



DISKRIMINERINGSNEMNDA

Sak 2024/73

A

mot

Vygruppen AS

Vedtak av 4. desember 2025 fra Diskrimineringsnemnda.

Nemndas sammensetning:

Bjørnar Borvik (nemndleder)

Imran Haider

Maria Torvund

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Dreggsallmenningen 10-12 5003 Bergen	(+47) 909 33 125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Saken gjelder spørsmål om diskriminering av en rullestolbruker på grunn av funksjonsnedsettelse, i forbindelse med flere togreiser.

Bakgrunn for saken

A er bosatt i X og reiser regelmessig med Vy sine tog.

A har en funksjonsnedsettelse som gjør at hun må bruke elektrisk rullestol. Som rullestolbruker opplever hun ofte problemer med å komme seg på og av toget. Hun kan heller ikke benytte buss for tog, ettersom Vy bruker busser som ikke er universelt utformet.

A klaget saken inn for Diskrimineringsnemnda 21. januar 2024. Etter vanlig saksforberedelse ble saken behandlet i nemndas møte 20. november 2025 i Dreggsallmenningen 10-12 i Bergen. Nemnda var satt med nemndleder Bjørnar Borvik og nemndmedlemmene Imran Haider og Maria Torvund. Sekretariatet var representert ved Kristine F. Sandven (møteansvarlig) og Ruth J. Øijordsbakken.

Partenes syn på saken

Hovedtrekkene i As syn på saken

Vy har diskriminert A på grunn av hennes funksjonsnedsettelse i forbindelse med flere togreiser.

Som rullestolbruker opplever A ofte at det er problemer med døren og/eller heisen som rullestolbrukere må benytte for å komme seg på og av toget. Fra tid til annen kommer det også gamle regiontog med trapper. Disse togene har ikke heis, og rampen blir så bratt at det ikke er fysisk mulig å benytte denne med en elektrisk rullestol. Dette medfører blant annet store forsinkelser, og påvirker As muligheter til å møte på arbeidsplassen og delta på sosiale arrangementer.

Når problemene oppstår, blir tidsbruken og arbeidet ofte lagt over på den reisende med funksjonsnedsettelse. For eksempel ved at konduktøren skriver ut en rekvisisjon og ber henne bestille taxi selv, i stedet for at Vy tar jobben med å skaffe alternativ transport. Siden det finnes få rullestoltaxier, kan disse til tider være umulig å få tak i.

Dette gjør at A kvier seg for å reise. Hun ønsker å reise med tog på lik linje med andre, men føler seg som en byrde og opplever det som svært krevende å bli sittende igjen på perrongen fordi hun ikke kommer med toget.

Bussene som Vy bruker i perioder med buss for tog er ikke universelt utformet. A må derfor planlegge reisen og ringe Vy flere dager i forveien, slik at de kan bestille taxi til henne. Dette har A verken tid eller mulighet til.

A har klaget direkte til Vy, og har foreslått flere enkle forbedringstiltak, som for eksempel:

- Markering av avganger med gamle regiontog i appen, slik at hun kan velge togene med heis
- Bedre rutinene for reparasjon og vedlikehold av ødelagte heiser
- Sørge for sporskifte der den ødelagte heisen vender ut mot feil side
- Sørge for en sammenleggbar rampe på alle tog i tilfelle det oppstår problemer med heisene

A opplever at Vy ikke har iverksatt noen av forbedringstiltakene.

Eksempler på reiser som underbygger klagen:

Reise 20.01.2024 til Oslo S

Rullestolheisen fungerte ikke da A skulle av toget på Oslo S i forbindelse med en bursdagsfeiring. Konduktøren spurte om hun hadde noe hun skulle rekke, og om hun hadde noe imot å være med til Lillestrøm. I seg selv viser dette spørsmålet en holdning om at det er rullestolbrukeren som må ofre seg for Vys mangel på tilrettelegging. A svarte at hun hadde noe hun skal rekke. Dette førte til at toget ble veldig forsinket etter mye prøving og feiling med heisen. Det endte med at de ga opp og at hun måtte bli med toget til Lillestrøm, for å prøve heisen på den andre siden av vognen. Den fungerte, og etter mye om og men bestilte Vy en taxi til henne tilbake til Oslo. Dette medførte at hun kom to timer for sent til bursdagen.

