniska hjälpmedel men det kan även handla om förändringar av arbetsuppgifter, arbetstider eller arbetsmetoder.

L.F. hade kunnat utföra alla förekommande arbetsuppgifter i Tolkcentralens reception, utom taltelefoni. Taltelefoni är endast en av flera arbetsuppgifter i receptionen. Det är inte den väsentligaste av dessa.

Arbetsgivaren skulle ha kunnat vidta följande skäligen tillgänglighetsåtgärder för att försätta L.F. i en jämförbar situation med övriga i receptionen.

Det har funnits olika tekniska hjälpmedel att tillgå för L.F. vid utförandet av arbetsuppgifterna. Han hade kunnat använda förmedlingstjänsterna bildtelefoni eller texttelefoni via Post- och telestyrelsen (PTS). Tjänsten ”Bildtelefoni.net” är tillgänglig dygnet runt årets alla dagar. Kravet på tillgänglighet i tjänsten är minst 99,8 procent per månad. Tjänsten ”Texttelefoni.se” är också öppen dygnet runt årets alla dagar. Kravet på tillgänglighet i tjänsten är minst 99,9 procent per månad. Tjänsterna drivs professionellt av två olika leverantörer. PTS följer löpande upp med leverantörerna för att tillgänglighetskraven ska uppnås.

Vidare finns Tolkportalen, som de flesta vårdgivarna brukar använda för tolkbeställningar. Det är en uppbyggd webbplats som inte kräver taltelefoni.

Genom ett rullande schema mellan receptionisterna hade talsamtal kunnat fördelas mellan övriga receptionister i tjänst. L.F. hade utan hinder kunnat ta emot övriga tolkbeställningar via text- och bildtelefon, e-post och telefax. Han hade även utan hinder kunnat ta emot besökare och bud genom att kommunicera via teckenspråk alternativt genom skrift.

När det gäller de akuta tolkbeställningarna via taltelefon, hade Tolkcentralen genom relativt enkla medel kunnat tillse att L.F. hade kunnat utföra arbetsuppgifter som inte omfattade sådana beställningar. Ett enkelt fördelningsschema och en mindre justering av organisationen hade kunnat fördela talsamtalen på de övriga tre receptionisterna, medan L.F. hade kunnat utföra övriga uppgifter såsom beställningar via e-post och Tolkportalen samt besvara samtal via bild- och texttelefoni och även utföra kompletteringar via e-post och brev. På så sätt hade

akutbeställningarna inte heller blivit åsidosatta utan samtliga tidsfrister skulle i alla fall ha kunnat uppfyllas. Detta hade inte varit oskäligt betungande för landstinget. Det hade endast medfört en ringa kostnad och justeringen hade bara behövt gälla under en begränsad tidsperiod. Med denna mindre anpassning hade L.F. kommit i en jämförbar situation med övriga arbetstagare.

Ensamarbete hade vidare kunnat undvikas och förebyggas genom förändrad schemaläggning och enklare omstrukturering i verksamheten. Om det skulle ha uppstått en situation där L.F. var ensam i receptionen, vilket inte är vanligt eftersom det alltid är flera närvarande i verksamheten, hade det gått utmärkt att använda teckenspråk. Om inte mottagaren skulle behärska teckenspråk, skulle kommunikation ha kunnat ske genom skrift.

Det hade också varit skäligt att ordna med dubbelbemanning eller arbetsbiträde.

Härutöver skulle L.F. i sin anställning haft rätt till minst 20 timmars arbetslivstolkning per månad enligt 8 kap. 7 § hälso- och sjukvårdslagen.

Kostnaderna för tillgänglighetsåtgärderna skulle sannolikt bli mycket låga eller närmast obefintliga. Det innebär att de praktiska och ekonomiska förutsättningarna för tillgänglighetsåtgärder har funnits i verksamheten.

Tolkcentralen hade också haft möjlighet att få lönebidrag från Arbetsförmedlingen vilket hade underlättat verksamhetens finansiering.

Sammanfattningsvis skulle landstinget, utan oskäliga kostnader, ha kunnat vidta en rad skäliga åtgärder för tillgänglighet, som skulle ha försatt L.F. i en jämförbar situation med personer utan hans funktionsnedsättning.

## **Landstinget**

### *Om Tolkcentralen*

Tolkcentralens uppdrag består i att ta emot tolkbeställningar och därefter samordna och förmedla tolktjänsten. Genom en uppdragsbeskrivning har landstinget satt ramarna för Tolkcentralens uppdrag. Tolkcentralens huvuduppdrag avser vardagstolkning, vilket innebär tolkning i olika vardagssituationer såsom vid hälso- och sjukvård, viss samhällsservice, fritid, begravningar, dop och bröllop samt viss tolkning i arbetsrelaterade uppdrag. Tolkcentralens målgrupp utgörs av primära tolkanvändare men verksamheten riktar sig också till sekundära tolkanvändare, dvs. personer som kommer i kontakt med personer med dövhet, dövblindhet eller hörselnedsättning.

Tolkcentralen ska även se till att akuta tolktjänster utförs. Med akuta tolktjänster avses akuta uppdrag inom sjukvård, polisärenden och sociala ärenden som inte kan anstå. Högsta prioritet ges sjukvårdande insatser där det finns risk för liv och hälsa samt ärenden inom socialtjänsten av akut karaktär. När det uppstår behov av tolk i en akut vårdsituation ska vårdgivare kontakta Tolkcentralen via taltelefon. För övriga tolkbeställningar kan Tolkcentralen kontaktas via taltelefon,



e-post, telefax, Tolkportalen eller förmedlingstjänsterna texttelefon och bildtelefon. Förmedlingstjänsterna innebär trepartssamtal i realtid.

Tolkcentralen ansvarar enligt uppdragsbeskrivningen för att ha personal i den omfattning och med den kompetens och de kvalifikationer som krävs för att utföra uppdraget. Tolkcentralen ska vara öppen vardagar mellan kl. 08.00 och 16.30, utan avbrott för lunch. Under Tolkcentralens öppettider ska det vara möjligt att nå mottagningen genom taltelefon, text- och bildtelefon samt fysiska besök. Övrig tid ska tolkbeställningar kunna göras via Tolkportalen, e-post och fax. Tolk tjänster ska kunna utföras under hela dygnet, alla årets dagar.

