|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  |  |
|  | МС  236/2019 |  |  |  |

бр. 07-00-222/2019-02 датум: 18.6.2021.

**МИШЉЕЊЕ**

*Мишљење је донето у поступку поводом притужбе коју је АА, поднео против авио компанија Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines АG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, све три чланице „Lufthansa групе“, због виктимизације. Подносилац је у притужби, између осталог, навео да је против авио компаније Swiss International Airlines LTD, покренуо поступак за заштиту од дискриминације пред Вишим судом у Београду, који је пресудом 6П. бр. 1338/15 од 12. јуна 2017. године утврдио да је ова компанија дискриминисала подносиоца притужбе. Даље је навео, да је од тренутка покретања судског поступка био изложен „бројним непријатностима“ приликом коришћења услуга ове авио компаније. У прилог својих навода, истакао је, да иако има статус ХОН путника („honorable“ – частан), 28. маја 2018. године, приликом лета на релацији Београд-Цирих, није могао да резeрвише место у авиону, а да му је 7. априла 2019. године, избрисан ХОН статус из резервације на лету Београд-Цирих коју је дан раније, електронским путем, извршио преко свог ХОН налога. Даље, навео је да 14. априла 2019. године, није успео да путем телефонског центра Lufthans-е резервише карту за лет компанијом Swiss International Airlines, за лет на релацији Београд-Цирих-Лондон са образложењем да његова карта мора бити издата 26 сати пре поласка, као и да је након тога, карту успео да резервише тек преко ХОН центра ове компаније у Лондону, „код којих овакво правило није важило“. Подносилац је у притужби даље навео, да је због увођења забране лета у трајању од 6 месеци, покренуо поступак за заштиту од дискриминације против компаније Austrian Airlines АG пред Земаљским судом за парничне поступке у Бечу, који је пресудом 1 Cg 39/14h-148 од 5. октобра 2017. године утврдио да је та компанија дискриминисала подносиоца притужбе. У притужби се даље наводи да је од тренутка покретања овог судског поступка, компанија Austrian Airlines АG забранила АА земаљске услуге, укључујући куповину карата, мењање резервација и сл, на шалтеру све три компаније чланице Lufthansa групе, на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду, као и да се тим поводом обратио представништву Lufthans-е, „које на његову пријаву није реаговало“. Такође, навео је да је након што је пресуда у Бечу постала правноснажна, авио компанија Austrian Airlines АG „ставила“ АА на „интерну листу за надгледање“ како би пратила његово понашање, а затим и тражила од запослених да о његовом понашању током лета обавештавају руководство компаније. Подносилац је у притужби истакао да овакав „третман“ није постојао за друге путнике и да је често од посаде добијао извињење због писама „упозорења да је он на лету“, као и „обећање“ да ће написати „позитивно писмо, због чега неће имати проблема за даље летове“. Такође, истакао је да преко 20 година користи услуге Lufthansa-е и да му се напред наведене ситуације нису догађале пре покретања судских поступака за заштиту од дискриминације. Током поступка прибављене су изјаве ББ, ВВ и ГГ које је подносилац у притужби означио као сведокиње, а које су у својим изјавама потврдиле наводе из притужбе. Полазећи од својих законом прописаних овлашћења а након анализе навода притужбе и достављених доказа, Повереник је подносиоцу притужбе и лицима против којих је притужба поднета, у складу са законом којим се уређује поступак посредовања, предложио мирење. Обе стране су прихватиле предлог Повереника, међутим у даљој фази није дошло до поступка медијације о чему су медијатори обавестили Повереника. Имајући у виду наведено настављен је поступак пред Повереником и затражено је изјашњење од лица против којих је покренут поступак по притужби. У изјашњењу Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines АG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft – Lufthansa, односно њихових представништава у Београду, између осталог, наведено је да је „Lufthansa група“ угледна мултинационална група авиопревозника која се састоји од авио превозника Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines АG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, да је АА редован путник и корисник услуга Lufthansa групе и да је „као такав“, стекао „ХОН“, односно „почасни“ статус који представља групу путника са највећим бројем летова и повластицама. Даље је наведено да „тако велика компанија нема мотива да се према путнику са „ХОН“ статусом односи дискриминаторски, „нити да га излаже било ком виду непријатности, јер управо такви путници спадају у ужи круг најпожељнијих клијената који највише користе њихове услуге“, и да је, с обзиром да готово свакодневно лети, подносилац притужбе „с времена на време део могућих нехатних грешака које се не могу избећи у индустрији авиосабраћаја“. У изјашњењу се даље наводи да „објективне системске или људске грешке, као и објективне немогућности да се пружи одређена услуга у одређеном тренутку немају никакве везе са личним својствима АА“ и да „недозвољавање мешања трећих лица и клијената у интерну политику и пословање Lufthansa групе, АА није ускраћено због његових личних својстава, већ због пословне политике Lufthansa групе“. Такође, наведено је да компанија Austrian Airlines АG јесте увела ткзв. „watch листу“, али да је она „служила искључиво како путник коме је уведена забрана летења не би могао ући на лет“, као и да је након укидања забране летења подносилац притужбе склоњен са „сваке врсте „watch листе“. Даље је наведено, да „наводно праћење и препознавање које подносилац притужбе тумачи као дискриминацију не представља никакву watch листу“, већ имајући у виду чињеницу да је АА путник са „ХОН“ статусом, запослени, а пре свега кабинско особље, „у оквиру редовне процедуре бивају обавештени да ће се на лету наћи такав путник, како би му се пружио највиши могући ниво услуге“, те да је све наведено учињено како би се запосленима Lufthansa групе ставило до знања да „посвете додатну пажњу када је АА на лету како се не би десио пропуст који би могао да тумачи као дискриминацију“. Поводом навода из притужбе да му је „скинут“ ХОН статус са лета 7. априла 2019. године, у изјашњењу је наведено да се, према информацијама службе за односе са клијентима, може догодити ситуација да ХОН путник нема место у авиону уколико се место резервише преко интернета, због пребукираности система или уколико клијенту систем не показује могућност резервисања места и да се позивом наведене службе проблем може решити, као и да у конкретном случају „није постојала намера да се АА на лету ускрати ХОН статус, већ је реч о грешци у систему“, односно да је агент који је вршио промену лета „ненамерно пропустио да означи ХОН статус на резервацији АА“. Повереник је анализирао да ли су компаније против којих је поднета притужба понудиле доказе на основу којих је могуће закључити да су ситуације описане у притужби изазване објективним околностима, односно да нису у вези са чињеницом да је подносилац притужбе пред надлежним судовима покренуо поступке и понудио доказе о дискриминаторском поступању компанија Swiss International Air Lines LTD и Austrian Airlines AG. На захтева компанија, Повереник је овим лицима оставио додатни рок од 30 дана за достављање доказа којима ће доказати да у конкретном случају није дошло до повреде начела једнакости, односно начела једнаких права и обавеза. Иако ово није уобичајена процедура, Повереник је, имајући у виду обимност предмета, као и правило о прерасподели терета доказивања у поступцима за заштиту од дискриминације, продужио овај рок у циљу правилног утврђивања чињеничног стања и доношења законите и правилне одлуке. До дана доношења овог мишљења Поверенику нису достављени поменути докази. С обзиром да је притужбе поднета пре ступања на снагу* *Закона о изменама и допунама Закона о забрани дискриминације, поступак је сагласно члану 28. овог закона окончан по одредбама Закона о забрани дискримнације („Службени гласник РС“, број 22/09) и општих аката по којима је започет. У поступцима за заштиту од дискриминације важна је примена правила о пребацивању терета доказивања. Наиме, према овом правилу у конкретном случају, подносилац притужбе треба да учини вероватним да су након покретања судских поступака за заштиту од дискриминације, ове компаније неоправдано неједнако поступале према њему, а да је неповољнији третман којем је био изложен у директној вези са чињеницом да је пред надлежним судовима покренуо поступке и понудио доказе о дискриминаторском поступању компанија Swiss International Air Lines и Austrian Airlines. Уколико подносилац притужбе учини вероватним акт дискриминације, терет доказивања да услед тог акта није дошло до повреде члана 9. Закона о забрани дискриминације, сносе авио компаније против којих је притужба поднета. Повереник даље констатује да је важно истаћи да приликом испитивања да ли је одређен акт супротан императивним прописима о забрани дискриминације, намера извршиоца дискриминаторног акта није правно релевантна, односно дискриминација се може извршити и без постојања намере и свести да се неко дискриминише. Повереник такође констатује да је подносилац притужбе уз притужбу доставио доказе којима поткрепљује своје наводе, при чему је предложио и узимање изјава од три сведока. Након узимања изјава од сведока, Повереник констатује да је подносилац притужбе учинио вероватним да је дошло до акта дискриминације, односно до виктимизације као једног од облика дискриминације. С тим у вези, терет доказивања је пребачен на лица против којих је притужба поднета. На основу навода притужбе, изјашњења, изјава сведокиња које су непосредно присуствовале догађају и других достављених доказа може се констатовати, да компаније нису доказале да према подносиоцу притужбе нису неоправдано неједнако поступале искључиво, односно углавном, због тога што је против авио компанија Swiss International Air Lines и Austrian Airlines понудио доказе и тражио правну заштиту од дискриминације пред надлежним судовима. Због тога је Повереник дао мишљење да су Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines AG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft повредиле одредбе члана 9. Закона о забрани дискриминације. Овим правним лицима је препоручено да преко својих представништава у Београду упуте подносиоцу притужбе писано извињење и то: Swiss International Air Lines LTD због брисања ХОН статуса из резервације подносиоца притужбе приликом лета на релацији Београд-Цирих 7. априла 2019. године, односно онемогућавање уживања привилегија приликом резервисања лета на релацији Београд-Цирих 28. маја 2018. године; компанија Austrian Airlines LTD због увођења ткзв. „watch листe“, односно интерне листе за надгледање која је служила за праћење понашања подносиоца притужбе током лета; компанија Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft због неодговарања на примедбе које је подносилац притужбе упућивао писаним путем, а у којима је указивао на дискриминаторно поступање авио компанија Swiss International Air Lines LTD и Austrian Airlines LTD, као и да убудуће омогуће подносиоцу притужбе уживање привилегија који имају ХОН чланови Lufthansa групе, као и да убудуће воде рачуна да се у оквиру својих редовних послова и активности придржавају прописа о забрани дискриминације.*

**1. ТОК ПОСТУПКА**

**1.1.** Поверенику за заштиту равноправности притужбом се обратио АА. Притужба је поднета против представништва авио компанија Swiss International Air Lines, Austrian Airlines и Deutsche Lufthansa у Београду, због виктимизације.

**1.2.** У притужби и допуни притужбе је, између осталог, наведено:

- да су све три компaније чланице „Lufthansa групе“ које имају своја представништва у Београду;

- да је након покренутих судских поступака за заштиту од дискриминације пред надлежним судом у Бечу и Београду, „Lufthansa група“ одбила сваку оптужбу по питању дискриминације, износећи њихов јасан став да ниједна од три компаније из ове групе није извршила дискриминацију“;

- да је компанија Swiss International Airlines, наставила са „дискриминаторским поступањем“ према АА након што је покренуо поступак за заштиту од дискриминације пред Вишим судом у Београду, па и након наступања правноснажности и извршности пресуде тог суда 6П. бр. 1338/15 од 12. јуна 2017. године;

- да је након правноснажне и извршне пресуде, у којој је утврђена дискриминација компанији Swiss International Airlines, од руководства све три компаније тражио да покрену дисциплински поступак против ДД и менаџмента који је био „укључен“ у помагање и вршење дискриминаторских радњи, али да је добио одговор да „Lufthansa група“ није извршила дискриминацију, већ је подносилац притужбе „третиран на начин који је заслужио својим понашањем“;

- да је Swiss International Airlines одбио да обавести све запослене на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду да му је пресудом Вишег суда у Београду укинута забрана летења и да је разним „потрошачким организацијама“, од којих је тражио заштиту, слала „неистините информације“, покушавајући да га окарактерише као „незгодног путника кој вређа раднике компаније и не поштује правила“;

- да иако има статус ХОН путника („honorable“ – частан), 28. маја 2018. године, приликом лета на релацији Београд-Цирих, авионом компаније Swiss, није имао ни једно резервисано седиште, што је неприхватљиво за путнике који имају овај статус, а да је његов партнер имао резервисано место у авиону-2C;

