

Ärende GRA 2016/45 **handling** 14
Handläggare Sofie Hellström

Tågbolaget

Tillsyn avseende tillgänglighet vid tågresa

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat om Tågbolaget har vidtagit skäligen åtgärder för tillgänglighet.

DO:s beslut

DO bedömer att utredningen inte ger stöd för uppfattningen att Tågbolaget brutit mot förbudet om bristande tillgänglighet i 1 kapitlet 4 § 3 och 2 kapitlet 12 § diskrimineringslagen (2008:567), DL.

Om ärendet

Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

A.A. har anmält bristande tillgänglighet hos Tågbolaget till DO. DO har inlett en tillsyn med anledning av anmälan.

A.A. har i huvudsak uppgett följande. Den 6 maj 2016 skulle hon åka tåg med Tågbolaget tur och retur Stockholm – Vingåker. Hon bokade biljetten den 27 april 2016 och även en plats till sin ledarhund. Hon är blind och önskade även boka ledsagning. Hon bokade även detta den 27 april 2016 och fick då beskedet att det inte går att boka ledsagning på Vingåker station. Hon fick ingen ytterligare förklaring eller hjälp angående detta.

Den 6 maj 2016 fick hon ledsagning till tåget i Stockholm. Ett stort glapp mellan perrong och plattform gjorde dock att hennes ledarhund vägrade kliva på. Till slut fick hon be ledsagaren om hjälp att lyfta ombord hunden. Samma sak inträffade när hon skulle gå av tåget i Vingåker. Då fick hon själv knuffa av sin hund vilket innebär en stor risk för skada. Tåget är alltså inte tillgängligt för ledarhund som är hennes hjälpmedel. Glappet innebär en stor skaderisk.

I Vingåker mötte hennes kollegor upp, hon fick ingen ledsagning. Ingen ledsagning fanns heller då hon skulle ta tåget tillbaka. Tack vare andra människor hittade hon sitt tåg och kom ombord men återigen fick en person lyfta ombord hennes ledarhund.

Hon vill anmäla Tågbolaget för bristen på tillgänglighet när det gäller ledsagning. Tågbolaget säger att ledsagning ska finnas på alla stationer och

tider men det fanns inte när hon skulle resa. Tågbolagets tåg är dessutom farliga och otillgängliga för ledarhund på grund av glappet mellan perrong och tåg.

Utredningen i ärendet

DO har begärt ett yttrande från Tågbolaget som i huvudsak har uppgett följande.

Tågbolaget arbetar aktivt för att bolaget ska vara tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. Tågbolaget erbjuder resenärer med funktionsnedsättning möjligheten att få ombordledsagning (ledsagning vid av- och påstigning samt ombord på tåget) samt bokning av stationsledsagning (ledsagning till och från tåget och vid tågbyte på bemannade järnvägsstationer). En resenär som önskar boka ledsagning ska kontakta Tågbolaget i någon av Tågbolagets manuella kanaler, så som Tågbolaget Resebutik, Tågbolaget Servicecenter eller resebyrå, för att uppge att ledsagning önskas. Det finns ett samordnat systemstöd för beställning och övervakning av ledsagning genom tjänsten Ledsagningsportalen. Den person som tar emot bokningen öppnar portalen och beställer ledsagning för hela resan.

Ombordledsagning bokas automatiskt vid bokningen av stationsledsagning i Ledsagningsportalen. I de fall där resenären önskar resa till eller från en station där stationsledsagning inte erbjuds bokar Tågbolaget ombordledsagning via en manuell rutin. Personalen som tar emot bokningen av ombordledsagning fyller då i ett särskilt formulär. Eftersom stationsförvaltarna erbjuder stationsledsagning på det stora flertalet stationer som Tågbolaget trafikerar används den manuella rutinen inte lika frekvent som Ledsagningsportalen. Det är ingen skillnad i bokningsrutinen om resenären har ledarhund.

Stationsledsagning till och från tåget erbjuds inte på Vingåker station. Vad gäller den ombordledsagning som Tågbolaget ansvarar för skedde ett misstag vid bokningen. Den person på Tågbolaget Servicecenter som tog emot A.A. bokning konstaterade endast att det inte fanns en möjlighet till stationsledsagning på Vingåker station och gjorde inte den då tillämpliga manuella bokningen av ombordledsagning enligt Tågbolagets rutin. Vid bokningstillfället fanns många nyanställda vid Tågbolagets Servicecenter. Detta utgör inte en ursäkt men en förklaring till det inträffade. Uppföljning har skett och Tågbolagets interna rutin har förtydligats med avseende på hur bokning av ombordledsagning ska göras på de stationer där stationsförvaltaren inte erbjuder stationsledsagning.

