

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	24-0014
<b>Klageren:</b>	XX 1967 Frederiksberg C
<b>Indklagede:</b>	DSB
<b>CVR-nummer:</b>	25 05 00 53
<b>Klagen vedrører:</b>	Manglende mulighed for at benytte lift når hun rejser med DSB med tvillingebarnevogn
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at DSB anerkender, at hun på linje med personer med et handicap kan benytte DSB's liftservice, der kan tage op til 350 kilo, idet det er umuligt for hende alene at få tvillingebarnevognen med om bord på tog med høj indstigning  Indklagede afviser klagerens krav
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Sagen afvises, da den ikke kan behandles af ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren har hun tvillinger på lidt over 12 måneder, som hun transporterer i en tvillingebarnevogn/klapvogn, når hun kører med tog til familie i Jylland og på Fyn. Klageren kan selv få barnevognen ombord på lavgulvstog, men disse er få, og kører ikke alle steder hen. Fx skal hun for at komme fra København til Esbjerg, køre strækningen København-Aarhus-Esbjerg med en rejsetid på 5 timer og 56 minutter for at komme med lavgulvstogene, og København-Bjerringbro er slet ikke en mulighed.

Klageren ville kunne få barnevognen ombord på togene ved hjælp af den lift, der er på alle tog, som en del af DSB's Handicap-service, men DSB afviser, at klageren kan benytte den til tvillingebarnevognen. DSB's personale må ikke hjælpe klageren, da arbejdsmiljøreglerne ikke tillader dette.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, idet hun ønsker, at hendes tvillinger, der endnu ikke kan gå, sidestilles med personer med reduceret mobilitet, og at fragt af dem bør sidestilles med kørsel i kørestol, således at hun vil være omfattet af den gruppe rejsende, der kan benytte lifterne.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har gjort gældende, at hendes tvillingebørn har reduceret mobilitet, idet de ikke kan gå endnu, og at fragt af dem i tvillingebarnevognen bør sidestilles med kørsel i kørestol, hvor liften kan benyttes.

Ifølge FN's Handicap-konvention defineres en person med handicap således:

*Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.*

Det er ankenævnets opfattelse, at det falder uden for ankenævnets kompetence at fortolke, hvem, der er omfattet FN's Handicap-konvention og de i medfør heraf udstedte regler som fx DSB's rejse-regler for brug af lifte.

Sagen afvises i medfør af ankenævnets vedtægter § 5, stk. 1, idet klageren henvises til at forsøge at indbringe sagen for Ligebehandlingsnævnet.

## RETSGRUNDLAG:

### Fra FN's Konvention om Rettigheder for Personer med Handicap (FN's Handicapkonvention):

#### Artikel 1

##### Formål

Formålet med denne konvention er at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre, samt at fremme respekten for deres naturlige værdighed.

Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.

## Artikel 2

### Definitioner

I denne konvention:

betyder "diskrimination på grund af handicap" enhver sondring, udelukkelse eller begrænsning på grund af et handicap, hvis formål eller virkning er at svække eller ophæve den ligelige anerkendelse, nydelse eller udøvelse af alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på det politiske, økonomiske, sociale, kulturelle, civile eller et hvilket som helst andet område. Dette omfatter alle former for diskrimination, herunder nægtelse af rimelig tilpasning,

betyder "rimelig tilpasning" nødvendige og passende ændringer og justeringer, som ikke indebærer en uforholdsmæssig stor eller unødvendig byrde, når dette er nødvendigt i et konkret tilfælde for at sikre, at personer med handicap kan nyde eller udøve alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre.

betyder "universelt design" udformning af produkter, omgivelser, ordninger og tilbud, således at de i videst muligt omfang kan anvendes af alle personer uden behov for tilpasning eller særlig udformning. "Universelt design" udelukker ikke hjælpemidler til særlige grupper af personer med handicap, når der er behov derfor.

## Artikel 7

### Børn med handicap

1. Deltagerstaterne skal træffe alle nødvendige foranstaltninger til at sikre, at børn med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre børn.

2. I alle foranstaltninger vedrørende børn med handicap skal barnets tarv komme i første række.

3. Deltagerstaterne skal sikre børn med handicap retten til frit at udtrykke deres synspunkter i alle forhold vedrørende dem selv på lige fod med andre børn, idet børnenes synspunkter skal tillægges passende vægt i overensstemmelse med deres alder og modenhed, samt ret til at modtage handicap- og alderssvarende bistand for at virkeliggøre denne ret."