- да је дан раније, у телефонском разговору, обавештен из канцеларије аеродрома да не постоји могућност да му се „блокира“ место за наведени лет, а да су приликом чекинга на сам дан путовања сазнали да је његовом партнеру промењено место у авиону са 2C на 3D, а да подносиоцу притужбе и даље није обезбеђено ниједно место на лету;

- да је 6. априла 2019. године, у јутарњим часовима, резервисао лет на релацији Београд-Цирих за 7. април 2019.године, да се уписао на свој ХОН рачун и чекирао за свој лет и да је путем мејла добио потврду у којој је стајала његова ХОН резервација;

- да је на дан лета, након што је дошао на аеродром, видео да је његов ХОН статус избрисан, због чега је отишао на „чекинг деск“ на којем му је службеница ББ одштампала бординг карту на којој се видело да његовог ХОН статуса нема;

- да је 14. априла 2019. године, покушао да путем телефонског центра Lufthans-е резервише карту за лет компанијом Swiss International Airlines, за лет на релацији Београд-Цирих-Лондон, преко ХОН центра за резервације у Немачкој, али да му је речено да његова карта мора бити издата 26 сати пре поласка и да је приликом разговора супервизор био „непријатан“ и „арогантан“ према њему, као и да је успео да резервише своју карту преко ХОН центра у Лондону „код којих овакво правило није важило“;

- да из свега наведеног произлази да, и поред правноснажне пресуде којом је утврђена дискриминација, компанија Swiss International Airlines наставља да се према подносиоцу притужбе опходи на дискриминаторски и деградирајући начин;

- да се поводом наведеног догађаја, као и бројних ситуација у којима му је ускраћено несметано коришћење услуга авио компанија, чланица Lufthansa групе, обратио менџменту, Надзорном и Извршном већу Lufthansе, као и да је у фебруару 2019. године од шефа Lufthansa групе добио мејл у којем су га информисали да је „свака даља дискусија завршена“;

- да је због увођења забране лета у трајању од 6 месеци, АА покренуо поступак за заштиту од дискриминације против компаније Austrian Airlines АG пред Земаљским судом за парничне поступке у Бечу, који је пресудом 1 Cg 39/14h-148 од 5.10. 2017. године утврдио да је Austrian Airlines АG дискриминисала подносиоца притужбе и истом пресудом туженој компанији забранила даље вршење дискриминаторских радњи;

- да је од тренутка покретања судског поступка, у првих шест месеци, компанија Austrian Airlines АG забранила АА земаљске услуге, укључујући куповину карата, мењање резервација и сл, на шалтеру све три компаније чланице Lufthansa групе, на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду, иако су наведене услуге биле доступне свим осталим путницима;

- да се у вези са наведеном ситуацијом обратио представништву Lufthans-е, које на његову пријаву није реаговало;

- да је запосленима било забрањено да комуницирају са АА, као и да је ДД обавестила „све службе аеродрома у Београду“ да је АА тужио компанију Austrian Airlines АG у Бечу и да је „путник који вређа раднике због чега је заслужено добио забрану летења“, као и да је од њих тражено да га „прате“ и за свако његово обраћање „рапортирају“ претпостављенима у Бечу;

- да руководство Lufthans-е које „није одреаговало“ на молбу подносиоца притужбе да се престане са ширењем информација о забрани лета које је предмет судског поступка и којим се на тај начин урушава његов углед и достојанство;

- да је након укидања забране лета, која је уследила након што је пресуда Земаљског суда за парничне поступке у Бечу 1 Cg 39/14h-148 од 5.10.2017. године постала правноснажна и извршна, компанија Austrian Airlines „ставила“ АА на „интерну листу за надгледање“ како би пратила његово понашање и тражила од запослених да о његовом понашању током лета обавештавају руководство компаније;

- да овакав „третман“ није постојао за друге путнике и да је често од посаде добијао извињење због писама у којима се посада упозорава да је подносилац притужбе на лету, као и да ће написати „позитивно писмо“, јер се „добро“ понашао на лету, а на основу чега неће имати проблема за даље летове;

- да му је као ХОН члану, са картом бизнис класе, приликом резервације лета електронским путем, на релацији Беч - Београд 2. маја 2018. године, онемогућено да резервише место у бизнис, већ само у економској класи, да му је приликом рекламације речено да је његова ХОН карта „неправилно унета“ и да му је тек након ове интервенције промењено место, односно додељено седиште у бизнис класи;

- да одбијање пружања третмана који имају ХОН чланови компаније, представља акт виктимизације и да је ово још један покушај да се АА изложи понижењу и да се „испровоцира“ његова реакција, како би се приказао као путник који увек има примедбе;

- да је Deutsche Lufthansa велика и моћна компанија која превози милионе путника и да је неприхватљиво да једна велика и моћна компанија примењује образац понашања којим се озбиљно повређује начело равноправности и забрана дискриминације.

Уз притужбу су достављени следећи докази: 1) обраћање законском заступнику представништва компанија Swiss International Air Lines, Austrian Airlines и Deutsche Lufthansa у Београду; 2) мејлови од 1. и 28. маја, 19. јуна, 18. септембра 2018. године, 21. марта, 7. 10. и 19. априла и 15. јула 2019. године, 3) мејл упозорења представништва компаније Austrian Airlines у Београду, 4) обраћање ИИ, представнику Lufthansa групе за Србију.

**1.3.** У циљу утврђивања правно релевантних чињеница и околности, a у складу са чланом 35. став 4. и чланом 37. став 2. Закона о забрани дискриминације[[1]](#footnote-1), у току поступка прибављене су изјаве лица за која је подносилац у притужби навео да имају непосредна сазнања о догађајима поводом којих је поднета притужба, и то: ББ, ВВ и ГГ.

**1.4.** У изјави сведокиње ББ, између осталог, наведено је:

- да је запослена на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду као супервизорка на пријему путника и пртљага и да АА познаје преко 20 година, као путника који користи услуге превоза Lufthansa групе;

- да јој је познато да су 2014. године компаније Swiss International Air Lines и Austrian Airlines, увеле забрану лета АА и да је након покретања судских поступака због дискриминације у Београду и Бечу, компанија Austrian Airlines покушавала да подносиоца притужбе прикаже као „тешког путника који прави проблеме, што је нетачно“;

- да се сећа једног случаја када је АА са својим партнером летео за Цирих, да је тај лет био пун, да је његов партнер имао статус SEN, да је могла да га „апгрејдује“, али пошто се радило о партнеру подносиоца притужбе „морала је да зове канцеларију два пута“;

- да јој је ЂЂ рекла да „не може да га апгрејдује“ и да најпре провери да ли на лету има неког другог „Сенатор“ путника, односно да ли треба да се уради „апгрејд“ неком другом путника који нема статус ХОН или СЕН;

- да овакво поступање није пракса, јер у случају када је потребно урадити „апгрејд“ он се прво ради путницима са највишим статусом, а то је у конкретном случају био партнер АА;

- да се у ситуацији када остали ХОН путници траже било које услуге не зове канцеларија Lufthansa групе, већ се ради по правилима, али да „то није случај када лети АА“, односно да им је свима познато да када подносилац притужбе лети сам или са неким, морају да обавесте „канцеларију“;

- да је „јасно“ да је АА на некој врсти „watch листе“ Lufthansa групе, која не постоји ни за једног другог путника;

- да је 7. априла 2019. године радила као супервизорка на шалтеру за пријем путника, када је АА летео за Цирих „Swiss-ом“ и да приликом доласка у смену није видела да на лету постоји путник са ХОН статусом, па је била изненађена када је видела АА на шалтеру;

- да му је одштампала карте за укрцавање, да се на картама није налазила ознака ХОН и да је АА дао своју ХОН картицу коју није било могуће убацити у систем аутоматски, већ искључиво „мануелним путем“;

- да је АА објаснио да се дан пред лет „чекирао“ преко своје ХОН картице, да су након тога заједно отишли до канцеларије Lufthans-е где је радница ЕЕ утврдила да је његова картица избрисана и нагласила да је ситуација „чудна“, јер је ноћ пре лета њен колега ЖЖ радио припрему тог лета и видео да имају јеног „ХОН путника“;

- да су након тога сви заједно отишли до њеног компјутера, где је провером утврђено да је ХОН статус избрисан „у суботу увече“, односно ноћ пре лета.

**1.5.** У изјави сведокиње ВВ, између осталог, наведено је :

- да је на аеродрому у Београду радила од 1980. године до 2016. године и да АА зна дуги низ година као „радо виђеног путника“ који је скоро једном недељно путовао бизнис класом и то најчешће авионима компаније Swiss International Air Lines;

- да је о забрани лета коју су АА 5. септембра 2014. године „увеле“ компаније Swiss International Air Lines и Austrian Airlines сазнала од ДД, која је све запослене обавестила да је подносилац притужбе покренуо судске поступке за заштиту од дискриминације против ове две компаније;

- да јеДД тражила од запослених да пишу „лажне“ извештаје о томе да је АА направио инцидент на аеродрому, под претњом отказом, па је тако приликом једног његовог лета од сведокиње тражила да напише да је направио „скандал“ на гејту, што је она одбила;

- да је постојало „пуно оперативних ситуација“ у којима је постојала потреба за заштитом АА као путника, али да то није дозвољено једино у случајевима када је требало заштитити права АА као путника;

- да јој је познато да је „до скоро“ Austrian Airlines слао мејлове канцелирији на аеродрому у Београду када је АА био на лету и да је од запослених тражено да се „сви“ обавесте да путује путник који је проблематичан и кога треба пратити јер је на „watch листи“.

**1.6.** У изјави сведокиње ГГ, између осталог, наведено је :

- да је поступајући по захтеву Вишег јавног тужилаштва у Београду од 15. априла 2019. године за прикупљање потребних обавештења, као полицијска службеница СГП „Београд“, била задужена да предузме активности у циљу прикупљања обавештења у вези дискриминације АА од чланица Lufthansa групе;

- да је 25. априла 2019. године сачињена службена белешка у којој је изјаву, у својству грађанина, дао АА, а која се односила на вишеструку дискриминацију и виктимизацију коју су над њим спроводиле чланице Lufthansa групе;

- да је у својој изјави навео да је 6. априла 2019. године, у 00:50 часова, променио своју резервацију за лет Београд – Цирих и да је путем мејла добио потврду резервације у којој је стајала његова ХОН картица, али да је прилиском доласка на аеродром у Београду, утврђено да његовог ХОН статуса нема, односно да је избрисан, што су потврдиле и запослене ББ и ЕЕ;

- да је зграда аеродрома покривена видео-надзором и да је након поступања по предмету „оштећеног“, изузет снимак о наведеном догађају, којим су потврђени наводи АА;

- да се један од догађаја којим се потврђује да Lufthansa група наставља да се дискриминаторки односи према АА, догодио на аеродрому у Београду 25. априла 2019. године, када се подносилац притужбе одазвао позиву сведокиње да у својству грађанина да изјаву;

- да су се наведеног дана случајно срели испред канцеларије Lufthansa групе, да су заједно ушли унутра и да је том приликом АА замолио службеницу ЂЂ да му помери један од већ букираних летова;

- да је провером кроз његову резервацију утврђено да на лету из Цириха за Лондон нема ни једног слободног места, а да је на молбу АА да изађе из његове резервације и погледа да ли постоје места за неке друге путнике, службеница утврдила да на свим летовима има места;

- да је на изјаву подносиоца притужбе: „Значи да за АА нема места, а да за све путнике има слободних места“, службеница „слегла раменима“ и изјавила : „Шта да кажем“, као и да наведени догађај представља доказ да се ХОН статус АА „не поштује“ из разлога вођења судског спора са њиховом компанијом;

- да је ради утврђивања чињеничног стања обављен разговор са запосленима у Lufthansa групи у вези са дискриминацијом АА, и да су на основу тога упућени усмени позиви Duty menageru „Austrian Airlines“ – ЖЖ, Duty menageru „Austrian Airlines“ - ЕЕ и Station menageru Lufthansa групе ЗЗ;

- да се ЖЖ изјаснио на околности у вези догађаја од 6. априла 2019. године и да је том приликом изјавио да је приликом припреме за лет Београд-Цирих видео да имају једног путника са ХОН статусом, а да је након повратка са службеног путовања, након пар дана, сазнао да је АА избрисан ХОН статус;

- да је у вези догађаја од 7. априла 2019. године, ЕЕ „захтевала“ да се у службену белешку не уноси податак да се наведеног дана АА налазио у канцеларији „Austrian Airlines“ на аеродрому у Београду, јер би у том случају имала проблеме са руководством компаније, с обзиром да је АА „изричито забрањен приступ“, због вођења судског спора против те комапније;

