

Udskriftsdato: 21. december 2025

KEN nr 9233 af 08/02/2023 (Gældende)

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

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 21-45513

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

J.nr. 21-45513

En kvinde klagede over forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at hun fik afslag på at medbringe sin servicehund i DSB's stillezone.

DSB havde oplyst, at man som et del af sit regelsæt havde et generelt forbud mod dyr i stillezonen af hensyn til allergikere.

Nævnet vurderede, at DSB havde løftet bevisbyrden for, at det var nødvendigt med et generelt forbud mod dyr i stillezonen for at opnå formålet om at sikre andres sundhed. Kvinden fik derfor ikke medhold.

Klagen angår påstået forskelsbehandling på grund af handicap i forbindelse med, at klager fik afslag på at medbringe sin servicehund i DSB's stillezone.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det var ikke i strid med handicapdiskriminationsloven, at klager fik afslag på at medbringe sin servicehund i DSB's stillezone.

Sagsfremstilling

Klager har oplyst, at hun er afhængig af sin certificerede psykiatriske servicehund for at anvende offentlig transport.

Af lægeudtalelse af 19. december 2019 vedrørende klager fremgår blandt andet:

”[Klager] har været tungt medicineret med div. psykofarmaca. Vi begyndte meget forsigtig nedtrapning i 2013. [...] I forbindelse med aftrapning af medicin afdækkedes mange oprindelige traumer og følelser. [...] Har som følge af PTSD [...] stadig problemer. [...] Har stort behov for ro og tid til eftertænk-somhed. Har i lang periode haft megen angst, som har medført, at hun har isoleret sig. Der er det seneste år sket stor fremgang. Har kun sjældent angst og er langsomt og yderst forsigtigt begyndt at deltage mere i sociale arrangementer. Har den forbindelse stor hjælp af sin psykiatriske servicehund, som betyder, at hun igen kan tage offentlig transport og komme mere ud [...]. ”

Klager henvendte sig den 18. september 2021 til DSB vedrørende DSB's regler om service- og førerhunde. Af klagers henvendelse fremgår blandt andet:

” [...] Jeg er ejer af en certificeret psykiatrisk servicehund, et godkendt og nødvendigt handicap-hjælpe-middel.

Hvis jeg skal med toget skal mit hjælpemiddel/ min servicehund være med mig for at jeg kan klare rejsen, og jeg ønsker at bestille en billet i stillezonen, hvis en stillezone forefindes i toget. Jeg kan ikke håndtere støjniveauet og uroen som oftest er på de almindelige pladser i togene, som I tilbyder mig i følge reglerne.

Jeg kan læse at service og førerhunde ikke må være med i stillezoner (samt DSB1)

Det betyder, at jeg i vid udstrækning ikke har mulighed for at rejse med DSB som andre borgere.

Jeg vil gerne vide, om det virkelig er jeres praksis og jeg gør opmærksom, at den meget vel kan være ulovlig, nemlig forskelsbehandling pga. handicap.

Min servicehund er specialtrænet til at være med mig alle steder, og han er dagligt med i bussen. Han holder sig 100% i ro, og tager ikke kontakt til andre. Han er et hjælpemiddel på linje med en kørestol, og helt uundværlig for mig for at komme rundt i verden. [...]"

Af DSB's besvarelse til klager fremgår blandt andet:

" [...] DSB kan ikke tilbyde dig mulighed for at benytte de dyrefri pladser i Stillezonen, når du har din servicehund med på rejsen.

Service- og førerhunde er tilladt på DSB 1' samt på langt de fleste standardpladser i alle DSB's tog.

Service- og førerhunde er dog ikke tilladt på netop de standardpladser, som udgør stillezonen. Stillezonen er en dyrefri zone af hensyn til allergikere.

Stillezonen er udvalgt som vores allergivenlige zone, da zonen udgør et afgrænset område bag lukkede døre i alle DSB's togtyper, hvorfor stillezonen er den eneste zone, der effektivt og hensigtsmæssigt kan indrettes som allergizone. Stillezonen har været allergizone, siden den blev indført.

Det er DSB's vurdering, at vores regler overholder gældende lovgivning. Forbuddet mod hunde i stillezonen er sagligt, nødvendigt samt proportionalt for at sikre en allergivenlig zone i DSB's tog.