När det gäller ledarhundens svårigheter att ta sig av och på tåget på grund av stort avstånd mellan plattform och tåg anger Tågbolaget i huvudsak följande. Vid nybyggnation av fordon ska dessa uppfylla vissa krav på tillgänglighet fastslagna i EU-direktiv. Kraven ställs dock inte på befintliga fordon. De i ärendet aktuella tågresorna mellan Stockholm och Vingåker trafikeras av äldre tåg. Samtliga av dessa vagnar är tillverkade innan ovan nämnda krav, Tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) Tillgänglighet för funktionshindrade på tillgänglighet var tillämpliga.

Vagnarna har moderniserats i samband med den personvagnsupprustning som Tågbolaget genomförde år 2008. När beslutet om TSD Tillgänglighet för funktionshindrade offentliggjordes var redan personvagnsupprustningen långt framskriden. Bindande anbud var inlämnat till Tågbolaget från leverantören i maj 2008 och kontrakt tecknades i oktober 2008. Tågbolaget ansökte på grund av detta om att personvagnsupprustningen skulle undantas från kravet på att följa bland annat TSD Tillgänglighet för funktionshindrade i enlighet med 2 kap. 11 § Järnvägsförordningen (2004:526). Transportstyrelsen beslutade i enlighet med Tågbolagets ansökan och anmälde detta till Kommissionen som meddelat att undantag enligt ansökan var tillämpligt.

Vad gäller avståndet mellan plattform och tåg ställer diskrimineringslagen krav på att tillgänglighetsåtgärderna ska vara skäliga. Att kräva att Tågbolaget ska tillgänglighetsanpassa sina äldre personvagnar, vilket skulle kräva omfattande och kostsamma ombyggnationer, är inte en skäligt ekonomisk försvarbar tillgänglighetsåtgärd. Fordonen är gamla och Tågbolaget har för avsikt att på sikt fasa dessa ur trafik. Vad gäller plattformarnas utformning är dessa Trafikverkets ansvar.

Det var ett beklagligt misstag på Tågbolaget Servicecenter som gjorde att A.A. inte fick den ombordledsagning som hon hade rätt till. Tågbolaget anser däremot inte att hon har blivit utsatt för diskriminering i samband med den anmälda händelsen. Rutinen för bokning av stationsledsagning samt bokning och utförande av ombordledsagning är tydlig och normalt sett välfungerande. Tågbolaget har därigenom genomfört tillräckliga åtgärder för att personer med en funktionsnedsättning ska komma i jämförbar situation med en person utan denna funktionsnedsättning och kunna nyttja Tågbolagets tjänster.

Rättslig reglering på området

Diskrimineringslagen förbjuder diskriminering vid tillhandahållande av tjänster till allmänheten, 2 kapitlet 12 § DL.

Enligt 1 kapitlet 4 § 3 DL är bristande tillgänglighet en form av diskriminering. Bristande tillgänglighet innebär förenklat att skäliga åtgärder inte har vidtagits för att en person med funktionsnedsättning ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Vid bedömningen ska hänsyn tas till de ekonomiska och praktiska förutsättningarna, varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan den enskilde och verksamhetsutövaren samt andra omständigheter av betydelse.

Enligt artikel 9 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/57/EG av den 17 juni 2008 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet inom gemenskapen kan en medlemsstat avstå från att tillämpa en eller flera TSD:er (Tekniska specifikationer för driftskompatibilitet) när det gäller ombyggnaden av ett befintligt delsystem om ombyggnaden vid tidpunkten då TSD:erna offentliggjordes är långt framskriden eller omfattas av ett avtal som håller på att genomföras.

DO:s bedömning

Frågan i ärendet är om Tågbolaget har vidtagit skäligen åtgärder för tillgänglighet för att A.A. ska komma i en jämförbar situation med passagerare utan den funktionsnedsättning som hon har.

I förarbetena till bestämmelsen om bristande tillgänglighet i DL (proposition 2013/14:198 sida 63 f.) framgår att diskrimineringsförbudet tar sikte på situationer som är jämförbara- inte likadana- vilket innebär att fokus bör ligga på att en person med en funktionsnedsättning ska kunna få del av den aktuella verksamheten i sig, inte att det måste ske på det sätt som är möjligt för andra. Av kriteriet att situationen ska vara jämförbar följer dock att skillnaderna inte bör få vara större än vad som är sakligt påkallat.

