

Udskriftsdato: søndag den 11. januar 2026

KEN nr 9303 af 07/04/2021 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - er handicap - kompetence - ej medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 19-13552

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - er handicap - kompetence - ej medhold

J. nr. 19-13552

En mand klagede over forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at han ikke kunne bestille et rejsekort online eller på en banegård. Manden lider af en stærk hørenedsættelse og oplyste for nævnet, at han ikke kan høre, hvad der bliver sagt på banegården, fordi der er for meget støj.

Nævnet vurderede, at mandens hørenedsættelse udgør et handicap i handicapdiskriminationslovens forstand.

For så vidt angår mandens adgang til at bestille et rejsekort online, vurderede nævnet, at manden ikke havde påvist faktiske omstændigheder, der tydede på, at han var blevet udsat for forskelsbehandling på grund af sit handicap. Nævnet lagde ved vurderingen heraf vægt på, at det godt kunne lade sig gøre for manden at bestille et rejsekort online. Manden fik derfor ikke medhold i denne del af klagen.

Nævnet vurderede desuden, at den del af klagen der angik mandens adgang til at bestille et rejsekort på en banegård ikke kunne behandles af nævnet. Det forhold, at en virksomhed ikke lever op til reglerne om tilgængelighed m.v. skal behandles i den pågældende sektors regelsæt. Tilgængelighed på banegårde for personer med handicap er reguleret af EU-rettens regelsæt. Nævnet afviste derfor at behandle denne del af klagen.

Den konkrete afgørelse

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med klagers mulighed for at købe et rejsekort på en banegård og online.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Ligebehandlingsnævnet kan ikke behandle den del af klagen, der angår klagers adgang til at købe et rejsekort på en banegård.

De indklagede har ikke handlet i strid med handicapdiskriminationsloven i forbindelse med den del af klagen, der angår onlinebestilling af et rejsekort.

Sagsfremstilling

Klager har oplyst, at han bruger høreapparat.

Klager har fremlagt en erklæring udarbejdet af en skolepsykolog den 9. maj 1977. Det fremgår af erklæringen, at klager lider af en stærk hørenedsættelse.

Klager har desuden fremlagt et screenshot fra sundhed.dk, hvorefter det fremgår, at han har diagnosen Høretab UNS. Forløbsstartdatoen er sat til den 30. september 2015.

Klagen er indbragt for nævnet mod Indklagede 1 og Indklagede 2.

Klagen over Indklagede 1 angår klagers mulighed for at bestille et rejsekort online.

Klagen over Indklagede 2 angår klagers mulighed for at bestille et rejsekort på en banegård.

Ved mail af 23. juli 2018 skrev en kundeservicemedarbejder ved Indklagede 1 som svar på en henvendelse fra klager:

–”... hvis du ønsker et rejsekort, skal du bestille et nyt.

Du kan bestille det via selvbetjeningen, men der går mellem 7 – 10 hverdage inden du modtager kortet.

Du kan købe et nyt rejsekort i billetkontoret på København H., der får du rejsekortet med det samme...”

Den 23. december 2018 sendte klager en mail til begge de indklagede. I mailen skrev klager blandt andet:

”Kære [Indklagede 1] og [Indklagede 2].

Får jeg intet hjælp så klaget jeg til høreforeningen, alle medlemmer

Folketingets transport udvalg og handicap diskriminations nævnet .

Jeg bruger høreapparater , sidste gang jeg bestilte rejsekort vedhæftede jeg min pensions meddelelse og dokumenterede at jeg er førtidspensionist .

I oprettede mig , uden jeg behøvede komme ind til jeres mareridt kontor og sendte rejse kortet til mig pr post . Så jeg slap for billet ekspeditions mareridt.

Da jeg snakkede med jer i mobil tlf der var tilpasset mine høreapparater .

Hvorfor overtræder i handicap konventionen og gør jeg som hørehandicappet ikke kan bestille rejse kortet pendlers kombi eller rejsekortet når der står pensionist på rejsekortets hjemmeside , så får jeg en kryptisk meddelelse på næste side ...”

En kundeservicemedarbejder hos Indklagede 1 svarede ved mail af 21. februar 2019:

”Kære [Klager]–Tak for din henvendelse.

Jeg er ked af du føler dig diskrimineret ved henvendelse til [Indklagede 2] og [Indklagede 1]. Dette er absolut ikke måden vi ønsker at møde vores kunder på. Dette vil jeg følge op på internt.

Som jeg forstår din henvendelse ønsker du et nyt rejsekort, da dit gamle rejsekort udløb den 29.06.2018.

Jeg vil meget gerne bestille et rejsekort til dig, men jeg har brug for at vide hvilken type rejsekort du ønsker? – Det gamle som udløb i sommeren 2018 var et rejsekort personligt med kundetype pensionist. Du skal være opmærksom på at et nyt rejsekort koster 50 kr. og der bliver sat 100 kr. på rejsekortet til at rejse for. Du vil derfor modtage en faktura på 150 kr. Vi har set en pensionsmeddelelse, og har derfor ikke brug for yderligere dokumentation.

På dit gamle rejsekort var foto. Det vil jeg gerne overføre til det nye rejsekort, hvis du ønsker det, men du behøver ikke foto på et rejsekort mere...

Jeg sætter ikke en bestilling i gang, før du vender tilbage om du ønsker jeg skal bestille rejsekort til dig.

Jeg ser frem til at høre fra dig.

Med venlig hilsen

[Medarbejder hos Indklagede 1]

[Indklagede 1] Kundecenter"

Klager skrev ved mail af 22. februar 2019 til Indklagede 1:

"Kære [Indklagede 1] og [Medarbejder hos Indklagede 1].

Takker for svar...

Men jeg vil tjekke op i fremtiden om jeg stadig er blokeret fra bestille rejsekort på jeres hjemmeside.

Det jeg ønsker bestille er pendler Kombi rejsekort til pensionister da jeg er førtidspensionist efter gl lov før 2003 .

Som du kan se i tidligere e-mail korrespondance har jeg vedhæftet et nyere billede af mig selv .

Hvis du ikke kan bruge det så brug det gamle billede i har fra gl kort .

Takker fordi du vil følge det op internt , det der er så frustrerende er flere måneders korrespondance og samtaler med [Indklagede 2] og [Indklagede 1] kunde service begge , hvor de intet hjælp ville tilbyde , at der ingen respekt for hørehandicappet .

Den bedste måde i kan følge op på det er at ansætte en handicap konsulent der har et handicap kontor og hjælp til rejser vdr alle former handicap og så skal i forlange at det sammenlægges med [Indklagede 2].

En handicap konsulent kunne også få indført flash lys , på rejsekort check in stander , dvs den sammen med rejsekort check ind lyde og gir grønt lys flash , eller rødt lys flash for ikke godkendt check ind fra kraftig lys diode der kan indbygges i alle rejsekort check ind og ud stander i busser stationer . Fordi det er et problem at høre , det ville føles mere betryggende fordi bussens motor støj , gøre det meget svært høre..."

Ved mail af 22. februar 2019 svarede Indklagede 1: –

”Kære [Klager]

Tak for din tilbagemelding. ☹

Der findes desværre ikke et pendler kombi rejsekort til pensionister. Du kan her [\[link\]](#) læse hvilke typer der findes. Når du har fundet ud af hvilken type du ønsker vender du blot tilbage, så bestiller vi det til dig.

Jeg ser frem til at du skriver retur, hvilket rejsekort du ønsker og ønsker dig en god weekend.

Med venlig hilsen

[Medarbejder hos Indklagede 1]–[Indklagede 1] Kundecenter”

Klager svarede ved mail af 23. februar 2019:

”... Inden jeg bestiller alm rejse kort til pensionister vil jeg godt dele meget underlig oplevelse med hjemmesiden og takke dig [Medarbejder hos Indklagede 1] for din indsats , at jeg endelig kan bestille et alm rejsekort til pensionister hos dig . Men vil gerne bede om svar da jeg undre mig hvordan jeres forside [Indklagede 1’s hjemmeside] , så reklamer at Pendler kombi rejsekortet findes , Derfor er det uforståeligt du siger at der ikke findes noget der hedder pendler kombi rejsekort det i reklamerer for herunder Pendler kombi . Se beviset på

billede under teksten kopieret fra jeres hjemmeside . Nu er det anden gang jeg sender billede kopi inde fra jeres hjemmeside ?

Kan du læse de JPG billeder i mine e-mail der beviste jeres seneste nyhed Pendler kombi er et rejsekort og pendler kort i et kort samlet som jeg gerne vil bestille ?...

Når jeg går dybere i menuen og logger ind , kan jeg komme så dybt at jeg kan bestille pendler kombi rejse kort til voksne. Men ikke til pensionister og førtidspensionister ifølge gl pensions lov .

Se billede kopi fra min rejsekort profil .

Det et jo digitalt fastslået jeg kan få pensionist rejse kort det har du jo bekræftet .

Så det undre undertegnede at i ikke har rettet det for os inde på hjemmesiden .

men vælger jeg alm pensionist rejsekort som førtidspensionist fra din hjemmeside , så blevet processen blokeret med en uforklarlig system tekst **Der findes ingen rejsekortpakke, der matcher dine valg...**

Når man ser billedet herover og reklamen på forsiden af jeres hjemmeside så er det helt meningsløst at du siger der ikke findes pendlere kombi rejse kort...”

Klager skrev igen ved mail af 25. februar 2019:

”Kære [Medarbejder hos Indklagede 1] og [Indklagede 1] . Skrev i fredags og dokumenterede at i reklamerer for pendler kombi rejse kort til pensionister der erstatter nit nuværende 3 måneders kort dækkende zone 1 - 99 for 595 i 3 måneder , derfor vil jeg gerne have afklaret hvorfor i siger rejse kortet pendler kombi ikke eksistere , når jeres hjemmeside fortæller det modsatte , forstår ikke logikken .

Når jeres hjemmeside på forsiden reklamere for pendler kombi rejse kort Defor vil jeg gerne have udskiftet pensionist månedskort til pendler kombi nu har jeg siden oktober forsøgt bestille rejsekort pr e-mail fordi jeg ikke kan høre inde på [banegården] , hvornår stopper forvirringen ? Så jeg kan få et rejse kort Mvh [Klager]”

Indklagede 1 svarede ved mail af 26. februar 2019:

–”Kære [Klager]

Tak for din henvendelse.

Ja, rejsekort kombi findes, men ikke som et 3 måneders pensionist kort til zonerne 1 – 99 Hovedstadsområdet. Hvis du vil have et rejsekort kombi bliver det et med kundetypen voksen.

Du kan se bestilling af rejsekort kombi pensionist på hjemmesiden, da det kan bestilles til zoner Vest for Storebælt, men ikke i Hovedstadsområdet.

Du kan enten bestille et almindeligt rejsekort pensionist, eller hvis du vil have et rejsekort kombi kan det blive med kundetypen voksen.

Du ønskes en god dag.

Med venlig hilsen

[Medarbejder hos Indklagede 1]

[Indklagede 1] Kundecenter”

Klager skrev ved mail af 26. februar 2019 til Indklagede 1:

”Kære [Medarbejdere ved Indklagede 1]

Så bestiller jeg et pensionist rejsekort for pensionister som [Medarbejder hos Indklagede 1] tilbød at bestille til mig .

Det er meget mærkeligt at jeg ikke kan bestille rejsekort kombi øst for Storebælt og bruge pensionist rabat måneds kort .

Det ville løse et stort problem , der sker fra tid anden at jeg har det så dårligt pga PTSD og glemmer datoer og udløb pensionist kort .

Derfor har jeg for 10 år siden forsøgt få abonnement på pensionist kort , fordi jeg når jeg har det skidt så går alt i sort og jeg oplever en ondskab uden lige 1-3 dage efter udløb af 3 måneders kort , så vil de give mig en bøde på 700 kr det sket 5-6 gange de sidste 10 -15 år .

Hver gang det lykkedes stikke af fra bøden har jeg skrevet til [Indklagede 2] og bedt om aBB og beklaget at jeg var nød til stikke af fra bøden , eneste gang jeg bevidst satte mig ind i et tog uden gyldig rejse var engang jeg blev bestjålet og mistet min pung med månedskort og da jeg viste [Indklagede 2] , politi anmeldelsen var jeg overbevist om at jeg ikke ville få bøde men da han prøvede at

Hvorfor reklamere i for det

Hvorfor findes det ikke til førtidspensionister”

Ved mail af 20. marts 2019 skrev klager til Indklagede 1:

”Kære [Indklagede 1] . Undre mig at i ikke har bestilt mit alm standard rejsekort for Pensionister til mig ? Som jeg bad jer om 26 februar . Og i bekræftede at i anerkendte at jeg var førtidspensionist .

Hvorfor ?

Var inde i prøve bestille det online , men det kunne jeg ikke .

Hvorfor har forsætter i med diskriminere førtidspensionister på jeres

hjemmeside , med det besvær som jeg klagede til jer over . Der er jo en grund til vi får pension...

