



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA DELO,
DRUŽINO IN SOCIALNE ZADEVE**

SLUŽBA ZA ENAKE MOŽNOSTI
IN EVROPSKO KOORDINACIJO

ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Kotnikova ulica 28, 1000 Ljubljana

T: 01 369 75 03

F: 01 369 76 67

E: gp.mddsz@gov.si

www.zagovornik.net, www.mddsz.gov.si

Številka: 0700-49/2012/2

Datum: 27.9.2012

Zagovornik načela enakosti (v nadaljevanju: Zagovornik) izdajam na podlagi na podlagi 17. člena Zakona o uresničevanju načela enakega obravnavanja (Uradni list RS št. 93/2007, uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju: ZUNEO-UPB1) na pobudo Varuha človekovih pravic RS, Pravobraniteljice za osebe s invaliditetom Republike Hrvatske, Slovenskega združenja inštruktorjev - Center za šolanje psov vodičev in spremljevalcev, Hrvatske udruge za školovanje pasa vodiča i mobilitet (v nadaljevanju: pobudnice¹) ter ██████████ iz Varaždina, Hrvaška (v nadaljevanju: pobudnik) zaradi domnevnega neenakega obravnavanja pri ponujanju dobrin in storitev, naslednje

MNENJE

- 1. Ravnanje ponudnika storitev, ki osebam v spremstvu psov vodičev oz. spremljevalcev, ne omogoča dostopa do storitev hotelske namestitve višje kategorije ter vstopa v bazenski kompleks, predstavlja primer posredne diskriminacije zaradi invalidnosti oziroma kršitev zahteve zagotoviti razumne prilagoditve. Enako velja za zahtevo po doplačilu znatnih stroškov oskrbe psa vodiča v standardnih sobah, kot, da bi šlo za posebno dopolnilno storitev.**
- 2. Zagovornik družbo Terme Čatež d.d. poziva, naj pobudniku in njegovim svojcem izreče pisno opravičilo ter nemudoma zagotovi vse potrebne ukrepe, ki bodo tudi navedeni skupini oseb z invalidnostmi omogočile dostop do vseh oblik namestitve in turističnih storitev pod enakimi pogoji kot drugim.**
- 3. Zagovornik poziva družbo Terme Čatež d.d., da mu v 20 dneh od prejema tega mnenja posreduje dokazila o upoštevanju priporočil.**

OBRAZLOŽITEV

Dejansko stanje in navedbe strank

¹ Moške oz. ženske jezikovne oblike za posamezne izraze imajo enakovreden pomen v obeh spolih.

1. Zagovornik je prejel pobudo, v kateri pobudnice opozarjajo na neustrezen način zagotavljanja turističnih storitev v hotelu Toplice Čatež in drugih tamkajšnjih hotelih. Osebe s posebnimi potrebami, ki jih spremljajo psi vodiči oz. terapevtski psi naj bi bili zaradi svoje invalidnosti že večkrat obravnavane slabše kot drugi gostje. Tudi pobudnik, sicer mladoletnik, ni mogel uporabljati nadstandardnih storitev namestitve (superior sobe s 4 zvezdicami) v Hotelu Toplice, čeprav naj bi sobo skupaj z družino vnaprej rezerviral in pojasnil vse okoliščine (spremstvo psa, uporaba invalidskega vozička), s strani hotela pa vse do prihoda v hotel ni bilo nobenega zadržka. Osebje hotela je mdr. navedlo, da je so nadstandardne storitve Hotela Toplice zasedene, družini pa so ponudili namestitev pod standardnimi pogoji. Družino pobudnika so zaradi nezadovoljstva s standardno storitvijo v enem tednu selili kar dvakrat, obakrat v bistveno slabše sobe od željnih. Družini pobudnika naj bi omejevali tudi možnost obedovanja v posameznih delih jedilnice, psa vodiča pa niso pustili v prostore za kopanje v

Zimski termalni rivieri (pobudniki posebej opozarjajo, da seveda niso zahtevali da bi šel pes lahko v bazen), zato je moral biti ta v sobi zaprt več ur dnevno. Pobudnice opozarjajo, da Hotel Toplice ni odgovoril na več podobnih pritožb gostov zaradi neustreznih storitev. Takšna obravnava naj bi predstavljala primer kršitve diskriminacije zaradi invalidnosti.

2. Zagovornik je družbo opozoril na sum obstoja posredne diskriminacije zaradi invalidnosti, opozoril na pravilo deljenega dokaznega bremena ter določil rok za odgovor.

Družba Terme Čatež d.d. sicer ne zanika, da njihove nadstandardne storitve namestitve (sobe superior) niso dostopne osebam v spremstvu psov vodičev. Zanikajo pa, da so sploh prejeli naročilo pobudnika za nadstandardno sobo, saj naj bi turistični posrednik (agencija Atlas) za pobudnika naročil standardne storitve. Pobudnik je bil nameščen v Hotelu Toplice v sobah D 103 oz. D 104, pri čemer naj bi bila osebam z invalidnostmi prilagojena le soba D104, ker pobudnik z njo ni bil zadovoljen, pa so mu ponudili večjo sobo D103. Superior sobe naj bi bile zasedene. Opozarjajo, da so že imeli primere gostov, ki jih spremljajo psi vodiči in da so bili ti s storitvami zadovoljni, zato zanikajo, da naj bi sploh že kdaj prišlo do primerljivih kritik. Dodajajo pa, da pa naj bi sicer imeli več pritožb drugih gostov, ki so nezadovoljni s prisotnostjo psov, predvsem iz higienskih razlogov. V primeru pobudnika dokazujejo, da so se na pritožbo očeta (oz. »anketo«) odzvali in obžalovali zaplet in da so skušali storiti vse kar je bilo v danih okoliščinah mogoče, da bi ustregli pobudniku in da so torej smiselno zagotovili vse razumne prilagoditve. Navajajo, da pobudniku doplačila za psa v znesku 17 evrov na dan niso zaračunali. Zanikajo, da naj bi prihajalo do kakršnihkoli omejitev glede izbire miz v jedilnici. Hotel Toplice nima svojega bazena, zato so te storitve na voljo v drugih hotelih oz. v hotelskem kompleksu, ki jih upravlja družba. V prostorih bazenov naj bi bilo psom vodičem dovoljeno spremljati imetnike psov. Vendar pa naj bi za kopališče Zimska termalna riviera ponudniku res ponudili spremstvo reševalca, saj na tem kopališču do sedaj živali niso imeli. Vsebinsko pa naj bi bila pomoč namenjena le dostopu v vodo, saj navedeni bazeni nimajo prilagoditve za osebe z invalidnostmi z dvigali za v vodo, kot jih imajo vsi drugi bazeni. Iz odgovora družbe na pritožbo pobudnika sicer jasno izhaja, da v navedeni bazen dostop psa ni mogoč, zaradi higienskih standardov. Iz odziva družbe smiselno izhaja, da meni, da diskriminacije v konkretnem primeru ni, ker ni imela nobenega diskriminatornega namena, diskriminacija pa naj bi bila le posledica občutka gosta.

3. Zagovornik je v navedeni zadevi pridobil še naslednje informacije:²

- Nastanitev v vseh sobah Hotela Toplice naj bi bila ob času izdaje tega mnenja »primerna za invalide«;
- Nastanitev v standard sobi Hotela Toplice (dependansa) je možna tudi za osebe, ki jih spremljajo psi vodiči, vendar z dodatnim pogojem doplačila za hišne ljubljence, ki na dan izdaje tega mnenja znaša 21/evrov na dan;

² Pretežno javno dostopne na spletnih straneh družbe na http://www.terme-catez.si/catez/namestitev-119/cenik-namestitev-166/#Hotel_Toplice

- Storitve v kategoriji s štirimi zvezdicami (dvoposteljna soba, apartma) ne ponujajo možnosti nastanitve hišnih ljubljencev;
- Tudi druge storitve družbe Terme Čatež d.d. v višjih kategorijah ponudbe v posameznih hotelih oz. v apartmajih (standard, superior, lux) ne ponujajo možnosti nastanitve hišnih ljubljencev («domače živali niso dovoljene»);
- Zagovornik razpolaga s podatki, da je bila zoper ravnanje hotela v podobni situaciji kot je pobudnikova 13.7.2010 vložena podobna pritožba zaradi nerazumevanja položaja dveh oseb s psi pomočniki in da je ta ostala brez odziva.

Pravni doseg prepovedi diskriminacije

4. Svoboda urejanja obligacijskih razmerij je eno od temeljnih načel obligacijskega prava. Avtonomija pogodbenih strank pri sklepanju pogodb obligacijskega prava je utemeljena v splošni svobodi ravnanja (35. člen Ustave) in v svobodni gospodarski pobudi (74. člen Ustave). Ustavno sodišče je že večkrat poudarilo, da skrajno liberalistično pojmovanje podjetništva ne bi bilo v skladu z Ustavo. Iz 74. člena Ustave izhaja, da zakon določa pogoje za ustanavljanje gospodarskih organizacij in da se gospodarska dejavnost ne sme izvajati v nasprotju z javno koristjo. Poleg tega ima zakonodajalec v drugem odstavku 15. člena Ustave pooblastilo, da z zakonom predpiše način uresničevanja človekovih pravic tudi v primeru, kadar to ni predvideno že s samo Ustavo, vendar pa je to nujno zaradi same narave posamezne pravice ali svoboščine. Pravica iz 74. člena Ustave je ena od človekovih pravic, ki je ni mogoče vselej uresničevati neposredno na podlagi Ustave. Zato mora zakonodajalec določiti pravnoorganizacijske oblike za opravljanje gospodarske dejavnosti, glede na vrsto gospodarske dejavnosti pa tudi pogoje za njeno opravljanje.² V skladu z navedenimi različnimi zakoni, npr. Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS št. 20/1998, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZVPot) določajo pravila, ki jih morajo gospodarski subjekti upoštevati pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja zavarovalnih storitev, in določa dolžnosti državnih organov in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo.