Akuta tolkbeställningar vid tidpunkter då Tolkcentralen är stängd hanteras av en sjuksköterska på 1177, vårdguiden.

Tolkcentralen ska inom given ekonomisk ram anpassa verksamheten till användarnas behov. Vid tidpunkter med ansträngd budget och i situationer då Tolkcentralen inte kan åta sig alla beställda uppdrag, måste Tolkcentralen dra ner på tolkuppdrag i enlighet med en på förhand fastställd prioriteringsordning. Under hösten 2018 och våren 2019 har situationer uppstått då hårda prioriteringar av tolkuppdrag har behövt göras på grund av det ekonomiska läget. Tolkcentralens budget omfattar, utöver tolkuppdrag, kostnader för lokaler och personal.

Under 2017 var Tolkcentralens verksamhet i huvudsak organiserad i två delar, reception och samordning. Samordningens uppdrag var att expediera tolkuppdrag och hantera kontakten med tolken. Receptionspersonalen var ansvarig för att hantera alla tolkbeställningar som kom in till Tolkcentralen. Vid mottagande av en beställning skulle receptionisten göra en första bedömning av om beställningen avsåg vardagstolkning i den form som landstinget ansvarar för att tillhandahålla. I dag är Tolkcentralen organiserad på så sätt att de anställda inom samordningen och receptionen utför samtliga dessa arbetsuppgifter enligt ett rullande schema.

Vid varje enskild arbetsplats finns en taltelefon. Tolkcentralen har fyra licenser för texttelefon och licenserna är kopplade till respektive dator i receptionen. Samtal från texttelefon kan således besvaras av samtliga receptionister vid respektive dator. Det ringer några gånger i månaden på texttelefonen. Vid Tolkcentralen finns en bildtelefon. Den ringer ett par gånger per dag. Bildtelefonen är placerad på en särskild plats vilket innebär att den som ansvarar för bildtelefonen behöver lämna sin ordinarie plats för att svara. Tolkportalen är regionens webbaserade datasystem för hantering av tolktjänstbeställningar.

Telefonväxeln förväntas enligt uppdraget vara öppen 8,5 timme per dag. För att personalen inte ska arbeta mer än åtta timmar om dagen behöver deras scheman överlappa varandra.

Tolkcentralen tar emot omkring 1 200 taltelefonsamtal per månad, eller cirka 48 samtal per dag, med tolkbeställningar. 46 procent av alla tolkbeställningar, som handläggs och hanteras av Tolkcentralen, kommer från vårdgivare. Under perioden januari, februari, mars 2018 kom det in 6 874 beställningar via e-post.

Telefonsamtalen prioriteras högst och ska besvaras omgående. Vid hög belastning riskerar samtal att ställas på kö, vilket Tolkcentralen försöker undvika eftersom det inte på förhand går att veta vilka samtal som är brådskande. Beställningar via Tolkportalen eller via e-post kan ligga obevakade en kortare tid.

Många beställningar avser akuta tolkuppdrag, dvs. uppdrag som behöver utföras samma dag. Vårdgivare som behöver akut hjälp med tolk kontaktar Tolkcentralen uteslutande via taltelefon. Två–tre talsamtal om dagen avser s.k. urakuta tolkuppdrag då tolk behöver finnas på plats inom en timme. Dessa uppdrag avser framför allt patienter i mycket akuta vådsituationer.

Arbetet i receptionen är sårbart och ensamarbete förekom under hösten 2017 varje dag, nämligen en kortare tid vid lunch samt vid stängning. Taltelefonslingan fördelades på alla som bemannade receptionen. Om någon av receptionisterna var upptagen med en beställning, eller med kompletteringar till en beställning, så var någon annan tvungen att ta emot telefonsamtal.

Utöver att ta emot tolkbeställningar via ovan beskrivna kanaler arbetade receptionspersonalen med att komplettera de beställningar som kommit in. Det var mer regel än undantag att beställningarna behövde kompletteras, ofta genom att receptionspersonalen ringde upp den som lagt beställningen.

I viss mån tog receptionisterna vid Tolkcentralen emot besökare samt leveranser.

#### *L.F:s ansökan*

L.F. sökte den 19 oktober 2017 ett vikariat vid Tolkcentralen. Mot bakgrund av uppdragsbeskrivningen och arbetsuppgifterna i receptionen, ställde landstinget i annonsen krav på att sökanden skulle behärska alla telefontekniker samt kunna kommunicera på teckenspråk.

Det var känt för landstinget att L.F. är döv. Tolkcentralens verksamhetschef vid tidpunkten för rekryteringsförfarandet, R.H., hade arbetat i verksamheten under mycket lång tid och hade genom sitt uppdrag kommit i kontakt med L.F., som haft många förtroendeuppdrag inom intresseorganisationer för döva. Det framgick också indirekt av hans ansökan att han är döv.

L.F. kallades inte till intervju och han erbjöds inte heller anställningen, eftersom han saknade kvalifikationer som ansågs vara en förutsättning för en anställning i receptionen. Han ansågs inte vara i en jämförbar situation med övriga sökanden och inte heller med den som fick anställningen. Tolkcentralen har erfarenhet av hörselnedsättningar och dövhet, även bland tidigare medarbetare. I receptionen fordras dock att beställningar kan tas emot i samtliga kanaler av samtlig personal, vilket låg till grund för bedömningen av de sökandes kvalifikationer. L.F. hade inte kunnat ta emot akuta eller mycket akuta tolkuppdrag via taltelefon. Han hade inte kunnat komma ifråga för ensamarbete och han hade inte heller kunnat logga in på taltelefonslingan vid hög arbetsbelastning. Bedömningen gjordes att inga skäliga anpassningsåtgärder hade eliminerat eller reducerat verkningarna av hans funktionsnedsättning på ett sådant sätt att det skulle ha försatt honom i en jämförbar situation med övriga sökanden.

