



Železna cesta 16, 1000 Ljubljana
080 81 80
gp@zagovornik-rs.si

Zadeva: 0700-70/2023/33
Datum: 21. 7. 2025

Zagovornik načela enakosti (Zagovornik) na podlagi 21. člena v povezavi s 33. in 37. členom Zakona o varstvu pred diskriminacijo¹ (ZVarD) ter prvega odstavka 207. člena Zakona o splošnem upravnem postopku² (ZUP) v postopku, začetem na predlog predlagateljice, v zadevi ugotavljanja diskriminacije po ZVarD zoper družbo, izdaja naslednjo

ODLOČBO:

1. Družba je s tem, ko je dne 16. 7. 2023 njen direktor in zakoniti zastopnik AA predlagateljici zaradi njene osebne okoliščine rase neutemeljeno zavrnil dostop do turistične nastanitve v nastanitvenih obratih hostel 1 in hostel 2, **kršila prepoved diskriminacije** iz 4. člena v povezavi z prvim odstavkom 6. člena ZVarD (neposredna diskriminacija).
2. Družba je s tem, ko je dne 16. 7. 2023 njen direktor in zakoniti zastopnik AA pred hostlom 2 vpil na predlagateljico, da ni dobrodošla, da je temnopolta in da se nesramno obnaša; s čimer je ustvaril okolje, ki je bilo za predlagateljico sovražno, ponižujoče, sramotilno in žaljivo in ki je žalilo njeno dostojanstvo; **kršila prepoved diskriminacije** iz 4. člena v povezavi z prvim odstavkom 8. člena ZVarD (nadlegovanje).
3. Stroški v tem postopku niso nastali.

OBRAZLOŽITEV:

Zagovornik je dne 25. 9. 2023 prejel v obravnavo predlog za ugotavljanje diskriminacije³, ki ga je podala predlagateljica. Predlog se nanaša na dogodke z dne 16. 7. 2023, v zvezi s katerimi predlagateljica zatrjuje, da je bila s strani AA v hostlu 1 in v hostlu 2 (nastanitvena obrata) diskriminatorno obravnavana zaradi rase oziroma zaradi barve kože. Predlagateljica je v predlogu za obravnavo diskriminacije zatrjevala dve obliki diskriminatornega vedenja, in sicer neposredno diskriminacijo in nadlegovanje. Predlagateljica je v predlogu navedla, da je dne 13. 7. 2023 rezervirala nočitev v hostlu 1 za dne 16. 7. 2023; ter da je takoj prejela potrditev rezervacije, v zvezi s čimer je predložila potrdilo o plačilu, plačilo pa je bilo odtegnjeno iz njenega bančnega računa, v zvezi s čimer je priložila izpisek bančnega računa. Nadalje je navedla, da je navedenega dne v hostel prišla okoli 20.00 ure in se nastanila v sobi, nato pa je šla na recepcijo, da bi se pozanimala o sporočilu, ki ga je prejela naknadno, in v katerem je

¹ Uradni list RS, št. [33/16](#) in [21/18](#) – ZNOrg.

² Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, [82/13](#), [175/20](#) – ZIUOPDVE in [3/22](#) – ZDeb.

³ Zagovornik je dopis predlagateljice z dne 23. 7. 2023 prejel tudi od Inšpektorata RS za delo, ki ga je prejel od Direktorata za turizem, Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport; prav tako pa mu je dopis v obravnavo posredovala tudi Zveze potrošnikov Slovenije.

bilo navedeno, da bo iz njenega računa izvedeno še eno plačilo. Navedla je tudi, da ji je v pogovoru AA povedal, da je sporočilo glede dodatnega plačila s kreditne kartice prejela, ker je presegla starostno omejitev v hostlu 1, pri čemer pa sama s takšno starostno omejitvijo ni bila seznanjena in se je sklicevala na spletno stran, na kateri je opravila rezervacijo, kjer je navedena le spodnja starostna omejitev 18 let. Glede na njene navedbe ji je nato AA odgovoril, da je zgornja starostna omejitev navedena v pogojih poslovanja, ki bi jih morala 'klikniti in prebrati', in jo odpeljal v hostel 2, kjer naj ne bi bilo starostnih omejitev, kar je bilo zanjo izjemno ponižujoče, saj je morala pred ostalimi gosti pobrati svojo prtljago iz sobe, v kateri je že bila nastanjena in zapustiti hostel. Zatrjevala je tudi, da je bilo kljub plačilu za nastanitev v hostlu 1 od nje zahtevano plačilo tudi v hostlu 2. Pojasnila je, da je nato preko spleta rezervirala prenočišče v hostlu 2, ki je bilo izvedeno takoj, ter da se je kmalu zatem AA vrnil in od nje zahteval, naj zapusti tudi ta hostel, nakar ga je prosila, če bi lahko počakali, da si poišče novo nastanitev, česar pa AA ni upošteval in je njene torbe vrgel ven. Navedla je še, da je AA ob njenem odhodu kričal, da nikoli ne bo dobrodošla, ker je temnopolta in ker se neprimerno vede. Pojasnila je, da je bila rezervacija v hostlu 2 kmalu po tem preklicana, ker naj bi predlagateljčina banka zavrnila plačilo. Navedeno po mnenju predlagateljice ni res, saj je iz predloženih listin razvidno, da je bil depozit z njenega bančnega računa odtegnjen s strani Hostelworld, kjer je opravila rezervacijo, iz izpiska pa se vidi tudi, da je bilo dovolj preostalih sredstev za plačilo preostanka v višini 52,01 evrov. Zaradi vedenja AA, ki ga povezuje z barvo svoje polti, je bila prestrašena in se je počutila ogroženo, zato si je izposodila telefon od mimoidočih in poklicala policijo.