5. Ustava v 14. členu sama ne ureja prepovedi diskriminacije, ki bi imela (izven okvira spoštovanja posameznih človekovih pravic) tudi neposredni učinek na urejanje odnosov med zasebnimi ponudniki storitev in njihovimi potrošniki. Vendar Ustava že na drugih mestih določa meje zakonodajalca glede različnega urejanja zasebnopravnih razmerij in celo sama neposredno omejuje splošno svobodo ravnanja in druge pravice vseh pravnih subjektov, torej

² Glej npr. obrazložitev sodbe Ustavnega sodišča RS v zadevi U-I-218/04.

tudi zasebnikov in zasebnih pravnih oseb. Tako jamči enakopravnost zakoncev (53. člen), enak položaj otrok, rojenih zunaj zakonske zveze (54. člen) ter enako dostopnost vseh delovnih mest pod enakimi pogoji (49. člen). Navedeno pomeni, da že Ustava izrecno priznava neposredni učinek³ prepovedi diskriminacije v nekaterih zasebnopravnih odnosih (na primer pri zaposlovanju v 49. členu). Zunaj okvira teh ustavnih določb je brez resnih pomislekov o pravni določnosti in varnosti oziroma o obsegu splošne avtonomije zasebnopravnih subjektov (splošna svoboda ravnanja, ki jo jamči 35. člen Ustave) težko trditi, da diskriminacijo že 14. člen Ustave splošno in izrecno prepoveduje tudi zasebnim subjektom, npr. kadar ti v okviru civilnopravnih razmerij vplivajo na pravice in obveznosti tretjih.⁴ Zagovorniku se na tem mestu do teh pomislekov o razlagi Ustave podrobneje ni treba opredeljevati. Zadošča, da prepoved diskriminacije v zasebnih odnosih na trgu terjajo druge določbe pravnega reda.

6. Ustava varuje vse človekove pravice, tudi tiste, ki jih sama ne ureja. V zadnjih desetletjih se hitro razvija **pravica do enakega obravnavanja**. Ta učinkuje glede uživanja vseh (javnopravno urejenih) pravic in ne zavezuje le organov oblasti, temveč tudi zasebnike (npr. pri zaposlovanju, ponujanju dobrin in storitev). V različnem obsegu (tako glede razlogov za diskriminacijo, področij življenja, kjer učinkuje, kot glede subjektov, ki so jo dolžni spoštovati) jo prepovedujejo Mednarodni pakt o političnih in državljanskih pravicah (MPPDP) ter Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah (MPESKP),⁵ Mednarodna konvencija o odpravi vseh oblik rasne diskriminacije (ICERD)⁶, Mednarodna konvencija o odpravi vseh oblik diskriminacije žensk (CEDAW)⁷ Evropska konvencija o človekovih pravicah (EKČP)⁹ ter Evropske socialne listine (ESL)⁸. K razvoju pravice in poenotenju pojmovnega instrumentarija je precej pripomoglo tudi pravo Evropskih skupnosti, zlasti direktive Evropskega sveta. Te državam članicam nalagajo uveljavitev prepovedi diskriminacije zaradi rase ter etničnega prepričanja⁹ ter spola¹⁰ tudi pri dostopu do vseh dobrin in storitev, ki so namenjeni javnosti, ter oskrbe z njimi. Takšno zapoved glede preprečevanja diskriminacije zaradi invalidnosti vsebuje tudi Mednarodna konvencija o pravicah invalidov (MKPI)¹¹. Morda najširše pa prepoved

³ Neposredni horizontalni učinek temeljnih človekovih pravic na zasebnopravna razmerja je prva razvila nemška ustavna teorija in ustavnosodna praksa kot t.i. neposredni Drittwirkung.

⁴ Odtod npr. skrb Evropske komisije za boj proti rasizmu in nestrpnosti (ECRI), da bi v Sloveniji veljalo razmisliti o krepitvi varstva pred diskriminacijo, mdr. z določitvijo jasne obveznosti države v ustavi, da spodbuja enakost in da prizna pravico do enakega obravnavanja brez diskriminacije na podlagi osebnih okoliščin pri uživanju vseh pravic. Tako v Tretje poročilo ECRI o Sloveniji, februar 2007, str. 8.

⁵ Uradni list RS, št. 35/92 - MP, št. 9/92.

⁶ Ur. l. SFRJ; Mednarodne pogodbe št. 6/67, datum uveljavitve v RS: 1. 7. 1992.

⁷ Ur. l. SFRJ; Mednarodne pogodbe št. 11/81, datum uveljavitve v RS: 1. 7. 1992. ⁹ Celotno besedilo EKČP s protokoli, vključno z 12. In 14 Protokolom je dostopno na http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/200393FD-EAD3-434F-BD46-41BE147A18E9/0/SVN_CONV.pdf.

⁸ Zakon o ratifikaciji evropske socialne listine (spremenjene) (MESL), Uradni list RS št. 24/99.

⁹ Direktiva št. 2000/43/ES z dne 29. junija 2000 o izvajanju načela enakega obravnavanja oseb ne glede na raso ali narodnost (t.i. rasna direktiva).

¹⁰ Direktiva št. 2004/113/ES z dne 13. decembra 2004 o izvajanju načela enakega obravnavanja moških in žensk pri dostopu do blaga in storitev ter oskrbi z njimi.

¹¹ Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov (MKPI), Uradni list RS, št. 47/2008.

diskriminacije uvaja 12. Protokola k EKČP¹², ki splošno prepoveduje diskriminacijo pri opredeljevanju in uživanju vseh pravic, urejenih z notranjim pravom države pogodbenice in glede katerekoli osebne okoliščine. Pravici do enakega obravnavanja še večji domet z notranjo zakonodajo priznavajo različne države. Slovenski pravni red varstvo pred diskriminacijo v ZUNEO-UPB1 razširja tudi pri dostopu do najrazličnejših javnih in zasebnih dobrin tako, da je ta prepovedana glede na katerokoli osebno okoliščino. Človekove pravice se razvijajo v tem smislu, da postajajo vedno bolj pravno opredeljene in pred pravno opredelitvijo vsebinsko konkretizirane. To daje vtis, da se vsebinsko širijo.¹³

7. ZUNEO-UPB1 torej ne ureja le meja svobodne gospodarske pobude iz razlogov javne koristi¹⁴, ampak ureja eno od samostojnih človekovih pravic - pravico do enakega obravnavanja - in določa kriterije, s katerimi se ugotavlja meje njenega varovanja. ZUNEO-UPB1 v 4. členu vsebuje temeljne definicije posameznih oblik diskriminacije.

8. *Neposredna diskriminacija* obstaja, če je oseba zaradi določene osebne okoliščine (npr. zaposlenosti, nezaposlenosti) *bila, je ali bi lahko bila* v enakih ali podobnih situacijah obravnavana manj ugodno kot druga oseba.

9. *Posredna diskriminacija* zaradi osebne okoliščine pa obstaja, kadar je oseba z določeno osebno okoliščino *bila, je ali bi lahko bila* zaradi navidezno nevtralnega predpisa, merila ali prakse v enakih ali podobnih situacijah in pogojih v manj ugodnem položaju kot druge osebe, razen če te določbe, merila ali ravnanja objektivno upravičuje zakoniti cilj in če so sredstva za doseganje tega cilja ustrezna in (nujno) potrebna.

10. Posredno diskriminacijo je mogoče razbrati šele ob opazovanju (ali seveda ob ustrezno skrbnem predvidevanju) *učinkov* sporne prakse. Pri posredni diskriminaciji je treba ugotoviti, ali učinek prakse prizadene pomemben delež oseb z neko osebno okoliščino, in ne nujno vseh oseb iz te skupine (npr. oseb z invalidnostmi). Ta del je lahko številčno celo relativno zelo majhen (npr. število slepih oseb, ki znajo brati brajico v primerjavi z vsemi invalidi – glej zgoraj navedeni primer sodbe Ustavnega sodišča v zadevi U-I-146/07). Kriterij oz. praksa je sami po sebi na videz enaka za vse (z vidika osebnih okoliščin navidezno nevtralna, nima nobene zveze s to okoliščino) in se za vse uporablja enako, vendar je problematičen njen dejanski učinek. Pri preprečevanju posredne diskriminacije se torej varstvo prizadetih interesov oziroma pričakovanih koristi nanaša *na rezultat oziroma na posledice* prakse (saj ta lahko povzroča razlikovanje). Morebitne diskriminacijske učinke (npr. ovire, prepreke, slabši pogoji...) je treba odstraniti.¹⁵ Kriterije za dopustnost praks, ki učinkujejo kot slabše obravnavanje (test sorazmernosti) je potrebno razlagati zožujoče, torej kot izjeme.

¹² Zakon o ratifikaciji Protokola št. 12 h Konvenciji o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin (MPKVCPB) Uradni list RS št. 46/10, prevzem obveznosti učinkuje od 1.11.2010.

¹³ Simič v Temeljne pravice kot pravnocivilizacijska dediščina, v Marijan Pavčnik *et al*: Temeljne pravice, zbirka Pravna obzorja, Ljubljana 1997, str. 50.

¹⁴ Diskriminacija škodljive posledice za družbo in njen vsestranski, zlasti tudi ekonomski razvoj. Direktiva 2000/78/ES na primer ugotavlja, da diskriminacija lahko ogrozi uresničevanje ciljev prava Evropskih skupnosti, zlasti cilje visoke ravni zaposlenosti in socialnega varstva, višanja življenjske ravni in kakovosti življenja ter ekonomske in socialne kohezije.