- да је у својој изјави, Station menagerка Lufthansa групе ЗЗ, изјавила да јој је познато да је подносилац притужбе био на „watch листи“, од тренутка када је покренуо судски поступак „па до почетка ове године“, као и да су од обезбеђења фирме добијали мејлове да се „пропрати“ понашање путника, а да се у случају инцидента он изведе;

- да је обавештена о догађају од 7. априла 2019. године, да је АА контактирао телефоном и упутио јој мејл који је проследила регионалном менаџеру, који је обавестио да је подносиоцу притужбе упућен одговор да је „постојала могућност да је приликом промене резервације дошло до техничке грешке.тј да је било ненамерно“;

- да је на околности од 7. априла 2019. године, обављен разговор и са супервизорком „чек-ин-а“ аеродорма „Vinci Airports Serbia“ – ББ и да је констатовано да је на резервацији авио карте АА скинут статус ХОН;

- да су сва напред наведена лица потврдила да је АА чест путник на аеродрому у Београду, да са запосленим особљем никада није долазио у сукоб, као и да није кршио важеће норме, нити безбедносне процедуре које су од њега као путника тражене;

- да је 7. маја 2019. године са представником Lufthansa групе за Србију, ИИ, обављен разговор везано за прикупљање обавештења на околности из захтева Вишег јавног тужилаштва у Београду;

- да је том приликом ИИ изјавио да није упознат са дискриминацијом АА, да је видео пресуду коју је донео Виши суд у Београду, а која је објављена у дневним новинама „Политика“, али да је није разумео јер је писана на српском језику који он не говори, као и да није упознат са пресудом Апелационог суда, „јер је за то задужена правна служба његове фирме“;

- да је о догађају од 7. априла 2019. године сазнао тек на дан узимања изјаве, а да је провериом мејлова на свом телефону у том тренутку утврдио да је у вези тог догађаја добио мејл 8. априла 2019. године, али да га није прочитао;

- да је приликом прикупљања обавештења од запослених у Lufthansa групи, „њен субјективни утисак“ да су запослени приликом давања изјава били веома суздржани, из разлога који се односе на могући губитак посла у компанији у којој су запослени, а да је у вези са виктимазацијом коју Lufthansa група врши према АА, ИИ исказао незаинтересованост, тј. неупућеност у све догађаје везане за подносиоца притужбе.

**1.7.** У циљу утврђивања правно релевантних чињеница и околности, a у складу са чланом 35. став 4. и чланом 37. став 2. Закона о забрани дискриминације, у току поступка прибављено je изјашњење представништва компанија против којих је поднета притужба и то представништва у Београду компанија Swiss International Air Lines, Austrian Airlines и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft – Lufthansa.

**1.8.** У изјашњењу пуномоћника представништва компаније Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft – Lufthansa, адвоката ЈЈ, између осталог, наведено је:

- да је „Lufthansa група“ угледна мултинационална група авиопревозника која се састоји од авио превозника Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft;

- даје АА редован путник и корисник услуга Lufthansa групе и да је „као такав“, стекао „ХОН“, односно „почасни“ статус који представља групу путника са највећим бројем летова и повластицама;

- да су наводи АА да се Lufthansa група и њени чланови дискриминаторски и са омаловажавањем односе према њему „у потпуности неосновани“, као и да „поједини проблеми које је АА имао са госпођом ДД, а поводом којих је пред судом тражио заштиту, ни на који начин не утичу на однос који Lufthansa група има према њему“;

- да „тако велика компанија нема мотива да се према свом путнику односи дискриминаторски, нити да га излаже било ком виду непријатности“, већ управо супротно, свим путницима, а нарочито онима са „ХОН“ статусом настоји да пруже најквалитетнију и најбољу услугу, „јер управо такви путници спадају у ужи круг најпожељнијих клијената који највише користе њихове услуге“ ;

- да Lufthansa група представља једну од већих група авиопревозника у Европи, да има велики број запослених и да превози стотине хиљада путника сваког дана, па се имајући у виду наведену чињеницу мора разумети да догађаји који су описани у притужби АА, „не могу у потпуности искључити у индустрији авиосаобраћаја“;

- да би постојала дискриминација, неопходно је да постоји кумулативно испуњење два услова, да је радња заснована на личном својстви и да постоји узрочно-последична веза између личног својства и учињене радње, па се „не може сматрати дискриминацијом нехатна грешка запосленог Lufthansa групе или радника на аеродрому или неког другог лица, као ни евентуалне грешке у системима који се користе и комуницирају једни са другима у мрежи система Lufthansa групе или екстерних система“;

- да је „неразумно сматрати“ да Lufthansa група, укључујући своје запослене, „беспотребно троши ресурсе и крши интерна правила како би дискриминисала једног путника који спада у категорију повлашћених „ХОН“ путника и да „објективне системске или људске грешке, као и објективне немогућности да се пружи одређена услуга у одређеном тренутку (доступност лимузине, одређена врста послужења или одређени број седишта у авиону) немају никакве везе са личним својствима АА“: Наиме „објективна немогућност да испуни неку од ових услуга или специфичних жеља путника, „не може се сматрати дискриминацијом, јер није усмерена на ускраћивање услуге једном броју путника у корист других са намером да их стави у неповољнији положај“;

- да је према истраживањима и подацима које је објавио часопис „USA TODAY“ о индустрији авиосаобраћаја, 2012. године изгубљени пртљаг пријавило 3,09 путника на сваких 1000, а грешке на авиокартама уочене су код 4,11 путника на 1000 путника, те да ове бројке показују да се код сличних догађаја које су описане у притужби, „не ради о било којој, а камоли о системској дискриминацији“, већ да АА, који готово свакодневно лети, с времена на време „постане део могућих нехатних грешака које се дешавају у индустрији авиосабраћаја“, а које се Lufthansa група труди да сведе на најмању могућу меру;

- да је у притужби АА навео да се обраћао руководству Lufthansa групе у више наврата и да је тражио да се утврди одговорност Извршног и Надзорног одбора, као и да се покрену одређени дисциплински поступци унутар компанија, што се не може сматрати дискриминацијом будући да АА као клијент Lufthansa групе „није у позицији да утиче на одлуке привредног друштва које се морају сагледавати са аспеката законитости и ризика по компанију, а не са аспекта субјективних жеља клијента“, односно да „недозвољавање мешања трећих лица и клијената у интерну политику и пословање Lufthansa групе, АА није ускраћено због његових личних својстава, већ због пословне политике Lufthansa групе;

- да су наводи АА да је њему и његовом партнеру речено да је лет на релацији Беч-Београд, од 14. марта 2019. године пун и да се места на том лету не могу наћи, а да је АА „уверења да лет није заиста био пун“, у потпуности неосновани, односно да је наведеног дана АА летео из Болоње за Франкфурт са намером да из Франкфурта лети за Београд, да је услед каснијег поласка авиона из Болоње АА пропустио лет за Београд, те да је захтевао да му се омогући да путује у Беч, а да јутарњим летом из Беча путује за Београд. Том приликом је АА је обавештен да је наведени лет „попуњен на начин који није омогућавао да се АА и његовом партнеру обезбеде места у авиону и учињено је све како би се омогућила реализација тражене руте путовања АА и његовог партнера, да му је пружена сва доступна помоћ и асистенција, која је укључивила избор хотела категорије 4 звездице, као и места на траженим летовима која су од АА неосновано протумачена као дискриминаторно понашање“;

- да АА „неосновано дискриминаторним сматра и неуредност собе у хотелу који је он сам изабрао и који ни на који начин није повезан са Lufthans-ом, нити би компанија на било који начин могла да утиче на уредност собе, те да све наведено указује да је Lufthansa учинила све напоре како би путовање АА и његовог партнера било што пријатније“;

- да наводи АА да је 21. марта 2019. године био изложен контроли на аеродрому у Бечу „иако долази из Европске уније“ такође не представљају дискриминацију, односно да се у конкретном случају радило о рутинској контроли коју захтевају аеродромске процедуре, а на које Lufthansa не може да утиче, као и да АА није био једини који је подвргнут контроли, већ да су сви путници прошли исту контролу;

- да се у притужби „неосновано наводи“ да је током трајања судског поступка, као и након његовог завршетка, подносилац притужбе био под „константном виктимизацијом“ све три компаније које су чланице Lufthansa групе, нарочито у делу који се односи на увођење посебних сигурносних мера које су подразумевале обавештавање запослених о летовима на којима се АА налази и да Lufthansa никада није донела овакву меру, нити је пратила кретање подносиоца притужбе;

- да Austrian Airlines јесте увео ткзв. Watch листу, која је важила у време забране летења која је АА издата 2014. године, да мотив за доношења ове мере није у вези са личним својствима АА, већ објективне околности, као и да је након укидања мере забране летења АА склоњен „са сваке врсте Watch листе која је служила искључиво како путник коме је уведена забрана летења не би могао ући на лет“;

- да Austrian Airlines на овај начин не врши „никакву дискриминацију“ јер се не ради о личним својствима АА, већ је то део привилегија које пружа ХОН статус;

- да се може десити да се ХОН статус изузме приликом промене летова и да се у конкретном случају ради о ненамерној грешци агента која ни на који начин није била усмерена против АА, а с обзиром да је правовремено отклоњена, због ње подносилац притужбе није претрпео штетну последицу;

- да многи имејлови који су као доказ приложени уз притужбу „не говоре о дискриминацији која је наводно учињена“, већ искључиво описују радње или догађаје који су свакодневна појава у индустрији авиосаобраћаја, као и да је незадовољству клијента приступљено „са разумевањем“ и да му је „услишена“ свака жеља у складу са „тадашњим могућностима“;

- да се Lufthansa труди да „на сваки могући начин допринесе и одржи ниво услуге, али је јасно да сви наведени догађаји представљају околности на које Lufthansa није могла да утиче, нити да разумно у сваком тренутку врши контролу над њима, због чега не могу предтсвљати чин дискриминаторног поступања према АА“, а да бројни документи који су достављени уз притужбу „нису доказ“, већ је њихова „сврха да искључиво послуже као прилика и средтво да АА трећим лицима износи негативне ставове у вези са пословањем Lufthansa групе“;

- да из свега наведеног произлази да не постоји узрочно-последична веза између радњи Lufthansa групе и било ког личног својства АА, те да не може бити речи о дискриминацији, али да уколико је АА и поред свих напора Lufthansa групе незадовољан њеном услугом „има право да промени пружаоца услуге, али не и да се позива на дискриминацију“.

**1.9.** У изјашњењу и допуни изјашњења пуномоћника представништва компаније Swiss International Air Lines LTD, Београд, адвоката ЈЈ између осталог, наведено је:

- да је АА у притужби навео да је „28. маја 2018. године доживео непријатност на лету Београд-Цирих када је схватио да његов партнер има резервисано седиште 2C, а да он као ХОН путник нема резервацију и да је његовом партнеру, непосредно пре лета, промењено место на 3D;

- да су и АА и његов партнер на наведеном лету имали место и да је подносиоцу притужбе приликом укрцавања додељено место 2F“. Према информацијама од службе са односе са клијентима, може се догодити ситуација да ХОН путник нема место у авиону уколико се место резервише преко интернета, због пребукираности система или уколико клијенту систем не показује могућност резервисања места, као и да се позивом наведене службе проблем може решити;

- да је наведени лет био само један од четири повезана лета АА приликом тог путовања, те да на преостала три није имао проблем са резервацијама, а да је напред наведени догађај одмах решен на „објективно најбољи могући начин и АА је пружено свако право и услуга путника са ХОН статусом“;

- да догађај од 7. априла 2019. године, када подносилац притужбе на резервацији није имао ХОН статус не представља „намерну“ дискриминацију, „нити је постојала намера да се АА на лету ускрати ХОН статус, већ је реч о грешци у систему“, да је АА уочио пропуст, указао на њега и да је након тога пропуст отклоњен, те да није трпео никакве штетне последице због тога“;

- да према информацијама које су добили од Swiss International Air Lines LTD, а у вези догађаја који је описан у притужби, када, како је то наведено, подносилац притужбе на лету за Цирих, 7. априла 2019. године није имао ХОН статус, АА је непосредно пре лета, своју резервацију желео да промени са лета Lufthansa на лет Swiss International Air Lines LTD и да је агент који је вршио промену „ненамерно пропустио да означи ХОН статус на резервацији АА“. Наиме, приликом промене летова, сваки пут се мора означити и унети ХОН картица и њен број, а како у конкретном случају ХОН статус није био стављен јер картица није унета, након што је АА уочио наведени пропуст он је отклоњен, те у конкретном случају подносилац притужбе због тога није претрпео никакву штету;

- да се у конкретном случају радило о „ненамерној грешци агента која ни на који случај није била намерна, нити усмерена против АА“.