Predlogu je predlagateljica priložila naslednje dokumente: potrdilo o plačilu - hostel 1, 16. 7. 2023: 47,99 evrov; izpisek bančnega računa glede plačila AA: 46,40 CHF / 47,99 evrov; elektronsko sporočilo z dne 16. 7. 2023 o bodočem plačilu 123 USD; Booking Page - stran za rezervacije - hostel 1; Terms and Conditions - Pogoji poslovanja - hostel 1; House Rules - hišna pravila - hostel 1; booking confirmation - potrdilo o rezervaciji - hostel 2, 16. 7. 2023: 57,50 evrov; izpisek bančnega računa glede plačila hostelworld.com: 8,45 CHF / 8,62 evrov in email z dne 16. 7. 2023 - hostel 2.

Zagovornik je po preučitvi navedb predlagateljice kot kršitelja prepoznal družbo (kršitelj), ki je bila dne 16. 7. 2023 glede na podatke v registru nastanitvenih obratov (RNO) izvajalka nastanitvene dejavnosti v nastanitvenih obratih. Družbo glede na podatke v registru Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJ PES) zastopa direktor AA, ki je obravnavana dejanja storil pri opravljanju dejavnosti družbe in v njenem imenu.

*

Postopek pred Zagovornikom:

Zagovornik je bil o obstoju diskriminacije seznanjen na podlagi predlagateljčinega predloga za obravnavo diskriminacije, zato je vodil postopek ugotavljanja diskriminacije na predlog diskriminirane osebe v skladu s 33. in 37. členom ZVarD. 33. člen ZVarD ureja postopek na predlog diskriminirane osebe, 37. člen pa določa, da Zagovornik po prejetju predloga preveri navedbe pri domnevnem kršitelju oziroma drugih subjektih, od katerih lahko zahteva posredovanje tistih podatkov in dokumentov, ki so v skladu z načelom sorazmernosti nujno potrebni za obravnavo posameznega primera za ugotovitev obstoja diskriminacije. Pri tem je upošteval tudi pravilo obrnjenega dokaznega bremene, določenega v 40. členu ZVarD, ki določa, da mora v primeru, kadar diskriminirana oseba v postopku pri Zagovorniku izkaže dejstva, ki upravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, kršitelj dokazati, da v obravnavanem primeru ni kršil te prepovedi, oziroma da je neenako obravnavanje dopustno v skladu s tem zakonom.

*

V dokaznem postopku je Zagovornik prebral predlog s prilogami: potrdilo o plačilu - hostel 1, 16. 7. 2023: 47,99 evrov; izpisek bančnega računa glede plačila AA: 46,40 CHF / 47,99 evrov; elektronsko sporočilo z dne 16. 7. 2023 o bodočem plačilu 123 USD; Booking Page - stran za rezervacije - hostel 1; Terms and Conditions - Pogoji poslovanja - hostel 1; House Rules - hišna pravila - hostel 1; Booking confirmation - potrdilo o rezervaciji - hostel 2, 16. 7. 2023: 57,50 evrov; izpisek bančnega računa glede plačila hostelworld.com: 8,45 CHF / 8,62 evrov; ter e-mail z dne 16. 7. 2023 - hostel 2; prebral je tudi dopis predlagateljice z dne 1. 5. 2025; vpogledal v podatke AJ PES ter RNO, opravil poizvedbo pri Policijski postaji (PP); prebral dopis Ministrstva za notranje zadeve (MNZ) številka 2600-26/2024/2 z dne 16. 5. 2024 s prilogami ter na družbo naslovil več poizvedb.

Po preučitvi vsebine predloga je Zagovornik dne 29. 3. 2024 kršitelju z dopisom številka 0700-70/2023/20 posredoval v seznanitev predlog za obravnavo diskriminacije z vsemi prilogami, ter ga pozval, naj pojasni okoliščine dogodka, ki ga je opisala predlagateljica. Pozval ga je tudi, naj natančno opiše svoje videnje dogajanja, ki ga opisuje predlagateljica; naj pojasni, ali držijo navedbe predlagateljice, da ji je bila zavrnjena nastanitev v obeh hostlih ter, če je odgovor pritrdilen, kakšni so bili razlogi za to; naj pojasni, ali ima navodila za svoje osebe o tem, kako se ravna z gosti glede na njihovo raso oziroma barvo kože; in, če držijo navedbe predlagateljice o drugačni obravnavi, naj pojasni tudi, ali je v predmetni zadevi različno obravnavanje oseb po rasi oziroma barvi kože upravičeval legitimni cilj, kakšen je bil le-ta in ali so bila sredstva za doseganje tega cilja ustrezna, potrebna in sorazmerna. Poziv Zagovornika z dne 29. 3. 2024 je bil kršitelju pravilno vročen v skladu z določili ZUP, kršitelj pa na poziv Zagovornika ni odgovoril.