De sökande som kallades till intervju samt den som kom ifråga för anställning, bedömdes kunna hantera samtliga telefontekniker. Ingen av dem hade erfarenhet av arbete i reception, dock av andra serviceyrken.

*L.F. har inte diskriminerats*

Landstinget har inte diskriminerat L.F. vare sig direkt eller indirekt och inte heller genom bristande tillgänglighet.

Varken det förhållandet, att landstingen inte vidtagit tillgänglighetsåtgärder eller kravet på att den arbetsökande måste behärska alla telefontekniker, har utgjort missgynnande av L.F. i diskrimineringslagens mening, dvs. på så sätt att han diskriminerats. Det är dock i sig riktigt att L.F. har missgynnats genom att han inte kallades till intervju.

Att ta emot samtal i taltelefon är, vid sidan av tolkbeställningar via e-post, den väsentligaste arbetsuppgiften i Tolkcentralens reception, både på grund av omfattningen av taltelefonsamtal och dess innehåll. Att kunna ta emot taltelefonsamtal utgör ett krav och en förutsättning för att arbeta där. Kravet på att sökanden ska behärska alla i annonsen beskrivna telefontekniker, dvs. tal-, text- och bildtelefoni, har till syfte att Tolkcentralen enligt sin uppdragsbeskrivning ska kunna hantera medborgarnas tolkbeställningar på ett effektivt sätt samt omedelbart kunna bistå vårdgivare eller andra myndigheter med akuta tolktjänster. Det är fråga om ett berättigat syfte som inte kunnat uppnås på annat sätt. Skälet till att alla i receptionen måste behärska alla berörda former av telefoni är dels att det kan förekomma ensamarbete, dels att samtliga arbetsuppgifter ska kunna fördelas bland de anställda i receptionen samt att samtliga, vid hög arbetsbelastning, ska kunna logga in på taltelefonslingan. Telefonsamtalen är mer stressande än andra arbetsuppgifter och medför ofta merarbete. Kravet har med andra ord varit nödvändigt och lämpligt för att uppnå det angivna syftet.

L.F. hade inte utan tillgänglighetsåtgärder kunnat vare sig ta emot tolkbeställningar och andra samtal genom taltelefoni eller arbeta ensam i receptionen. Han hade därmed inte kunnat utföra den väsentligaste arbetsuppgiften som följer av arbetet. Han var således inte i en jämförbar situation med de sökande, som kallades till intervju respektive den sökande som erhöll anställningen vid Tolkcentralen.

Inga skäliga åtgärder för tillgänglighet skulle ha försatt L.F. i en jämförbar situation med de sökande som kallades till intervju respektive den sökande som fick anställningen.

Om det funnits ett sätt för L.F., att utan arbetsbiträde, hantera taltelefonsamtal, skulle han ha varit i en jämförbar situation med övriga sökanden som kallades till intervju, respektive den som fick anställningen.

Någon vidare utredningsskyldighet än att som arbetsgivare noga överväga om det är möjligt att anpassa arbetsplatsen finns inte. Landstinget diskriminerade inte L.F., vare sig direkt, indirekt eller genom bristande tillgänglighet.

Landstinget bröt således inte mot diskrimineringslagen. Någon skyldighet att betala diskrimineringsersättning finns därför inte.

#### *Närmare om skäliga tillgänglighetsåtgärder*

Tolkcentralen har haft god kännedom om de hjälpmedel och anpassningsåtgärder som finns tillgängliga för personer med hörselnedsättning och dövhet. Verksamheten har också god kännedom om de ekonomiska möjligheter som står till buds för att arbetsgivare ska bli ersatta för ett personligt biträde för en person med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Gränsdragningen mellan s.k. vardagstolkning, som landstinget ska stå för, och bidrag till personligt biträde, som Arbetsförmedlingen ska stå för, är svår och har varit föremål för diskussion. Det är dock klart att behov av tolk för att klara sitt vardagliga arbete inte utgör vardagstolkning. Den ekonomiska kompensation en arbetsgivare kan få för personligt biträde är Arbetsförmedlingens bidrag om 60 000 kr per år. Vidare är lönebidrag inte något som arbetsgivaren beslutar om. Allt detta har varit känt för Tolkcentralen utan närmare utredning.

I detta fall skulle inte några skäliga åtgärder för tillgänglighet ha försatt L.F. i en jämförbar situation med de sökande som uppfyllde kraven i annonsen. De tillgänglighetsåtgärder, som Unionen föreslagit, hade inte varit tillräckliga för att skapa en situation där L.F., utan biträde, kunnat utföra de väsentligaste arbetsuppgifterna i receptionen.

Landstingets bedömning av de åtgärder för tillgänglighet som fordrats för att försätta L.F. i en jämförbar situation med de sökanden som kallades till intervju, respektive den sökande som erhöll anställningen, var tekniska hjälpmedel i form av bild- och texttelefon i stället för taltelefon och arbetsbiträde/dubbelbemanning eller organisering av arbetet på så sätt att L.F. inte behövt ansvara för taltelefon utan enbart arbeta med övriga arbetsuppgifter i receptionen.

Tolkcentralen är en liten arbetsplats. Justeringar i schemat, eller omfördelning av arbetsuppgifter på det sätt Unionen föreslagit, skulle få stora konsekvenser för hela verksamheten men framför allt för de anställda i receptionen.

Genom medarbetarsamtal och arbetsplatsträffar har arbetsgivaren kunnat konstatera, att mottagande av samtal via taltelefon anses utgöra den mest belastande arbetsuppgiften för personalen i receptionen. Att arbetsgivaren fördelat mottagandet av taltelefonsamtalen på samtliga receptionister, har således varit gynnsamt för personalgruppen. Arbetet i receptionen schemalades under hösten 2017 så att samtliga i receptionen under antingen förmiddag eller eftermiddag hade huvudansvar för taltelefonslingan. En person var huvudansvarig för bildtelefonen samma tid. Övriga uppgifter för den som hade ansvaret för bildtelefonen var hantering av e-postförfrågningar.