[Bilag]

Herunder screendump på at i ikke kan kommunikere andet end systemisk volapyk

[Bilag]

Hold så venligs op med at lyve , der findes jo en rejsekort pakke for

førtidspensionister før 67 , hvorfor har i ikke skrevet rådgivning om at ringe og ordne det pr e-mail .

I burde indføre så man kan uploade sin pensions meddeles og anden Dokumentation”

Ved mail, hvis afsendelsestidspunkt ikke er oplyst for nævnet, skrev klager til Indklagede 1:

–”Kære [Indklagede 1] jeg rykker for svar , vil gerne bestille mit alm rejsekort til pensionister .

Her er min pensions meddeles nyere end den i anerkendte i februar og i fortalte jeg alligevel godt kunne bestille rejse kort via e-mail i februar . Hvorfor står der så stadig der er ingen ny rejsekort på vej .

Jeg vil gerne sige undskyldte til jer , at Jeg et født med kraftig høretab og ikke kan høre i dette baggrunds støj helvede inde på [banegård]s billet kontor .

Spurte [Indklagede 2] kundeservice om de kunne arrangere en samtale i et hjørne af [banegård] / billet kontor , når jeg ikke kan høre og de så ordner det for mig .

De nægteede . Skal jeg gå ind og kridte forsn billet kontor , hjælp mig bestille rejsekort til pensionist . Kan ikke kommunikere i dette støj helvede”

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 24. december 2018.

Klager har ikke fremsat krav om tilkendelse af et bestemt godtgørelsesbeløb.

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at han har været udsat for forskelsbehandling på grund af handicap.

Klager kan ikke købe et rejsekort på banegården, fordi han har et hørehandicap. Han kan ikke høre, hvad der bliver sagt på banegården, fordi der er for meget støj.

Klager har været i billetsalget på banegården, men han måtte gå igen, da han ikke kunne høre, hvad der blev sagt.

Der er ikke et jackstik til streaming eller teleslynge på banegården.

De indklagede vil ikke hjælpe klager. Klager har pr. telefon bedt Indklagede 2 om at sende en medarbejder ud i et stille hjørne uden baggrundsstøj på billetkontoret.

Indklagede 1 har pr. mail tilbudt at hjælpe klager, men det hjælper ikke andre personer med handicap.

Den 20. marts 2019 havde klager fortsat ikke modtaget sit rejsekort.

Klager ønsker, at Indklagede 1 indfører onlinebestilling, så man kan uploade sin pensionsmeddelelse og dokumentation.

De indklagede diskriminerer førtidspensionister.

Indklagede 1 påstår frifindelse.

Klager forsøgte den 21. juli 2018 at bestille et rejsekort på selvbetjeningen på indklagedes hjemmeside. Da klager er førtidspensionist, kan han ikke bestille rejsekort med kundetype pensionist via selvbetjeningen på indklagedes hjemmeside, da der skal fremvises fornøden dokumentation i form af førtidspensionsmeddelelse. Klager kan dog bestille rejsekortet online på hjemmesiden.

Kundecenteret kan desuden hjælpe med bestillingen, eller der kan bestilles ved personlig henvendelse på udvalgte salgssteder, herunder den pågældende banegård.

Indklagede 1 skrev den 23. juli 2018 til klager og henviste til, at han kunne købe rejsekortet på et salgssted. Klager forsøgte derefter at spærre rejsekortet, men da det var udløbet, kunne dette ikke lade sig gøre.

Indklagede 1 skrev derfor igen til klager, at han enten kunne bestille rejsekortet via selvbetjeningen på hjemmesiden eller købe rejsekortet på den pågældende banegård, hvor man kan modtage rejsekortet med det samme.

Kundecenteret var desværre ikke opmærksomme på, at klager er førtidspensionist, hvorfor henvisningen til selvbetjeningen ikke var korrekt, da kortet skal bestilles på anden vis via hjemmesiden.

Klager henvendte sig igen den 23. december 2018, efter at han havde været på banegården. Han klagede over, at han var blevet henvist til banegården.

Indklagede 1 tilbød i den efterfølgende dialog at bestille et rejsekort til klager. Det var ikke klart for kundecenteret, hvilken type af rejsekort klager ønskede at bestille, hvorfor bestillingsprocessen trak ud.

Indklagede 1 bestilte den 22. marts 2019 et rejsekort til klager.

Informationen givet fra indklagede 1's Kundecenter i juli 2018 var delvist misvisende for klager, idet der i et svar til klager blev henvist til, at han kunne bestille sit rejsekort via selvbetjeningen på Indklagede 1's hjemmeside, hvilket er muligt for alderspensionister, men ikke er muligt for netop førtidspensionister.

Indklagede 1 tilbød indledningsvis heller ikke at foretage bestillingen via Indklagede 1's Kundecenter. Indklagede 1 henviste i stedet til den pågældende banegård, hvilket viste sig at være uhensigtsmæssigt for klager.

Indklagede 1 har hørt Indklagede 2 om forholdene for hørehæmmede på salgsstedet på den pågældende banegård. Indklagede 2 har oplyst, at der er en teleslynge i salg 1. Det er uklart for Indklagede 1, hvorfor klager ikke er blevet henvist til at bruge den pågældende teleslynge.

Indklagede 1 har ikke viden om, hvorvidt salgsstedet var orienteret om klagers handicap. Det er naturligvis beklageligt, hvis klager ikke har fået den fornødne rådgivning på salgsstedet.

Samlet set mener Indklagede 1 ikke, at der er sket forskelsbehandling på grund af handicap i den aktuelle sag.

Klager havde mulighed for at bestille et rabatteret rejsekort på grund af sin førtidspension, enten online på Indklagede 1's hjemmeside, ved hjælp af Indklagede 1's Kundecenter eller ved et salgssted. Det aktuelle salgssted for klager har desuden en teleslynge til brug for hørehæmmede. Der er derfor intet i sagen, der indikerer, at der er tale om forskelsbehandling på grund af handicap.

Indklagede 2 påstår frifindelse.

Indklagede 2 kan i det hele tilslutte sig bemærkningerne fra Indklagede 1

Billetsalget på den pågældende banegård er forsynet med en teleslynge i Salg 1. Teleslyngen er markeret med et piktogram. Det er desværre ikke muligt knap et år efter hændelsen at fastslå årsagen til, at klagers besøg i billetsalget udviklede sig som beskrevet af ham, og hvorfor han ikke var opmærksom på teleslyngen i Salg 1.

Indklagede 2 er omfattet af Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (PRR), herunder PRR's kapitel V om handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Endvidere er Indklagede 2 omfattet af Forordning 1300/2014 af 18. november 2014 om den tekniske specifikation for interoperabilitet gældende for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer i EU's jernbanesystem.

Indklagede 2 har således selv en væsentlig interesse i og en forpligtelse til at prioritere tilgængelighed højt.

–Den nævnte teleslynge i billetsalget opfylder kravet i Forordning 1300/2014, pkt. 4.2.1.8. Heraf fremgår det, at når der er manuelle billetsalgsskranker, informationsskranker og kundeservicepunkter langs den hindringsfrie rute, skal mindst en skranke være tilgængelig for kørestolsbrugere og små mennesker, og mindst en skranke skal være udstyret med teleslynge som høreteknisk hjælpemiddel. Desuden lever piktogrammet i billetsalg 1 op til samme forordnings krav om skiltning, jf. blandt andet pkt. 4.2.1.10 (10).

Billetsalget lever op til de gældende regler for tilgængelighed på jernbaneområdet.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Ligebehandlingsnævnet behandler klager over forskelsbehandling på grund af handicap uden for arbejdsmarkedet efter lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap (handicapdiskriminationsloven).

Det fremgår af handicapdiskriminationsloven, at ingen må udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af dennes handicap.

Forbuddet mod forskelsbehandling gælder for al offentlig og privat virksomhed på alle områder i samfundet. Forbuddet gælder dog ikke for udøvelse af aktiviteter af rent privat karakter.

Det følger af handicapdiskriminationslovens forarbejder, at vurderingen af lovens anvendelsesområde skal tage udgangspunkt i begrebet handicap i forskelsbehandlingsloven (lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet mv.).

Begrebet ”handicap” i forskelsbehandlingsloven og det bagvedliggende EU-direktiv fortolkes i overensstemmelse med EU-Domstolens og Højesterets praksis.

I sager om forskelsbehandling på grund af handicap uden for arbejdsmarkedet må nævnet på den baggrund foretage en vurdering af, om en skade eller sygdom konkret har medført sådanne langvarige funktionsbegrænsninger, at den berørte person er forhindret i at fungere på lige vilkår med andre personer i en tilsvarende livssituation. Ved denne vurdering vil indholdet af fremlagte lægejournaler, kommunale akter, skoleudtalelser mv. indgå.