Zagovornik je nadalje zaradi ugotovitve dejanskega stanja dne 22. 3. 2024 opravil tudi poizvedbo številka 0700-70/2023/18 pri policiji, saj je predlagateljica zatrjevala, da je bila o obravnavanih dogodkih obveščena tudi policija. MNZ je dne 20. 5. 2024 posredovalo odgovor na poizvedbo, v katerem so potrdili navedbe predlagateljice, da so obravnavali dogodke, ki jih je opisala v prijavi. V odgovoru so navedli, da je pristojna policijska enota PP ob obravnavi dogodka ugotovila, da je prišlo do zapleta pri nastanitvi predlagateljice, ki je v razgovoru povedala, da ji je AA zavrnil nastanitev, ki jo je pred tem že plačala preko spletne strani Hostel World. Navedli so tudi, da je AA pojasnil, da za hostel velja starostna omejitev in sicer naj bi sprejemali le goste med 18. in 45. letom starosti, prijaviteljica pa naj bi to starostno omejitev presegala. V zvezi s predlagateljčino rezervacijo sobe preko spletne strani Hostel World v hostlu 2, so policisti na kraju ugotovili, da je bila rezervacija zavrnjena, je pa predlagateljica za plačilo prve rezervacije dobila povrnjen denar, druga transakcija za hostel 2 pa je bila zavrnjena. Iz odgovora MNZ izhaja tudi, da predlagateljici znesek 8,62 evrov ni bil povrnjen, v zvezi s čimer ji je bilo pojasnjeno, da gre za znesek provizije za spletno stran Hostel World, ki se ne povrne. Iz odgovora MNZ nadalje izhaja, da je predlagateljica v razgovoru s policisti navedla, da je imela občutek, da jo je lastnik zavrnil tudi zaradi njene barve kože, ter da so policisti ugotovili, da starostne omejitve v hostlu dne 16. 7. 2023 ni bilo, so pa bili pogoji nastanitve po dogodku spremenjeni tako, da je možna nastanitev le osebam, starim nad 18 in pod 45 leti.

Zagovornik je z odgovorom MNZ kršitelja seznanil z dopisom številka 0700-70/2023/22 z dne 20. 9. 2024 ter ga pozval, da se do navedb opredeli. Poziv mu je bil pravilno vročen v skladu s pravili ZUP. Dne 6. 12. 2024 je Zagovornik prejel odziv AA, ki mu je bilo priloženo delno vidno obvestilo okrožnega državnega tožilstva o zavrženju kazenske ovadbe; in delno viden dopis Zagovornika z dne 20. 9. 2024. AA je v spremnem dopisu navedel: *»Prosim ne posiljajte mi vec poste. Vasih kuvert ne odpiram in ne prevzemam. A ni sramota da si kot slovenija delamo stroske z takimi institucijami kot ie vasa. Komaj cakam da pride se k nam kaksen elon musk in pocisti po javni upravi. Preverite si policijski zapisnik dobite ga na pp ... Lp nic kriv in dolzan AA.«*

Zagovornik je dne 20. 12. 2024 kršitelju poslal dopis številka 0700-70/2023/24, s katerim ga je v skladu s prvim odstavkom 9. člena ZUP seznanil z ugotovljenimi dejstvi, okoliščinami in izvedenimi dokazi, ki so pomembni za izdajo ugotovitelne odločbe v postopku ugotavljanja diskriminacije. Dopis Zagovornika z dne 20. 12. 2024 je bil pravilno vročen v skladu z določili ZUP, kršitelj pa se na dopis Zagovornika ni odzval.

Zagovornik je z dopisom številka 0700-70/2023/26 z dne 4. 4. 2025 s potekom postopka seznanil tudi predlagateljico. Dne 1. 5. 2025 je Zagovornik v predmetni zadevi prejel dopis predlagateljice, v katerem je poudarila, da ji je bila kljub plačilu in veljavni rezervaciji zavrnjena nastanitev, ne samo v enem, ampak v dveh prej omenjenih hostlih, pri tem pa je AA omenjal barvo njene kože. Navedla je tudi, da je s pomočjo iskalnika Google našla več pritožb glede poslovanja obeh hostlov, na katera se nanaša njena vloga, in sicer je zasledila vsaj še eno pritožbo o diskriminaciji in več pritožb zaradi agresivnega vedenja do strank. Izrazila je zaskrbljenost, da navedeno podjetje še vedno vodi AA, ki še naprej diskriminira in zlorablja stranke, ki so večinoma tujci.

Zagovornik je kršitelja z dopisom številka 0700-70/2023/32 z dne 13. 6. 2025 obvestil o odgovoru predlagateljice in ga v skladu s prvim odstavkom 9. člena ZUP seznanil z ugotovljenimi dejstvi, okoliščinami in izvedenimi dokazi, ki so pomembni za izdajo ugotovitelne odločbe v postopku ugotavljanja diskriminacije. V skladu z določbo 146. člena ZUP mu je omogočil, da se seznani z uspehom dokazovanja ter z ugotovitvami Zagovornika glede obstoja elementov diskriminacije in mu je dal možnost, da se pred odločitvijo Zagovornika o tem izreče. Dopis Zagovornika z dne 13. 6. 2025 je bil kršitelju pravilno vročen v skladu z določili ZUP, vendar se nanj ni odzval.