Minst två personer i receptionen var alltid schemalagda för att hantera taltelefonen som huvuduppgift. De övriga i receptionen förväntades logga in på taltelefonslingan vid hög belastning, oavsett schemat.

Vid tidpunkten för den aktuella rekryteringen var Tolkcentralen hårt ansträngd och underbemannad. Fem personer var anställda som receptionister. En av dessa var tjänstledig för studier. En annan receptionist hade sagt upp sig i september 2017 och arbetade sin sista dag i december. Hon hade tidigare varit heltidssjukskrivnen och hade under hösten ett arbetsupplägg som innebar att hon arbetade hemifrån ett par dagar i veckan med e-postbeställningar och taltelefon. En annan av receptionisterna arbetade parallellt med ett projekt gällande interna systemfrågor. Den tredje receptionisten hade en hörselnedsättning och använde hörapparater. Hon var i behov av viss hjälp av kollegorna för att klara av taltelefonin. Den fjärde receptionisten var en vikarie som anställdes i september 2017. Det var alltså endast två personer som odelat arbetade i receptionen. På grund av det hårda trycket, framför allt på grund av den stora mängden inkommande taltelefonsamtal, behövde även övrig personal, som annars arbetade med samordning eller arbetsledning, schemaläggas med en på förhand utpekad person som vid behov fick lämna sina ordinarie arbetsuppgifter för att bistå med taltelefonsamtalen. Dagar med för låg bemanning gjordes schemat om i syfte att fördela arbetsuppgifterna på de receptionister som fanns på plats. Den receptionist, som hade en hörselnedsättning, undantogs på grund av ytterligare försämring av hörseln från arbete med taltelefoni som en tillfällig anpassning under våren 2018. Behovet av att anställa en receptionist som behärskade alla telefontekniker var därför sakligt motiverat också utifrån arbetsgivarens ansvar att anpassa arbete för befintlig personal.

Arbetsgivaren har i kraft av sin arbetsledningsrätt rätt att organisera arbetet på det sätt denne finner lämpligt. Om L.F. undantagits arbete som omfattat taltelefoni, hade det inneburit att övriga receptionister hade behövt fördela talsamtalen mellan sig varje dag, vilket hade blivit alltför betungande. Detta kan inte anses innebära en mindre justering av verksamheten.

Det förekommer också kortare perioder med ensamarbete under lunch samt vid stängning. L.F. hade inte, oavsett tillgänglighetsåtgärder eller omorganisation, kunnat utföra sina arbetsuppgifter i receptionen vid ensamarbete. Även detta hade ökat belastningen på övriga receptionister.

När det gäller de hjälpmedel för döva, som Unionen har föreslagit, känner landstinget i egenskap av förmedlare av tolktjänster mycket väl till dessa.

Bild- och textförmedlingstelefon används i verksamheten. Samtal från dessa förmedlingstjänster inkommer, som sagts, ett par gånger om dagen. Samtal via bildtelefon besvaras vid något eller några tillfällen varje dag. Samtal genom texttelefon sker betydligt mer sällan, endast några gånger i månaden. Det är riktigt att L.F., utan åtgärder för tillgänglighet, hade kunnat besvara sådana samtal. Kunder som via taltelefonsamtal söker Tolkcentralen hade dock, för att L.F. skulle kunna ta emot samtalet via text- eller bildtelefoni, behövt bli hänvisade till förmedlingstjänsterna av någon som svarade på taltelefonsamtalet. Denna lösning hade förutsatt att annan receptionist, eller arbetsbiträde, tog emot taltelefonsamtalet för att hänvisa den sökande till en förmedlingstjänst för bild- eller texttelefon. Därefter hade L.F. kunnat ta emot samtalet utan vidare åtgärder för tillgänglighet.

Det är dock inte förenligt med Tolkcentralens uppdragsbeskrivning att hänvisa personer, som söker Tolkcentralen via taltelefon, till trepartssamtalen via förmedlingstjänsterna texttelefoni och bildtelefoni. Många av de privatpersoner som söker Tolkcentralen är äldre som drabbats av hörselnedsättning sent i livet. Det är inte ovanligt att denna kundgrupp har svårt att ta till sig information samt ny teknik. Härtill kommer att förmedlingstjänsterna, som besvarar samtalen i turordning med undantag för samtal till larmnumret 112 som dirigeras till särskild kö och prioriteras, har fått mycket kritik för tekniska tillkortakommanden. Att som tillgänglighetsåtgärd använda förmedlingstjänsterna bild- och texttelefoni, hade på ett avsevärt sätt försämrat Tolkcentralens service och möjlighet att skyndsamt handlägga tolkbeställningar och hade alltså varit i strid mot uppdragsbeskrivningen.

Tolkcentralen får in akuta tolkuppdrag som måste utföras samma dag och administreras skyndsamt. Att hänvisa sökanden som är i behov av akut tolktjänst till förmedlingstjänsterna riskerar att på ett ansenligt sätt försena beställningen av tolk och försvåra uppgiften att boka tolk för dessa kunder samt i vissa fall innebära en onödig tidsutdräkt som riskerar patienters liv och hälsa.

Att enbart hänvisa till förmedlingstjänsterna som tillgänglighetsåtgärd hade således inte reducerat, eller eliminerat, verkningarna av L.F:s funktionsnedsättning på sätt som försatt honom i en jämförbar situation med övriga sökande.

När det gäller tillgänglighetsåtgärder i form av dubbelbemanning eller arbetsbiträde hade det inte heller, i enlighet med lagstiftningens syfte, varit skäligt att kräva att landstinget skulle tillhandahålla det. Om arbetsgivaren skulle anställa ett arbetsbiträde för att bistå L.F. att ta emot taltelefonsamtal, skulle detta innebära att Tolkcentralen hade behövt anställa två personer för att utföra en persons arbetsuppgifter. Detta är, i enlighet med Arbetsdomstolens tidigare praxis, inte en skälig tillgänglighetsåtgärd även i de fall verksamheten i viss mån skulle kunna kompenseras ekonomiskt.

Den största posten i Tolkcentralens budget avser tolkuppdrag. Vid tidpunkter med ansträngd budget behöver Tolkcentralen dra ner på tolkuppdrag som inte är prioriterade. Verksamheten följer då, som beskrivits ovan, en särskild prioriteringsordning. Utgifter för ökade personalkostnader skulle tas från medel ägnade att bekosta tolktjänster, vilket skulle få stora konsekvenser för verksamheten.

## **Domskäl**

### *Tvisten*

L.F., som är döv, sökte hösten 2017 en utannonserad anställning hos landstinget som receptionist vid Tolkcentralen. Det var fråga om ett vikariat om åtta månader. I annonsen ställde landstinget krav på att sökanden skulle behärska samtliga berörda telefontekniker innefattande även taltelefoni. Företrädare för Tolkcentralen kände till att L.F. är döv. L.F. kallades inte till intervju och fick inte heller anställningen. Parterna är ense om att skälet till att landstinget inte kallade

L.F. till intervju var att han inte kunde använda taltelefon eftersom han är döv. Parterna är därmed också ense om att beslutet att inte kalla honom till intervju hade samband med hans funktionsnedsättning.

Frågorna i målet gäller om landstinget diskriminerat L.F. direkt, indirekt eller genom bristande tillgänglighet.

### *Utredningen*

Målet har avgjorts efter huvudförhandling. Vid denna har på Unionens begäran hållits förhör under sanningsförsäkran med L.F. samt vittnesförhör med L.Å., intressepolitisk strateg på Sveriges Dövas Riksförbund. Vidare har på Unionens begäran förhör upplysningsvis hållits med S.P., administratör vid Tolkcentralen i Malmö, och C.U., biträdande teaterchef vid Riksteatern. På arbetsgivarparternas begäran har vittnesförhör hållits med verksamhetschefen vid Tolkcentralen M.R. och administratören vid tolkcentralen L.L. Parterna har även åberopat skriftlig bevisning.

### *Parternas ståndpunkter*

#### Unionen

Enligt Arbetsdomstolens mening kan Unionens talan sammanfattas enligt följande.

L.F., som har en funktionsnedsättning i form av dövhet, kallades inte till intervju och fick inte heller den sökta anställningen. Han utsattes därigenom för direkt diskriminering som hade samband med hans funktionsnedsättning. L.F. behandlades sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation. Han var i jämförbar situation då kravet på att behärska taltelefoni inte var en förutsättning för att kunna utföra arbetsuppgifterna.

Landstinget missgynnade L.F. genom att, i samband med anställningsförfarandet, i annonsen uppställa och sedan tillämpa ett krav på att sökanden skulle behärska samtliga telefontekniker, trots att detta inte var en förutsättning för att kunna utföra arbetsuppgifterna.

Landstinget missgynnade vidare L.F. genom att beslutet, att inte kalla honom till intervju, grundades på att företrädare för Tolkcentralen kände till att han var döv och inte vad som framkom i ansökan.

L.F. utsattes för indirekt diskriminering. Landstinget ställde och tillämpade kravet – kriteriet – att sökanden skulle behärska alla telefontekniker inklusive taltelefoni, vilket framstår som neutralt men som särskilt missgynnar döva personer. Kriteriet hade inte något berättigat syfte. Kriteriet var i vart fall inte lämpligt eller nödvändigt för att uppnå något berättigat syfte.

L.F. utsattes i vart fall för diskriminering i form av bristande tillgänglighet. Landstinget vidtog inte skäliga åtgärder för tillgänglighet för att L.F. skulle ha

kommit i en jämförbar situation med personer som inte är döva. Landstinget gjorde inte ens en individuell prövning av eller utredning om vilka åtgärder för tillgänglighet som kunde ha vidtagits.

Landstinget har således brutit mot diskrimineringslagens förbud mot direkt diskriminering, indirekt diskriminering eller diskriminering genom bristande tillgänglighet. Landstinget är därför skyldigt att betala diskrimineringsersättning till L.F. för den kränkning som diskrimineringen har inneburit.

### Landstinget

Landstingets talan sammanfattas enligt följande.

L.F. har inte utsatts för direkt diskriminering. Att använda taltelefoni var en arbetsuppgift som ingick i anställningen som receptionist. Kravet på att behärska även taltelefoni innebar att man skulle kunna utföra samtliga arbetsuppgifter. Eftersom L.F. på grund av sin funktionsnedsättning inte kan höra och därmed använda en taltelefon, var han inte i en jämförbar situation med de sökande som kallades till intervju respektive sökanden som fick anställningen.

L.F. utsattes inte heller för indirekt diskriminering. Kravet att kunna behärska alla telefon tekniker, inklusive att ta emot samtal i en taltelefon, hade till syfte att Tolkcentralen på ett effektivt sätt skulle kunna fullgöra sitt uppdrag att ta emot tolkbeställningar och bistå med tolkuppsdrag. Det var ett berättigat syfte, som inte hade kunnat uppnås på annat sätt. Kravet var således både lämpligt och nödvändigt för att uppnå detta syfte.

Inga skäligen åtgärder för tillgänglighet skulle ha försatt L.F. i en jämförbar situation med de sökande som kallades till intervju respektive sökanden som fick anställningen. Han har därmed inte heller utsatts för diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

Landstinget har således inte brutit mot diskrimineringslagens diskrimineringsförbud. Någon skyldighet att utge diskrimineringsersättning finns därför inte.

### *Några rättsliga utgångspunkter*

Enligt diskrimineringslagen är det förbjudet att diskriminera arbetssökande som har en funktionsnedsättning genom bl.a. direkt diskriminering, indirekt diskriminering och bristande tillgänglighet.

Enligt 1 kap. 4 § diskrimineringslagen avses med direkt diskriminering att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynnandet har samband med bl.a. funktionsnedsättning.