**1.10.** У изјашњењу пуномоћника представништва компаније Austrian Airlines, Београд, адвоката ЈЈ, између осталог, наведено је:

- да су „нетачни и неутемељени наводи АА да се налази на Watch листи“, односно да је ова мера била уведена АА само и искључиво током трајања забране летења која му је издата 2014. године и да је склоњен са наведене листе након што му је мера забране летења овом компанијом укинута из чега произлази да мотив доношења ове мере није дискриминаторан, нити је имао за циљ „да на било који начин повреди достојанство и унизи личност АА, нити су његова лична својства била мотив за увођење такве мере, већ управо супротно“;

- да „наводно праћење и препознавање које подносилац притужбе тумачи као дискриминацију“ не представља никакву Watch листу, већ имајући у виду да је АА редован клијент Lufthansa групе, као и путник са „ХОН“ статусом, запослени, а пре свега кабинско особље, „у оквиру редовне процедуре бивају обавештени да ће се на лету наћи такав путник, како би му се пружио највиши могући ниво услуге“ и да је све то учињено како би се запосленима Lufthansa групе ставило до знања да „посвете додатну пажњу када је АА на лету како се не би десио пропуст који би могао да тумачи као дискриминацију“, односно да се на њега обраћа пажња као ХОН путника, али да подносилац притужбе „потпуно погрешно“ тумачи ову чињеницу и исказује „нетолерантан“ став према било ком догађају који му се не допада или одступа од његових очекивања, без обзира на објективне околности;

- да се из мејла који је 18. септембра 2019. године упутио КК може закључити да актом дискриминације сматра то што приликом лета 14. септембра 2019. године, запослени који је АА пружио услугу ауто сервиса није отпратио подносиоца притужбе до зграде аеродрома, иако ХОН путници могу затражити пратњу, да у ХОН салону на бечком аеродрому није било хране и да је приликом истог лета, као и сваког другог лета преко Беча, од АА и његовог партнера тражено да прођу додатну контролу иако она представља део стандардне процедуре и свакако нису једина лица која су јој била подвргнута;

- да се Austrian Airlines труди да на сваки могући начин допринесе и одржи ниво услуге и да наведени догађаји, „чак и да су у целости истинити, а нису“, представљају околности на које Austrian Airlines не може да утиче, нити има контролу над њима;

- да „многобројни имејлови који је АА приложио уз притужбу не говоре о дискриминацији, већ представљају догађаје који су свакодневна појава у индустрији авиосаобраћаја“, као и да се управо из тих разлога према АА поступа са додатном пажњом, како би се осигурало да у сваком тренутку, сваки запослени према подносиоцу притужбе поступа у складу са највишим стандардима, односно да поступање са „појачаном пажњом никако не представља чин дискриминације и виктимизације, већ покушај да се клијенту пружи најбоља могућа услуга и превентивно делује на било какво његово незадовољство“.

Уз изјашњења су достављени следећи докази: 1) писмо председника Austrian Airlines од 16. маја 2017. године ; 2) фотографија извода из система Lufthansa групе из којег произлази да АА има ХОН статус на резервација; 3) табеле о броју летова АА авионима компанија чланица Lufthansa групе са образложењем; 4) извод из система Lufthansa групе којим се потврђује да је АА обезбеђено место на лету 28. маја 2018. године; 5) извод из система Lufthansa групе који показује да се кабинско особље обавештава о свим ХОН путницима; 6) извод из система Lufthansa групе на коме се виде посебна обавештења која се тичу АА; 7) мејл од 14. марта 2019. године у вези са летом АА од истог дана; 8) имејл од 30. априла 2019. године 9) мејлове од 14. августа 2018. године; 10) извод из система.

**1.11.** Поводом захтева компанија за остављање додатног рока за достављање доказа, Повереник је упутио допис авио компанијама Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines AG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft – Lufthansa преко представништва у Београду, у којем је обавестио ова лица да им се оставља додатни рок од 30 дана закључно са 12. априлом 2021. године за достављање доказа којима ће доказати да у конкретном случају није дошло до повреде начела једнакости, односно начела једнаких права и обавеза. Иако ово није уобичајена процедура, Повереник је, имајући у виду обимност предмета, као и правило о прерасподели терета доказивања у поступцима за заштиту од дискриминације, продужио рок у циљу правилног утврђивања чињеничног стања и доношења законите и правилне одлуке. До дана доношења овог мишљења Поверенику нису достављени нови докази.