Januar og februar 2024

I perioden januar og februar 2024 var rullestolheisen i ustand oftere enn den fungerte. A har ikke tall på hvor mange ganger hun kom forsinket på arbeid og til private avtaler fordi hun måtte vente på neste tog, eller forårsaket forsinkelser for alle de andre passasjerene, mens konduktørene forsøkte å få heisen til å fungere.

Reise 27.04.2024 fra X til Oslo S

Vy kjørte med et togsett med ødelagt rullestolheis hele uken. De dagene det var to togsett, kunne hun bruke togsettet med fungerende heis. Den 27. april valgte Vy å kjøre med ett togsett, uten å fikse den ødelagte heisen. A skulle på en konsert med middag først, og ble omtrent en time forsinket til avtalen.

Reise 21.05.2024 fra X til Oslo S

Toget var forsinket om morgenen, og når det endelig kom, var det et gammelt regiontog med trapper. Konduktøren måtte ringe etter en taxi, som skulle kjøre A til Drammen slik at hun kunne ta toget derfra. Det tok 25 minutter før taxien kom, og den bruker lenger tid enn toget. Hun kom derfor ca. 45 minutter forsinket på arbeid.

Sommeren 2024

Sommeren 2024 kjørte Vy med buss for tog. Bussene var ikke universelt utformet, og A måtte ringe flere dager i forveien for å få Vy til å bestille en taxi til henne. Det oppleves svært krevende for henne at slike reiser må planlegges i detalj på forhånd. A drar derfor sjelden på arbeid og sosiale sammenkomster i perioder med buss for tog.

Reise 21.07.2024 fra Gøteborg til Y

A skulle ta toget hjem fra Gøteborg sammen med flere venninner. Det var kun ett togsett, og heisen på togsettet var i ustand. Vy var klar over dette på forhånd, uten at det ble iverksatt noen tiltak. A og venninnene hennes måtte derfor vente to timer på neste tog.

Reise 05.08.2024 fra Y til Z

Vy kjørte med et gammelt regiontog med trapper. Disse togene har ikke heis, og rampen blir så bratt at det ikke er fysisk mulig å benytte denne med en elektrisk rullestol. A fikk derfor ikke være med toget, og de neste togene var forsinket. Til slutt fikk de en taxi. Det ble en dårlig start på det som skulle være en hyggelig dagstur til Z sammen med samboeren.

Reise 27.11.2024 fra Oslo S til Y

Vy kjørte med et gammelt regiontog med trapper. A måtte vente på neste tog, og rakk følgelig ikke fergen hun skulle ta videre til X. Hun kom en time senere hjem enn hun ville gjort om hun ikke brukte rullestol, og mistet tiltrengt søvn.

Hovedtrekkene i Vygruppen AS sitt syn på saken

Vygruppen AS kan ikke se at de har diskriminert A i forbindelse med hendelsene som er beskrevet i klagen.

A gir en nøktern beskrivelse av hendelsene hun har opplevd å bli utsatt for. Selv om Vy ikke kan verifisere alle hendelsene så lenge i ettertid, legger selskapet til grunn hendelsesforløpet A beskriver.

Når en hendelse oppstår i drift, har Vy som togoperatør ansvar for å ivareta alle kundene sine, uansett bakenforliggende årsak til hendelsen. Vy mener imidlertid det er prinsipielle forskjeller mellom dette, og det å bli stilt til ansvar for brudd på likestillings- og diskrimineringsloven for forhold Vy ikke har ansvar for og som ligger utenfor deres kontroll.

Avganger med gammelt materiell på regionstrekningene er nesten utelukkende knyttet til faste avganger. Siden denne informasjonen er svært lite etterspurt, ville det være svært kostnadskrevende å utvikle en helt ny tjeneste for å vise dette i en app. Hvis det er ønskelig, kan imidlertid Vy finne frem rutetidene for disse avgangene, slik at klager kan ha disse tilgjengelig.

Vy benytter seg allerede av sporskifte ved ødelagt heis når det er mulig. Det er dessverre ikke alltid mulig, enten fordi det mangler sporveksler på aktuell strekning, eller på grunn av annen trafikk. Ved slike forespørsler må lokfører ringe togleder, som eventuelt gir tillatelse og stiller sporveksleren.

Vy har generelt valgt å ha rampene på stasjonene, fremfor om bord i toget. Dels fordi det er behov for ulike rampelengder på stasjonene. De rampene som nå rulles ut, er i tre lengder, og lengde velges ut fra høydeforskjell og bredde på aktuell plattform. Skulle alle rampene vært like lange, ville de smaleste plattformene ikke kunne benytte rampe. For høygulvstogene er det ikke mulig å konstruere en sammenleggbare rampe som både er lang nok til å håndtere den store høydeforskjellen, og som samtidig kan oppbevares på toget og håndteres av togets personell.

Ombordstigningsutstyr på togene og plattformene

De fleste reisene A beskriver er sannsynligvis foretatt med FLIRT-togene (type 74/75). Disse har lavgulv ved rullestoldørene, og har installert rullestolheis. Heisenes funksjon var rimelig stabil før det oppsto problemer vinteren 2023/2024.

Lokaltogene var særlig utsatt for vintervær-problemene i 2024, spesielt de røde togene (type 69) som er svært gamle og generelt krever hyppige reparasjoner. Vy får etter planen nye lokaltog levert fra 2026. De grønne lokaltogene (type 72) er under oppgradering. Denne togtypen har en hydraulisk rampe om bord som håndterer litt lavere plattformer godt, men som ikke kan benyttes på plattformer som er høyere og heller ikke på de laveste plattformene. Generelt har plattformene i regionen svært varierende høyde, som gjør det utfordrende å benytte ombordstigningsutstyr.

Bane NOR har mobile ramper med hjul på de plattformene som er brede nok. Disse benyttes på høygulvstog. Disse togene benyttes som ekstratog i morgen- og ettermiddagsrushet.

Bane NOR har sammen med Vy utviklet en kortere, bærbar rampe som skal benyttes på lavgulvstog på stasjoner hvor heisen ikke kan benyttes (bl.a. Z, Fetsund, Rakkestad mv.), eller dersom heisen er i ustand. Det pågår et prosjekt med å sette ut denne nye bærbare rampen på et stort antall stasjoner over hele landet.

På Gøteborgtoget, har toget med seg en tilsvarende rampe som beskrevet ovenfor, til bruk på de svenske stasjonene ved behov. Dette tiltaket kom på plass sent i 2024.

Kommentarer til As enkelte reiseopplevelser

Reise 20.01.2024 til Oslo S

Vinteren 2023/2024 var preget av stort snøfall og kulde, noe som skapte kaos i kollektivtrafikken. Vy pådro seg et betydelig etterslep av vedlikehold av togene som følge av betydelig økt skadeomfang på grunn av store isdannelser under togene. I denne perioden ble det i tillegg oppdaget en ny type feil i nedre stigtrinn ved alle innganger, som igjen påvirket bruken av rullestolheisen på FLIRT-togene. Vy fikk dermed ekstra stor pågang til verksted for å rette denne feilen. Dette fikk som konsekvens at den totale passasjerkapasiteten sank betydelig. Det tok tid før rot-årsaken ble avdekket, og nødprosedyrer ble etablert. Denne feilen er nå en garantisak mellom Norske Tog og produsenten av togsettene, som ennå ikke er avsluttet. Den påvirker først og fremst rullestolheisen, og derfor passasjerer med rullestol.

Vy har ikke ansvar for denne feilen. Etter at feilen ble oppdaget, ble det utviklet en ny prosedyre som i de fleste tilfeller gjør det mulig for Vy å bruke heisen. Den er imidlertid ikke ufeilbarlig, og gjør at Vy fortsatt har en del problemer med heisen. I etterkant er ny type rampe rullet ut på alle stasjoner i hele landet som kan benytte denne (vår/sommer 2025), som gjør at Vy nå har en reserveplan på de aller fleste stasjoner når heisen er i ustand.

Januar og februar 2024

Det er riktig at det var svært mye feil på rullestolheisene i denne perioden. Oppståtte feil er forenlige med overnevnte garantisak.

Reise 27.04.2024 fra X til Oslo S

Vinterens snøproblemer og garantifeilen på heisen sprengte verkstedkapasiteten og skapte et betydelig vedlikeholdsetterslep, som igjen ga et underskudd på tilgjengelige togsett. Konsekvensen ble kjøring med enkeltsett, noe som også innebar at Vy kun hadde én tilgjengelig heis per avgang, samtidig som garantifeilen gjorde seg gjeldende. Det er mest sannsynlig ikke Vy som er ansvarlig for denne hendelsen.

Reise 21.05.2024 fra X til Oslo S

Her er det uavklart hva som har skjedd. Reisen må ha foregått med innsatstog med trapper. Disse er avhengig av egne typer ramper, men det er X normalt utrustet med. Problemet kan ha skyldtes forhold på Oslo S. Vy er mest sannsynlig ansvarlig for denne hendelsen.

Sommeren 2024

Vy kjøper inn buss for tog-tjenester gjennom anbud. Langt fra alle disse bussene er universelt utformet. Jernbanedirektoratet har ikke gitt Vy anledning til å stille krav om universell utforming.

Reise 21.07.2024 fra Gøteborg til Y

Vy antar, basert på klagers beskrivelse, at heisen var i ustand og at Vy ikke hadde noen tiltak tilgjengelig. Vy har dessverre ikke ekstra togsett stående i Gøteborg. Den raskeste løsningen var derfor å tilby reise med neste tog. Vy har gjennom avtale med Jernbanedirektoratet ansvar for ordinært vedlikehold av togmateriellet. Denne hendelsen er derfor antageligvis Vy sitt ansvar. I etterkant har Vy anskaffet egen bærbar rampe som disse togsettene har med seg, og har testet rampene på alle stasjoner i Sverige. I framtiden vil det derfor være en reserveløsning dersom heisen skulle svikte.

Reise 05.08.2024 fra Y til Z

Vy antar, basert på klagers beskrivelse, at dette skjedde før Y stasjon fikk ny rampe. Med den nylig installerte rampen i Y, skal tilsvarende reise i dag kunne gjennomføres også med høygulvstog. Rampene er Bane NOR sitt ansvar.

Nemndas syn på saken

Nemnda har kommet til at Vygruppen AS har diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse.

Sakens rettslige utgangspunkt

Det er forbudt å diskriminere på grunn av funksjonsnedsettelse, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6.

Diskriminering er direkte eller indirekte forskjellsbehandling som ikke er lovlig etter §§ 9, 10 eller 11, jf. § 6 fjerde ledd.

Direkte forskjellsbehandling er når en person behandles dårligere enn andre blir, har blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon, på grunn av funksjonsnedsettelse, jf. § 7.

Indirekte forskjellsbehandling er enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlattelse som vil stille personer dårligere enn andre, på grunn av omsorgsoppgaver, jf. § 8.

Forskjellsbehandling er ikke i strid med forbudet i § 6 når den har et saklig formål, er nødvendig for å oppnå formålet og ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller de som forskjellsbehandles, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 9.

Årsakssammenheng

Likestillings- og diskrimineringsloven oppstiller et krav om at forskjellsbehandlingen har skjedd «på grunn av» et vernet diskrimineringsgrunnlag, jf. lovens § 6. Vilkåret innebærer et krav om årsakssammenheng mellom forskjellsbehandlingen og diskrimineringsgrunnlaget, i dette tilfellet funksjonsnedsettelse. Verken for direkte eller indirekte forskjellsbehandling

kreves det at man har til hensikt å opptre diskriminerende. Det er tilstrekkelig at forskjellsbehandlingen «skyldes» et diskrimineringsgrunnlag.