**Ankenævnets vedtægter:**

### Afvisning af klagesager

**§ 5.** Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forinden har rettet henvendelse til trafikselskabet og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikselskabet.
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

” Afslag på brug af DSB Handicapservices lift til tvillingebarnevogne

Jeg har tvillinger på 12 måneder, der bliver transporteret i en tvillingebarnevogn/klapvogn. Vi kører ofte med tog, da vi bor i København og har familie i Jylland og på Fyn. Det er ikke noget problem, når der er lavgulvstog – men lavgulvstogene er få, og kører ikke alle steder hen. Fx skal jeg, for at komme fra København til Esbjerg, køre København-Aarhus-Esbjerg med en rejsetid på 5 timer og 56 minutter, for at komme med lavgulvstogene. København-Bjerringbro er slet ikke en mulighed.

Der er en lift, som en del af Handicap-service, men jeg har både telefonisk og skriftligt fået oplyst, at den ikke kan bruges til tvillingebarnevogne. Liften er stor og bred nok til tvillingebarnevognen og godkendt til 350 kg. At kunne bruge liften er netop løsningen til at kunne bruge DSB med en tvillingebarnevogn – på lige fod med alle andre. Jeg vil derfor gerne indstille til Ankenævnet, at de afgør, hvorvidt tvillingebarnevogne kan bruge DSBs Handicapservices lift.

#### Baggrund

Tvillingebarnevogn ind i et almindeligt tog

Barnevognen er stor (selvom det er en lille tvillingebarnevogn) og vejer med børnene 33 kg. Trapperne i DSBs tog er høje og stejle. Da børnene var mindre, kunne de være i lifte, der kunne tages ud, stilles på jorden, imens barnevognen blev løftet ind. Det er ikke en mulighed mere, for børnene er blevet større, men kan stadigvæk ikke gå – men kravle. Det vil sige, at situationen nu er, at der skal mindst tre personer til at få barnevognen ind: Én der holder to børn og to der bærer barnevognen ind. Det er en uholdbar situation, særligt på de stationer, hvor der ikke er mange andre passagerer – og DSB’s personale må af arbejdsskade-tekniske årsager ikke hjælpe.

#### Tvillingebarnevogn vs. enkelt barnevogn

Hvis der kun var ét barn, så ville barnet kunne bæres ind og ud i en bæresele, og en lille klapvogn, man selv kan få op og ned ad togets trapper, kunne medbringes. Det er ganske urealistisk at komme frem til stationen med 17 kg. babyer i bæresele og to klapvogne eller én tvillingeklap/barnevogn. Derfor går denne principielle forespørgsel også kun på tvillingebarnevogne/tvillingeklapvogne, fordi situationen er væsentlig anderledes med tvillinger.

#### Usikkerhed ved lavgulvstogene

Som situationen er nu, hvor det ikke er muligt at bruge DSB’s lifte, er det usikkert at køre med tog. Jeg er blevet oplyst af kundeservice, at jeg må forvente, at planlagte lavgulvstog kan udskiftes uden varsel. Det

betyder, at jeg kan stå i Aarhus eller Odense, og ikke kan komme tilbage til København. Det er en temmelig stressende situation – det samme gør sig gældende, når der indsættes togbusser. Det kan man dog oftest planlægge sig ud af og undgå at rejse i disse perioder.

#### Alternative rejseformer

Det er ikke muligt at bruge busforbindelser i privat regi (Fleet, Flix etc.), da man her skal medbringe egen autostol. I sagens natur er det ganske besværligt at transportere to autostole ovenpå tvillingebarnevognen, så det private busnet er heller ikke en løsning. Det samme gør sig i øvrigt gældende for flex-turene i fx Region Sjælland. Der er altså ikke noget alternativ til DSB – udover at køre bil.

**Ønsker at opnå:** At få adgang til at bruge DSB's handicapservices lift til tvillingebarnevogne, så rejsende med tvillingebarnevogn/tvillingeklapvogn kan bruge DSB på lige fod med alle andre.

Hvis Ankenævnet vurderer, at dette ikke er muligt, er det sekundære mål en afgørelse om, at det er tilstrækkeligt at købe en billet udrejse-rejsemål, fx København-Esbjerg, på trods af, at ruten går København-Aarhus-Esbjerg (fordi dette er den eneste lavgulgstog-rute), da det ellers bliver 670 kr. for en billet København-Esbjerg, hvor man i forvejen er pålagt dobbelt rejsetid."

#### Indklagede anfører følgende:

" DSB har modtaget en henvendelse fra klager, som har anmodet om mulighed for at gøre brug af DSB's Handicapservice/Handicaplifte, til at få en tvillingebarnevogn ombord på DSB's tog, når der ikke er fri indstigning i perronhøjde.