Vi bemærker, at hensynet til andres sundhed, efter forarbejderne til lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap, udgør en undtagelse efter lovens § 7. Vi har ved vores vurdering af, at vores regler er i overensstemmelse med loven, særligt lagt vægt på, at ingen kunder med fører- eller servicehund nægtes at rejse med DSB's tog på hverken DSB 1' eller DSB Standard.

Dermed kan den langt, langt overvejende del af pladserne i toget således benyttes.

DSB finder således ikke, at vores regler er sammenlignelige med den praksis vedrørende bl.a. restauranter, som du henviser til.

Kunder med fører- eller servicehund, der oplever en u hensigtsmæssig placering i toget f.eks. grundet andre hundes nærhed e.l. har mulighed for kontakte togpersonalet, der vil være behjælpelige med assistance samt anviser en anden og mere hensigtsmæssig plads. [...]"

Klagen blev modtaget i Ligebehandlingsnævnet den 11. oktober 2021.

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

Klager har under sagens behandling fremlagt følgende skærbillede fra DSB's hjemmeside:

” [...] Af hensyn til allergikere er visse områder dyrefri. I fjern- og regionaltogene gælder det de afdelinger, der er markeret med et piktogram ('dyrefri'). Der må således ikke medtages små dyr i tasker/bure på DSB 1', i Stillezone, Familiezone eller på Børnegrænsepladser. I S-tog er der også dyrefri afdelinger, og områderne er markeret med piktogrammer. ”

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at hun er blevet udsat for forskelsbehandling på grund af handicap.

Klager kan ikke rejse med offentlig transport uden sin servicehund. Det er klagers servicehunds krop, ro, tryk, berøring og opmærksomhed, som gør det muligt for klager at tage rejsen.

Klager er, som mange andre personer - både med og uden servicehunde - stærkt lydfølsom. Klager har derfor altid lyddæmpende høretelefoner med sig for at kunne klare sig i det offentlige rum. Klager har også problemer med andre former for sensitivitet, for eksempel meget bevægelse eller uro i sit synsfelt. Klagers handicap gør, at klager ofte har brug for ro og sanseafskærmning. Klager kan derfor kun rejse i DSB's stillezone.

Klager kan som følge af DSB's regler kun medbringe sin servicehund i DSB's standardområder eller i DSB 1'. En billet til DSB 1' er meget dyrere end en billet til stillezonen eller til en standardplads. Klager har ikke råd til at betale en DSB 1'-billet.

Klager er uforstående over for, at allergizonen er placeret i stillezonen. Det kan være upraktisk for mange rejsende, for eksempel børnefamilier med småbørn med allergi, at rejse i stillezonen. Der er klager bekendt altid flere kupeer med standardpladser i DSB's tog. Det vil give bedre mening, hvis én af disse almindelige standardkupeer kunne gøres allergivenlige.

I øvrigt vil allergikere alligevel reagere på dyrehår, som andre rejsende bærer med sig ind i kupeerne, herunder også i stillezonekupeen. Det er derfor ikke korrekt, at man ikke kan få allergi i stillezonen.

Der er ingen skiltning uden for stillezonen som viser, at stillezonen også er en allergizone. Det fremgår i øvrigt ikke nogle steder hos DSB, at stillezonen er mere allergivenlig end andre områder i toget.

På DSB's hjemmeside står der at Stillezone, Familiezone og Børnegrænsepladser er dyrefri af hensyn til allergikere. Der fremgår dog ingen skærpelse vedrørende stillezonen. Allergikere kan derfor i praksis vælge mellem flere typer pladser alt efter behov. Det giver derfor ikke mening helt at udelade servicehundebrugere fra stillezonen.

Klager ønsker en godtgørelse, der afspejler DSB's ansvar for at sikre handicappede.

DSB gør gældende, at klager ikke er blevet udsat for forskelsbehandling på grund af handicap.

DSB har to serviceklasser på alle sine regional- og fjerntog: DSB Standard og DSB 1'. DSB 1' adskiller sig fra DSB Standard ved at være DSB's premium produkt. Kunder, der har betalt tillæg for at benytte DSB 1', opnår ret til at sidde i DSB 1'-afsnittet. Det er muligt at medbringe service- eller førerhunde på såvel DSB 1' som DSB Standard.