¹⁵ Glej 17. odstavek iz obrazložitve sodbe Ustavnega sodišča v zadevi U-I-146/07.

11. Opredelitev posredne diskriminacije v ZUNEO-UPB1 (in v direktivah Evropskega sveta) je le ena od možnih definicij posredne diskriminacije.¹⁶ Obstajata namreč še najmanj dve. Možna je še opredelitev, da gre za kršitev, če se pri pravnem urejanju oziroma praksi iz utemeljenih razlogov ne omogoči odstopa od splošnega pogoja, norme oz. kriterija – torej, da se omogoči *izjemo* od splošnega pravila, ki posameznikom z neko osebno okoliščino predstavlja nesorazmerno oviro. Posameznikom z neko osebno okoliščino *je torej treba omogočiti drugačno obravnavanje, kadar ti niso v primerljivem položaju z vsemi ostalimi.*

Tretja od možnih definicij pa ustreza tudi opredelitvi *t.i. razumne prilagoditve* in pomeni *zahtevo po prilagojenem obravnavanju v konkretnem primeru*: splošne norme oz. sporni kriteriji, ki učinkujejo kot slabše obravnavanje lahko celo prestanejo test sorazmernosti in so torej sami po sebi sprejemljivi, vendar do kršitve prepovedi diskriminacije vseeno pride, če se pri odločanju premalo upošteva vse okoliščine konkretnega primera in se osebi z neko osebno okoliščino neupravičeno zavrne njen zahtevek za razumno, torej ustrezno prilagojeno (diferencirano) obravnavo. Ta koncept je v mednarodnem pravu splošno uveljavljen pri preprečevanju diskriminacije zaradi invalidnosti. Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov (Uradni list RS MP, št. 10/2008, v nadaljevanju: MKPI) v 2. členu določa, da kot diskriminacija zaradi invalidnosti šteje tudi odklonitev razumne prilagoditve (v slovenskem prevodu, ki je nenatančen in ne sledi izvirnikom konvencije, se uporablja termin »primerne« prilagoditve). "Diskriminacija zaradi invalidnosti" pomeni vsako razlikovanje, izključevanje ali omejevanje zaradi invalidnosti z namenom ali *posledico* zmanjšanja ali izničenja enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin na političnem, gospodarskem, socialnem, kulturnem, civilnem ali drugem področju. "Primerne prilagoditve" pomeni potrebne in primerne spremembe ter prilagoditve, ki ne nalagajo nesorazmernega ali nepotrebne bremena, kadar so v posameznem primeru potrebne, da se invalidom na enaki podlagi kot drugim zagotovi uživanje ali uresničevanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Te prilagoditve se lahko nanašajo tako na način dostopanja do neke dobrine, njeno obliko (prilagojeno vsebino), ali na pogoje zagotavljanja. Način prilagoditve glede na svoje potrebe izbere oseba z invalidnostjo. Pri ozkem pristopu je zahteva po razumni prilagoditvi izrazito individualen koncept, kjer se šele po tem, ko prizadeti uveljavlja zahtevo za prilagoditev od primera do primera tehta kaj bi predstavljalo razumno prilagoditev (odstranitev diskriminatorne ovire). Razumljivo je, da zato *sploh ni potrebno iskati primerljivega položaja*, saj gre prav za vprašanje na kakšen poseben, tj. drugačen, individualno prilagojen način obravnavati konkretno osebo z invalidnostjo. Po mnenju zagovornika, ki se zavzema za širšo razlago po načelu *in favorem libertatis* (v dvomu razlagati v prid pravicam), pa taka zahteva učinkuje tudi na sistemski ravni: nezagotovitev prilagojene obravnave celotne skupine (ko ni individualne dileme kaj naj bi ta prilagoditev obsegala) predstavlja *drugo plat (posredne) diskriminacije*. Za odpravo diskriminatornih preprek niti potrebno čakati na posameznika, da terja individualno obravnavo. Koncept učinkovite (razumne) prilagoditve potrebam specifične skupine (npr. pripadnikom določene verske skupnosti) se razvija tudi izven okvira preprečevanja diskriminacije zaradi

¹⁶ Glej v O. De Schutter v The Prohibition of Discrimination under European Human Rights Law, Relevance of EU Racial and Employment Equality Directives, European Commission, 2005, str. 16. Enako v dopoljnjeni izdaji, 2011, str. 23.

invalidnosti. Tako je zaradi verskega prepričanja npr. upravičeno mogoče zahtevati prilagoditve pri zagotavljanju prehrane na delovnem mestu (npr. prehrana brez svinjine za muslimane, jude, v času krščanskega posta ipd.). To npr. izhaja iz prakse zagovornice načela enakosti¹⁷ in odločitev v judikaturi ESČP¹⁸. Kot splošen koncept varstva pred diskriminacijo zahtevo po razumni prilagoditvi pozna Deklaracija o načelih enakosti¹⁹.

12. Skladno s 4. odstavkom 4. člena ZUNEO-UPB1 so prepovedana tudi *diskriminatorna navodila*. Ta so nedopustna sama po sebi, torej niti ni treba, da bi jih kdo že dejansko izvršil. Tako naravo imajo npr. lahko (podzakonski) predpisi, interni akti, politike ter ustaljene prakse ter usmeritve, pisne ali ustne, tudi kadar so dane zgolj *ad hoc*.
13. Kot diskriminatorna so prepovedana tako aktivna ravnanja, kot tudi opustitve, ki se nanašajo na pravni položaj neke osebe (pravice, obveznosti, pravni interesi). Kot diskriminacija lahko tehnično povsem enako kot strožji pogoji, ne-dodelitev ali odvzem pravic osebam z določeno lastnostjo (npr. starostjo), učinkuje tudi njihovo zapostavljanje pri dodeljevanju določenih ugodnosti (npr. ugodnosti grede le mlajšim in starejšim, tistim srednjih let pa ne). Enak učinek ima neupravičeno privilegiranje in spodbujanje zgolj posameznih skupin (npr. študentov), ki pa prizadeto skupino (npr. mlade, ki niso študenti) spregleduje. Diskriminatorna pravila in prakse niso prepovedane le kadar že imajo kakšne neposredne diskriminatorne učinke (t.j. ko imamo pred seboj že konkretne žrtve takšne prakse), ampak tudi, če bi jih šele lahko imele (npr. že gola objava splošnih pogojev ponujanja storitev, sporno navodilo) oziroma tudi tedaj, ko sploh še ni neposredno prizadetega (npr. prizadetega potrošnika, ki ni dobil storitve, za katero je zaprosil) ali neposredne žrtve ni mogoče identificirati²⁰. Učinkujejo namreč *odvračalno* oz. že sama po sebi pomenijo obliko zapostavljanja.
14. Pri diskriminaciji mora biti osebna okoliščina vselej nek pomemben (čeprav ne nujno vselej edini) razlog za slabšo obravnavo. Nikakor ni nujno, da posameznik sploh ima tako osebno okoliščino: npr. ob diskriminaciji zaradi verskega ali političnega prepričanja niso prizadeti le tisti, ki imajo »napačno« versko ali politično prepričanje, ampak so lahko prizadeti tudi tisti, ki niso opredeljeni, ali se do teh okoliščin sploh nočejo opredeljevati (npr. agnostiki).

Slabša obravnava zaradi neke osebne okoliščine je prepovedana tudi, če je bila nekomu takšna lastnost le pripisana (in je sam dejansko nima). Če je zato (npr. zaradi domnevne invalidnosti)

¹⁷ Glej mnenje zagovornice v zadevi 0921-10/2008 z dne 28.8.2008. Primerjaj tudi s sodbo Evropskega sodišča za človekove pravice v zadevi Jakóbski proti Poljski (št. 18429/06). ESČP se je sicer zadovoljilo že z ugotovitvijo, da je nezagotavljanje brezmesne prehrane budistu v času trajanja zaporne kazni predstavljalo kršitev njegove svobode vesti oz. verskega prepričanja.

¹⁸ V zadevi Thlimmenos proti Grčiji (št. 34369/97) je sodišče ugotovilo kršitev EKČP, saj je toga zahteva po nekaznovanosti kandidatov za zaposlitev v javni službi, ki ni poznala nobenih izjem, nesorazmerno prizadela Jehovove priče. V primeru uveljavljanja ugovora vesti vojaški dolžnosti, ki po grškem pravu ni dopusten, so bili vsi kršitelji kazensko sankcionirani. To je nujno povzročilo, da se nihče s takšnim verskim prepričanjem, ki je odklonil vojaško službo, ni mogel zaposliti v javni službi.

¹⁹ Dostopno na: <http://www.zagovornik.net/si/zakonodaja/mednarodna-priporocila/index.html>.

²⁰ Tako tudi ob razlagi direktiv Evropskega sveta Evropsko sodišče Prave v zadevi C-54/07 Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding v. Firma Feryn NV. Že gole javne izjave vodstva podjetja, da ne bodo zaposlovali tujcev, ki so bile dane za medije, predstavljajo neposredno diskriminacijo.

²³ Tako tudi Sodišče EU v zadevi Coleman v Attridge Law & Steve Law, C 303/06 (2008).

obravnavan slabše, to zadošča, da se lahko tak položaj opredeli kot diskriminacijo. Prav tako je zagotovljeno varstvo zaradi diskriminacije preko povezave: če nekdo obravnavan slabše zaradi invalidnosti oseb s katerimi je povezan (čeprav je sam brez invalidnosti, oseba z invalidnostjo pa je npr. družinski član) je to prav tako mogoče šteti za diskriminacijo.²³ Pojem invalidnosti je sicer izrazito dinamičen, mednarodno pravo pa priznava, da je pomensko odprt. Invalidnost je namreč koncept, ki se razvija in je posledica medsebojne interakcije (odnosov) med osebami z oviranostmi ter družbenimi (t.j. nastalimi zaradi stališč ljudi) in fizičnimi ovirami v okolju, ki preprečujejo, da bi pod enakimi pogoji kakor drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi.