Klager har ønsket at gøre brug af DSB's handicapservice med den begrundelse, at børn/babyer, der ikke selv kan gå ombord på toget, har en funktionsnedsættelse og dermed kan kategoriseres som handicappet.

DSB må afvise klagers anmodning om at få hjælp til at få en stor barnevogn ombord på toget, da kunden ifølge de fælles landsdækkende rejseregler selv er ansvarlig for at få medbragte genstande inkl. en barnevogn ombord på toget. følgende fremgår af rejsereglerne:

#### **"4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande**

##### 4.1. Generelt

Selskaberne transporterer kun den bagage, den enkelte kunde selv kan medtage. Kunden har ansvaret for bagage, cykler og andre medbragte genstande under rejsen og for eventuel skade, disse forvolder i forhold til selskaberne, personale eller andre kunder (se afsnit 13 vedrørende erstatning). Kunden skal selv sørge for ind- og udlæsning af personlig bagage, cykler og andre medbragte genstande, uden at det forsinker driften. Bagagen mm. skal placeres, så de ikke er til gene eller fare. Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og om bagagen er til gene eller tilsmudser.

##### 4.2. Personlig bagage

Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads. Som bagage kan sammenklappede cykler, sammenklappede klapvogne og sammenklappede (el)løbehjul også medtages. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af. Det enkelte stykke

bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm. Desuden kan effekter, der ikke overholder målene, medtages, hvis personalet vurderer, at de ikke generer driften og de øvrige passagerer. Personalet kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage.

#### 4.3. Cykler Tog, metro, havnebusser og letbaner

Cykler kan medtages i tog, herunder lokalbanetog, samt metro, havnebusser, Letbanen ved Aarhus og Odense Letbane. Vær opmærksom på, at der kan være særlige regler for DSB samt lokale regler, der vedrører cykler, blandt andet spærretider og priser for medtagning af cykler. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17) Busser Cykler kan medtages i en række busser. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17) Cykler medtaget inde i bussen skal være under opsyn på hele turen, og hvis muligt fastspændt og fastholdt under kørslen.

##### 4.3.1. Generelt

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre rejsen med cyklen, selv om rejsen er påbegyndt, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger på selskabernes hjemmeside, jævnfør afsnit 21) Der kan medtages 1 cykel pr. kunde. Det er personalet, som vurderer, om der er plads. Der kan kun medbringes almindelige tohjulede cykler, og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lignende. Der er dog enkelte undtagelser for påhængsvogne, tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.2 og afsnit 4.3.2. Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må ikke medtages. Børnecykler og børneløbehjul betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage. Disse kan derfor medtages gratis. Der er særlige regler for cykelmedtagning i tog mellem Danmark og Tyskland. For priser og nærmere bestemmelser henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

##### 4.3.2. Særligt om ladcykler, (el)løbehjul og tandemcykler

(El)løbehjul, der ikke overholder kravene for bagage jævnfør afsnit 4.2, skal overholde øvrige regler for cykelmedtagning jævnfør afsnit 4.3.1. DSB kan have særlige regler for medtagning af (el)løbehjul i RE-tog, Intercitytog, IntercityLyn og IntercityLyn+. Se venligst DSB's hjemmeside (se afsnit 17).

Handicappede og bevægelseshæmmede har mulighed for at tage særlige ladcykler (rickshawcykler) med i Odense Letbane. Se nærmere vilkår på hjemmeside. Hos Arriva Tog kan tandemcykler tages med i visse tog, når adgangsforholdene tillader det, og togpersonalet i øvrigt skønner, at der er plads. Handicappede har mulighed for at medtage en tandemcykel i DSB's tog. I internationale tog kan tandemcykler ikke medtages. For priser og vilkår, se selskabernes hjemmeside (se afsnit 17).

#### 4.4. Barne- og klapvogne

Barne- og klapvogne, herunder løbevogne, der anvendes til transport af børn, kan medtages gratis i det omfang, pladsforholdene tillader det. I IntercityLyn, IntercityLyn+ og InterCity skal der altid reserveres plads. I

disse tog er det nødvendigt at sammenklappe barnevogne med bredde på over 76 cm. Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges. Hjulene skal kunne låses. I busser skal vognen stå i kørselsretningen, være bremsset og hvis muligt fastholdes under kørslen. Barnet kan sidde i barnevognen, forudsat at barnet er fastspændt og under opsyn. Der må ikke sidde flere børn i vognen, end den er beregnet til.”