**2. ЧИЊЕНИЧНО СТАЊЕ**

* 1. Увидом у мејл од 22. априла 2017. године утврђено је да је наведени мејл упутила оперативна руководитељка Austrian Airlines-а, Jemima Flandorfer, Тиму за корпоративну безбедност и руководству оперативног тима. Даљим увидом утврђено је да је у мејлу наведено да су колеге обавештене да је господин АА „стављен на њихову интерну листу за надгледање, како би се пратили његови манири и понашање у току следеће године“. Даље је наведено да „путник редовно лети Austrian Airlines-ом и да се на последњим летовима понашао прикладно“ и послато је „обавештење“ о његовим следећим летовима. Такође, увидом у мејл је утврђено да је од запослених тражено да обавесте посаду и станицу о његовим летовима.
  2. Увидом у мејл од 1. маја 2018. године, утврђено је да је наведени мејл упућен са мејл адресе [...](mailto:...) на мејл адресу [...](mailto:TamaraMaria.Christ@austrian.com). Увидом у садржину наведеног мејла, утврђено је да је подносиоац притужбе навео да је имао резервацију на лету ОС 773 из Беча за Београд, 2. маја 2018. године у бизнис класи, да је покушао да уради електронску пријаву за лет и да је видео да му је Austrian Airlines доделио седиште 7F, које је у економској класи. Даље, наведено је да није постојала могућност да резервише седиште у бизнис класи, због чега је позвао ХОН сервис Austrian Airlines-а, као и да је тек након указивања оператерки да има карту бизнис класе и чекања на телефонској вези „дуже од пет минута“, обавештен да му је додељено седиште 1А. На питање зашто му није додељено седиште у бизнис класи, добио је одговор да је његова ХОН картица неправилно унета. Такође, утврђено је да је подносилац у мејлу истакао да је његову карту издао ХОН центар Lufthans-е у Немачкој и да је на дан путовања, покушао да се електронски пријави на лет и да је његова ХОН карта „била тамо што јасно указује на његов ХОН статус“. Повереник констатује да је даљим увидом у садржину мејла подносилац притужбе такође навео: „молим да имате на уму да сада имам нулту толеранцију за ваше непрестане дискриминаторске радње и за избегавање да ми пружите услуге које би требало да пружате вашим ХОН члановима. Ово се сада дешава на сваком путовању које обављам са OS“.
  3. Увидом у мејл од 28. маја 2018. године, утврђено је да је наведени мејл упућен са мејл адресе [...](mailto:...) на мејл адресу [...](mailto:jelena.micic@austrian.com). Увидом у садржину мејла, утврђено је да је АА писаним путем потврдио проблем који је имао на лету из Београда за Цирих - да је његов партнер имао резервисано седиште 2Ц, док он као ХОН путник није имао ни једно резервисано место. Даљим увидом, утврђено је да је мејлу такође наведено следеће: „Мој партнер, г-дин ЛЛ је имао резрвисано седиште 2Ц, док ја као ХОН нисам имао ни једно седиште на лету који је у овербукингу. Јуче ми је господине ЖЖ потврдио ове чињенице и рекао да не може да ми блокра место, док смо јутрос на лету приликом чекинга сазнали да је г-дин ЛЛ промењено седиште са 2Ц на 3Д, док мени и даље није додељено ни једно седиште. Очигледно је да Swiss International Air Lines и даље наставља да се дискриминаторки понаша према мени, иако постоји правноснажна судска пресуда по којој је Swiss-у забрањено било какво дискриминатоско понашање“.
  4. Увидом у мејл од 19. априла 2018. године, утврђено је да је наведени мејл упућен са мејл адресе [...](mailto:...) на мејл адресу [...](mailto:TamaraMaria.Christ@austrian.com). Увидом у садржину наведеног мејла, утврђено је да је подносилац притужбе навео да је „данас“ путовао из Луксембурга за Беч са везом за Београд, а да „јуче“ није могао да се уради електронску пријаву за лет на web страници Austrian Airlines-а, због чега је позвао ХОН сервис у Аустрији. Даљим увидом, утврђено је да је подносилац притужбе навео да му је оператер „пружио уверавање“ да је пријављен на лет и да је његов ХОН статус у резервацији, као и да ће обавестити станицу да не поседује карту за укрцавање, али да је по доласку у салон од агенткиње ЉЉ сазнао да она није била упозната са његовим доласком, због чега није имала „никакву храну на располагању“.
  5. Увидом у мејл од 18. септембра 2018. године, утврђено је да је наведени мејл упућен са мејл адресе [...](mailto:...) на мејл адресу [...](mailto:marija.petricevic@bka.gv.at). Даљим увидом, утврђено је да је подносилац притужбе између осталог навео да и поред судске пресуде којом је суд у Бечу утврдио дискриминацију, компанија Austrian Airlines наставља са даљим вршењем дискриминације. Такође, као примери дискриминације у мејлу се наводи ситуација да ова компанија обавештава запослене о његовим летовима, уз напомену да је „тежак путник и да треба да обрате пажњу“. Даљим увидом, утврђено је да је подносилац притужбе навео да је 14. августа 2018. године слетео из Беча у Лондон, да је као ХОН члан имао услугу ауто сервиса, да је радницу Austrian Airlines–а која је довезла њега и његовог партнера замолио да их испрати до салона, али да је она то одбила без икаквог објашњења. Истакао је да је ова услуга доступна за све ХОН чланове који желе пратњу. Такође, у мејлу се даље наводи да им је ХОН салону на Бечком аеродрому речено да „за њих неће бити хране“, да је послао жалбу шефу правног одељења ове компаније, али да није добио одговор. Даљим увидом, утврђено је да је подносилац притужбе навео да се „оваква ситуација“ дешава сваки пут када лети преко Беча и да увек када слети из Београда мора да прође обезбеђење, јер је Austrian Airlines „јасно ставио до знања“, да је безбедносна контрола неопходна јер долази из „нечисте земље“. У мејлу је такође наведено да је ово доказ виктимизације коју спроводи компанија Austrian Airlines, јер га третира неоправдано неједнако у односу на друге путнике, и то искључиво из разлога јер је тражио правну заштиту од дискриминације пред судом у Бечу.
  6. Увидом у мејл од 21. марта 2019. године, утврђено је да је наведени мејл послат са адресе [...](mailto:...) на мејл адресу [...](mailto:teamlegalaffairs@austrian.com). Увидом у садржину наведеног мејла утврђено је да је подносилац притужбе, између осталог, обавестио Austrian Airlines да се последњи дискриминаторски чин догодио 14. марта 2019. године и да та компанија не поштује пресуду суда у Бечу, који је утврдио да је компанија Austrian Airlines дискриминисала подносиоца притужбе.
  7. Увидом у мејл од 7. априла 2019. године, утврђено је да је наведени мејл послат са адресе [...](mailto:...) на мејл адресу ... Увидом у садржину наведеног мејла, утврђено је да је између осталог подносилац притужбе навео да је 6. априла 2019. године променио резервацију и резервисао летове за 7. април 2019. године из Цириха за Београд и из Цириха за Лондон и да се 6. априла 2019. године пријавио на свој ХОН налог и урадио пријем за оба лета. Даљим увидом, утврђено је да подносилац притужбе навео да је „јутрос“ схватио да његов ХОН статус више није присутан, да је отишао до шалтера за регистрацију на Београдском аеродрому где му је супервизорка ББ потврдила да његова ХОН картица није у систему, као и да је о овом догађају обавештена и представница Austrian Airlines-а, ЕЕ. У мејлу се наводи да су запослене прегледом система утврдиле да је из историје резервација, „неко“ избрисао ХОН картицу подносиоца притужбе, која је према наводима ЕЕ била присутна приликом резервације лета. Подносилац је у мејлу такође навео да се наведена ситуација неколико пута дешавала на Београдском аеродрому када је путовао „са Swiss-ом и Austrian-ом, али никада са Lufthansом“, као и да „претпоставља да је уклањање његовог ХОН статуса и избегавање пружања услуга које се пружају ХОН члановима, наставак деградирајућег, понижавајућег и дискриманторног поступања према њему“.
  8. Увидом у мејл од 10. априла 2019. године, утврђено је да је наведени мејл упућен са мејл адресе [...](mailto:...) на мејл адресу [...](mailto:jelena.micic@austrian.com). Увидом у садржину наведеног мејла, утврђено је да је између осталог подносилац притужбе навео да се у суботу 6. априла 2019. године у 9,37 сати, пријавио за лет преко свог ХОН налога и његов ХОН статус је био „убачен“. Даље је наведено да је ЕЕ „из вашег тима“ рекла да је ЖЖ видео док је у суботу припремао лет за недељу 7. април 2019. године, да је ХОН члан, АА, на Swiss-овом лету за тај дан, али да је на дан лета његов ХОН статус био избрисан. Увидом у прилог који је достављен уз мејл, принтскрин резервације, утврђено је да је резервација лета из Београда за Цирих за 7. април 2019. године урађена са ХОН налога АА.
  9. Увидом у мејл који је АА упутио ИИ, представнику Lufthansa групе за Србију, утврђено је да је подносилац притужбе навео да је представник авио компанија обавештен да је о поступцима за заштиту од дискриминацију коју је АА покренуо против авио компаније Swiss International Air Lines пред Вишим судом у Београду и компаније Austrian Airlines пред Земаљским судом за парничне поступке у Бечу, као и пресудама које су ови судови донели, а у којима је утврђена дискриминација подносиоца притужбе. Даљим увидом, утврђено је да се наводи следеће: „Позната Вам је чињеница да је Ваше руководство забранило запосленим из Београда да прихвате позив за сведочење пред судом у Бечу“, односно да је поводом позива који им је упућен, 21. маја 2015. године госпођа ЗЗ свима послала мејл садржине: „Драге колеге, као и претходног пута упутство је да се на овај мејл не одговара“, као и да им је забрањено да се у својству сведока одазову позиву Повереника за заштиту равноправности којем је пре подношења тужбе поднета притужба. Даље је, између осталог, наведено следеће: „Познато Вам је да су Swiss International Air Lines и Austrian Airlines и после добијања судских пресуда наставиле да ме држе на „watch“ листи и да ме називају тешким путником који не поштује правила. У неколико пригода Swiss је одбио да ми пружи услуге на Београдском аеродрому које су биле доступне другим ХОН путницима, док је Austrian увео посебне сигурносне мере против мене. Као особа одговорна за продају и маркетинг целе Lufthansa групе, обавештени сте да је Lufthansa одбила да ми да исте услове резервације који се дају другим путницима, наиме сви ХОН путници добијају посвећене услуге од стране њихових личних асистената у Lufthans-и, али то није мој случај због чега сам упутио жалбу Вашем руководству, на коју нисам добио одговор.
  10. Увидом у фотографију извода система Lufthansa групе утврђено је да се у систему АА води као путник који има ХОН статус.
  11. Увидом у табелу приказа летова АА авио компанијама које су чланице Lufthansa групе утврђено је да је збир летова од 1. маја 2015. године до 2. марта 2021. године износи 538.
  12. Увидом у извод из система Lufthansa групе, утврђено је да је на лету Београд – Цирих, од 28. маја 2018. године, АА било обезбеђено место 002F.
  13. Увидом у последњи ажурирани податак извода из система Lufthansa групе од 24. априла 2018. године, утврђено да је опису „додатна услуга и потребне информације о PAX“, према последњим изменама наведено: „Молимо да се обраћате PAX-у на пријатан начин и сведете разговор на минимум. Уколико дође до било каквог проблема, упутити клијента на матичну корисничку подршку. Информисати CMD о догађају“. „Информација о додатној потреби: молимо да се увек да флашица воде.“
  14. Увидом у извод из система Lufthansa групе, утврђено је да је наведено: „Уколико резервација садржи ставку која се односи на статус корисника (ХОН за члан ХОН круга), информације о статусу корисника добијају се на свим повезаним услугама, као што су резервација, пријава и то обавештење има кабинско особље.
  15. Увидом у допис од 16. маја 2017. године, који је Austrian Airlines упутио пуномоћницима АА, утврђено је да је између осталог наведено да од 8. маја 2017. године, АА више није на њиховој „интерној листи праћења“, на коју је стављен 2014. године због обавештења запослених о његовом понашању у току те године. Даљим увидом, утврђено је да је наведено да, имајући у виду одлуку Апелационог суда у Бечу, Austrian Airlines је извршила проверу „постојања потребе за праћењем АА и одлучила да његово име обрише из листе праћења“. Такође, утврђено је да је наведено да процедура корпоративне безбедности „не постоји са намером да увреди путнике нити да дискриминише, већ представља потребно средство како би се осигурала безбедност на летовима и омогућило несметано пословање“.
  16. Увидом у мејл од 30. априла 2019. године утврђено је да је наведени мејл упутила генерална секретарка Austrian Airlines-а, на мејл адресу [...](mailto:markolens@aol.com). Увидом у садржину наведеног мејла, утврђено је да подносиоцу притужбе упућено извињење због непријатности коју је имао приликом лета за Београд 15. марта 2019. године, због тога што оброци у авиону нису били достављени на време пре поласка. Даљим увидом, утврђено је да је наведено да је разлог „ове несрећне ситуације“ врло кратак интервал између резервација, а да би достављање оброка довело до потенцијалног одлагања читавог лета. Такође је, између осталог, наведено: „На основу чињенице да је Ваш трансфер био врло рано ујутру, пружили смо Вам најбољу могућу услугу коју смо могли пружити на основу времена путовања, погодности, услуга и др. Наш партнерски хотел (NH хотел) увек је врло флексибилан са нашим захтевима и стога се чини да је ово партнерство најбоље решење за Ваше ноћење у Бечу. Жао нам је што је хотелска соба била неугодна и то ћемо упутити нашем партнеру. Желимо да истакнемо да дискриминација више није присутна.“
  17. Увидом у пресуду Више суда у Београду 6П. бр. 1338/15 од 12. јуна 2017. године, утврђено је да је суд констатовао да је компанија Swiss International Airlines, неоснованом забраном лета авионима тужене компаније, одређеном дана 4.9.2014. године, дискриминаторски поступала према тужиоцу АА, због чега је, у ставу II пресуде, туженој компанији, између осталог, забрањено да на било који начин убудуће спречава и онемогућава тужиоца да путује авионима тужене компаније. У образложењу поменуте пресуде, између осталог, наведено је да је суд у току доказног поступка утврдио да је компанија Swiss International Airlines одговорна јер је дозволила да у дужем временском периоду дискриминација према тужиоцу буде поновљена више пута, да тужена компанија није спречила вишеструку дискриминацију према тужиоцу на основу његових стварних, односно претпостављених личних својстава – национална припадност и сексуална оријентација, као и да није спровела озбиљну истрагу, анонимну анкету нити је предузела мере у циљу спречавања дискриминације тужиоцу, као и да је увођењем трајне забране лета тужена предузела радњу дискриминације која представља виктимизацију.
  18. Увидом у пресуду Апелационог суда у Београду Гж. бр. 158/18 од 14. марта 2018. године, утврђено је да је, између осталог, потврђена је пресуда Вишег суда у Београду 6П. бр. 1338/15 од 12. јуна 2017. године у ставу првом којим је утврђено дискриминаторско поступање тужене компаније Swiss International Airlines према тужиоцу неоснованом забраном лета тужиоца авионима тужене компаније и делу става II пресуде којом се забрањује туженом да убудуће спречава и онемогућава на било који начин тужиоца да путује авионима тужене компаније.
  19. Увидом у ревизију Врховног касационог суда Рев 4194/2018 од 25. октобра 2018. године, утврђено је да је одлучујући о ревизији тужене компаније Swiss International Airlines која је изјављена против пресуде Апелационог суда у Београду Гж. бр. 158/18 од 14. марта 2018. године, суд, између осталог, ревизију туженог делимично усвојио и преиначио пресуду Апелационог суда у Београду Гж. бр. 158/18 од 14. марта 2018. године у делу става првог изреке и пресуду Вишег суда у Београду 6П. бр. 1338/15 од 12. јуна 2017. године у делу става шестог изреке и одбио као неоснован тужбени захтев за објављивање изреке пресуде у одбијајућем делу захтева и укинутом делу и за образложење првостепене пресуде у целини, док је у преосталом делу ревизија туженог против пресуде другостепеног суда одбијена као неоснована. Врховни касациони суд је нашао да су нижестепени судови правилно применили Уставне и законске одредбе, као и одредбе Европске конвенције за заштиту људских права и слобода када су усвојили захтев тужиоца и утврдили да је тужена компанија Swiss International Airlines, неоправданом забраном лета авионима ове компаније, дискриминаторски поступала према тужиоцу, с обзиром на то да је тужилац тражио заштиту од дискриминације. У образложењу ревизије, такође наведено је да је „правилан закључак нижестепених судова да је непосредни извршилац дискриминације ДД, тако што је неоправдано правила разлику између тужиоца, односно неоправдано поступала према тужиоцу, на отворен начин, а који се заснива на националној припадности и сексуалној оријентацији, као стварним односно претпостављеним личним својствима у вези чега је тужилац обавестио туженог, а тужени није спречио вишеструку дискриминацију која је вршена према тужиоцу. Увођење забране лета тужиоцу од 04.09.2014. године, представља виктимизацију из члана 9. Закона о забрани дискриминације.“
  20. Увидом у пресуду Земаљског суда за парничне поступке у Бечу 1 Cg 39/14h-148 од 5. октобра 2017. године, утврђено је да је суд констатовао да је Austrian Airlines АG дискриминисала АА. Истом пресудом туженој компанији забрањено је даље вршење дискриминаторских радњи. Пресуда Земаљског суда за парничне поступке у Бечу 1 Cg 39/14h-148 од 5.10. 2017. године потврђена је пресудом Вишег државног суда у Бечу број 15 R 191/17v од 23. марта 2018. године.

1. **МОТИВИ И РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ МИШЉЕЊА**
   1. Повереник за заштиту равноправности, приликом одлучивања у овом предмету, имао је у виду наводе из притужбе, изјашњења, као и достављене доказе.

Правни оквир

* 1. Повереник за заштиту равноправности је установљен Законом о забрани дискриминације[[2]](#footnote-2) као самосталан државни орган, независан у обављању послова утврђених законом. Одредбама члана 33. Закона о забрани дискриминације прописана је надлежност Повереника за заштиту равноправности. Једна од основних надлежности Повереника јесте да прима и разматра притужбе због дискриминације, даје мишљења и препоруке у конкретним случајевима дискриминације и изриче законом утврђене мере. Поред тога, Повереник је овлашћен да предлаже поступак мирења, као и да покреће судске поступке за заштиту од дискриминације и подноси прекршајне пријаве због аката дискриминације прописаних антидискриминационим прописима. Повереник је, такође, овлашћен да упозорава јавност на најчешће, типичне и тешке случајеве дискриминације и да органима јавне власти препоручује мере за остваривање равноправности.
  2. Европска конвенција за заштиту људских права и основних слобода[[3]](#footnote-3), одредбом члана 14. прописује да се уживaњe прaвa и слoбoдa прeдвиђeних у oвoj кoнвeнциjи oбeзбeђуje, бeз дискриминaциje пo билo кoм oснoву, кao штo су пoл, рaсa, бoja кoжe, jeзик, вeрoиспoвeст, пoлитичкo или другo мишљeњe, нaциoнaлнo или сoциjaлнo пoрeклo, вeзa с нeкoм нaциoнaлнoм мaњинoм, имoвнo стaњe, рoђeњe или други стaтус. Европска конвенција забрањује сваку дискриминацију, а тиме и виктимизацију која доводи до неједнаког третмана. У предмету *Fogarty v the United Kingdom*,[[4]](#footnote-4) Европски суд је признао значај виктимизације, иако није утврдио повреду члана 14, јер услед постојања дипломатског имунитета подноситељка представке није била у неповољнијем положају од других лица након што је поднела тужбу за заштиту од полне дискриминације. Суд је посебно нагласио и да су мањине много подложније виктимизацији,[[5]](#footnote-5) што захтева од држава уговорница предузимање позитивних мера.

