

**Diarienummer:** TIL 2020/26  
**Handling:** 28  
**Handläggare:** Carl Ekström

SJ AB  
105 50 Stockholm

## **Tillsyn om förbud mot diskriminering vid tillhandahållande av tjänster**

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat om SJ AB (SJ) har överträtt förbudet mot direkt diskriminering och trakasserier med avseende på diskrimineringsgrunderna etnisk tillhörighet och kön vid tillhandahållande av tjänst.

### **DO:s beslut**

DO bedömer att SJ inte har överträtt diskrimineringsförbudet i 2 kap. 12 § diskrimineringslagen (2008:567), DL.

### **Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn**

DO har fått uppgift om att en resenär på ett SJ-tåg (A) upplevt att SJ under en resa utsatt henne för diskriminering som har samband med hennes etniska tillhörighet och kön.

DO har inlett en tillsyn för att granska om SJ har överträtt förbudet mot diskriminering i 2 kap. 12 § DL.

### **Utredningen**

Följande är utrett. Den 20 februari 2020 kl. 07.57 tog A, som är en afrosvensk kvinna, ett SJ-tåg från Örebro C till Västerås C. Hon hade köpt en elektronisk biljett som gällde sträckan Örebro–Västerås med avgång kl. 07.03. Biljetten var inte ombokningsbar. Bredvid A på tåget satt en vit manlig resenär som också gått ombord i Örebro. Hans biljett kontrollerades och godkändes och han fick inte någon tilläggsavgift. Tågpersonalen informerade A om att hennes biljett inte var giltig för den aktuella resan. A påfördes en tilläggsavgift om 1 200 kr. Senare vände sig A till SJ:s kundservice och ifrågasatte bemötandet och tilläggsavgiften. SJ bad om ursäkt och eftergav tilläggsavgiften.

A och SJ har härutöver i huvudsak uppgett följande.

**A**

A bor i Örebro och arbetar i Västerås. Den 20 februari 2020 skulle hon ta tåget som gick kl. 07.03. På centralstationen i Örebro visades information om ett tåg som skulle avgå kl. 07.03, men sträckan som angavs var Eskilstuna–Stockholm. Hon sökte en tågvärd för att fråga om tåget skulle göra uppehåll i Västerås, men hittade inte någon att fråga. Under tiden hann 07.03-tåget lämna stationen. Hon bestämde sig då för att ta nästa tåg som avgick samma tid som hon normalt brukade åka, det vill säga kl. 07.57, och för att använda biljetten för 07.03-avgången som hon trodde var fortsatt användbar. Efter att tåget som avgick kl. 07.03 hade lämnat perrongen gick A in i vänthallen och träffade där på en man som stod och tittade på en skärm. A utgick från att mannen också haft för avsikt att åka med 07.03-tåget, men att han, liksom hon, hade missat det. Både A och mannen gick därefter ombord på tåget som avgick kl. 07.57 och hamnade på platser bredvid varandra, på var sin sida om mittgången.