15. **Ponujanje dobrin in storitev pod slabšimi pogoji, ki temeljijo na osebnih okoliščinah je lahko dopustno, vendar le izjemoma in pod pogoji testa sorazmernosti.** Po 1. odstavku 2.a člena ZUNEO-UPB1 ni nedopustno različno obravnavanje na podlagi določene osebne okoliščine, *če takšno različno obravnavanje upravičuje zakonit cilj in so sredstva za doseganje tega cilja ustrezna in potrebna.* Torej se v nekaterih primerih tudi pri ravnanju, ki ima znake neposredne diskriminacije (to pa ne velja npr. za neposredno diskriminacijo zaradi spola, rase oz. etničnega porekla, tukaj izjeme niso mogoče!) lahko izjemoma ugotavlja, ali neenaka obravnava morda zasleduje kak dopusten cilj, in če, ali so sredstva za njegovo doseganje primerna in (nujno) potrebna. Ta standard je po presoji zagovornika praviloma potrebno razlagati kot zahtevo po strogem testu sorazmernosti, tako kot v primeru posredne diskriminacije. Ukrep, ki odstopa od prepovedi neenakega obravnavanja zaradi neke osebne okoliščine, mora biti torej nujen, primeren in neobhodno potreben za doseganje upravičenega, z Ustavo varovanega cilja oziroma interesa. To praviloma pomeni, da ni najti drugega, milejšega sredstva, s katerim bi bilo tak cilj mogoče doseči, teža posledic sporne prakse pa mora biti sorazmerna tudi v ožjem smislu (t.j., da koristi pretehtajo nad škodo). Morebitne izjeme je torej treba razlagati *zožujoče*.
16. V postopkih varstva pred diskriminacijo se v skladu z 2. odstavkom 22. člena ZUNEOUPB-1 uporablja *pravilo deljenega dokaznega bremena*. Kadar diskriminirana oseba navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, mora domnevni kršitelj oziroma kršiteljica dokazati, da v obravnavanem primeru ni kršil načela enakega obravnavanja oziroma prepovedi diskriminacije. Breme dokazovanja se prevali, ko je na podlagi vseh okoliščin (dokazil) mogoče utemeljiti dvoje: da gre za sum neenakega (slabšega) obravnavanja in da je razlog za to neka osebna okoliščina potrošnika. Tedaj je breme dokazovanja upravičenosti spornih tržnih praks na ponudnikih dobrin in storitev.

Specifične norme o varstvu oseb z invalidnostmi

17. Pravica do enakega obravnavanja terja aktivno in zavestno preprečevanje diskriminacije. Zato je pomembno, da se ponujanje storitev, način oskrbe in pogoje zanje vselej skrbno načrtuje tako, da so dostopni vsem, brez razlikovanja (npr. zaradi invalidnosti). Tako tudi

MKPI spodbuja države, naj zagotovijo čim bolj dosledno upoštevanje tega načela. Po 2. členu MKPI »**univerzalno oblikovanje**« pomeni oblikovanje proizvodov, okolja, programov in storitev, ki je čim bolj uporabno za vse ljudi, ne da bi ga bilo treba prilagajati ali posebej (dodatno) načrtovati (oz. preoblikovati za osebe z invalidnostmi). »Univerzalno oblikovanje« ne

izključuje podpornih pripomočkov in tehnologij za posamezne skupine invalidov, kadar so ti potrebni. To pomeni, da tudi univerzalno oblikovanje ne more dovolj učinkovito premostiti prav vseh preprek. 9. člen MKPI terja naj države zagotovijo kar največjo dostopnost vseh dobrin in storitev, ki so na voljo splošni javnosti. V te namen naj države sprejmejo ustrezne ukrepe, s katerimi bodo razvile, širile (razglasile) in spremljal uveljavljanje minimalnih standardov in smernic za dostopnost objektov, naprav in storitev, ki so namenjeni javnosti ali se zanj opravljajo in da bodo zagotovile, da zasebni subjekti, ki ponujajo take storitve upoštevajo vse vidike njihove dostopnosti za invalide. V 5. odstavku 30. člena pa MKPI mdr. izrecno terja, da so osebam z invalidnostmi v kar največji možni meri zagotovljene enake možnosti sodelovanja v rekreacijskih, prostočasnih in športnih dejavnostih, vključno z dostopnostjo turističnih objektov.

18. V 8. členu ZIMI ureja **dostopnost do blaga in storitev, ki so na voljo javnosti** (te ponujajo tudi zasebniki, podjetja...). Diskriminacija v smislu dostopnosti blaga in storitev, ki so na voljo javnosti, pomeni predvsem opustitev ponujanja blaga in storitev, ki so na voljo javnosti, invalidu ali njihovo *ponujanje invalidu pod drugačnimi in slabšimi pogoji kot drugim*. V 3. odstavku se primeroma našteva tudi ukrepe za odpravljanje ovir pri dostopnosti do blaga in storitev, mdr. tudi potrebo po zagotovitvi, da javni in zasebni subjekti, ki ponujajo blago in storitve, ki so na voljo javnosti, *upoštevajo vse vidike njihove dostopnosti za invalide*. Po 4. odstavku *je take ukrepe treba zagotoviti, razen če javnim in zasebnim subjektom, ki ponujajo blago in storitve, ki so na voljo javnosti, ne nalagajo nesorazmerno bremena*. Pri presoji, ali ukrep pomeni nesorazmerno breme, se upoštevajo zlasti velikost in viri javnega ali zasebnega subjekta, njegova narava, ocenjeni stroški, mogoče koristi od boljšega dostopa za invalide ter zgodovinske, kulturne, umetniške in arhitekturne vrednosti premičnin oziroma nepremičnin. Podrobneje bo navedene prilagoditve uredil podzakonski akt. Čeprav ta predpis še vedno ni sprejet, kar je nesprejemljivo²¹, pa to ne pomeni, da ZIMI v tem delu ni uporaben. Vsebina podzakonskega akta bo le primeroma opredelila nekatere, ne pa vseh potrebnih razumnih prilagoditev oziroma zahtev po dostopnosti dobrin in storitev. Zato bo tak predpis »le« povečal pravno varnost. Manjko podzakonskih predpisov torej ne more biti izgovor za neizvajanje zakonov, MKPI ter ustave oz. za opustitve pri aktivnem preprečevanju diskriminacije.

Vprašanje, kaj pri ponujanju in oskrbi z storitvami namenjenimi javnosti pomeni zahteva po razumni prilagoditvi in preprečevanju diskriminacije je torej potrebno rešiti z razlago. Zahteva po razumni prilagoditvi predstavlja po mnenju zagovornika drugo plat problema (zlasti posredne) diskriminacije. Kršitev slednje nastane z opustitvijo – torej zato, ker se osebi z invalidnostjo neupravičeno ne zagotovi drugačne, ustrezno prilagojene obravnave. Od ponudnika storitev se v določenih okoliščinah lahko terja, da pogoje in načine ponujanja, pa tudi postopke pri oskrbi z njimi zaradi varstva pravice do enakega obravnavanja in prepovedi diskriminacije prilagodi.

19. Že zakonodaja pozna nekatere posebne določbe, sprejete z namenom zagotavljanja razumnih prilagoditev. Tako so npr. za premagovanje senzorne in gibalne oviranosti nekaterih oseb zelo pomembni psi-vodiči slepih in psi-pomočniki invalidov. Pravica slepih oseb do pomoči psa vodiča je določena v 94. členu Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja²². Pes vodič pomaga slepim osebam, da se orientirajo in

²¹ V skladu s prehodnimi določbami iz 43. člena ZIMI se je rok za sprejem predpisa iztekel 11.12.2011.

²² Dostopno na <http://www.zzs.si/zzs/info/egradiva.nsf/o/5580D0555F5A1FEAC1256CFB003BB45C>

znajdejo v prostoru (takem, ki ga vnaprej ne poznajo) ter jim s tem omogoča samostojnejše in bolj neodvisno gibanje in življenje, saj taka oseba ob podpori psa ne potrebuje človeškega spremstva (oz. pomoči). Naloge psa vodiča lahko opravljajo le posebni psi (karakterne značilnosti), ki so za to nalogo tudi posebej izšolani.

Pes vodič torej odpravlja posledice, hkrati pa je z njim mogoče premostiti številne strukturne prepreke, ne le fizične, ampak tudi tiste, ki so posledica diskriminatornih socialnih praks. Podobno vlogo imajo lahko psi pomočniki, ki so v oporo drugim osebam z invalidnostmi (npr. osebam z duševnimi oviranostmi). Na spoznanju o posebni naravi psov vodičev temelji tudi 13. člen Zakona o zaščiti živali (Uradni list RS, št. 43/2007, uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju: ZZZiv-UPB2), ki določa: *psi-vodiči slepih in psi-pomočniki invalidov imajo skupaj s svojim skrbnikom vstop na vsa javna mesta in v sredstva javnega prevoza*. Tem psom ni treba imeti nagobčnika na javnih mestih in v sredstvih javnega prevoza. Javno mesto je javni kraj, kot je opredeljen v zakonu, ki ureja varstvo javnega reda in miru, razen površin, kjer ni oziroma ni pričakovati večjega števila ljudi. Tudi 16. člen ZIMI podrobneje ureja vprašanje prilagajanja dostopnosti javnih prevozov (5. odstavek): za uporabo pripomočka za premagovanje gibalne in senzorne oviranosti (psi vodiči in drugi psi pomočniki, invalidski voziček) se v kateri koli okoliščini *ne smejo zaračunati dodatni stroški*.