Med missgynnande avses en oförmånlig behandling som har medfört någon nackdel för den enskilde. Med nackdel avses något som typiskt sett är förenat med faktisk förlust, obehag eller liknande. Avgörande är att en negativ effekt inträder, inte vilken orsak som kan ligga bakom missgynnandet. En missgynnande behandling kan bestå i både aktivt handlande och underlåtenhet att handla. **Typiska fall**



av missgynnanden i arbetslivet är t.ex. att inte bli uttagen till anställningsintervju eller att inte få en anställning (prop. 2007/08:95 s. 486 f.).

För att diskriminering, som har samband med funktionsnedsättning, ska anses föreligga är utgångspunkten att det ska föreligga en jämförbar situation. En person som söker en anställning, men som på grund av funktionsnedsättning inte kan utföra de väsentligaste arbetsuppgifterna, anses inte vara i en jämförbar situation (t.ex. AD 2012 nr 51).

Om funktionsnedsättningen medför att den arbetssökande inte är i en jämförbar situation, kan det vara fråga om diskriminering genom bristande tillgänglighet. Den nuvarande regleringen om bristande tillgänglighet i diskrimineringslagen har sin föregångare i 1999 års lag om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder. I den lagen fanns en regel om att arbetsgivare bl.a. vid anställning var skyldiga att vidta skäligena stöd- och anpassningsåtgärder för att en person med funktionsnedsättning skulle komma i en jämförbar (likartad) situation med personer utan sådan nedsättning. Om arbetsgivaren inte vidtog skäligena stöd- och anpassningsåtgärder, kunde detta medföra att arbetsgivaren bröt mot lagens diskrimineringsförbud (prop. 1997/87:179). År 2006 utsträcktes arbetsgivarens skyldigheter att vidta stöd- och anpassningsåtgärder till att även gälla bl.a. under pågående anställning (prop. 2005/06:207). Regleringen fördes – såvitt här är av intresse – över till 2008 års diskrimineringslag, utan någon ändring av reglernas innebörd (prop. 2007/08:95 s. 149 f.).

År 2014 ändrades diskrimineringslagen så att bristande tillgänglighet blev en särskild form av diskriminering. Lagändringen innebar vidare att regleringen utsträcktes till andra områden än arbetslivet och att uttrycket stöd- och anpassningsåtgärder ersattes med uttrycket åtgärder för tillgänglighet. Bristande tillgänglighet är således numera en särskild form av diskriminering. Någon koppling specifikt till antingen direkt eller indirekt diskriminering bör, enligt förarbetena, inte göras. Bristande tillgänglighet i sig kan komma att utgöra diskriminering i ett enskilt fall under vissa förutsättningar. Det krävs inte ett orsakssamband mellan underlåtenheten eller bristen å ena sidan och funktionsnedsättningen å andra sidan. Det är tillräckligt att konstatera att den bristande tillgängligheten medför att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att skäligena åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits. Detta gäller dock endast om en person med en funktionsnedsättning kan komma i en jämförbar situation med personer utan funktionsnedsättning genom skäligena åtgärder för tillgänglighet (prop. 2013/14:198 s. 59). Någon saklig ändring, i förhållande till tidigare lagregler, av vilka åtgärder som kan krävas och omfattningen av dessa, såvitt avser arbetslivet, var inte avsedd (prop. 2013/14:198 s. 67). Detta betyder att såväl förarbetena till de tidigare lagreglerna som rättspraxis avseende dessa alltså har betydelse.

Vid tolkningen av diskrimineringslagens bestämmelse om bristande tillgänglighet ska Arbetsdomstolen beakta bl.a. EU:s direktiv 2000/78/EG om inrättande av en allmän ram för likabehandling i arbetslivet (arbetslivsdirektivet) och FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning från 2006, se vidare AD 2017 nr 51.

Om en arbetsgivare nekar att anställa någon, därför att han eller hon på grund av funktionsnedsättning inte befinner sig i en jämförbar situation, utgör detta diskriminering under förutsättning att arbetsgivaren hade kunnat eliminera eller reducera verkningarna av funktionsnedsättningen så att denna inte längre skulle ha betydelse. Av detta följer att om en arbetsgivare, som känner till eller borde känna till, att en arbetsökande har en funktionsnedsättning som medför att han eller hon inte kan utföra arbetet, så måste arbetsgivaren, för att inte riskera att behöva betala diskrimineringsersättning, överväga vilka åtgärder för tillgänglighet som behövs för att eliminera eller reducera verkningarna av funktionsnedsättningen. Ett av de viktigaste syftena med regeln om bristande tillgänglighet får anses vara just att förmå arbetsgivaren att noga överväga, om det är möjligt att t.ex. anpassa arbetsplatsen för att möjliggöra anställning av en person med viss funktionsnedsättning (prop. 2007/08:95 s. 151 f. och AD 2017 nr 51).

Arbetsgivaren behöver endast vidta sådana åtgärder för tillgänglighet som är skäligen. Bedömningen av vad som är skäligt att kräva beror på omständigheterna i det enskilda fallet. Är det fråga om en kortare tidsbegränsad anställning kan detta förhållande tala för att det inte är skäligt att kräva att arbetsgivaren vidtar åtgärden i fråga (AD 2010 nr 13). Inte heller kan sådana åtgärder krävas som skulle få stora konsekvenser för verksamheten i övrigt. Detta bör gälla för såväl privat som offentlig verksamhet (prop. 2013/14:198 s. 67). Åtgärder som kan komma i fråga kan vara anskaffande av arbetshjälpmedel eller justeringar av arbetsplatsen. Det kan också handla om att t.ex. förändra arbetsorganisationen, arbetstiderna eller arbetsuppgifterna.

Med indirekt diskriminering avses att någon missgynnas genom tillämpning av en bestämmelse, ett kriterium eller ett förfaringsätt som framstår som neutralt men som kan komma att särskilt missgynna personer med viss funktionsnedsättning, såvida inte bestämmelsen, kriteriet eller förfaringsättet har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet.

*Har landstinget utsatt L.F. för direkt diskriminering?*

Parterna är, som nämnts, ense om att skälet till att L.F. inte kallades till intervju var att han på grund av sin funktionsnedsättning inte kunde arbeta med taltelefoni. Frågan är då om han likväl kunnat utföra de väsentligaste arbetsuppgifterna. Landstinget har anfört att han till följd av sin funktionsnedsättning inte kunnat utföra de väsentligaste arbetsuppgifterna, vilket Unionen har bestritt.