**3.4.** Устав Републике Србије[[6]](#footnote-6) у члану 21. забрањује сваку дискриминацију, непосредну или посредну, по било ком основу, а нарочито по основу расе, пола, националне припадности, друштвеног порекла, рођења, вероисповести, политичког или другог уверења, имовног стања, културе, језика, старости и психичког или физичког инвалидитета.

**3.5.** Уставна забрана дискриминације ближе је разрађена Законом о забрани дискриминације[[7]](#footnote-7), којим је дискриминација дефинисана као свако неоправдано прављење разлике или неједнако поступање, односно пропуштање (искључивање, ограничавање или давање првенства), у односу на лица или групе као и чланове њихових породица, или њима блиска лица, на отворен или прикривен начин, а која се заснива на раси, боји коже, прецима, држављанству, националној припадности или етничком пореклу, језику, верским или политичким убеђењима, полу родном идентитету, сексуалној оријентацији, имовном стању, рођењу, генетским особеностима, здравственом стању, инвалидитету, брачном и породичном статусу, осуђиваности, старосном добу, изгледу и чланству у политичким, синдикалним и другим организацијама и другим стварним, односно претпостављеним личним својствима. Чланом 28. Закона о изменама и допунама Закона о забрани дискриминације је прописано да ће се поступци започети пре ступања на снагу овог закона окончати по одредбама Закона о забрани дискримнације („Службени гласник РС“, број 22/09) и општих аката по којима су започети. Одредбом члана 2. став 1. тачка 2. Закона о забрани дискриминације, прописано је да изрази "лице" и "свако" означавају оног ко борави на територији Републике Србије или на територији под њеном јурисдикцијом, без обзира на то да ли је држављанин Републике Србије, неке друге државе или је лице без држављанства, као и правно лице које је регистровано, односно обавља делатност на територији Републике Србије. Чланом 9. Закона о забрани дискриминације[[8]](#footnote-8) прописано је да дискриминација постоји ако се према лицу или групи лица неоправдано поступа лошије него што се поступа или би се поступало према другима, искључиво или углавном због тога што су тражили, односно намеравају да траже заштиту од дискриминације или због тога што су понудили или намеравају да понуде доказе о дискриминаторном поступању.

**3.6.** Закон о ваздушном саобраћају[[9]](#footnote-9) у члану 131. став 1. прописује да је ималац дозволе за пружање услуга земаљског опслуживања или дозволе за самоопслуживање, дужан да обезбеди континуитет у пружању услуга земаљског опслуживања или самоопслуживања, као и да услуге за које му је издата дозвола пружа на поштен и недискриминаторан начин.

**3.7.** Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају[[10]](#footnote-10) у члану 3. став 1. тачка 30. прописује да је резервација исправа којом се потврђује да путник има путну карту или други доказ да је резервација прихваћена и потврђена од стране авио-превозиоца или организатора путовања. Одредбама члана 7. став 3. овог закона прописано је да је уговор о превозу путника између авио-превозиоца и наручиоца превоза којим се ближе одређују услови превоза путника пуноважан ако је закључен у писаном облику или у електронском облику.

Анализа навода из изјашњења и доказа достављених уз притужбу

**3.8.** Имајући у виду предмет притужбе, у конкретном случају потребно је анализирати да ли су авио компанија, Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines AG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft у Београду, неоправдано неједнако поступале према подносиоцу притужбе искључиво, односно углавном, због тога што је против авио компанија Swiss International Air Lines LTD и Austrian Airlines АG понудио доказе и тражио правну заштиту од дискриминације пред надлежним судовима.

**3.9.** Повереник најпре указује да је од тренутка подношења притужбе до доношења овог мишљења на снагу ступио Закон о изменама и допунама Закона о забрани дискриминације[[11]](#footnote-11) који у члану 28. прописује да ће се поступци започети пре ступања на снагу овог закона окончати по одредбама Закона о забрани дискримнације („Службени гласник РС“, број 22/09) и општих аката по којима су започети.

**3.10.** Даље, полазећи од својих овлашћења прописаних чланом 38. Закона о забрани дискриминације, којим је прописано да Повереник, у току поступка до доношења мишљења, може предложити спровођење поступка преговарања ради постизања споразума, у складу са законом којим се уређује поступак посредовања у решавању спорова, а да у случају да поступак из става 1. овог члана није успешно окончан у законом предвиђеном року, Повереник наставља поступање по притужби, након анализе навода притужбе и достављених доказа, Повереник је у складу са законом којим се уређује поступак посредовања, странкама у поступку предложио мирење. Обе стране су прихватиле предлог Повереника, међутим у даљој фази није дошло до поступка медијације о чему су медијатори обавестили Повереника. Имајући у виду наведено настављен је поступак пред Повереником и затражено је изјашњење од лица против којих је покренут поступак по притужби.

**3.11.** Међу странама у поступку је неспорно даје по тужби за заштиту од дискриминације коју је 25. августа 2015. године АА поднео против авио компаније Swiss International Air Lines, Виши суд у Београду донео пресуду којом је утврдио да је неоснованом забраном лета одређеном дана 4. септембра 2014. године, компанија Swiss International Airlines дискриминаторски поступала према подносиоцу притужбе, као и да је туженој компанији, између осталог, „забрањено да на било који начин убудуће спречава и онемогућава тужиоца да путује авионима тужене компаније“. Такође, неспорно је да је ова пресуда потврђена пресудом Апелационог суда у Београду Гж. бр. 158/18 од 14. марта 2018. године, као и одлуком Врховног Касационог суда који је одлучујући по ревизији тужене компаније, потврдио став првостепеног суда. Врховни касациони суд је нашао да су нижестепени судови правилно применили Уставне и законске одредбе, као и одредбе Европске конвенције за заштиту људских права и слобода када су усвојили захтев тужиоца и утврдили да је тужена компанија Swiss International Airlines, неоправданом забраном лета авионима ове компаније, дискриминаторски поступала према тужиоцу, с обзиром на то да је тужилац тражио заштиту од дискриминације, као и да увођење забране лета тужиоцу представља виктимизацију из члана 9. Закона о забрани дискриминације, која је овим законом прописана као облик дискриминације. Даље, неспорно је да је АА 11. априла 2017. године покренуо поступак за заштиту од дискриминације пред Земаљским судом за парничне поступке у Бечу, против компаније Austrian Airlines АG, због увођења забране лета у трајању од 6 месеци, као и да је пресудом 1 Cg 39/14h-148 од 5.октобра 2017. године, овај суд утврдио да је Austrian Airlines АG дискриминисала АА. Истом пресудом туженој компанији забрањено је даље вршење дискриминаторских радњи, а пресуда Земаљског суда за парничне поступке у Бечу, потврђена је пресудом Вишег државног суда у Бечу број 15 R 191/17v од 23. марта 2018. године. Такође, неспорно је да „Lufthansa групу“ чине авио превозници Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines AG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft и да АА, као редован путник и корисник услуга Lufthansa групе поседује „ХОН“, односно „почасни статус“, на основу којег има право на најбољи квалитет услуге. Имајући у виду све напред наведено, као и предмет притужбе, Повереник је анализирао да ли је након покретања судских поступака у којима је тражио заштиту од дискриминације, подносилац притужбе био изложен неоправдано неповољнијем третману компанија против којих је поднета притужба, а уколико јесте, потребно је утврдити да ли је његов неповољнији третман у узрочно-последичној вези са судским поступцима за заштиту од дискриминације које је покренуо против авио компанија које су чланице Lufthansa групе.

**3.12.** Повереник указује да је одредбомчлана 5. Закона о забрани дискриминације[[12]](#footnote-12) прописано да дискриминација може имати више облика, међу којима је и позивање на одговорност односно виктимизација. Даље у складу са чланом 9. овог закона прописано је забрањено позивање на одговорност, односно да дискриминација постоји ако се према лицу или групи лица неоправдано лошије поступа него што се поступа или би се поступало према другима, искључиво или углавном због тога што су тражили или намеравају да траже заштиту од дискриминације или због тога што су понудили или намеравају да понуде доказе о дискриминаторском поступању. Закон о забрани дискриминације изричито забрањује да особа која пријављује или тражи заштиту од дискриминације, због тога буде изложена непријатностима и проблемима. Такође, важно је напоменути да се приликом утврђивања да ли је прекршена одредба забране позивања на одговорност, не узима у обзир лично својство тог лица, већ се утврђује да ли је његов неповољнији третман последица чињенице да је то лице тражило или изразило намеру да тражи правну заштиту од дискриминације. Разлог за увођење норме о забрани позивања на одговорност, огледа се у потреби да се лицима која су директно била изложена дискриминацији, као и лицима која имају сазнања о дискриминаторском поступању и која су спремна да та своја сазнања понуде, пружи најшира правна заштита, како не би трепели штетне последице због пријављивања случајева дискриминације. Овом одредбом се пружа и гаранција како жртвама дискриминације, тако и сведоцима да уколико затраже заштиту или су спремни да понуде доказе у каснијем поступању не буду изложене неповољнијем третману. Овај облик дискриминације није новина која је унета само у домаће законодавство, већ је забрана позивања на одговорност препозната много раније и у праву Европске уније, на почетку у области радних односа, да би накнадно била уведена као облик дискриминације и у остале области друштвеног живота путем различитих директива Европске уније.

Тако, примера ради Директива ЕУ о једнаком третману из 1976. у члану 6. захтева од држава чланица увођење мера којима се обезбеђује адекватна заштита радника, односно у члану 7. мере заштите од отказа послодавца као реакцију на жалбу у предузећу, или на било који правни поступак усмерен на спровођење поштовања принципа једнаког третмана.[[13]](#footnote-13) Такође Ревидирана директива захтева од држава чланица да обезбеде одговарајућу заштиту од виктимизације.[[14]](#footnote-14) У њеној преамбули се наводи: „Имајући у виду основну природу права на ефикасну правну заштиту, прикладно је осигурати да радници и даље уживају такву заштиту, чак и након што је однос који је довео до наводног кршења принципа једнаког третмана окончан. Запослени који се брани или сведочи у име особе заштићене овом директивом треба да има право на исту заштиту.” Члан 24. даље захтева од држава чланица да уведу мере потребне за заштиту запослених од отпуштања или другог негативног третмана од стране послодавца као реакција на жалбу у предузећу, или на било који правни поступак усмерен на спровођење поштовања принципа једнаког третмана. Забрану виктимизације, коју признају за један од облика неједнаког третмана, садрже и Расна директива[[15]](#footnote-15) и Оквирна директива у области запошљавања.[[16]](#footnote-16) Такође, и најновија директива из 2019. године, Директива о успостављању равнотеже између пословног и приватног живота[[17]](#footnote-17) забрањује виктимизацију на основу члана 14. Коначно, важно је нагласити да поред запошљавања, виктимизација је забрањена и у областима приступа и снабдевања робом и услугама, a на основу члана 10. Директиве 2004/113/ЕЗ.[[18]](#footnote-18) Поменута директива такође у уводној изјави 23 захтева делотворну имплементацију принципа једнаког третмана у виду адекватне судске заштите од виктимизације.

**3.13.** Полазећи од одредбе члана члана 2. став 1. тачка 2. и члана 9. Закона о забрани дискриминације,Повереник је анализирао само оне догађаје који су се десили на територији Републике Србије и који нису били предмет оцене суда, а који су наступили након што је подносилац притужбе покренуо судске поступке за заштиту од дискриминације. Дакле, у конкретном случају, да би се одговорило на питање да ли су авио компаније Swiss International Air Lines, Austrian Airlines и Deutsche Lufthansa прекршиле забрану позивања на одговорност, од кључне важности је примена правила о пребацивању терета доказивања из члана 45. Закона о забрани дискриминације. Према овом правилу, у конкретном случају, подносилац притужбе треба да учини вероватним да су након покретања судских поступака за заштиту од дискриминације, ове компаније неоправдано нејднако поступале према њему, а да је неповољнији третман којем је био изложен у директној вези са чињеницом да је пред надлежним судовима покренуо поступке и понудио доказе о дискриминаторском поступању компанија Swiss International Air Lines и Austrian Airlines. Уколико подносилац притужбе учини вероватним акт дискриминације, терет доказивања да услед тог акта није дошло до повреде члана 9. Закона о забрани дискриминације, сносе авио компаније против којих је притужба поднета.