DSB's handicaplifte tilbydes anvendt af personer med reduceret mobilitet/kørestolsbrugere. Handicapservice kan ikke tilbydes i andre situationer, hvor passagererne kunne ønske sig hjælp til at få liftet fx barnevogne, cykler, el-løbehjul, hjælpemidler eller anden bagage ind og ud af toget. Dels vil det forsinke toget betydeligt, hvis alle kunne anvende handicapliften til disse formål, dels kan der være nogle sikkerhedsmæssige og ressourcemæssige udfordringer forbundet hermed.

Afslutningsvis kan DSB til klagers spørgsmål om billetbetaling oplyse, at når der betales for rejsen med Rejsekort, vil billetprisen være den samme fra København til Esbjerg, uanset at klager benytter en rute, der går via Aarhus.

DSB deler ikke klagers opfattelse af, at børn/babyer grundet en endnu ikke udviklet evne til selv at gå ombord kan betragtes som kunder med et handicap, og DSB kan derfor ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren svaret:

”Jeg har følgende bemærkninger til DSB's bemærkninger:

*”DSB må afvise klagers anmodning om at få hjælp til at få en stor barnevogn ombord på toget, da kunden ifølge de fælles landsdækkende rejseregler selv er ansvarlig for at få medbragte genstande inkl. en barnevogn ombord på toget. følgende fremgår af rejsereglerne:”*

Til ovenstående vil jeg bemærke

- 1) At der ikke er tale om en ”stor” barnevogn, men faktisk en meget smal og lille tvillingebarnevogn. Beskrivelsen ”stor barnevogn” indikerer, at det er en barnevogn, der er valgt i stor størrelse af komfortmæssige årsager, hvilket det ikke er.
- 2) At det ikke er barnevognen i sig selv, der er problemet: En tom tvillingebarnevogn er let at få ind og ud af toget. Det er barnevognen med tvillinger i, der udgør et problem, fordi vognen bliver meget tung, og konsekvenserne, hvis den tabes på vej op af de stejle trapper, er voldsomme og farlige for børnene i barnevognen.
- 3) At små børn og babyer ikke bør kategoriseres ”bagage”, men ”rigtige personer”. De bliver fragtet i en tvillingebarnevogn, som jo kan sidestilles med en kørestol, idet de ikke kan gå selv, og det er umuligt – for mig i hvert fald – at transportere to børn på tilsammen 17 kilo, i en bæresele. Ligesom det jo heller ikke ville være forventningen, at forældre selv bærer en 8årig med brækket ben (et midlertidigt handicap) og kørestol, eller en bedstefar på 87 år, ind i toget.

*”DSB's handicaplifte tilbydes anvendt af personer med reduceret mobilitet/kørestolsbrugere. Handicapservice kan ikke tilbydes i andre situationer, hvor passagererne kunne ønske sig hjælp til at få liftet fx barnevogne, cykler, el-løbehjul, hjælpemidler eller anden bagage ind og ud af toget. Dels vil det forsinke toget betydeligt, hvis alle kunne anvende handicapliften til disse formål, dels kan der være nogle sikkerhedsmæssige og ressourcemæssige udfordringer forbundet hermed.”*



Til ovenstående vil jeg bemærke:

- 1) At babyer netop har reduceret mobilitet, på samme vis som fx ældre passagerer har det.
- 2) At denne klage ikke omhandler situationer med almindelige barnevogne, men specifikt tvillingebarnevogne, hvilket letter det mulige ressourcetræk.
- 3) At det ressourcemæssige spørgsmål ikke bør være relevant for situationen – både af principielle årsager, og idet der må foreligge en formodning om, at meget få tvillingebarnevogne benytter sig af tog.

Jeg kan afslutningsvist fortælle, at jeg er inviteret på familieferie på Falster. Der kører ikke noget lavindstigningstog til Nykøbing F., så min eneste måde at komme dertil på, er at satse på at få tre medpassagerer til at hjælpe: 2 til at holde hver sin baby, og 1 til at hjælpe med at få barnevogn/kombivogn ind og ud af toget. Det er lidt et sats, særligt hvis man står af/på i yderområderne, hvor der ikke nødvendigvis er så mange medpassagerer. Der kører ingen rutebiler, som ellers oftest har lavindstigning, mellem Sydsjælland og Falster, så det er faktisk umuligt for mig at komme fra København H. til Falster.”

Til dette har DSB anført:

“Uanset barnevognens størrelse er kunden selv ansvarlig for at få en barnevogn ind i toget, da dette er ikke en service, DSB er forpligtiget til at tilbyde.

DSB’s Handicaplifte anvendes alene til at hjælpe kunder med et handicap ind/ud af toget, og kan desværre ikke tilbydes benyttet til andre formål.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand