

Udskriftsdato: mandag den 12. januar 2026

KEN nr 9198 af 21/02/2024 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - uanset handicap - tilgængelighed - afvisning

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 22-43214

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - uanset handicap - tilgængelighed - afvisning

J.nr. 22-43214

En mand (klager) klagede over forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med køb af DSB (indklagede) Orange-billetter. Manden havde for nævnet oplyst, at han har nedsat synsevne, hvorfor han ikke kunne benytte DSB's netbutik. Han kunne derfor ikke købe DSB Orange-billetter, da de kun kunne købes via netbutikken.

Nævnet vurderede, at klagen reelt angik et spørgsmål om tilgængelighed.

Nævnet kunne derfor ikke behandle klagen.

Afgørelsen blev truffet af et medlem af nævnets formandskab.

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med køb af DSB Orange-billetter.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Ligebehandlingsnævnet kan ikke behandle klagen.

Sagens behandling

Afgørelsen er truffet af et medlem af Ligebehandlingsnævnets formandskab.

Sagsfremstilling

Klager, der har en nedsat synsevne, har oplyst, at han ikke kunne anvende DSB's netbutik grundet sin nedsatte synsevne. Klager kunne derfor ikke købe DSB Orange-billetter, da de kun kunne købes via netbutikken.

Klager har også oplyst, at han henvendte sig til DSB angående muligheden for køb af togbilletterne. Klager blev i den forbindelse henvist til at få hjælp af en anden.

DSB har oplyst, at det er muligt at få hjælp af deres personale til køb af togbilletterne på deres "kunde-pc'er", hvis man møder fysisk op hos deres betjente salgssteder.

DSB har også oplyst, at de arbejder på en løsning, således at Orange-billetter kan sælges ved skranken i det betjente billetsalg, samt ved henvendelse til deres telefoniske kundecenter. Derudover arbejdes der på at gøre DSB's netbutik fuldt tilgængelig, således at den kan anvendes af blinde og svagtseende. Endeligt

overholder DSB's app. de fleste krav til tilgængelighed, og bør derfor kunne anvendes af blinde og svagtseende.

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 21. februar 2022.

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

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at DSB udsatte ham for forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at han ikke kunne købe DSB Orange-billetter, da han ikke kunne anvende DSB's netbutik.

Klager kunne ikke bruge DSB's netbutik, fordi han er svagtseende.

Det var ikke muligt at købe Orange-billetter på anden måde, hvorfor klager var afskåret fra at købe billetterne, som typisk er billigere end almindelige billetter. Klager blev derved stillet dårligere på grund af sit handicap.

Klager blev henvist til at få en anden til at hjælpe ham. Dette var og er ikke en holdbar løsning, da det ikke er sikkert, at klager kan finde en medarbejder hos DSB, der vil eller kan hjælpe ham.

DSB gør gældende, at de ikke udsatte klager for forskelsbehandling på grund af hans handicap.

DSB har beklaget, at klager ikke blev oplyst om, at han kunne henvende sig fysisk på DSB's betjente salgssteder, og få hjælp af personalet til at købe Orange-billetter på DSB's "kunde-pc'er".

Såfremt klager var i besiddelse af en smartphone, burde han kunne købe Orange-billetter via DSB's app.

Spørgsmål om webtilgængelighed er reguleret af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer, hvor Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn og er rette klageinstans.

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.

Handicapdiskriminationsloven indebærer ikke en pligt til rimelig tilpasning eller 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 lovens forarbejder, at det forhold, at en privat eller offentlig virksomhed ikke lever op til reglerne om tilgængelighed mv., skal behandles i den pågældende sektors regelsæt. En klage over manglende overholdelse af reglerne om tilgængelighed mv. må indgives til de klageinstanser, der måtte være i den pågældende sektor.

Nævnet vurderer, at klagen handler om manglende tilgængelighed af DSB's hjemmeside og netbutik.

Nævnet kan derfor ikke behandle klagen.

Der henvises til nævnets faste praksis som blandt andet udtrykt i sagsnr. 20-4155, sagsnr. 21-34918 og sagsnr. 20-28238.

Nævnet bemærker, at webtilgængelighed er reguleret af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer, der trådte i kraft den 23. september 2018 (lov nr. 692 af 8. juni 2018 med senere ændringer). Loven finder anvendelse fra den 23. september 2020 på offentlige organers websteder, der er offentliggjort før lovens ikrafttræden.

Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med offentlige organers overholdelse af loven.

En klage over tilgængeligheden af DSB's hjemmeside kan derfor indgives til Digitaliseringsstyrelsen, der siden lovens ikrafttræden i september 2018 har været klageinstans i den pågældende sektor.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet

- § 1, stk. 1, og stk. 6, om nævnets kompetence
- § 6, stk. 3, om formandsafgørelser
- § 9, stk. 1, om klagebehandling
- § 12, stk. 1, om klagebehandling

Handicapdiskriminationsloven

- § 2, om lovens anvendelsesområde
- § 3, om lovens anvendelsesområde