*

Zagovornik je v predmetnem postopku ocenil, da je predlagateljica glede očitkov kršitve prepovedi neposredne diskriminacije iz prvega odstavka 6. člena ZVarD in nadlegovanja iz prvega odstavka 8. člena ZVarD izpolnila trditveno breme ter izkazala, da bi v zadevi lahko šlo za neposredno diskriminacijo in nadlegovanje kot posebno obliko diskriminacije, zato se je skladno z določbo 40. člena ZVarD dokazno breme prevailo na domnevnega kršitelja, ki je imel možnost dokazati nasprotno, česar pa v predmetnem postopku ni uspel izkazati, kot bo to pojasnjeno v nadaljevanju.

*

Pravna ureditev varstva pred diskriminacijo:

V 4. členu ZVarD je diskriminacija opredeljena kot vsako neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja zaradi osebnih okoliščin, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničenje enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti.

Pri diskriminaciji mora biti specifična osebna okoliščina odločilen razlog za slabšo obravnavo. Skladno s 1. členom ZVarD mednje štejejo spol, narodnost, rasa ali etnično poreklo, jezik, vera ali prepričanje, invalidnost, starost, spolna usmerjenost, spolna identiteta in spolni izraz, družbeni položaj, premoženjsko stanje, izobrazba ali katerakoli druga osebna okoliščina. Gre za prirojene ali pridobljene osebne značilnosti, lastnosti, stanja ali statuse, ki so praviloma trajno in nerazdružljivo povezani z določenim posameznikom in njegovo osebnostjo, zlasti identiteto ali pa jih posameznik ne spreminja zlahka.

ZVarD opredeljuje več oblik diskriminacije, od katerih sta osnovni obliki neposredna in posredna diskriminacija (6. člen ZVarD), poleg teh dveh oblik pa opredeljuje tudi druge oblike diskriminacije, in sicer nadlegovanje in spolno nadlegovanje, navodila za diskriminacijo, pozivanje k diskriminaciji in viktimizacijo (7. člen).

*

Diskriminacija oz. neenako obravnavanje sta prepovedana na vseh področjih družbenega življenja. Predlagateljica je v obravnavanem primeru zatrjevala, da je bila diskriminirana v zvezi z dostopom do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti (8. alineja prvega odstavka 2. člena ZVarD).

Predlagateljica je zatrjevala diskriminacijo na podlagi osebne okoliščine rase oziroma barve polti. Rasa je osebna okoliščina, ki je izrecno naštet v ZVarD kot pravno varovana. Zagovornik je ugotavljal, ali je bila rasa oziroma barva polti predlagateljice razlog za slabšo obravnavo oziroma ali so v konkretnem primeru podani elementi nadlegovanja oziroma neposredne diskriminacije, kot jih opredeljuje ZVarD.

*

Glede očitka neposredne diskriminacije:

Neposredna diskriminacija v skladu s prvim odstavkom 6. člena ZVarD obstaja, kadar je oseba ali skupina oseb zaradi določene osebne okoliščine bila, je ali bi lahko bila v enakih ali podobnih situacijah obravnavana manj ugodno, kot se obravnava, se je obravnavala ali bi se obravnavala druga oseba ali skupina oseb.

Da bi lahko govorili o neposredni diskriminaciji skladno z ZVarD, morajo biti podani naslednji elementi:

- osebna okoliščina;
- poseg v zavarovano dobrino (človekovo pravico, svoboščino, drugo pravico, pravni interes ali ugodnost);
- prikrajšanje v primerjavi z drugimi posamezniki ali skupinami v primerljivem položaju;
- vzročna zveza med osebno okoliščino in obravnavo, ki jo je predlagatelj deležen,
- odsotnost izjem od prepovedi diskriminacije, kot so določene v 13. členu ZVarD.

*

Zagovornik je na podlagi navedb predlagateljice ter dokazov, ki jih je predložila v postopku, in na podlagi pojasnila MNZ z dne 15. 5. 2024 ter k temu priloženih listin ugotovil naslednje:

Predlagateljica je dne 13. 7. 2023 v hostlu 1 preko spletne strani Hostel World rezervirala nočitev za dne 16. 7. 2023. Potrjeno rezervacijo je plačala, v zvezi s čimer je priložila račun št.1695-5895 z dne 13. 7. 2023 in izpisek bančnega računa Revolut, ki se nanaša na lastnika AA, iz katerega izhaja, da je za nastanitev plačala 47,99 evrov.