20. Pravica do rabe psa vodiča brez dodatnih omejitev je izraz spoznanja, da so nekatere osebe z invalidnostmi v tako posebnem položaju, da to terja drugačno, ustrezno prilagojeno obravnavo. Taka prilagojena obravnavo (natančneje: individualizirana podpora v obliki pripomočka za osebno mobilnost) je potrebna zato, da v vsakdanjem življenju ne prihaja do posredne diskriminacije zaradi invalidnosti, ki jo povzroča množica strukturnih ovir in preprek, ki so deloma posledica senzorne in gibalne oviranosti, deloma pa socialnih praks (npr. zgolj vizualne oblike informiranja) oz. zato, da se njihovi učinki vsaj deloma nevtralizirajo. Brez take podpore pri nekaterih skupinah oseb z invalidnostmi teh preprek enostavno ni mogoče odpraviti in hkrati ohraniti posameznikovo avtonomijo oz. svobodo pri odločanju (neodvisno življenje). Pri tem seveda nikakor ne gre le za vprašanje gole izbire namestitve ter nudenja oskrbe oz. podpore pri temeljnih hotelskih storitvah, ampak gre za vprašanje odločanja o pogojih lastnega življenja v najširšem smislu (pravica do zasebnosti, sprehod, izlet, izbira lokala...), in dostopa do najrazličnejših drugih pravic in obveznosti ter življenjskih priložnosti (odhod v trgovino, kino...) ter njihovega dejanskega uživanja. Gre za vzdrževanje posameznikove samostojnosti in neodvisnosti in za zagotavljanje vključenosti. Pravica do rabe psa vodiča se ne izčrpa z posameznikovo fizično mobilnostjo v prostoru, ampak mora biti trajno zagotovljena in ima izrazito dinamično vsebino, ki se napolnjuje v odvisnosti želja in potreb posameznika in življenjskih okoliščin. Podpore psa vodiča je torej mogoče šteti tudi kot primer t.i. razumnih prilagoditev, eventualno pa tudi kot t.i. pozitiven (podporni) ukrep, ki pa je v trenutnih okoliščinah (raven univerzalne dostopnosti različnih dobrin in storitev, družbeni vzorci vedenja, razpoložljivi medicinski in tehnični ukrepi) nujen, da se lahko sploh doseže cilje 19. člena MKPI: uživati pravico do neodvisnega življenja, brez razlikovanja zaradi invalidnosti in segregacije.

21. Zakon o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: ZVPot) v 25. členu določa, da mora podjetje prodajati blago potrošniku oziroma opravljati storitve zanj na način, ki ni v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji. Podjetje mora prodajati blago oziroma opravljati storitve *vsem potrošnikom pod enakimi pogoji*. 25. člena ZVPot ni mogoče razumeti tako, da prepoveduje le golo arbitrarnost (muhavost) in da bi morda ponudnikom

storitev omogočal povsem svobodno oblikovanje pogojev za različne skupine potrošnikov. Vsebuje tudi vsebinske omejitve vsebine pogojev poslovanja. Vsebinsko sporni so lahko zlasti kriteriji dostopa in oskrbe z dobrinami in storitvami tedaj, ko bi utegnili imeti diskriminatorne učinke: kadar temeljijo le na osebnih okoliščinah in bi določenim skupinam ljudi zaradi tega povzročali ovire ali dajali manj ugoden dostop do dobrin in storitev ki so namenjene javnosti. Še manj je mogoče šteti, da je skladno z dobrimi poslovnimi običaji in zapovedjo obravnave pod enakimi pogoji, da bi lahko ponudniki posameznim kategorijam oseb z neko osebno okoliščino preprosto odrekli svoje javno ponujene storitve. Kaj pomeni ponujanje blaga pod neenakimi pogoji je torej potrebno rešiti z razlago, v posameznih primerih tudi s pomočjo ZUNEO-UPB1.

22. ZUNEO-UPB1 in ZVPot, pa tudi ZZZiv nekatere kršitve prepovedi diskriminacije opredeljujejo kot prekršek, za katerega lahko odgovarja tako pravna oseba, kot tudi odgovorna oseba ter posameznik (npr. prodajalec). Posebej opozarjam, da je v bistveno podobnem primeru kot je preučevani (glej spodaj), Tržni inšpektorat RS neki pravni in odgovorni osebi pravne osebe že izdal odločbo o prekršku zaradi kršitve ZVPot.

Presoja zagovornika

23. Zagovornikova temeljna naloga je preučevanje posameznih primerov domnevne diskriminacije, ob katerih s svojimi pravnimi mnenji nudi pomoč (domnevno) diskriminiranim osebam (2. odstavek 1. člena ZUNEO-UPB1). Gre za posebno dodatno, pomožno sredstvo za varstvo pravic, ki nudi možnost neformalnega odpravljanja kršitev. Vendar so učinki zagovornikovega posredovanja glede na svoj smisel in namen vselej tudi generalno preventivni: ne le glede vsebine mnenj in priporočil. Ravnanje zagovornika je treba razumeti hkrati tudi kot strokovno oporo subjektom nadzora, da bi (p)ostali občutljivi na ta vprašanja in da bi laže in učinkoviteje izboljšali svoje ravnanje z vidika preprečevanja diskriminacije.
24. Slovenska ureditev prepovedi diskriminacije pri ponujanju vseh dobrin in storitev glede na katerokoli osebno okoliščino je tudi primerjalno gledano izjemno daljnosežna. Poleg tega pa zakonodaja z izjemo splošne klavzule za opredelitev izjem vsebuje le malo opore za ugotavljanje meja varstva pravice do enakega obravnavanja pri dostopu do dobrin in storitev. Zato je razbiranje meja pravic pogosto zahtevno in vedno terja razlago prava. V tej luči je še posebno nesprejemljivo, da še vedno ni sprejet podzakonski predpis za izvajanje 8. člena ZIMI, ki bi povečal pravno varnost in dal podrobnejše smernice vsem ponudnikom dobrin in storitev ter potrošnikom. To ne pomeni le kršitve ZIMI, ampak tudi MKPI. To, čeprav nehote, vzdržuje strukturno diskriminacijo, namesto, da bi se jo z jasnimi in določnimi standardi odpravljalo.
25. Dosedanja praksa presoje glede ponujanja storitev potrošnikom z invalidnostmi pod slabšimi pogoji ni posebno bogata, prav tako posamezna stališča o dopustnosti npr. ponujanja storitev pod slabšimi pogoji (npr. nedostopnost stavbe, višji stroški najema parkirnega prostora) niso prepričljivo utemeljena. Takšna načelna stališča predhodnikov me formalno ne zavezujejo, razumljivo pa je, da zaradi spoštovanja načela enakega varstva pravic vsak odstop od ustaljene prakse terja posebno tehtne razloge in ustrezno

obrazložitev. Opozarjam pa, da sta tako varuh človekovih pravic, kot zagovornica zaradi oviranja in odklanjanja ponujanja gostinskih storitev slepi osebi s psom vodičem že pred časom zavzela stališče, da gre pri tem ne le za očiten primer kršitve 13. člena ZZZiv, ampak tudi za posredno diskriminacijo zaradi invalidnosti.²³ Navedeno stališče potrjuje ravnanje Tržnega inšpektorata RS, ki je zoper ponudnika gostinskih storitev uvedel postopek o prekršku ter izdal odločbo, s katero je ugotovil prekršek po ZVPot.

26. Zagovornik sicer pozdravlja naravnost družbe, ki skuša vse svoje storitve zagotoviti tudi kot primerne tudi za invalide. Vendar univerzalno oblikovanje vselej ni dovolj. Kot opozarja MKPI (glej zgoraj) je za resnično enakopravnost včasih nujno potrebno ob tem zagotoviti še podporne in druge tehnične ukrepe.
27. V tej zadevi je nepomembno, ali je za nevednosti pobudnika pri namestitvi odgovoren turistični posrednik (katerega ravnanja zagovornik ne more presojeti, saj v republiki Hrvaški nima jurisdikcije), ker pobudniku vnaprej ni posredoval podatkov o nedostopnosti sobe superior, ali pa je za to v celoti odgovorna družba. Temeljni problem ni način trženja (ki bi v konkretnem primeru utegnil biti zavajajoč), ampak praksa družbe, ki odklanja nekatere storitve osebam, ki jih spremljajo psi vodiči. Zagovornik ugotavlja, da glede na splošne pogoje poslovanja to velja za vse storitve apartmajske namestitve ter vse višje cenovne razrede oskrbe v Hotelu Toplice (4 zvezdice). Zagovornik ugotavlja, da ponudba superior namestitve v hotelskih sobah po svoji naravi ni posebna storitev, namenjena le ozkemu krogu potrošnikov (npr. gibalno zelo aktivnim, alergikom, ki so preobčutljivi na živalsko dlako ipd.), ampak gre le za kvalitetnejše storitve (lepše in udobnejše sobe, razgled, nadstandardna postrežba...) namenjene zahtevnejšim gostom in s tem povezano višjo ceno. Tudi v primeru kopališča Zimska Termalna Riviera ne gre le za posamezen hotelski bazen, ampak na centralno infrastrukturo Term Čatež, za največji pokriti kompleks bazenov, ki gostom ponuja »odkrivanje vodnega raja na več kot 2.300 m² notranjih termalnih površin z vodnimi atrakcijami.²⁴« Ker družba ovira uporabo psa vodiča kot pripomočka za osebno mobilnost, je podan sum posredne diskriminacije zaradi invalidnosti.

a) Neenaka obravnava, ki temelji na invalidnosti

28. Zagovornik ne vidi nobenega razloga, da bi sledil navedbam družbe, češ da je zaradi dostopnosti standardnih sob oz. sobe v dependansi Hotela Toplice tudi za osebe, ki jih spremljajo psi, dejansko zagotovljena enaka obravnava. Ne gre za to, da je Hotel Toplice sploh dostopen osebam s psi vodiči oz. pomočniki, ampak ali je dostopen v enaki meri tj. ali so vse ključne storitve zagotovljene pod enakimi pogoji, brez razlikovanja zaradi invalidnosti.