**3.14.** Наиме, у притужби је, између осталог, наведено да подносилац притужбе годинама лети овим авио компанијама и да му се никада пре него што је покренуо судски поступак, није догодило да, примера ради остане без места на лету или без своје ХОН резервације. Подносилац притужбе је у притужби навео низ догађаја и ситуација са којима се сусретао после покретања поступка пред судом за заштиту од дискриминације и то како суда у Београду, тако и суда у Бечу, при чему су у оба случаја донете пресуде којима је утврђено дискриминаторно поступање према подносиоцу притужбе како Swiss International Airlines по пресуди домаћих судова, тако и Austrian Airlines АG, по пресуди суда у Бечу. Подносилац притужбе је предложио да се на околност да је према њему неоправдано нејднако поступано у одређеним конкретним ситуацијама узму изјаве од сведока који могу да потврде и његове наводе који се односе на генерално лошији третман према њему у односу на друге путнике.

**3.15.** Подносилац притужбе је навео да је након правноснажне пресуде у којој је Виши суд у Београду утврдио да је увођењем забране лета, компанија Swiss International Airlines дискриминисала подносиоца притужбе, ова компанија слала „неистините информације“ разним „потрошачким организацијама“ којима је подносилац притужбе указивао на дискриминаторно поступање те компаније, „покушавајући да га окарактерише као незгодног путника који вређа раднике и не поштује правила те компаније“. Даље, наведено је да иако има статус ХОН путника, 28. маја 2018. године, приликом лета на релацији Београд-Цирих, авионом компаније Swiss, подносилац притужбе није имао ни једно резервисано седиште, „што је неприхватљиво за путнике који имају овај статус“, док је његов партнер имао резервисано место у авиону-2C. Поред тога, као још један од доказа дискриминације, односно виктимизације, подносилац притужбе је навео да је 6. априла 2019. године, у јутарњим часовима, електронским путем, резервисао лет на релацији Београд-Цирих за 7. април 2019.године, да се уписао на свој ХОН рачун и чекирао за свој лет, као и да је путем мејла добио потврду у којој је стајала његова ХОН резервација. На дан лета, како се даље у притужби наводи, видео је да је његов ХОН статус „избрисан“, због чега је отишао на „чекинг деск“ на којем му је службеница ББ одштампала бординг карту на којој се видело да његовог ХОН статуса нема. Такође, подносилац притужбе је навео да је 14. априла 2019. године, покушао да путем телефонског центра Lufthans-е резервише карту за лет компанијом Swiss International Airlines на релацији Београд-Цирих-Лондон преко ХОН центра за резервације у Немачкој, али да му је речено да његова карта мора бити издата 26 сати пре поласка и да је накнадно успео да резервише своју карту тек преко ХОН центра у Лондону „код којих такво правило није важило“. У изјашњењу представништва компаније Swiss International Air Lines LTD, Београд, између осталог, наведено је да „није постојала намера да се АА ускрати ХОН статус на лету Београд-Цирих 7. априла 2019. године, да је у конкретном случају реч о грешци у систему и АА није трпео никакве штетне последице због тога, јер је пропуст начињен ненамерном грешком агента, отклоњен одмах након што је указао на њега“. Такође, наведено је да је на лету Београд-Цирих од 28. маја 2018. године, АА приликом укрцавања додељено место 2F и да се „може догодити ситуација да ХОН путник нема место у авиону због пребукираности система уколико се, између осталог, место резервише преко интернета“.

**3.16.** Приликом оцене да ли је подносилац притужбе учинио вероватним акт дискриминације, Повереник је такође имао у виду изјаве које су дале сведокиња у овом поступку, као и достављене доказе. Наиме, у изјави сведокиње ББ, која је запослена на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду као супервизорка на пријему путника и пртљага, између осталог, наведено је да је 7. априла 2019. године радила на шалтеру за пријем путника, да приликом доласка у смену није видела да на лету постоји путник са ХОН статусом и да је била „изненађена“ када је видела АА на шалтеру. Даље, навела је да јој је АА објаснио да се дан пред лет „чекирао“ преко своје ХОН картице, да су након тога заједно отишли до канцеларије Lufthans-е где је радница ЕЕ утврдила да је његова картица избрисана, као и да је, ноћ пре лета, њен колега ЖЖ радио припрему тог лета и видео да имају једног „ХОН путника“. Истакла је да је провером утврђено да је „ХОН“ статус подносиоца притужбе „избрисан ноћ пре лета“. Ове наводе потврдила је и сведокиње ГГ која је, у својству полицијске службенице СГП „Београд“, била задужена да предузме активности у циљу прикупљања обавештења у вези дискриминације АА од чланица Lufthansa групе. Сведокиња ВВ је у својој изјави такође навела, да је обавила разговор са запосленима у Lufthansa групи, између осталог и са ЖЖ, који је изјавио да је приликом припреме лета Београд-Цирих 6. априла 2019. године, видео да имају једног путника са ХОН статусом, а да је након пар дана, сазнао да је АА избрисан ХОН статус на том лету. Такође, сведокиња је изјавила да је службеница ЕЕ „захтевала“ да се у службену белешку не уноси податак да се наведеног дана АА налазио у канцеларији „Austrian Airlines“ на аеродрому у Београду, јер би у том случају имала проблеме са руководством компаније, с обзиром да је АА „изричито забрањен приступ“, због вођења судског спора против те компаније. У изјави је између осталог истакла да је зграда аеродрома покривена видео-надзором и да је након поступања по предмету „оштећеног“, изузет снимак о наведеном догађају, којим су потврђени наводи АА. Повереник је увидом у достављене доказе - принтскрин резервације, утврдио да је резервација лета из Београда за Цирих за 7. април 2019. године била урађена са ХОН налога АА.

**3.17.** На основу навода притужбе, достављених доказа и изјава сведокиња може се констатовати да није спорно да је приликом резервације лета Београд – Цирих, постојао ХОН статус подносиоца притужбе. Стога, применом правила о прерасподели терета доказивања које је прописано одредбом члана 45. Закона о забрани дискриминације, Повереник је анализирао да ли је Swiss International Air Lines LTD, Београд понудила разумно оправдање за догађај приликом кога је ХОН статус из резервације подносиоца притужбе постојао на дан резервације, али не и на дан лета. Полазећи од навода да у конкретном случају „није постојала намера да се АА ускрати ХОН статус на лету Београд-Цирих 7. априла 2019. године“, важно је најпре истаћи да приликом испитивања да ли је одређен акт супротан императивним прописима о забрани дискриминације, намера извршиоца дискриминаторног акта није правно релевантна, односно дискриминација се може извршити и без постојања намере и свести да се неко дискриминише. Повереник констатује да у складу са чланом 45. Закона о забрани дискриминације, терет доказивања лежи на страни против које је притужба поднета, односно да је она дужна да достави доказе којима ће доказати да у одређеној ситуацији није дошло до повреде начела једнакости, односно начела једнаких права и обавеза. Такође, Повереник даље констатује да ни након остављеног додатног рока за достављање доказа ова компанија није доставила тражено. Примера ради уколико је дошло до грешке у систему, да ли је ова грешка учињена само према подносиоцу притужбе или и према другим путницима, односно примера ради није доставила доказ од лица које је задужено за функционисање система да је конкретном приликом дошло до пада система или грешке која је могла условити овакав след догађаја, као ни доказе да је наведеног дана или тих дана на било којем другом лету дошло до „брисања“ ХОН статуса било ком другом путнику са овим повластицама. Повереник даље констатује да су наводи из изјашњења контрадикторни из разлога што се поводом истог догађаја у изјашњењу наводи да је до наведене ситуације дошло услед ненамерне грешке у систему, а затим да је до наведене ситуације дошло ненамерном грешком агента. С друге стране, из изјаве агента ЖЖ, неспорно је да је на лету постојао један путник са ХОН статусом, односно да је карта резервисана са Хон статусом, те да је накнадно сазнао да је подносилац притужбе доласком на аеродром утврдио да његова резервација не садржи ХОН статус а самим тим и права која путник остварује на основу овог статуса. На основу навода притужбе, изјашњења, изјава сведокиња које су непосредно присуствовале наведеном догађају и других достављених доказа може се констатовати, да компанија Swiss International Air Lines LTD, Београд није доказало да су разлози за нестанак ХОН статуса из резервације подносиоца притужбе на лету Београд-Цирих 7. априла 2019. године производ објективних околности, а не неједнаког поступања према подносиоцу притужбе. Ово нарочито, имајући у виду да се наведени догађај одиграо неколико месеци након што је по изјављеној ревизији тужене компаније, Врховни Касациони суд потврдио став првостепеног и другостепеног суда у делу у којем је утврђено да је компанија Swiss International Air Lines LTD, дискриминисала подносиоца притужбе.

Даље, приликом оцене навода из притужбе да му је дан пре лета заказаног за 28. мај 2018. године, онемогућено да резервише место за лет на релацији Београд-Цирих и да је у телефонском разговору обавештен из канцеларије аеродрома да не постоји могућност да му се „блокира“ место за наведени лет јер је авион „пун“, Повереник је најпре имао у виду начин на који се стиче ХОН статус, као и погодности које он подразумева. Увидом у сајт авио компаније Swiss International Airlines, утврђено је да су наведене најзначајније привилегије путника са ХОН статусом које, између осталог, подразумевају и „пријављивање прве класе“ и „гаранцију резервације на већ потпуно резервисаним летовима до 24 часа пре поласка“. Дакле, имајући у виду да је подносилац притужбе покушао да резервише свој лет у року који му гарантује могућност да као ХОН путник обезбеди место у авиону и у ситуацији када је лет у потпуности резервисан, компанија против које је поднета притужба није доказала како се „може догодити ситуација да ХОН путник нема место у авиону због пребукираности система“, односно из којих разлога у тој ситуацији подносиоцу притужбе није омогућено да место у авиону резервише телефонским путем. Ово нарочито имајући у виду да из доказа који су достављени уз изјашњење неспорно произлази да је на лету Београд-Цирих 28. маја 2018. године, АА „додељено“ место у авиону број 002F, на основу чега се може закључити да је места у авиону било и да авион није био „пун“ како је то саопштено подносиоцу притужбе.

Анализом свега напред наведеног, може се констатовати да је подносиоцу притужбе онемогућено, односно отежано уживање привилегија који имају ХОН чланови Lufthansa групе. С обзиром да су описане ситуације наступиле након покретања и доношења судске пресуде којом је утврђено да је компанија Swiss International Air Lines LTD дискриминисала подносиоца притужбе, Повереник констатује да ова компанија није доказала да до прављења разлике није дошло искључиво или углавном због тога што је подносилац притужбе тражио заштиту од дискриминације пред Вишим судом у Београду. С тим у вези, евидентно је да брисање ХОН статуса из резервације подносиоца притужбе, односно онемогућавање уживања привилегија приликом резервисања лета авионима компаније Swiss International Air Lines LTD, представљају ситуације којима је ова компаније позвала на одговорност подносиоца притужбе због покренутих судских поступака, односно виктимизовала подносиоца притужбе.

**3.18.** Даље, имајући у виду да је притужба поднета и против компаније Austrian Airlines АG, а да је по тужби коју је АА 11.априла 2017. године поднео за заштиту од дискриминације Земаљски суд за парничне поступке у Бечу донео пресуду 1 Cg 39/14h-148 од 5.октобра 2017. године, којом је утврдио да је Austrian Airlines АG дискриминисала подносиоца притужбе и забранила даље вршење дискриминаторских радњи туженој компанији, сагласно одредби члана 9. Закона о забрани дискриминације било је потребно анализирати да ли је од тренутка покретања судског поступка, ова компаније неоправдано неједнако поступала према подносиоцу притужбе, него што се поступа или би се поступало према другима, искључиво или углавном због тога што је тражио заштиту од дискриминације. Повереник најпре констатује да се се ова компанија није изјаснила на наводе из притужбе да је у првих шест месеци од тренутка покретања судског поступка, компанија Austrian Airlines АG забранила АА „земаљске услуге“ на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду - укључујући куповину карата, мењање резервација и сл. и то на шалтерима све три компаније чланице Lufthansa групе, као и да је ДД обавестила „све службе аеродрома у Београду“ да је тужио компанију Austrian Airlines АG у Бечу, због чега је запосленима било забрањено да комуницирају са њим. Даље, предмет оцене у овом поступку били су наводи подносиоца притужбе да је након наступања правноснажности и извршности пресуде суда у Бечу, компанија Austrian Airlines „ставила“ АА на „интерну листу за надгледање“ и тражила од запослених да о његовом понашању током лета обавештавају руководство компаније. Подносилац је у притужби истакао да овакав „третман“ није постојао за друге путнике и да је често од посаде добијао извињење због писама у којима се упозоравају да је он у авиону. У изјашњењу компаније Austrian Airlines преко представништва у Београду, потврђени су наводи из притужбе да је ова компанија увела тзв. „Watch листу“, која је, како се наводи, важила у време забране летења која је АА издата 2014. године, као и да је након њеног укидања, АА склоњен „са сваке врсте Watch листе, која је служила, искључиво, како путник коме је уведена забрана летења не би могао ући на лет“. Такође, наведено је да је АА редован клијент и путник са „ХОН“ статусом, због чега запослени, а пре свега кабинско особље, „у оквиру редовне процедуре бивају обавештени да ће се на лету наћи такав путник, како би му се пружио највиши могући ниво услуге и посветила додатна пажња и како се не би десио пропуст који би АА могао да тумачи као дискриминацију“.

Ценећи наводе из изјашњења, Повереник констатује да је увидом у достављене доказе уз притужбу утврђено да је у мејлу од 22. априла 2017. године, оперативна руководитељка Austrian Airlines-а, обавестила колеге запослене у Тиму за корпоративну безбедност и руководство оперативног тима, да је АА „*стављен на њихову интерну листу за надгледање, како би се пратили његови манири и понашање у току следеће године. Молимо вас обавестите посаду станицу о његовим летовима*“. У прилогу овог мејла запосленим је достављено обавештење о његовим следећим летовима. Такође, постојање „watch листе“ на којој се налазио подносилац притужбе, потврдиле су и сведокиње у својим изјавама. Наиме, сведокиња ВВ, навела је да јој је познато да је „до скоро“ Austrian Airlines слао мејлове канцелирији на аеродрому у Београду када је АА био на лету и да је „*од запослених тражено да се сви обавесте да путује путник који је проблематичан и кога треба пратити*“. Сведокиња ББ изјавила је „*да се у ситуацијама када остали ХОН путници траже било које услуге не зове канцеларија Lufthansa групе, већ се ради по правилима, али да то није случај када лети АА*“, као и да „*им је свима познато да када подносилац притужбе лети сам или са неким морају о томе да обавесте канцеларију*“. Такође, навела је да је „*јасно да се подносилац притужбе на некој врсти „watch листе*“ *Lufthansa групе, која не постоји ни за једног другог путника*“. Из достављених доказа даље произлази да је 16. маја 2017. године Austrian Airlines обавестио пуномоћнике АА, да „*од 8. маја 2017. године АА више није на њиховој интерној листи праћења, на коју је стављен 2014. године због обавештења запослених о његовом понашању у току те године*“. С друге стране, према последњим изменама из система Lufthansa групе од 24. априла 2018. године у које је Повереник извршио увид, утврђено је да је у опису „*додатна услуга и потребне информације о PAX*“, наведено: „*Молимо да се обраћате PAX-у на пријатан начин и сведете разговор на минимум. Уколико дође до било каквог проблема, упутити клијента на матичну корисничку подршку. Информисати CMD о догађају*“. С тим у вези, Повереник констатује да је неспорно да су запослени били упознати са чињеницом да је АА тужио наведене компаније и да се због тога имају према њему понашати на другачији начин него према осталим путницима. Повереник констатује да компанија Austrian Airlines, ни након остављања додатног рока није доставила доказе на основу којих је могуће закључити да је оваква процедура уобичајена за све путнике са ХОН статусом, односно да и за њих важи оваква процедура. Повереник је такође ценио исказ сведокиње запослене на аеродрому Никола Тесла у Београду која је потврдила наводе из притужбе према којима „*листа за надгледање не постоји ни за једног другог путника*“. Стога, може се закључити да су након наступања правноснажности пресуда у којима је утврђена дискриминација подносиоца притужба, чланице Lufthansa групе наставиле да прате понашање подносиоца притужбе, што није случај када су у питању други путници са ХОН статусом. У прилог наведеном, Повереник констатује да је сведокиња ГГ навела да је приликом прикупљања информација везаних за догађај од 7. априла 2019. године Duty menagerка „Austrian Airlines“-а , ЕЕ, „*захтевала“ да се у службену белешку не уноси податак да се наведеног дана АА налазио у канцеларији „Austrian Airlines“ на аеродрому у Београду, јер би у том случају имала проблеме са руководством компаније, с обзиром да је АА „изричито забрањен приступ*“, због вођења судског спора против те компаније. Поред тога, подносилац је у притужби навео више ситуација у којима му је компанија Austrian Airlines онемогућила, односно отежала коришћење и уживање привилегија које ХОН статус подразумева. Међутим, имајући у виду да се ови догађаји нису десили на територији Републике Србије, сагласно просторном важењу Закона о забрани дискриминације и надлежности Повереника, нису могли бити предмет оцене у овом поступку. Тако је примера ради у притужби АА навео да му је као ХОН члану са картом бизнис класе, приликом резервације лета на релацији Беч-Београд 2. маја 2018. године, електронским путем, онемогућено да резервише место у бизнис класи, већ само у економској. Након рекламације коју је упутио телефонским путем речено му је да је његова ХОН карта „неправилно унета“ и тек након ове интервенције промењено је место, односно додељено је седиште у бизнис класи.

**3.19.** Даље, Повереник је такође имао у виду да је поводом напред наведених ситуација и догађаја, подносилац притужбе упућивао жалбе и примедбе Извршном и Надзорном одбору Lufthansa групе које је, како се наводи, одбило да провери ове наводе. С тим у вези, Повереник констатује да је подносилац притужбе уз притужбу доставио доказ да је као одговор на све жалбе коју је у вези виктимизације упутио Извршном и Надзорном одбору Lufthansa групе, ММ обавесто подносиоца притужбе да неће добити никакав одговор. Имајући у виду правило о прерасподели, односно пребацивања терета доказивања из члана 45. Закона о забрани дискриминације, лица против којих је притужба поднета нису доставила доказе да су АА одговарали на наведене притужбе. Наиме, у изјашњењу је потврђено да се АА обраћао руководству Lufthansa групе „у више наврата“, као и да је тражио да се утврди одговорност Извршног и Надзорног одбора, „*али да он није у позицији да утиче на одлуке привредног друштва које се морају сагледавати са аспеката законитости и ризика по компанију, а не са аспекта субјективних жеља клијента*“, односно да „*недозвољавање мешања трећих лица и клијената у интерну политику и пословање Lufthansa групе, АА није ускраћено због његових личних својстава, већ због пословне политике Lufthansa групе*“. Поред тога, из достављених доказа је неспорно да је подносилац притужбе у свом обраћању ИИ, представнику Lufthansa групе за Србију, указао на ситуације које су описане у притужби и на чињеницу да тим поводом руководство Lufthansa групе није предузело ништа, односно да су га обавестили да „*неће добити одговор*“. С обзиром да Lufthansa група представља једну од највећих авио компаније на свету и преузима улогу водеће европске авио групе, како је то наведено на сајту Lufthansa групе, мало је вероватно да би овако угледна компанија у потпуности занемарила примедбе њених путника, а нарочито оних који су део „ХОН“ круга, због чега Повереник констатује да нису достављени докази да је пропуштање поступања по примедбама подносиоца притужбе није у вези са чињеницом да је против две од три чланице ове групе поднео тужбе за заштиту од дискриминације пред надлежним судовима. Ценећи све напред наведено, Повереник је дао мишљење да су Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines AG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, неоправдано неједнако поступале према подносиоцу притужбе искључиво, односно углавном, због тога што је против авио компанија Swiss International Air Lines и Austrian Airlines понудио доказе и тражио правну заштиту од дискриминације пред надлежним судовима.

**4. МИШЉЕЊЕ**

У поступку по притужби АА против авио компанија Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines AG и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft повређене су одредбу члана 9. Закона о забрани дискриминације, односно неоправдано је неједнако поступано према подносиоцу притужбе искључиво, односно углавном, због тога што је против авио компанија Swiss International Air Lines и Austrian Airlines понудио доказе и тражио правну заштиту од дискриминације пред надлежним судовима.

**5. ПРЕПОРУКА**

Повереник за заштиту равноправности препоручује авио компанијама Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines LTD и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, да:

**5.1.** Упуте подносиоцу притужбе писано извињење преко својих представништава у Београду и то:

- представништво компаније Swiss International Air Lines LTD у Београду због брисања ХОН статуса из резервације подносиоца притужбе приликом лета на релацији Београд-Цирих 7. априла 2019. године, односно онемогућавање уживања привилегија приликом резервисања лета на релацији Београд-Цирих 28. маја 2018. године;

- представништво компаније Austrian Airlines LTD у Београду због увођења ткзв. „watch листe“, односно интерне листе за надгледање која је служила за праћење понашања подносиоца притужбе током лета;

- представништво компаније Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft у Београду због неодговарања на примедбе које је подносилац притужбе упућивао писаним путем, а у којима је указивао на дискриминаторно поступање авио компанија Swiss International Air Lines LTD и Austrian Airlines LTD.

**5.2.** Да убудуће омогуће подносиоцу притужбе уживање привилегија који имају ХОН чланови Lufthansa групе.

**5.3.** Да убудуће воде рачуна да се у оквиру својих редовних послова и активности придржавају прописа о забрани дискриминације.

Потребно је да авио компаније Swiss International Air Lines LTD, Austrian Airlines и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft преко представништва у Београду, обавесте Повереника за заштиту равноправности о спровођењу ове препоруке, у року од 30 дана од дана пријема мишљења са препоруком.

Сагласно члану 40. Закона о забрани дискриминације, уколико лица против којих је поднета притужба не поступе по препоруци у року од 30 дана, биће донето решење о изрицању мере опомене, против којег није допуштена жалба, а за случај да ово решење не спроведе, Повереник за заштиту равноправности може о томе обавестити јавност преко средстава јавног информисања и на други погодан начин.

Против овог мишљења са препоруком није допуштена жалба нити било које друго правно средство, јер се њиме не одлучује о правима и обавезама правних субјеката.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **ПОВЕРЕНИЦА ЗА ЗАШТИТУ РАВНОПРАВНОСТИ** |
| **Бранкица Јанковић** |

*Доставити:*

*- АА*

*- Swiss International Air Lines LTD, предстваништво у Београду*

*- Austrian Airlines LTD, предстваништво у Београду*

*- Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, предстваништво у Београду*

1. „Службени гласник РС“, број 22/09 [↑](#footnote-ref-1)
2. Закон о забрани дискриминације „Службени гласник РС“, бр. 22/09 и 52/21, члан 33. [↑](#footnote-ref-2)
3. („Службени лист СЦГ- Међународни уговори”, br. 9/03, 5/05, 7/05-исправка и „Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 12/10) [↑](#footnote-ref-3)
4. *Fogarty v the United Kingdom,* представка бр. 37112/97, пресуда од 21. новембра 2001. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Baczkowski and Others v. Poland*, представка бр. 1543/06, пресуда од 3. маја 2007, пар. 64; *Alexeyev v. Russia*, представка бр. 4916/07, 25924/08, 14599/09, пресуда од 21. октобра 2010, пар. 70. [↑](#footnote-ref-5)
6. Устав Републике Србије („Службени гласник РС“, број 98/06) [↑](#footnote-ref-6)
7. Закон о забрани дискриминације, члан 2. („Службени гласник РС“, број 22/09) [↑](#footnote-ref-7)
8. „Службени гласник РС“, број 22/09 [↑](#footnote-ref-8)
9. „Службени гласник РС", бр. 73/10, 57/11, 93/12, 45/15, 66/15 [↑](#footnote-ref-9)
10. „Службени гласник РС", бр. 87/11, 66/15 [↑](#footnote-ref-10)
11. Закон о забрани дискриминације „Службени гласник РС“, бр. 22/09 и 52/21 [↑](#footnote-ref-11)
12. „Службени гласник РС“, број 22/09 [↑](#footnote-ref-12)
13. EU Directive 76/207/EEC, Equal Treatment of men and women. [↑](#footnote-ref-13)
14. EU Directive 2006/54/EC on the implementation of the principle of equal opportunities and equal treatment of men and women in matters of employment and occupation (recast). [↑](#footnote-ref-14)
15. Council Directive 2000/43/EC on implementing the principle of equal treatment between persons irrespective of racial or ethnic origin. [↑](#footnote-ref-15)
16. Council Directive 2000/78/EC of 27 on establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation. [↑](#footnote-ref-16)
17. Directive (EU) 2019/1158 on work-life balance for parents and carers and repealing Council Directive 2010/18/EU. [↑](#footnote-ref-17)
18. Council Directive 2004/113/EC on implementing the principle of equal treatment between men and women in the access to and supply of goods and services. [↑](#footnote-ref-18)