Klager har oplyst, at han har et medfødt hørehandicap. Klager har til dokumentation for sit hørehandicap fremlagt en erklæring udarbejdet af en skolepsykolog i 1977, hvorefter det fremgår, at han har en stærk hørenedsættelse. Klager har desuden fremlagt et udskrift fra sundhed.dk, hvorefter det fremgår, at han har diagnosen Høretab UNS.

Det er på den baggrund godtgjort, at klager har et handicap omfattet af handicapdiskriminationsloven.

Onlinebestilling af rejsekort

Der foreligger direkte forskelsbehandling, når en person på grund af dennes handicap behandles ringere, end en anden person bliver, er blevet eller ville blive behandlet i en tilsvarende situation.

Der foreligger indirekte forskelsbehandling, hvis en tilsyneladende neutral bestemmelse, betingelse eller praksis vil stille personer med handicap ringere end andre personer.

Det er den person, der anser sig for krænket, som skal påvise faktiske omstændigheder, der giver anledning til at formode, at der er udøvet forskelsbehandling.

Klager har for nævnet oplyst, at han som førtidspensionist ikke kan bestille et rejsekort online.

Indklagede 1 har oplyst, at der generelt er to måder, hvorpå man kan bestille et rejsekort online. Den ene måde er via selvbetjeningen på indklagedes hjemmeside, mens man også kan bestille et rejsekort online på anden vis via hjemmesiden.

Klager kan bestille et rejsekort online på hjemmesiden.

Nævnet vurderer på den baggrund, at klager ikke har påvist faktiske omstændigheder, der tyder på, at han er blevet udsat for forskelsbehandling på grund af sit handicap.

Det kan ikke føre til en anden vurdering, at klager som førtidspensionist ikke kan bestille et rejsekort via selvbetjeningen på Indklagede 1's hjemmeside.

–Det kan desuden ikke føre til en anden vurdering, at Indklagede 1 i juli 2018 henviste klager til, at han kunne bestille et rejsekort via selvbetjeningen på hjemmesiden, selvom dette ikke var muligt for klager som førtidspensionist. Indklagede 1 har oplyst, at de ikke var opmærksomme på, at klager er førtidspensionist.

Klager får derfor ikke medhold i denne del af klagen.

Billetsalget på banegården

Handicapdiskriminationsloven indebærer ikke en pligt til tilgængelighed.

Det fremgår af forarbejderne til handicapdiskriminationsloven, at der ikke med loven bliver stillet yderligere krav til tilgængelighed, end hvad der til enhver tid gælder efter anden lovgivning. Det fremgår endvidere af forarbejderne, at det forhold, at en privat eller offentlig virksomhed ikke lever op til reglerne om tilgængelighed m.v., skal behandles i den pågældende sektors regelsæt. En klage over manglende overholdelse af reglerne om tilgængelighed m.v. må indgives til de klageinstanser, der måtte være i den pågældende sektor.

Af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser fremgår det blandt andet af artikel 10, at handicappede og bevægelseshæmmede personer bør have samme mulighed for at rejse med jernbane som alle andre borgere. Handicappede og bevægelseshæmmede har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, frit valg og ikke forskelsbehandling. Det fremgår videre, at der bør bl.a. lægges særlig vægt på at give oplysninger til handicappede og bevægelseshæmmede personer om jernbanetjenestens tilgængelighed, adgangsbetingelser til det rullende materiel og faciliteterne om bord. For at kunne give passagerer med nedsatte sensoriske evner den bedst mulige information om forsinkelser, bør der anvendes systemer, som er synlige og kan høres.

–Af kommissionens forordning nr. 1300/2014 af 18. november 2014 om den tekniske specifikation for interoperabilitet gældende for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer i EU's jernbanesystem fremgår af punkt 4.2.1.8, at mindst én skranke skal være udstyret med teleslynge som høreteknisk hjælpemiddel.

Jernbanenævnet er nationalt håndhævelsesorgan i henhold til forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser.

Tilgængelighed på banegårde for personer med handicap er således reguleret af EU-rettens regelsæt.

Nævnet vurderer på den baggrund, at nævnet ikke kan behandle den del af klagen, der angår Indklagede 2's billetsalg på den pågældende banegård.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet

- § 1, stk. 1, og stk. 5, om nævnets kompetence
- § 9, stk. 1, om klagebehandling
- § 12, om klagebehandling

Handicapdiskriminationsloven

- § 2, om lovens anvendelsesområde
- § 3, om lovens anvendelsesområde
- § 5, stk. 1-3, om forbud mod forskelsbehandling
- § 10, om delt bevisbyrde