²³ Zadeva 10.0-36/2007 je opisana v letnem poročilu varuha človekovih pravic za leto 2007, str. 51, dostopno na http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/pdf/lp/VCP-LP07-splet.pdf. Mnenje v zadevi 0921-1/2008 je opisano kot primer IX. v letnem poročilu zagovornika za leto 2008, str. 15-16, dostopno na http://www.arhiv.uem.gov.si/si/zagovornik/letna_porocila/index.html.

²⁴ Več o tej ponudbi na <http://www.term-catez.si/catez/termalna-riviera/zimska-termalna-riviera/>

29. Zagovornik sprejema, da ima družba široke možnosti za samostojno odločitev o tem ali bo v svojih storitvah sploh ponujala tudi možnost namestitve in oskrbe hišnih ljubljencev, ali ne, in če, za katere tipe storitev jih bo ponujala in po kakšni ceni. Vendar pa to široko polje proste presoje nikakor ne velja za oskrbo tistih oseb z invalidnostmi, ki uporabljajo podporo psa vodiča. V primeru spremstva psa vodiča namreč ne gre za (p)osebno kaprico gosta, ampak za pripomoček oz. podporo, namenjen odpravljanju posledic invalidnosti, mdr. tudi premoščanju diskriminatornih ovir. Sporna praksa odklanjanja nameščanja psov je sicer navidezno nevtralna (in se uporablja za vse enako in sama po sebi nič ne pove o invalidnosti kot osebni okoliščini), vendar učinkuje tako, da nekatere osebe z invalidnostmi (npr. slepe) ovira pri uporabi pripomočkov za premagovanje oviranosti in odpravo diskriminacije. Ob primerjavi načina oskrbe oseb s turističnimi storitvami je osebe, ki jih spremljajo psi vodiči treba primerjati z običajnimi gosti, ne pa s tistimi, ki jih spremljajo hišni ljubljenci. Ne gre namreč za vprašanje posebne ugodnosti (dodatne oz. dopolnilne storitve), ki je na voljo posebej zainteresiranim, ampak za vprašanje ali bodo nadstandardne hotelske storitve sploh dosegljive tistim osebam z invalidnostmi, ki jih pač spremljajo psi vodiči. Hotel primerne enake obravnave slepih ne more zagotoviti le z režimom, kakršen velja za tiste, ki jih spremljajo hišni ljubljenci.
30. Zagovornik ugotavlja, da sporna praksa družbe nesorazmerno prizadene tiste osebe z invalidnostmi (npr. slepe), ki jih spremljajo psi vodiči in pomočniki. Najprej zato, ker so jim nadstandardne storitve namestitve nedostopne, razen če jih namesto psa spremlja kdo drug, v tem primeru pa so torej odvisni od pomoči nekoga drugega. Sporno je že golo ponujanje storitev družbe v splošnih pogojih, najmanj pri ponujanju apartmajev, kjer je izrecno navedeno da »domače živali niso dovoljene«. Že besedilo oglasa oz. cenika zato napeljujejo na zaključek, da je ponudba nekaterih storitev namenjena le tistim, ki jih ne spremljajo psi, da torej tistim oseba z invalidnostmi, ki jih, pač ni namenjena. Ne gre pričakovati, da bodo prizadeti potrošniki, ki uporabljajo pse vodiče in pomočnike sploh preverjali kako se navedeni pogoji razlagajo v praksi. Po takih storitvah niti ne povprašujejo. Tak »oglas« ima zato *odvračalen* učinek, saj bi zaradi vsebine ZZZiv moral vsebovati opozorilo na možno izjemo, ali pa bi takšno informacijo lahko družba navedla ob pojasnilu kaj pomeni termin »primerno za invalide«. Primer pobudnika, ki je naročil nadstandardno storitev je bil zato pravzaprav izjemen. Iz vsebine izdanega vaučerja družbe Atlas izhaja, da je bil pobudnik zaveden s podatkom, da mu bodo storitev s 4 zvezdicami zagotovili v spremstvu psa vodiča. Nesporno dejstvo je namreč, da družba v praksi odklanja nadstandardne storitve namestitve ter storitve bazenskega kompleksa tistim, ki jih spremljajo psi vodiči.
31. Drugič. Praksa družbe je lahko sporna tudi zato, ker morajo tudi za klasično oz. povsem običajno storitev namestitve tisti, ki jih spremljajo psi vodiči, doplačati. Če in kolikor to doplačilo ni vezano na golo oskrbo psa (hrana in voda za psa, posebno ležišče), ampak se samo po sebi šteje za dodatno storitev, to navedenim osebam z invalidnostmi predstavlja dodatno (finančno) oviro za dostop do storitve oziroma predstavlja dodaten pogoj, ki učinkuje kot slabše obravnavanje oseb s posebnimi oblikami invalidnosti. Storitve je zanje preprosto dražja. Zagovornik sicer pozdravlja, da pobudniku družba v konkretnem primeru te storitve ni zaračunala, vendar tega ni mogoče razumeti kot posebne ugodnosti, kaj šele kompenzacije za nedostopnost drugih storitev.

32. Razlog za zavrnitev oskrbe s kvalitetnejšimi storitvami (soba, bazenski kompleks) oz. za neugodnejše pogoje oskrbe s standardnimi storitvami je obakrat prisotnost psa vodiča oz. pomočnika. Zato ravnanje družbe učinkuje tako, kot da temelji na invalidnosti. Praksa družbe je v *bistveni zvezi z invalidnostjo* gostov prav zato, ker njenih posledic ne upošteva dovolj in ne omogoča drugačne, diferencirane obravnave. Čeprav imajo nekateri gostje bistvene ovire pri dostopu in oskrbi s storitvami, ki jih premostijo tako, da jih spremlja pes vodič oz. pomočnik, jim sporna splošno uveljavljena praksa, ker ne pozna modalitet, dejansko odreka pravico do primerljivega nivoja uporabnosti storitev (sobe, bazenski kompleks), kot običajnim potrošnikom.
33. Zagovornik zato šteje, da bi moral ponudnik storitve navedeno skupino oseb obravnavati drugače kot lastnike hišnih ljubljencev in v temelju docela enako kot vse ostale goste. Dejstvo, da uporabljajo pripomoček, ki odpravlja posledice invalidnosti ne sme imeti vpliva na kvaliteto oskrbe s storitvijo. Presoja o tem, kakšna prilagoditev poslovne prakse je v takih primerih razumna in potrebna, je opravil že zakonodajalec, ki je v ZZZiv določil, da imajo psi-vodiči slepih ter psi-pomočniki invalidov skupaj s svojim skrbnikom pravico do vstopa na vsa javna mesta in v sredstva javnega prevoza. Tudi če ZZZiv v tem delu morda ne bi bil neposredno uporaben, pa obstoječa praksa ustreza opredelitvi posredne diskriminacije in kršitvi zahteve po razumni prilagoditvi pri dostopnosti storitev.
34. Čeprav zagovornik ne dvomi, da namen družbe primarno ni bil namenoma zapostavljati teh skupin oseb z invalidnostmi, pa to samo po sebi ni upoštevno, saj je pri presoji ključen le učinek take prakse. Čeprav *nehoteno*, praksa odklanjanja nadstandardne namestitve v sobah ter dostopa do Zimske Termalne Riviere učinkuje kot neenaka obravnava zaradi invalidnosti.

b.) Vprašanje (ne)upravičenosti prakse

35. Za morebitno dopustnost take prakse bi bilo potrebno presoditi, ali neugodnejšo obravnavo potrošnikov zaradi invalidnosti morda opravičuje kak poseben pomemben cilj, in če, ali so sredstva za njegovo doseganje primerna in potrebna. Navedeni test je smiselno bistveno podoben kot v primeru izjeme od posredne diskriminacije ter v primeru pretirane oz. nerazumne zahteve po prilagoditvi. Ukrep, ki odstopa od prepovedi neenakega obravnavanja zaradi neke osebne okoliščine, mora biti torej nujen, primeren in neobhodno potreben za doseganje upravičenega, z Ustavo varovanega cilja oziroma interesa. To pomeni, da ni najti drugega, milejšega sredstva, s katerim bi bilo tak cilj mogoče doseči, teža posledic sporne prakse pa mora biti sorazmerna tudi v ožjem smislu (tj., da koristi pretehtajo nad škodo). Morebitne izjeme je torej treba praviloma razlagati *zožujoče*.
36. Po moji oceni družba glede nedostopnosti nadstandardnih sob ni prepričljivo prikazala *niti legitimnih interesov*, ki naj služili sporni praksi, ocene, zakaj naj bi ti (če hipotetiziramo, da vendarle obstajajo) terjali takšno ravnanje, kaj šele presoje zakaj naj bi teža zasledovanih koristi (oz. dejanski učinek teh koristi) pretehtala nad prizadetostjo interesov pobudnika (in drugih oseb iz specifične skupine oseb z invalidnostmi, ki ji

pripada). Že to glede na pravilo o deljenem dokaznem bremenu zadošča za ugotovitev kršitve.