Efter en stund kom en kontrollant och tittade på mannens biljett. A hörde kontrollanten med vänlig röst säga till mannen: ”Det är OK, men du får vara uppmärksam nästa gång. Jag kan hjälpa dig”. A fick därför intrycket att mannen hade en biljett som egentligen inte kunde användas på tåget men som ändå accepterades av kontrollanten. När kontrollanten vände sig till A, sa A till kontrollanten: ”Jag är i en liknande situation. Jag skulle med samma tåg som mannen, men det stod annorlunda på skärmen”. A:s förhoppning var att kontrollanten skulle hjälpa henne på samma sätt som A uppfattat att hon hjälpt mannen. Istället blev kontrollanten omedelbart väldigt aggressiv mot A utan att A ens visat sin biljett. Kontrollantens tonläge var ett helt annat än det just varit i samtalet med mannen. ”Din biljett är inte giltig om du skulle med ett tidigare tåg. Du måste gå av tåget på en gång” sa kontrollanten, som inte ville höra på A. ”Din ton har totalt förändrats när du talar med mig” sa A. Kontrollanten svarade inte. Istället bad hon att få se A:s legitimation. A frågade lugnt varför hon behövde visa sin legitimation när hon redan hade en biljett. Kontrollanten svarade att legitimationen behövdes eftersom hon skulle skriva ut en tilläggsavgift då A inte kunde visa ett giltigt färdbevis. A sa att hon inte hade för avsikt att visa sin legitimation eftersom biljetten fortfarande var giltig. Vidare frågade A kontrollanten varför hon hade ett aggressivt tonläge mot A när hon varit vänlig och tillmötesgående mot mannen. Kontrollanten sa då att om A inte lämnade tåget skulle hon tillkalla polis och väktare. A svarade lugnt att hon inte tänkte gå av tåget då kontrollanten inte behandlade alla resenärer lika. Det var tydligt för A att hon blev särbehandlad på grund av sin hudfärg.

Härefter gick kontrollanten och hämtade tågvärden. Tågvärden var väldigt högljudd. ”Du går av tåget nu”, skrek han, ”annars tillkallar jag polis. Får jag titta på din biljett?”. Hon visade biljetten. Det var första gången personalen såg hennes biljett. Hon trodde att de ville se biljetten enbart i syfte att få reda på hennes namn. Tågvärden krävde att A skulle bekräfta sitt namn. A svarade inte. Kontrollanten sa att hon skulle leta upp hennes adress på Internet och skicka en tilläggsavgift hem till A. Kontrollanten och tågvärden gick iväg och kom sedan tillbaka och talade om för A att de hade sökt upp henne och hennes adress på Internet genom namnet som framgått av hennes biljett. Därefter skrek de inför övriga resenärer ut A:s namn, adress och att de skulle komma att skicka en tilläggsavgift hem till henne, varpå de gick iväg. A har senare konstaterat att hennes biljett inte var ombokningsbar.

A kände sig diskriminerad, förödmjukad och kränkt av SJ:s personal på grund av sin hudfärg och etnicitet. Hon upplevde att hon blev särbehandlad på grund av hur hon såg ut. Hon mår nu dåligt när hon åker med SJ, vilket hon gör varje dag.

## **SJ**

SJ har inte diskriminerat A. A och den manlige resenären som A hänvisar till hade inte likadana biljetter och behandlades därför olika i enlighet med SJ:s rutiner som SJ gett in till DO. Efter att SJ fick del av anmälan utreddes händelsen vilket gav upphov till en rapport från gruppchefen för den berörde medarbetaren på SJ:s kontrollgrupp i Stockholm (kontrollanten). Kontrollanten lämnade följande redogörelse. En kvinna och en man som satt bredvid varandra hade båda biljett till andra avgångar än den de befann sig på. Kontrollanten bedömde dessa fall olika eftersom mannen hade en biljett till en senare avgång, vilket innebär att den kunde ”e-klippas” varefter den inte kunde användas vid ett senare tillfälle och inte heller på den avgång för vilken den faktiskt var utställd. Kvinnan hade däremot en biljett till en avgång som redan passerat vilket innebär att biljetten redan var förbrukad. Därför ställde kontrollanten ut en tilläggsavgift till kvinnan. Kvinnan frågade kontrollanten varför hon fick en tilläggsavgift men inte mannen, varpå kontrollanten förklarade skillnaden mellan biljetterna. Kontrollanten mindes också att kvinnan hade sagt ungefär ”varför får han ingen avgift, är det bara för att han är svensk?”. Kontrollantens kollega, som gruppchefen också talat med, uppgav att kvinnan hade en biljett till en tidigare avgång. Hon hade missat sitt tåg. Kvinnan informerades om att hon har en uppsökningsplikt och att hon skulle ha tagit kontakt med en tågvärd innan hon klev ombord. Detta hade kvinnan inte gjort och därför utfärdades en

tilläggsavgift. Kontrollanten och tågvärden uppgav att de inte uppträtt ovänligt eller aggressivt mot A, utan tvärtom korrekt och enligt SJ:s rutiner.