Langt de fleste pladser udgøres af DSB Standard-pladser. Standard-pladserne er opdelt i "almindelig" DSB Standard, DSB Standard Stillezone, samt i enkelte togtyper i DSB Standard Familiezone. Der kræves samme standardbillet til alle standardpladser, og der tilbydes samme serviceniveau og mulighed for rabatter i form af Orange-billetter.

"Almindelig" Standard-områder findes i alle DSB's fjern- og regionaltog. Her er det tilladt at medtage dyr, herunder service- og førerhunde.

En mindre del af pladserne i DSB's fjern- og regionaltog er DSB 1'. På DSB 1' er det som udgangspunkt ikke tilladt at medbringe dyr, herunder hunde, idet det er DSB's opfattelse, at de fleste rejsende på DSB 1' er forretningsrejsende m.v., der har et ønske om en rejse uden dyr. Rejsende med hunde og øvrige kæledyr henvises derfor til DSB Standard.

Forbuddet mod dyr på DSB 1' gælder dog ikke for service- og førerhunde. Kunder med service- eller førerhund er således velkomne på DSB 1' uanset det generelle forbud, idet DSB ikke ønsker at udelukke kunder med service- eller førerhund fra at rejse i DSB 1'.

På enkelte afgang, hvor der er særligt stor efterspørgsel efter DSB 1'-pladser, vil DSB 1'-området i toget dog være opdelt i "almindelig" DSB 1' og DSB 1' Stillezone. Der kræves samme billet - én billet med DSB 1'-tillæg - til begge dele og der tilbydes i øvrigt samme service og rabatter.

I den del af DSB 1', der udgør DSB 1' Stillezone henstilles, som ved DSB Standard Stillezone, til at kunderne medvirker til at skabe et ekstra roligt miljø. DSB 1' stillezone er, på linje med DSB Standard Stillezone, en del af DSB's tilbud til allergikere, hvorfor området er dyrefrit. På DSB 1' Stillezone er det således ikke tilladt at medbringe hunde, herunder også service- og førerhunde. Kunder med service- og førerhund henvises til at benytte alle de øvrige DSB 1' pladser.

DSB Standard Familiezone findes ikke på alle DSB's fjern- og regionaltog. Familiezone-områder findes hovedsageligt på InterCity- og InterCityLyn-tog. Familiezonen udgør endvidere ikke en aflukket zone adskilt fra øvrige standardpladser med en dør. Familiezonen er derimod blot en række udpegede sæder i en vogn med "almindelig" DSB Standard. Formålet med familiezoneområdet er at have et område, hvor børnefamilier kan rejse sammen med ligesindede, og hvor der forventes at være større forståelse for den naturlige forstyrrelse børn kan forårsage på en længere togrejse.

Idet dyr, særligt store hunde, og små børn, efter DSB's erfaring, kan være en uheldig kombination, er dyr generelt ikke tilladt i DSB Standard Familiezonen. Da der ikke er allergimæssige eller lignende hensyn bag forbuddet mod dyr i familiezonen, vil service- eller førerhunde kunne medtages på DSB Standard

Familiezone-pladserne uagtet det generelle forbud mod dyr. DSB vurderer, at service- og førerhunde har en sådan særlig god opdragelse, at de ikke vil være til gene for småbørn.

DSB Standard Stillezone-områder findes generelt i alle DSB's fjern- og regionaltog, hvor de udgør en mindre del af det samlede pladsudbud af standardpladser. Stillezoneområderne er adskilt fra de øvrige standardpladser med en indvendig dør, således at de udgør et afgrænset område. Stillezonepladserne adskiller sig bortset herfra alene fra de øvrige standardpladser ved, at det henstilles til kunderne om at bidrage til et roligt miljø ved at undgå samtaler samt sætte elektronisk udstyr på lydløs.

Stillezonen er samtidig DSB's tilbud til allergikere, hvorfor området er dyrefrit. Det er ikke tilladt at medbringe dyr i stillezonen, heller ikke service- eller førerhunde. Kunder med service- eller førerhund henvises til at benytte de øvrige standardpladser.