Predlagateljica je po nastanitvi v hostlu 1 od AA prejela sporočilo, da bo iz njenega računa izvedeno še eno plačilo, kar izhaja iz priloženega elektronskega sporočila predlagateljici od pošiljatelja info@----.com z dne 16. 7. 2023 o nadaljnjem plačilu 123 USD, ki bo iz njene kreditne kartice odtegnjen za rezervirano prenočišče. Navedeno je želela preveriti v recepciji, kjer ji je direktor AA pojasnil, da je sporočilo prejela, ker je presegla starostno omejitev v hostlu (najvišja dovoljena starost naj bi bila 45 let). Predlagateljica se ni strinjala, pri čemer se je sklicevala na spletno stran, na kateri je opravila rezervacijo, kjer je navedena le spodnja

starostna omejitev 18 let. Navedeno izhaja tudi iz priloženih Pogojev poslovanja hostel 1⁴. Tudi iz pojasnila z dne 15. 5. 2024 izhaja, da je PP ob posredovanju ugotovila, da starostna omejitev do 45 let ni bila objavljena v Pogojih poslovanja in da je AA spremenil njihovo besedilo tako, da je šele po spornem dogodku določil zgornjo starostno mejo.

Kot izhaja iz priloženega uradnega zaznamka o izjavi osumljenca z dne 8. 9. 2023 je policiji AA izjavil, da je predlagateljici zavrnil nastanitev in ji vrnil plačana sredstva, pri čemer se je skliceval na starostno omejitev.

Predlagateljica in AA sta oba skladno navajala, da je AA predlagateljico napotil v hostel 2, kjer naj ne bi bilo starostnih omejitev. Oba sta tudi potrdila, da ji je vrnil plačana sredstva. Predlagateljica je z izpiskom bančnega računa tudi izkazala vrnitev zneska, z izjemo 8,45 CHF / 8,62 evrov, kar je provizija za Hostel World.

Predlagateljica je navajala, da je AA od zahteval ponovno plačilo za prenočišče v hostlu 2. Ker je temu nasprotovala, ji je AA odklonil prenočišče tudi v drugem hostlu ter odšel. Predlagateljica ni imela drugega prenočišča in je sama preko spleta rezervirala prenočišče v hostlu 2, ker je bilo to možno, kar izhaja iz elektronskega sporočila iz naslova Hostelworld bookings@hostelworld.com Potrdilo o rezervaciji - hostel 2, 16. 7. 2023.

Predlagateljčina rezervacija v hostlu 2 je bila kmalu za tem preklicana, ker naj bi predlagateljčina banka zavrnila plačilo, kar izhaja iz priloženega elektronskega sporočila hostel 2 info@----.com. Predlagateljica je s potrdilom banke Revolut izkazala, da je bilo na njenem računu razpoložljivo stanje v višini 295,91 CHF, kar bi zadoščalo za poplačilo stroškov nastanitev v preostali višini 52,01 eur.

Kot izhaja iz odgovora MNZ z dne 20. 5. 2024 je policija obravnavala dogodke, ki jih je predlagateljica opisala v predlogu. Iz omenjenega odgovora MNZ je mogoče razbrati, da je zaznan smiselno enak potek dogodkov, kot opisano predhodno. Iz odgovora MNZ nadalje izhaja, da je predlagateljica v razgovoru s policisti navedla, da je imela občutek, da jo je lastnik zavrnil zaradi njene barve kože, ter da so policisti ugotovili, da starostne omejitve v hostlu dne 16. 7. 2023 ni bilo, pri čemer so policisti ugotovili tudi, da so bili pogoji nastanitve po spornem dogodku spremenjeni tako, da je možna nastanitev le osebam, starim nad 18 in pod 45 leti.

*

Predlagateljica je v obravnavanem primeru zatrjevala, da je bila neposredno diskriminirana v zvezi z dostopom do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti in sicer, da ji je bil onemogočen dostop do turistične nastanitve v nastanitvenih obratih. Turistične storitve nudenja prenočišč (blaga in storitev) sodijo na področje družbenega življenja, na katerem je skladno z določbo 8. alineje prvega odstavka 2. člena ZVarD zagotovljeno varstvo pred diskriminacijo.

Zatrjevala je, da je diskriminacija temeljila na **osebni okoliščini rase oziroma barve polti**. Gre za osebno okoliščino, ki je izrecno naštet v ZVarD kot pravno varovana, Zagovornik pa je iz navedb predlagateljice zaključil, da so znaki osebne okoliščine rase oziroma barve polti pri predlagateljici podani, saj tako iz njenih navedb kot iz pojasnila MNZ z dne 15. 5. 2024 izhaja, da ima predlagateljica temno polt, temu pa tekom postopka tudi ni nasprotoval kršitelj.

Zagovornik iz navedb predlagateljice, iz dokazov, ki jih je predložila v postopku, in iz pojasnila MNZ z dne 15. 5. 2024 ter k temu priloženih listin ugotovil, da je bila predlagateljici dejansko zavrnjena nastanitev v nastanitvenih obratih, čeprav je obe nastanitvi rezervirala in tudi plačala oziroma bi jih lahko plačala oziroma jih je tudi bila pripravljena plačati. Tudi AA je, kot je

⁴ Terms and conditions so bili na kritičnem času dostopni na: <https://new-booking---.com>

razvidno iz pojasnila MNZ z dne 15. 5. 2024 in uradnega zaznamka o izjavi osumljenca z dne 8. 9. 2023, v razgovoru s policisti potrdil, da je predlagateljici zavrnil namestitev in ji vrnil že plačan denar. Zavrtna nastanitev v nastanitvenih obratih nedvomno predstavlja **poseg v pravico predlagateljice na področju dostopa do dobrin in storitev, ki so na prostem trgu na voljo javnosti**.

Glede tretjega od zgoraj navedenih elementov neposredne diskriminacije, torej glede **prikrajšanja predlagateljice v primerjavi z drugimi posamezniki ali skupinami v primerljivem položaju**, je Zagovornik ugotovil, da so s predlagateljico v primerljivem položaju ostali gostje v obeh hostlih, ki so prav tako predhodno rezervirali in plačali nastanitev. Predlagateljici je bila, drugače kot osebam, ki so z njo v primerljivem položaju, nastanitev zavrtna.

Razlogi, ki jih je ob zavrnitvi nastanitve AA navajal policiji (da ji je bila zavrtna nastanitev v prvem hostlu, ker je presegala starostno omejitev, v drugem pa, ker naj ne bi plačala ali bila sposobna plačati nastanitve) se v dokaznem postopku niso potrdili, saj je predlagateljica predložila listine, iz katerih izhaja nasprotno. Predlagateljica je glede zavrnitve zatrjevala, da ji je bila ta prvič odklonjena s pojasnilom, da naj bi presegla starostno omejitev v hostlu 1, pri čemer tako iz njenih navedb, iz takrat veljavnih pogojev poslovanja, kot tudi iz pojasnila MNZ z dne 15. 5. 2024 izhaja, da takšne starostne omejitve ni bilo. V hostlu 2 pa ji je bila namestitev sprva zavrtna, ker naj ne bi želela ponovno plačati nastanitve (kar je predlagateljica opravičevala z obrazložitvijo, da jo je že plačala in sicer za hostel 1), nato pa, ker naj ne bi imela dovolj razpoložljivih sredstev, kar pa je tudi predlagateljica zavrnila s potrdilom o stanju na računu, ki bi omogočal plačilo nastanitve.

Zagovornik je ugotovil, da zavrnitev nastanitve ni bila povezana s starostno omejitvijo v prvem hostlu, ker ta v spornem času še ni bila določena, prav tako pa zavrnitev prenočišča v drugem hostlu ni mogla biti povezana z neplačilom ali nezmožnostjo oziroma nepripravljenostjo plačila prenočišča, saj je imela predlagateljica dovolj sredstev za plačilo, še posebej ob upoštevanju dejstva, da je pred tem plačala tudi za nastanitev v prvem hostlu, ta sredstva pa so bila istega dne vrnjena na njen plačilni račun.

Predlagateljica je zatrjevala, da ji je bila nastanitev zavrtna zaradi njene rase oziroma barve njene polti. Temu kršitelj tekom ugotovitvenega postopka vsebinsko ni oporekal.

V predmetnem ugotovitvenem postopku se je sicer odzval le dne 6. 12. 2024, kjer se pa ni argumentirano izrekal o vsebini očitkov iz postopka, ampak se izrekel le za »nič krivega in dolžnega«. Temu je bilo priloženo delno vidno obvestilo okrožnega državnega tožilstva o zavrženju kazenske ovadbe, ki pa se je nanašala na kaznivo dejanje goljufije in razžalitve. Omenjen sklep je Zagovornik pridobil tudi od MNZ in iz njega med drugim izhaja, da se del glede razžalitve ni obravnaval, ker gre za kaznivo dejanje, ki se ne preganja po uradni dolžnosti. Zagovornik pridobil tudi dokumentacijo od PP, kar je prav tako predlagal kršitelj, iz katere pa je ugotovil dejansko stanje, kot je opisano predhodno.

Upošteva predhodne ugotovitve in določbo 40. člena ZVarD, ki določa, da kadar diskriminirana oseba v postopku pri Zagovorniku, v katerem zahteva obravnavo diskriminacije, izkaže dejstva, ki upravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, mora kršitelj dokazati, da v obravnavanem primeru ni kršil te prepovedi, oziroma da je neenako obravnavanje dopustno v skladu s tem zakonom, je Zagovornik štel, da predlagateljici nastanitev ni bila zavrtna niti zaradi njene starosti, niti zaradi nepripravljenosti plačati nastanitve, ampak zaradi njene rase oziroma barve polti. Njena izpovedba o dogodkih in izjavah AA pred policisti je bila skladna z navedbami v predlogu za obravnavo diskriminacije in nadaljnjem postopku. Obstoje drugih razlogov za zavrnitev, ki jih je navajal AA v postopku pred PP, pa v postopku pred Zagovornikom ni bil potrjen. Prav izrečene opazke na barvo

predlagateljčine polti, zaradi katere naj nikoli ne bi bila dobrodošla v nastanitvenih obratih, pa je, ob izostanku drugih relevantnih razlogov, namreč mogoče izrecno povezati z odrekanjem nujenja storitve v obeh omenjenih nastanitvah. Glede na navedeno je Zagovornik zaključil, da je bila predlagateljici **nastanitev v nastanitvenih obratih s strani kršitelja zavrjena ravno zaradi barve njene polti**.

Zagovornik je ugotovil, da kršitelj ob izostanku siceršnjih vsebinskih navedb tudi **ni** trdil, da v predmetni zadevi obstajajo **izjeme od prepovedi diskriminacije**. Pri tem je upošteval, da se je zatrevana diskriminacija zgodila v zvezi z dostopom do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti ter da v skladu z izrecno določbo šestega odstavka 13. člena ZVarD dostop do blaga in storitev ne sme biti zavrjen samo zato, ker oseba pripada določeni rasi, narodnosti in zaradi etničnega porekla.