Följande har framkommit om verksamheten vid Tolkcentralen och dess reception vid tidpunkten för rekryteringen hösten 2017.

De flesta tolkbeställningarna kom till Tolkcentralen via e-post. Tolkcentralen mottog emellertid också ett mycket stort antal beställningar via taltelefon varje dag, varav en stor del kom från vårdgivare. På grund av de frister som gällde hösten 2017 för tillhandahållande av akuta tolktjänster, var vårdgivare som ville beställa en sådan tjänst hänvisad till att göra beställningen via taltelefon. Akuta beställningar kom dagligen. I och med att det inte gick att veta vilka telefonsamtal, som skulle komma att innehålla en akut tolkbeställning, hade Tolkcentralen anpassat bemanningen av taltelefonin för att undvika telefonkö.

Verksamhetschefen vid Tolkcentralen, M.R., har uppgett bl.a. följande. Under hösten 2017 var Tolkcentralens reception hårt belastad. Receptionen var den svaga länken i Tolkcentralens verksamhet. Det förekom mycket korttidsfrånvaro. Taltelefonuppgiften var särskilt tung eftersom receptionisterna kunde få tala med personer som var upprörda. Receptionisterna hade tagit upp med dåvarande verksamhetschefen att arbetet med taltelefonin var en tung arbetsuppgift eftersom de aldrig kunde förutse vad telefonsamtalen skulle innehålla. Vid s.k. urakuta beställningar skulle en tolk vara på plats inom en timme. Receptionen skulle vid aktuell tidpunkt vara bemannad med fyra personer. En receptionist var dock tjänstledig för studier. En vikarie hade anställts i september 2017 på heltid för henne. En annan receptionist arbetade med ett internt projekt och var därför sällan tillgänglig för arbete i receptionen. En tredje receptionist var deltidssjukskriven och arbetade hemifrån till viss del. Hon hade dessutom sagt upp sig. En fjärde receptionist arbetade visserligen heltid i receptionen men hon var hörselskadad och kollegorna måste därför vara beredda att ta över. Detta innebar att det i praktiken endast fanns två receptionister som odelat var tillgängliga för att ta emot beställningar via taltelefon, varav en var hörselskadad. Två personer var alltid schemalagda att besvara taltelefonsamtal enligt ett rullande schema. Övriga förväntades logga in och besvara taltelefonsamtal vid behov. I och med att det inte fanns tillräckligt med personal i receptionen för att besvara de inkommande taltelefonsamtalen, löste man detta tillfälligtvis med att även personer som arbetade i samordningen ibland fick bemanna taltelefonslingan. Att receptionen var underbemannad, tillsammans med kraven på vissa öppettider, innebar vidare att det förekom ensamarbete i samband med lunch och stängning.

Administratören vid Tolkcentralen, L.L., har uppgett att receptionen vid Tolkcentralen var kraftigt underbemannad aktuell tid och att det via ett avvikelssystem går att se att fler fel uppstår under perioder med underbemanning. Hon har vidare uppgett att det inte är lämpligt att arbeta i telefonslingan mer än en halv dag åt gången, eftersom arbetet är väldigt tröttande och det därmed finns stor risk för att det blir fel.

Arbetsdomstolen gör följande bedömning.

Av förhören kan Arbetsdomstolen dra slutsatserna att de anställda i receptionen upplevde att taltelefonin var den mest betungande arbetsuppgiften, att taltelefonsamtalen tog stor tid i anspråk och att de inte sällan var av brådskande natur. L.L. har berättat att bildtelefonen endast ringde några gånger per dag och texttelefonen ringde kanske en gång i veckan. Det har inte framkommit att beställningar via personliga besök förekom i någon större utsträckning. Det får anses visat att det vanligaste sättet att ta emot tolkbeställningar, näst efter e-post, var via taltelefoni och det enda sättet att ta emot de prioriterade, akuta beställningarna. Redan med anledning av detta får arbetsuppgiften att ta emot beställningar via taltelefon anses vara en av de väsentligaste arbetsuppgifterna i receptionen vid Tolkcentralen.

Med beaktande av hur bemanningen såg ut vid Tolkcentralen vid tidpunkten för rekryteringen, mängden av beställningar via taltelefon, att just brådskande beställningar var beroende av taltelefonen samt att taltelefoni var den mest betungande arbetsuppgiften, delar Arbetsdomstolen landstingets bedömning att

Tolkcentralen behövde anställa någon som kunde ta emot beställningar även via taltelefon.

Sammantaget finner Arbetsdomstolen utrett att arbete med taltelefoni vid rekryteringstidpunkten, måste anses ha varit en av de väsentligaste arbetsuppgifterna i den utannonserade anställningen. L.F. kunde inte, på grund av sin funktionsnedsättning, arbeta med taltelefonsamtal. Han befann sig därför inte i en jämförbar situation med en person som kunde arbeta med taltelefoni. Landstinget har därmed inte gjort sig skyldigt till direkt diskriminering av L.F.

Det förhållandet att L.F. inte själv uppgav att han är döv, utan att landstinget baserade sitt beslut, att inte kalla honom till intervju, på kunskap som redan fanns inom landstinget, ändrar inte den bedömningen. Det har nämligen inte framkommit något som tyder på att landstinget behandlade honom sämre än någon annan, som landstinget på förhand kände till inte klarade taltelefoni, skulle ha behandlats.

*Har landstinget diskriminerat L.F. genom bristande tillgänglighet?*

Eftersom L.F. på grund av sin funktionsnedsättning inte kunde arbeta med taltelefonsamtal, som var en av de väsentligaste arbetsuppgifterna i anställningen, blir frågan om landstinget borde ha vidtagit åtgärder för tillgänglighet för att göra det möjligt för honom att komma i en jämförbar situation med personer utan hans funktionsnedsättning.