## Rättslig reglering på området

Diskriminering är förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor, tjänster eller bostäder till allmänheten. Det framgår av 2 kap. 12 § DL.

Med direkt diskriminering avses att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynnandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Det framgår av 1 kap. 4 § 1 DL.

Med diskriminering avses också ett uppträdande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Det framgår av 1 kap. 4 § 4 DL.

## DO:s bedömning

DO tar ställning till dels om SJ har utsatt A för direkt diskriminering som har samband med kön och etnisk tillhörighet genom att ge henne en tilläggsavgift, dels om SJ utsatt henne för diskriminering i form av trakasserier genom att, som A har påstått, uppträda aggressivt mot henne på ett sätt som har samband med hennes kön och etniska tillhörighet.

### **Direkt diskriminering**

När SJ gav A en tilläggsavgift var det ett missgynnande i diskrimineringslagens mening. Det ändras inte av att SJ senare tog bort avgiften. För att A:s tilläggsavgift ska utgöra direkt diskriminering krävs enligt diskrimineringslagen att A genom det missgynnande som avgiften utgjorde behandlades sämre än en annan person och att missgynnandet haft samband med någon av diskrimineringsgrunderna. För att jämförelsen ska vara relevant krävs att A och den andra personen varit i jämförbara situationer. Jämförelsepersonen i det här fallet är den manlige medresenären som A hänvisat till. Mannen fick till skillnad från A inte en tilläggsavgift och A behandlades således sämre än han. Utredningen har dock visat att A hade en biljett som inte var ombokningsbar och därför inte giltig för den avgång på vilken A befann sig. A har gjort gällande att

medresenären också hade en biljett som inte kunde användas på avgången och att de båda därför var i jämförbara situationer. SJ har uppgett att mannens biljett, till skillnad från A:s, i själva verket kunde användas på avgången, vilket enligt SJ ledde till att de båda resenärerna behandlades olika ifråga om tilläggsavgift. DO har inte kunnat identifiera medresenären eftersom SJ med hänvisning till dataskyddsbestämmelser raderat passagerarlistorna för avgången. Det har inte framkommit något som ger DO anledning att sätta A:s uppfattning om vilken typ av biljett medresenären hade framför SJ:s påstående i den frågan. Utredningen ger därmed inte tillräckligt stöd för att mannen haft en ogiltig biljett. Därför kan A:s och medresenärens situationer inte anses jämförbara, vilket innebär att jämförelsekravet i diskrimineringslagen inte är uppfyllt. DO bedömer därför att SJ inte har utsatt A för direkt diskriminering.

### **Trakasserier**

Liksom i frågan om direkt diskriminering har A och SJ olika uppfattning om händelseförloppet. A har uppgett att tågpersonalens beteende mot henne var aggressivt och kränkande, medan SJ menat att så inte varit fallet. A har lämnat en trovärdig berättelse om händelseförloppet. Det har dock inte i övrigt kommit fram något som ger stöd för hennes uppgifter om tågpersonalens uppträdande, vilket innebär att DO inte kan sätta A:s uppgifter framför SJ:s. DO bedömer därför att utredningen inte ger stöd för att SJ utsatt A för diskriminering i form av trakasserier.

Sammanfattningsvis bedömer DO att SJ inte har överträtt diskrimineringsförbudet i 2 kap. 12 § DL vare sig i fråga om direkt diskriminering eller trakasserier.

Ärendet avslutas.

Beslut i detta ärende har fattats av Johanna Fernlund efter föredragning av Carl Ekström.

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.

Johanna Fernlund  
sektionschef, rättsenheten

En kopia av beslutet skickas till A.