Zagovornik je po izvedenem postopku ugotavljanja diskriminacije ugotovil, da je bila predlagateljica, s tem ko ji je bil zavrjen dostop do turistične nastanitve v nastanitvenih obratih neposredno diskriminirana zaradi njene osebne okoliščine rase oziroma barve polti.

S tem je utemeljena odločitev Zagovornika, kot izhaja iz 1. točke izreka.

*

Glede očitka nadlegovanja:

Nadlegovanje je nezaželeno ravnanje, povezano s katero koli osebno okoliščino, ki ima učinek ali namen ustvarjati zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje za osebo in žali njeno dostojanstvo. Nadlegovanje kot nezaželeno ravnanje je vselej usmerjeno v določeno osebo oziroma skupino oseb z določeno osebno okoliščino in torej ne more biti abstraktno. Manifestira se lahko na ravni verbalnega (npr. besede, opazke, itd.), neverbalnega (pisna sporočila, objave, govorica telesa, geste, mimika) ali fizičnega ravnanja (dotiki, udarci). Sporno ravnanje je lahko bodisi namerno (storjeno z naklepom ali vsaj s hudo malomarnostjo – ob zavedanju, da bo lahko imelo poniževalen učinek) ali pa tudi le nenamerno (šale, nesporazum, kjer ni nobenega namena nadlegovati). Za kršitev zadošča poniževalen, zastraševalen oziroma žaljiv učinek takega ravnanja na žrtev, ki žali njeno dostojanstvo, pri čemer je za ugotovitev obstoja nadlegovanja bistveno, da žrtev ravnanje subjektivno dojema kot nezaželeno ter da obenem nadlegovalec to dojemanje žrtve pozna oziroma bi moral glede na okoliščine zadeve vedeti, da je njegovo ravnanje za žrtev nezaželeno. Kadar je ravnanje, ki pomeni nadlegovanje, v mejah družbeno sprejemljivega, je tako lahko bistveno, da prizadeti oziroma žrtev kršitelja opozori, da je sporno ravnanje zanjo nesprejemljivo in na ta način določi mejo sprejemljivega. Če v takšnih primerih kršitelj kljub upravičeno izraženemu nasprotovanju prizadete osebe s spornim ravnanjem nadaljuje, gre za nadlegovanje kot eno od oblik diskriminacije. Kadar pa ravnanje, ki pomeni nadlegovanje, ni v mejah družbeno sprejemljivega, in bi kršitelj na podlagi splošno znanih dejstev moral sam prepoznati, da je njegovo ravnanje nezaželeno v smislu določbe prvega odstavka 8. člena ZVarD, opozorilo žrtve ni potrebno.

Da lahko govorimo o nadlegovanju kot posebni obliki diskriminacije iz prvega odstavka 8. člena ZVarD, morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- obstoj osebne okoliščine,
- nezaželeno ravnanje, ki ima namen ali samo učinek, da se ustvari okolje, ki je za žrtev zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno in žaljivo; in ki žali dostojanstvo žrtve,
- vzročna zveza med osebno okoliščino in nezaželenim ravnanjem.

*

Osebna okoliščina rase oziroma barve polti je pri predlagateljici, kot je že bilo pojasnjeno, podana.

Kot je bilo tudi že pojasnjeno, je predlagateljici AA zavrnil nastanitev v hostlu 1, čeprav je ta že bila plačana, ter da jo zato morala v prisotnosti drugih gostov hostla odstraniti svoje stvari iz sobe, v katero se je že nastanila, ter da je pred hostlom 2 vpil nanjo, da ni dobrodošla, da je temnopolta in da se nesramno obnaša. Navedbe predlagateljice, s katerimi je opisala **ravnanje** AA, so v predmetnem postopu s strani kršitelja ostale neprerekane, so pa tudi skladne z ugotovitvami policije, kot so razvidne iz omenjenega dopisa MNZ, zato jih je Zagovornik upošteva tudi določila 40. člena ZVarD štel za izkazane.

Zagovornik je za izkazane ocenil tudi navedbe predlagateljice, da se je ob tem, ko je morala v prisotnosti drugih gostov hostla 1 odstraniti svoje stvari iz sobe, v katero se je že nastanila, počutila zelo ponižano. Prav tako nima razloga, da ji ne bi verjel, da je bila zaradi vedenja AA, ki je v in pred hostlom 2 nanjo vpil, da ni dobrodošla, da je temnopolta in da se nesramno obnaša, prestrašena in se je počutila ogroženo. Na podlagi navedenega je Zagovornik zaključil, da je ravnanje AA brez dvoma ustvarilo **okolje, ki ga je predlagateljica doživljala kot sovražno, ponižujoče, sramotilno in žaljivo in ki je žalilo njeno dostojanstvo**.

Navedbe v predlogu in ravnanja predlagateljice, ki si je po dogodkih od mimoidočih izposodila telefon in poklicala policijo, nadalje izkazujejo, da je bilo ravnanje AA do predlagateljice iz njenega stališča **nezaželeno**. Tudi iz dopisa MNZ izhaja, da je predlagateljica v razgovoru s policisti neposredno po dogodku izpovedala enako, zaradi česar je Zagovornik njene navedbe ocenil za prepričljive.