Det är ostridigt att landstinget inte vidtog några åtgärder för tillgänglighet för att L.F. skulle försättas i en jämförbar situation med någon utan hans funktionsnedsättning efter det att han sökt den utannonserade anställningen som receptionist. Landstinget har gjort gällande att det fanns god kunskap om vilka åtgärder som fanns att vidta samt att landstinget gjorde bedömningen att ingen av dessa åtgärder hade försatt L.F. i en jämförbar situation eller var skälig att vidta.

Som framkommit i det föregående hade L.F., för att komma i fråga för anställningen, på något sätt behövt kunna ta emot beställningar som kom via taltelefon eller kunnat undantas från den arbetsuppgiften. En första fråga är om det funnits några åtgärder som hade inneburit att L.F. kommit i en jämförbar situation härvidlag. Nästa fråga är om dessa åtgärder varit skäliga att vidta.

Mot bakgrund av vad som framkommit om arbetsbelastningen och behoven i receptionen gör Arbetsdomstolen bedömningen, att det inte var skäligt att omorganisera verksamheten genom schemaläggning eller på annat sätt så att L.F. helt undantogs från arbetsuppgiften att besvara taltelefonsamtal. En sådan omorganisation skulle ha fått stora konsekvenser för verksamheten i form av bristande service eller ökad arbetsbelastning för övriga anställda.

Unionen har gjort gällande att det varit skäligt att landstinget ordnat med dubbelbemanning eller arbetsbiträde. Sådana personer hade i detta fall behövt helt överta L.F:s arbetsuppgift att svara i taltelefonen. Detta var en av de väsentligaste arbetsuppgifterna, som L.F. skulle utföra. Landstinget hade således behövt anställa två personer för att utföra en persons arbetsuppgifter. Detta kan, enligt

Arbetsdomstolens mening, i denna situation inte anses ha varit en skälig åtgärd (jfr AD 2010 nr 13 och AD 2017 nr 51).

Med hänsyn till telefonsamtalens mängd och ofta brådskande karaktär och då det inte på förhand gick att veta vilka samtal som innehöll en akut beställning, hade inte heller de tekniska hjälpmedlen i form av förmedlingstjänsterna kunnat ersätta det direkta besvarandet av taltelefonsamtalen.

Arbetsdomstolen gör sammanfattningsvis bedömningen att det inte fanns några skäliga åtgärder för tillgänglighet, som landstinget hade kunnat vidta för att försätta L.F. i en jämförbar situation.

Även om det inte fanns sådana åtgärder att vidta, har Unionen gjort gällande att landstinget i vart fall inte utrett detta tillräckligt i samband med anställningsförfarandet.

Eftersom det är utrett att det inte funnits några åtgärder för tillgänglighet att vidta, saknar det betydelse om landstinget, som kände till att L.F. var döv samt vilka hjälpmedel som fanns, inför bortsortandet av L.F:s ansökan närmare övervägt eller undersökt detta.

Sammanfattningsvis gör Arbetsdomstolen bedömningen att landstinget inte diskriminerat L.F. genom bristande tillgänglighet.

*Har landstinget indirekt diskriminerat L.F.?*

Unionen har även gjort gällande att landstinget gjort sig skyldigt till indirekt diskriminering.

Landstinget har ställt upp ett krav på att den sökande ska behärska alla närmare angivna telefontekniker, däribland taltelefoni. Av det besked L.F. ostridigt fick från tidigare verksamhetschefen, R.H., är det utrett att landstinget också tillämpade kravet. Han sällades bort från det fortsatta anställningsförfarandet, eftersom han inte uppfyllde det kravet.

Det står klart att kravet på att kunna behärska samtliga telefontekniker, även taltelefoni, framstår som neutralt men missgynnar särskilt bl.a. döva personer.

Enligt Unionen hade kriteriet inte något berättigat syfte och var i vart fall inte lämpligt eller nödvändigt för att uppnå något berättigat syfte.

Landstinget har gjort gällande att kravet att kunna behärska alla telefontekniker, inklusive att ta emot samtal i en taltelefon, hade till syfte att Tolkcentralen på ett effektivt sätt skulle kunna fullgöra sitt uppdrag att ta emot tolkbeställningar och bistå med tolkupdrag. Enligt landstinget var det ett berättigat syfte, som inte kunde uppnås på annat sätt. Kravet var således, enligt landstinget, både lämpligt och nödvändigt för att uppnå detta syfte.

Arbetsdomstolen har i det föregående kommit fram till att arbetet med taltelefoni var en av de väsentligaste arbetsuppgifterna i den utannonserade anställningen.

Arbetsdomstolen har även kommit fram till med beaktande av hur bemanningen såg ut vid Tolkcentralen vid tidpunkten för rekryteringen, mängden av beställningar via taltelefon, att just brådskande beställningar var beroende av taltelefonen samt att taltelefoni var den mest betungande arbetsuppgiften, att Tolkcentralen behövde anställa någon som kunde ta emot beställningar även via taltelefon. Detta betyder att kravet på att även den personen skulle behärska taltelefoni, enligt Arbetsdomstolens mening, varit nödvändigt och lämpligt för att uppnå det berättigade syftet att effektivt fullgöra uppdraget att ta emot tolkbeställningar och bistå med tolkuppsdrag. Landstinget har därmed inte heller gjort sig skyldigt till indirekt diskriminering av L.F.

#### *Sammanfattning och rättegångskostnader*

Arbetsdomstolen har kommit fram till att landstinget varken direkt, indirekt eller genom bristande tillgänglighet har diskriminerat L.F. Unionens talan ska därför avslås.

Unionen har förlorat målet och ska därför ersätta landstinget för rättegångskostnader. Det yrkade beloppet är vitsordat.

#### **Domslut**

1. Arbetsdomstolen avslår Unionens talan.
2. Unionen ska ersätta Stockholms läns landsting för rättegångskostnader med 201 000 kr, allt avseende ombudsarvode, jämte ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för denna dom till dess betalning sker.

Ledamöter: Karin Renman, Inger Andersson, Kerstin G Andersson, Stefan Lagervall och Anders Hammarbäck. Enhälligt.

Rättssekreterare: Klara Hedlund