37. Zagovornik glede na okoliščine šteje, da oseb, ki imajo zaradi svoje invalidnosti podporo psa vodiča oz. pomočnika družba ne more in ne sme izločiti iz kroga uporabnikov storitev namestitve višje kategorije, niti od uporabe bazenskega kompleksa Zimska Termalna Riviera. Poudarjam, da *golo sklicevanje na svobodno gospodarsko pobudo ali na poslovne razloge samo po sebi ni zadosten in dovolj določno opredeljen legitimen cilj*. Zato sam po sebi ne zadošča za presojo upravičenosti nekih praks in ne more pretehtati nad očitki o prizadetosti interesov tistih potrošnikov, ki so slabše obravnavani zaradi neke osebne okoliščine. Varstvo svobodne gospodarske pobude nikakor ne uživa apriorno večjega varstva kot prepoved diskriminacije potrošnikov. Kot rečeno namreč zaščita slednjih temelji tako na zapovedi, da opravljanje gospodarske dejavnosti ne sme biti v nasprotju z javno koristjo, kot na pravici do enakega obravnavanja. Vsak poslovni subjekt ima vso pravico svobodno oblikovati svoje pogoje poslovanja, vendar v mejah tega pravnega okvira. Svobodna gospodarska pobuda ni primerljiva s splošno svobodo ravnanja. Tisti, ki nastopajo na trgu pri svojem gospodarskem delovanju tudi niso zavezani poslovati kar najbolj uspešno (oz. ekonomsko smiselno, npr. tako da bi bili učinkovito dosegljivi vsem potrošnikom). Vendar se za poslovne subjekte (npr. gospodarske družbe), ki nastopajo na trgu domneva, da je njihov prevladujoči cilj je ustvarjanje dobička.
38. Zagovornik pa opozarja, da diskriminatorne prakse ni mogoče opravičiti zgolj z njeno dobičkonosnostjo. Tako tudi interesi drugih gostov (npr. navedbe, da jih moti prisotnost psov) ne morejo pretehtati, celo če bi morda lahko dokazovali, da bi bil promet družbe ob korektni, nediskriminatorni praksi nekoliko manjši, kot je. Zagovornik sicer meni, da morebitna uporaba obstoječih podatkov o pritožbah (primerjava večjega števila pritožb gostov, ki jih motijo psi ter tistih gostov, ki niso bili oskrbljeni s storitvijo, ker jih spremlja pes vodič) nima nobenega pomena. Kot je bilo izpostavljeno zgoraj, že oglaševanje storitev učinkuje za to drugo kategorijo oseb odvračalno, zato obstoječi podatki ne odražajo realne slike oz. ne omogočajo prognoze.
- Poleg tega družba gotovo ne loči med pritožbami zaradi psov, ki so bile vložene zaradi motečega vedenja hišnih ljubljencev, od tistih ki bi bile morda vložene zaradi psa vodiča. Ob tem zagovornik posebej pripominja, da družba ni navedla, da bi se kdorkoli pritožil zaradi ravnanja psa vodnika pobudnika. Prav tako so trditve o tem, da se je zoper prakso doslej pritožil zgolj pobudnik glede na ugotovljeno dejansko stanje neresnične. Zagovornik meni, da je zaradi teh okoliščin ravnanje družbe mogoče označiti kot zavestno: morebitnega diskriminatornega učinka svoje prakse se družba zaveda, ali bi se ga vsaj morala zavedati (npr. seznanitev z določbami ZZZiv, ki jih je sicer družbi že večkrat predočila ena od pobudnic, seznanitev s tovrstno prakso varuha človekovih pravic, zagovornice, TIRS), v posledice te prakse pa je tudi privolila oz. ni ukrenila vsega, kar mora in kar bi lahko zato, da bi jih preprečila oz. odpravila.
39. Število oseb, ki jih spremljajo psi vodiči oz. pomočniki je relativno zelo majhno. Zato bi bila prisotnost psa vodiča v hotelu prej velika izjema, kot pa pravilo. Pravilno ravnanje (možnost namestitve psa vodiča v nadstandardni hotelski sobi) tudi ne bi terjalo kake posebne in zahtevne prilagoditve (npr. posebne prostorske ureditve večjega števila sob). Tako kot v primeru otrok, so povsem običajne rešitve začasna ležišča ter

ponujena posoda za vodo in hrano. Če je vse to gostom že na voljo za standardne sobe, potem to ne bi zahtevalo prav nikakršnih dodatnih sredstev družbe. Če je temeljni pomislek vzdrževanje čistoče, bi ta problem zlahka rešili npr. z zahtevo po dnevnem česanju psa s strani imetnika in/ali dodatnim sesanjem sobe in hodnika, kar bi po presoji zagovornika glede na velikost in zmožnosti družbe povzročilo zanemarljivo motnjo v delovnem procesu oz. neznatne dodatne napore osebja. Zagovornik tudi sicer ne dvomi, da lahko gostje ob višji ravni storitev upravičeno pričakujejo tudi večjo skrb za čistočo. Osebam s posebnimi upravičenimi zahtevami, npr. alergiki, pa bi v hotelu glede na obstoječe kapacitete gotovo lahko namenili posebne sobe (oz. dele hotela), kjer psi ne bi bili nikoli prisotni. V tem smislu bi bili morda lahko dopustne celo terminske omejitve dostopnosti hotelskih storitev za osebe v spremstvu psa vodiča v najbolj kritičnih obdobjih (npr. v času, ko psi intenzivno izgubljajo dlako). Takšna omejitev bi bila lahko dopustna, če bi bila časovno omejena. Tudi pomislek o morebitnem hrupu (lajež psa) ni na mestu. Kot je bilo že izpostavljeno, so psi vodiči karakterni izjemno mirni ter posebej izšolani, zato tak pomislek ni upravičen. Glede na navedeno obstaja *vrsta rešitev, ki bi pomenila primerne in manj obremenjujoče ukrepe za zasledovanje domnevnega cilja družbe*. Splošna nedostopnost nadstandardnih storitev namestitve pa je očitno preveč daljnosežen in s tem prekomeren ukrep.

40. Smiselno podobni so zaključki glede nedostopnosti bazenskega kompleksa Zimska Termalna Riviera. Sama prepoved kopanja psov v bazenih morda ni sporna, gotovo pa je sporno apriorno preprečevanje vstopa psov v bazenske prostore. Higijenski razlogi so gotovo lahko legitimen cilj za omejevanje dostopa psov ali za posebne dodatne pogoje, vendar je v danem primeru ukrep za doseganja tega cilja očitno *prekomeren*. Ob ustreznih higijenskih ukrepih (npr. kopanje in česanje psa pred vstopom, kar je zahteva povsem primerljiva podobni zahtevi glede gostov samih) bi bilo mogoče na manj obremenjujoč način doseči enak učinek. Da je taka praksa tudi s tega vidika sprejemljiva (v manj atraktivnih bazenih), dokazuje tudi sama praksa družbe. Zagovornik opozarja, da je prizadetost pobudnika toliko bolj razumljiva, saj je mladoletnik, zato so ovire pri dostopu do spoznavanja »vodnega raja in vodnih atrakcij« lahko zanj posebej boleče, saj je navedeni kompleks očitno namenjen prav mladim. Zagovornik opozarja, da je treba zagotoviti vsaj za dele bazenskega kompleksa Zimska Termalna Riviera večjo dostopnost za osebe z invalidnostmi oz. motoričnimi oviranostmi (dvigala). Družba bi lahko iz higijenskih razlogov omejila dostop le do posebnih delov bazenskih storitev (npr. storitve za alergike, dojenčke...). Zagovornik še dodaja, da bi bilo mogoče dostop oz. uporabo omejiti nekaterim osebam z invalidnostmi (in njihovim psom) tudi zaradi varnosti oz. določiti obvezno spremstvo reševalca, vendar le selektivno in do nekaterih naprav (tobogani, skakalnice...).
41. Tudi plačilo oskrbe psa (namestitvev, hrana, voda) lahko pomeni diskriminatorno oviro. To je z vidika interesov oseb, ki jih spremljajo psi vodiči v luči ostale prakse pravzaprav zelo postransko vprašanje. Pobudnik je npr. sam izrecno vnaprej privolil v plačilo teh storitev in tega vprašanja pred zagovornikom sploh ni želel izpostavljati, hkrati pa mu družba tega tudi ni zaračunala. Vendar je tudi vprašanje finančnih bremen gledano z vidika načelne prakse družbe pomembno, zato ga je zagovornik preučil na lastno pobudo. Višina teh stroškov ne more biti poljubna, ampak mora biti oblikovana tako, da prekomerno ne podraži temeljne storitve namestitve. Zaradi svojega gmotnega položaja

ter invalidnosti nihče ne sme biti prikrajšan ali oviran pri učinkovitem uživanju pravice do enakega obravnavanja (oz. dostopu do storitev). Posebej poudarjam, da je v šibkem gmotnem položaju nesorazmerno veliko oseb z invalidnostmi, sploh tistih s hudimi oblikami oviranosti, ki so morda nesposobne za pridobitno delo, če je njihova invalidnost nastala v pogojih, ko niso imele ustreznega invalidskega ali zdravstvenega zavarovanja. Zagovornik ugotavlja, da je cena namestitve psa v hotelu zelo visoka (17-21 evrov). Te cene se celo na trgu specializiranih storitev »pasjih hotelov« gibljejo v razponu od 12 do 20 evrov/dan, pri čemer iz narave teh storitev ne izhaja le hrana in namestitve, ampak za psa hotelsko osebje skrbi, ga sprehaja, neguje (krtači, kopa...) itd.. Slednje v danem primeru ne velja, saj za psa niti v času odsotnosti lastnika (kopanje v bazenskem kompleksu) ni poskrbljeno in mora biti zaprt v sobi. Zagovornik zato meni, da je cena storitve družbe v primeru oskrbe psa vodiča očitno prekomerna in da *učinkuje kot ovira*. V primerjavi s temeljno ceno za dvoposteljno sobo namreč lahko znaša preko 20% cene in je povsem primerljiva s seštevkom cene otroške posteljice in penzionskih obrokov za otroka. Zagovornik ob tem ugotavlja, da lahko gosti z otroci izbirajo, ali bodo posebno ležišče in hrano za otroka sploh naročili, ali ne (in če ne, pač sami poskrbijo za hrano in spanje otroka).