DSB vurderer, at det ikke vil være muligt i stedet at ændre de "almindelige" standardpladser til allergizone frem for stillezonen, da det vil udelukke kunder med service- eller førerhund fra langt hovedparten af pladserne i DSB's tog.

Såfremt DSB flyttede allergizonen fra Standard Stillezone til Standard Familiezone, ville formålet med at have en allergizone forspildes, idet familiezoneområdet ikke er adskilt fra øvrige standardpladser med en dør, men blot er et par rækker sæder i en vogn der ellers udgør "almindelige" standardpladser. Hertil kommer, at der ikke findes familiezone-pladser i alle DSB's fjern- og regionaltog. Der er bl.a. ikke familiezonepladser i DSB's dobbeltdækkervogne.

Klager, såvel som alle øvrige kunder med service- eller førerhund, har således mulighed for at rejse på begge DSB's billettyper og serviceklasser: DSB Standard og DSB 1'. Uagtet at DSB Standard og DSB 1' er inddelt i områder, hvor vi beder vores kunder vise forskellige hensyn, er der alene tale om de to grundlæggende produkter: Standard og DSB 1'.

Såfremt Ligebehandlingsnævnet alligevel finder, at der måtte være tale om forskelsbehandling på grund af handicap, gøres det gældende, at der i så fald er tale om lovlig forskelsbehandling.

Forbuddet mod alle hunde herunder service- og førerhunde i stillezonerne i DSB's fjern- og regionaltog er objektivt begrundet i et sagligt formål om at sikre et område i pågældende tog, hvor allergikere har mulighed for at opholde sig.

Det bemærkes videre, at det er nødvendigt for at opnå formålet om at sikre et allergivenligt område i DSB's tog, at alle dyr, herunder service- og førerhunde, forbydes i pågældende område. Såfremt enkelte hunde tillades, vil formålet forspildes.

Det er mest hensigtsmæssigt at benytte stillezonerne, som allergizoner, idet Standard Stillezone findes i alle DSB's fjern- og regionaltog, og idet stillezonerne i alle DSB's materieltyper er bag lukkede indvendige døre, og dermed udgør et afgrænset område og aflukket område, hvor allergikere kan være sikre på ikke at møde dyr.

Det er ikke muligt at ændre en del af DSB's "almindelige" Standard-pladser til allergizone, da disse pladser ikke er funktionelt adskilt fra øvrige togvogne med døre eller lignende. En ændring af allergizo-

nen til en ”almindelig” Standard ville således kræve omfattende og bekostelige ombygninger af DSB’s togmateriel, såfremt en sådan ombygning overhovedet er teknisk mulig.

Såfremt kunder med service- eller førerhund får en uhensigtsmæssig plads i toget med meget uro, eller hvor andre hunde forstyrrer service- eller førerhunden, vil DSB’s togpersonale ved kontakt til samme, så vidt det er muligt, altid være pågældende kunde behjælpelig med at finde en mere hensigtsmæssig plads i toget henset til kundens behov.

DSB skal beklage, at der grundet en menneskelig fejl på en underside af DSB’s hjemmeside har været forkerte informationer om reglerne for medtagning af dyr i DSB’s tog.

DSB har foranlediget af klagers henvendelse gennemgået og opdateret DSB’s hjemmeside, således at hjemmesiden nu alle steder afspejler de reelle regler: at dyr er tilladt i ”almindelig” Standard, at alle dyr, undtaget fører- og servicehunde, ikke er tilladt i Standard Familiezone og på DSB 1’, samt at ingen dyr, heller ikke fører- eller servicehunde, er tilladt på Standard Stillezone, da stillezonen også er en allergizone.

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.

Handicapbegrebet inden for arbejdsmarkedet omfatter herefter langvarige begrænsninger som følge af bl.a. fysiske, mentale eller psykiske skader, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre den berørte person i fuldt og effektivt at deltage i arbejdslivet på lige vilkår med andre arbejdstagere. Også funktionsbegrænsninger af denne karakter, som skyldes en helbredelig eller uhelbredelig sygdom, kan være omfattet.

Der henvises bl.a. til EU-Domstolens domme af 11. april 2013 i sagerne C-335/11 og C-337/11 (Ring og Werge), 1. december 2016 i C-395/15 (Daouidi) og 9. marts 2017 i C-406/15 (Milkova) samt Højesterets domme af 22. november 2017 i sagerne 300/2016 og 305/2016 trykt i U2018. 830H og U2018. 853H.