Av förarbetena sida 64 framgår vidare att skäligheten av vidtagna åtgärder ska avgöras efter en helhetsbedömning i varje enskilt fall. Då det saknas krav på tillgänglighet i speciallagstiftning kan det för de flesta verksamheter endast bli aktuellt att genomföra enklare åtgärder. Som exempel på sådana åtgärder nämns stöd och personlig service, information och kommunikation samt vissa åtgärder i fråga om den fysiska miljön.

Av nämnda förarbeten sida 93 framgår att när det gäller den tekniska utformningen av transportfärdmedel kan dessa inte anses utgöra enkla åtgärder för tillgänglighet och bör inte anses skäligen att kräva.

Enligt Tågbolaget var det ett misstag som gjorde att A.A. inte kunde boka ledsagning vid bokningstillfället. Enligt gällande rutin ska detta annars tas om hand av den som tar emot bokningen hos Tågbolaget. Vidare har Tågbolaget uppgett att de fått dispens gällande sina gamla tågagnar som på sikt kommer att fasas ut och därigenom kommer inte problem med avstånd mellan plattform och tåg att uppstå.

Tillgång till ledsagning

DO konstaterar att det av utredningen i ärendet framgår att personer med behov av ledsagning har tillgång till den aktuella tjänsten genom att ringa till Tågbolaget Resebutik, Tågbolaget Servicecenter eller resebyrå, för att uppge att ledsagning önskas. Vidare framgår att i de fall där resenären önskar resa till eller från en station där stationsledsagning inte erbjuds bokar Tågbolaget ombordledsagning via en manuell rutin. Enligt DO:s mening anses Tågbolaget därmed ha vidtagit skäligen åtgärder för att personer med funktionsnedsättning ska ha tillgång till Tågbolagets tjänster på ett sätt jämförbart med personer utan funktionsnedsättning. DO gör därmed bedömningen att det inte har varit fråga om någon bristande tillgänglighet i lagens mening.

Avstånd mellan plattform och tåg

Tillgänglighet för tågresenärer är föremål för en omfattande reglering. Tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) för järnvägar regleras i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/57/EG om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet inom gemenskapen. Det transeuropeiska järnvägssystemet uppdelas i delsystem och varje delsystem omfattas av en

TSD. Ett delsystem får vid behov omfattas av flera TSD och en TSD kan omfatta flera delsystem. Enligt direktivets artikel 9 kan en medlemsstat avstå från att tillämpa en eller flera TSD:er när det gäller ombyggnaden av ett befintligt delsystem om ombyggnaden vid tidpunkten då TSD:erna offentliggjordes är långt framskriden eller omfattas av ett avtal som håller på att genomföras.

Utredningen har visat att Tågbolaget har genomfört en modernisering av de aktuella tågen efter det att kommissionens beslut 2008/164/EG trädde i kraft den 1 juli 2008. Förberedelserna för moderniseringen var långt framskridna då ett bindande anbud var inlämnat till Tågbolaget från leverantören men avtalet var inte undertecknat. Utredningen har vidare visat att Transportstyrelsen har beviljat undantag från att följa TSD då moderniseringen uppfyllde kraven i artikel 9 i direktivet.

DO bedömer mot bakgrund av ovanstående att Tågbolaget får anses uppfylla kraven på tillgänglighet när det gäller avståndet mellan plattform och tåg. Av utredningen i ärendet framgår att Tågbolagets gamla tågagnar på sikt kommer att fasas ut mot nya som ska uppfylla kraven på tillgänglighet. De i ärendet upplevda problemen med avstånd mellan plattform och tåg borde därmed inte uppstå. Med hänsyn till de ekonomiska och praktiska förutsättningarna anser därför DO att Tågbolaget uppfyller kraven på tillgänglighet även i denna del.

DO förutsätter dock att Tågbolaget mot bakgrund av vad som framkommit i ärendet tillförsäkrar att rutinerna följs så att de uppfyller kraven på tillgänglighet enligt diskrimineringslagen.

Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet.

Beslut i detta ärende har fattats av Rickard Appelberg efter föredragning och förslag från Sofie Hellström.

Detta beslut går inte att överklaga. De bedömningar som DO gör i beslut är inte juridiskt bindande och beslutet påverkar inte enskildas möjligheter att själva väcka talan om diskrimineringsersättning i tingsrätt.

Rickard Appelberg
Enhetschef

Kopia för kännedom till A.A.