Nerazumno je zato, da takšne možnosti izbire nimajo tudi osebe, ki jih spremljajo psi vodiči. Tem se storitev v vsakem primeru zaračuna kot dopolnilna storitev. Zato gre v tem primeru za očitno primer posredne diskriminacije zaradi invalidnosti, saj je storitev namestitve zanje dejansko dražja v vsakem primeru. Posebej opozarjam tudi na bistveno podobno prepoved iz 5. odstavka 16. člena ZIMI, ki določa, da se za uporabo pripomočka za premagovanje gibalne in senzorne oviranosti (psi vodiči in drugi psi pomočniki, invalidski voziček) v sredstvih javnega prevoza *v kateri koli okoliščini ne smejo zaračunati dodatni stroški*. Vsak gost, ki ga spremlja pes vodič, bi moral tako tudi sam imeti možnost v celoti sam poskrbeti za psa, s svojo hrano in svojim ležiščem. Razumljivo pa je, da lahko družba zaradi vzdrževanja čistoče npr. dopusti le uporabo določene hrane (npr. briketi) ter zahteva da psi uporabljajo posebna ležišča (in prepove, da ti spijo npr. v posteljah, na kavčih ipd.).

42. Zagovornik poudarja, da opisani režim za pse vodiče ne more veljati nujno tudi za tiste, ki jih spremljajo hišni ljubljenci. Hotel lahko še naprej ohranja obstoječi režim, ki onemogoča namestitve hišnih ljubljencev v prav vse oblike namestitve ali bazenske prostore. Dopustiti pa bi moral namestitve psov vodičev ter terapevtskih psov in to brez nesorazmernih ovir. Osebe, ki imajo hišne ljubljence pa ob takem »razlikovanju« seveda ne morejo upravičeno trditi, da so diskriminirane zaradi invalidnosti (oz. da so osebe z invalidnostmi neupravičeno privilegirane), saj so v drugačnem stvarnem položaju, ki narekuje drugačno obravnavo.
43. Zagovornik zaradi nasprotujočih si izjav o tem kako je bilo v primeru pobudnika z omejevanjem vstopa psa v posamezne dele jedilnice in glede omejevanja izbire miz tega ravnanja v konkretnem primeru ni mogel preučiti. Načeloma pa velja, da bi bilo takšno omejevanje izbire gotovo očitno diskriminatorno. Interesi gostov, ki pri obedu zaradi lastnih kapric in predsodkov občutijo nelagodje ob pogledu na psa v spremstvu osebe z invalidnostmi gotovo ne uživajo nobenega posebnega pravnega varstva. Morebitna neupravičena ustrežljivost ljudem s takim odnosom pa je hočeš-nočeš praksa, ki vzdržuje in poganja strukturno diskriminacijo oseb z invalidnostmi.

44. **Prakse družbe torej pomenijo posredno diskriminacijo zaradi invalidnosti.** Zagovornik še ugotavlja, da so bile *poleg pobudnika* zaradi diskriminacije zaradi invalidnosti prizadete *tudi vse druge osebe, ki so ga spremljale* (družinski člani) oz. da gre v njihovem primeru za primer t.i. diskriminacije preko povezave.
45. Zagovornik poudarja, da bi praksa pomenila diskriminacijo, tudi če bi družba lahko dokazala, da ne gre za posredno diskriminacijo (npr. v zvezi s presojo splošnih pogojev poslovanja), saj bi jo bremenili očitki o **nezagotavljanju razumne prilagoditve v konkretnem primeru pobudnika**. Gre za vprašanje *ali je v individualnem primeru na mestu prilagojena obravnava, ki jo posameznik zahteva zaradi posebnih izkazanih potreb (ki izhajajo iz invalidnosti) in če je, ali takšna prilagoditev družbi ne povzroča nesorazmernih težav oz. bremen*. Če je odgovor na vsa vprašanja da, ponudnik storitve pa je odklonil tako prilagoditev, gre za diskriminacijo zaradi invalidnosti kot to izhaja iz 2. člena MKPI in 3. člena ZIMI. Ta nastane z opustitvijo – torej zato, ker se osebi z invalidnostjo neupravičeno ne zagotovi drugačne, njenim potrebam ustrezno prilagojene obravnave.²⁵ Tudi v primeru odklonitve prilagoditve, ki jo predlaga oseba z invalidnostjo, je breme dokazovanja, da ta povzroča nesorazmerno breme na zavezancu oz. domnevnem kršitelju. Tudi v tem primeru se, tako kot v primeru posredne diskriminacije (glej zgoraj), uporabi (*strogi*) *test sorazmernosti*, ter prevale breme dokazovanja. Za razbremenitev obveznosti mora zavezanec dokazati, da je predlagana rešitev *nerazumno, pretirano obremenjujoča* (oz. da so na voljo druga, ustrežnejša sredstva za doseganje cilja zagotovitve dejanske dostopnosti pod enakimi pogoji). Zahtevo po razumnosti možnih rešitev in tehtanje bremen (načelo sorazmernosti) je treba razumeti v obe smeri: ne le kaj posamezna rešitev pomeni za ponudnika storitev, ampak tudi kaj pomeni za neposredno prizadeto osebo. Zagovornik meni, da je bila glede na vse okoliščine predstavljene v točkah 35 do 39 zahteva po prilagoditvi razumna, družba pa ni dokazala, da bi bila njena izpolnitev zanjo preveč obremenjujoča. Posebej v pogojih, ko je bil pobudnik pripravljen doplačati storitev za psa in ko je pristal celo na premestitve iz ene v drugo sobo družba ne more izkazati, da je pobudniku zagotovila vse potrebne prilagoditve, saj mdr. ni ponudila nobenega dokazila, da so bile vse hotelske storitve v nadstandardnih sobah v vsem kritičnem času res zasedene ali da je pes Luna ob primernih ukrepih predstavljal higiensko tveganje v bazenskem kompleksu. Družba ne more dokazati, da glede na obseg svojega poslovanja in finančne ter druge zmožnosti ne more zagotoviti prilagoditve večine nadstandardnih sob za gibalno ovirane osebe z invalidnostmi. Zagovornik tako sklepa, da je bil pobudnik obravnavan zgolj tako, kot se obravnava druge osebe v spremstvu hišnih ljubljencev, oprostitev plačila psa pa je bila s strani družbe razumljena kot boniteta oz. zadoščenje pobudniku zaradi zavajanja pri rezervaciji.

²⁵ Primerjaj s sodbo ustavnega sodišča v zadevi U-I-147/07, ki je 3. točki izreka določilo prehodni režim zaradi pravne praznine: do odprave ugotovljenega neskladja morajo sodišča v pravdnem postopku slepi ali slabovidni osebi *na njeno zahtevo* zagotoviti dostop do sodnih pisanj ter do pisnih vlog strank in drugih udeležencev v postopku v zanjo zaznavni obliki. Za to potrebni stroški se izplačajo iz sredstev sodišča. ZIMI je obveznost v 7. členu dosledneje izpeljal tako, da si *način* prilagoditve *izbere* oseba z invalidnostjo.

46. Zagovornik družbo poziva naj pobudniku in njegovim svojcem izreče pisno opravičilo zaradi diskriminacije, ki bi lahko glede na okoliščine pomenilo primerno obliko zadoščenja.
47. Ker diskriminacijo pomeni tudi obstoječa praksa pa družbo poziva, naj ob usmeritvah, razvidnih iz obrazložitve tega mnenja, nemudoma zagotovi polno dostopnost nadstandardnih storitev namestitve (4 zvezdice) v Hotelu Toplice, storitev kopanja v kompleksu Zimska Termalna Riviera ter standardnih storitev namestitve brez ovir za osebe z invalidnostmi v spremstvu psov vodičev ter pomočnikov. Tudi sicer poziva k previdnosti in skrbnem načrtovanju poslovnih praks ter morda tudi k vnovičnem premisleku o njih. Na splošno velja, da je primerljive dejanske situacije (položaje potrošnikov) treba obravnavati enako, različne pa različno, vendar tako, da se pri tem upošteva splošno pravno načelo sorazmernosti.
48. Družba lahko, če bi to ocenila za primerno in potrebno, računa tudi na strokovno pomoč Zagovornika načela enakosti. V skladu z 18. členom ZUNEO-UPB-1 je Zagovornik dolžan na njihovo prošnjo posameznikom ali pravnim osebam nuditi nasvete o tem, ali bi neko njihovo dejanje, storitev ali opustitev lahko pomenilo kršenje načela enakosti zaradi osebnih okoliščin. Vsakdo se lahko na Zagovornika obrne tudi s prošnjo za splošne informacije, nasvet, priporočilo ali drugo pomoč v zvezi z diskriminacijo oziroma pri uveljavljanju pravic v zvezi z varstvom pred diskriminacijo v drugih postopkih.

Boštjan Vernik Šetinc
Zagovornik načela enakosti