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 skal godtgøre, at hun på tidspunktet for den påståede forskelsbehandling havde et handicap i lovens forstand.

Det fremgår af en lægeudtalelse, at klager har PTSD og angst, og at klager som følge heraf blandt andet har isoleret sig. Det fremgår også, at klager har haft stor hjælp af sin psykiatriske servicehund, som blandt andet har medført, at klager igen kan rejse med offentlig transport. Klager har oplyst, at hun ikke kan rejse med offentlig transport uden sin servicehund.

Nævnet vurderer herefter, at det er godtgjort, at klager har et handicap omfattet af handicapdiskriminationsloven.

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.

Hvis en person, der anser sig for krænket, påviser faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at der er udøvet forskelsbehandling, påhviler det modparten at bevise, at der ikke er sket ulovlig forskelsbehandling.

Klager henvendte sig den 18. september 2021 til DSB vedrørende DSB's regler om service- og førerhunde. Klager oplyste samtidigt, at hun ønskede at bestille en billet til DSB's stillezone.

DSB besvarede klagers henvendelse med, at man ikke kunne tilbyde klager en plads i DSB's stillezone. DSB har for nævnet oplyst, at man som et del af sit regelsæt har et generelt forbud mod dyr i stillezonen af hensyn til allergikere.

Nævnet vurderer, at DSB's bestemmelse om et generelt forbud mod dyr i stillezonen, der tilsyneladende er neutralt, stillede klager, der på grund af sit handicap har behov for en servicehund, ringere end andre.

Der er herefter påvist faktiske omstændigheder, som giver anledning til at formode, at klager ved afslaget på at medbringe sin servicehund i stillezonen blev udsat for indirekte forskelsbehandling i strid med lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap.

Det påhviler derfor indklagede at bevise, at der ikke er tale om ulovlig forskelsbehandling.

Forskelsbehandling er ikke i strid med forbuddet, når den er objektivt begrundet i et sagligt formål, er nødvendig for at opnå formålet, og der er et rimeligt forhold mellem det ønskede mål, og hvor indgribende forskelsbehandlingen er for den eller dem, som bliver stillet ringere.

Det fremgår af forarbejderne til lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap, at hensynet til andres sundhed kan være et sagligt formål.

Nævnet vurderer på den baggrund, at forskelsbehandlingen af klager var objektivt begrundet i et sagligt formål om at sikre andres sundhed.

Spørgsmålet er herefter om forskelsbehandlingen var nødvendig for at opnå formålet om at sikre andres sundhed, og om der var et rimeligt forhold mellem det ønskede mål og hvor indgribende forskelsbehandlingen var for klager.

DSB har oplyst, at stillezonen er valgt som allergizone, da zonen udgør et afgrænset område bag lukkede døre i alle DSB's togtyper. DSB har også oplyst, at det ikke er muligt at anvende "almindelig" DSB Standard, DSB Standard Familiezone eller DSB 1', som allergizone frem for DSB Stillezone.

Efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen vurderer nævnet, at DSB har løftet bevisbyrden for, at bestemmelsen om et generelt forbud mod dyr i stillezonen er nødvendig for at opnå formålet om at sikre andres sundhed. Nævnet vurderer også, at der er et rimeligt forhold mellem det ønskede mål om andres sundhed, og hvor indgribende forskelsbehandlingen var for klager, der i stedet blev henvist til at benytte sig af en "almindelig" DSB Standardplads.

Den omstændighed, at klager for nævnet har oplyst, at hun på grund af sine helbredsmæssige forhold kun kan rejse i stillezonen, kan under hensyn til de af indklagede fremlagte oplysninger om den bestående ordning, som bygger på indgående afvejninger af de modsatrettede hensyn i relation til allergizoner, ikke føre til nogen anden vurdering.

Klager får derfor ikke medhold i klagen.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet

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

Handicapdiskriminationsloven

- § 2, om lovens anvendelsesområde
- § 5, stk. 1-3, om forbud mod forskelsbehandling
- § 7, om undtagelser fra forbuddet mod forskelsbehandling

- § 10, om delt bevisbyrde