Okoliščina, da si je predlagateljica po dogodkih od mimoidočih izposodila telefon in poklicala policijo, kjer je sporna ravnanja tudi nemudoma prijavila, dodatno izkazuje, da je bilo ravnanje kršitelja do predlagateljice iz njenega stališča nezaželeno, pri čemer iz dopisa MNZ izhaja, da je predlagateljica tudi v razgovoru s policisti izpovedala enako, zaradi česar je Zagovornik njene navedbe ocenil za prepričljive. Zagovornik je nadalje ocenil, da je bilo ravnanje kršitelja izjemno poniževalno in je žalilo predlagateljico dostojanstvo. Tako ga je žrtev tudi dojemala. Zagovornik tudi ne dvomi, da je šlo za hujšo obliko dejanja, saj je bila predlagateljica v okviru izvajanja turističnih storitev, ki jih je pravočasno rezervirala upošteva vsa pravila nastanitvenih objektov, žaljena zaradi barve njene polti. Ostala je brez prenočišča ob pozni večerni uri v visoki sezoni v turističnem kraju, kar je njeno stisko nedvomno še povečalo. Klic na policijsko postajo, kamor je sporno ravnanje nemudoma prijavila, je opravila preko telefona mimoidočih, kar je bilo prav tako zagotovo neprijetno. Vse se je dogajalo v in ob javno dostopni turistični nastanitvi, torej na očeh javnosti. Zagovornik tudi zato ocenjuje, da so bile izrečene opazke na barvo predlagateljice polti nedvomno take, da so žalile njeno dostojanstvo in da gre za ravnanje, ki ni v mejah družbeno sprejemljivega, in bi kršitelj moral že na podlagi splošno znanih dejstev sam prepoznati, da je njegovo ravnanje nezaželeno v smislu določbe prvega odstavka 8. člena ZVarD, zaradi česar dodatno opozorilo predlagateljice, da naj s tem preneha, ni bilo potrebno. Tako pričakovanje bi bilo tudi ob upoštevanju situacije, v kateri se je predlagateljica znašla, tudi sicer povsem neživiljenjsko.

Zagovornik je na podlagi navedb v predlogu, ki so skladne z navedbami, ki jih je predlagateljica ponovila policistom, ugotovil še, da se je AA v komunikaciji s predlagateljico skliceval na barvo njene polti, kar pomeni, da je izkazan tudi **obstoječa vzročna zveza med predlagateljico osebno okoliščino rase oziroma barve polti in zgoraj opisanim neželenim ravnanjem** domnevnega kršitelja, torej ravnanjem družbe oziroma ravnanjem družbinega zakonitega zastopnika družbe.

Z vsemi izvedenimi dokazi in z navedenimi ugotovitvami in zaključki Zagovornika je bil kršitelj seznanjen in mu je bila dana možnost, da se do njih opredeli, pa tega ni storil oziroma

ugotovitvam Zagovornika ni oporekal, čeprav ga je Zagovornik seznanil s pravilom obrnjenega dokaznega bremena iz 40. člena ZVarD.

Glede na navedeno Zagovornik ocenjuje, da so bili v postopku potrjeni predlagateljčini očitki o nadlegovanju, ki ga je bila deležna s strani AA, ki je deloval v vlogi direktorja oziroma zakonitega zastopnika družbe in je obravnavano dejanje storil pri opravljanju dejavnosti družbe in v njenem imenu. Predlagateljica je namreč dokazala, da je neželjeno ravnanje zastopnika družbe, ki je bilo posledica njene osebne okoliščine rase oziroma barve polti, imelo učinek, da je ustvarilo okolje, ki ga je doživljala kot sovražno, ponižujoče, sramotilno in žaljivo in ki je žalilo njeno dostojanstvo, kar pomeni, da je bila žrtev nadlegovanja kot posebne oblike diskriminacije.

S tem je utemeljena odločitev Zagovornika, kot izhaja iz 2. točke izreka te odločbe.

*

Skladno s prvim odstavkom 35. člena ZVarD je postopek pri Zagovorniku za stranke brezplačen. Zato je Zagovornik odločil, da posebni stroški v tem postopku niso nastali, kakor izhaja iz 3. točke izreka te odločbe.

Pouk o pravnem sredstvu:

Zoper to odločbo ni pritožbe, dovoljen pa je upravni spor. Upravni spor stranka lahko sproži s tožbo, ki jo v 30 dneh od vročitve odločbe vloži na Upravno sodišče Republike Slovenije, Fajfarjeva ulica 33, 1000 Ljubljana. Tožbo vloži neposredno pisno ali jo pošlje po pošti. Skupaj z morebitnimi prilogami jo vloži v najmanj treh izvodih. K njej mora priložiti tudi to odločbo v izvirniku ali prepisu.

Postopek vodila:

Petra Klepec LL.M. (ZRN)
Samostojna svetovalka Zagovornika

Miha Lobnik
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Vročiti:

- družba – osebno po ZUP,
- predlagateljica - vročanje po e-pošti,
- zbirka dok. gradiva.