Utgangspunktet er at det har skjedd diskriminering når det er blitt lagt avgjørende vekt på et diskrimineringsgrunnlag når en handling eller unnløstelse blir foretatt, eller når diskrimineringsgrunnlaget har vært utslagsgivende når en gruppe er blitt stilt dårligere enn andre. Dersom det etter bevisvurderingen er mest sannsynlig at utfallet ville blitt det samme, også hvis diskrimineringsgrunnlaget tenkes borte, foreligger det ikke relevant årsakssammenheng.

Bevisvurdering

I Diskrimineringsnemndas bevisvurdering gjelder det alminnelige beviskravet i sivile saker. Nemnda skal legge til grunn det faktum som er mest sannsynlig, se for eksempel Høyesteretts dom i HR-2020-2476-A, avsnitt 74 og 75.

Den konkrete vurderingen

Det er ikke tvilsomt at A, som rullestolbruker, har en funksjonsnedsettelse i likestillings- og diskrimineringslovens forstand.

Spørsmålet for nemnda er om hun har blitt forskjellsbehandlet av Vy på grunn av sin funksjonsnedsettelse, i forbindelse med togreisene som er nevnt i klagen.

A reiser regelmessig med Vy sine tog og det er Vy som togoperatør som er innklaget i saken for Diskrimineringsnemnda. Utfordringene A beskriver i klagesaken har oppstått i umiddelbar tilknytning til på- og avstigning på toget, og i forbindelse med alternativ transport for Vy sine tog. Etter nemndas syn er Vy rett innklaget part i saken. Vy har pekt på flere bakenforliggende forhold knyttet til ansvaret for oppståtte feil. Disse er ikke relevante for nemnda sin vurdering av saken. Dette gjelder blant annet den pågående garantisaken mellom Norske Tog AS og togprodusenten.

Saken reiser dels spørsmål om direkte forskjellsbehandling og dels spørsmål om indirekte forskjellsbehandling, jf. likestillings- og diskrimineringsloven §§ 7 og 8, jf. § 6.

Etter nemndas syn ble A «behandlet dårligere» enn andre reisende, som følge av utfordringene med rullestolheisene på regiontogene og ved reisen fra Gøteborg.

A ble videre «stilt dårligere» enn andre reisende, for de reisene der Vy benyttet gamle regiontog med trapper. Rullestolrampen på disse togene er så bratt at det ikke er fysisk mulig benytte denne med elektrisk rullestol. Nemnda viser til at overnevnte reiser medførte at A ble forsinket til både arbeid og private avtaler. I flere tilfeller var det tale om store forsinkelser på hele to timer. Slike forsinkelser

påvirker klart As muligheter for å møte på arbeidsplassen og delta på sosiale arrangementer.

Det fremgår av sakens dokumenter at bussene Vy benyttet i den planlagte perioden med buss for tog sommeren 2024 ikke var universelt utformet. A måtte derfor planlegge alle reisene sine og ringe Vy flere dager i forveien, slik at de kunne bestille taxi til henne i stedet.

I planlagte perioder med vedlikehold, plikter Vy å organisere andre, ikke-diskriminerende transportalternativer. Når Vy sine alternativ er busser som ikke er universelt utformet blir spørsmålet for nemnda om A, som rullestolbruker, ble behandlet dårligere enn andre reisende ved at hun måtte planlegge reisene sine og kontakte Vy i god tid før de aktuelle reisene.

Etter nemndas syn utgjør dette også en kvalifisert ulempe for A som innebærer at hun ble «behandlet dårligere» enn andre reisende, på grunn av sin funksjonsnedsettelse. Vy har ikke begrunnet hvorfor de har behov for at rullestolbrukere tar kontakt for forhåndsbestilling så lang tid i forveien. Forhåndsbestilling flere dager i forveien fremstår etter nemndas syn som urimelig tidlig og begrenser særlig As mulighet for mer spontane reiser i forbindelse med private avtaler.

Det fremstår klart at vilkåret om årsakssammenheng er oppfylt, ved at forskjellsbehandlingen nemnda har beskrevet ovenfor «skyldes» As funksjonsnedsettelse.

Nemndas konklusjon er at Vygruppen AS har diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6 jf. §§ 7 og 8.

Nemndas vedtak er enstemmig.

Slutning i sak 2024/73

Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

Vygruppen AS har diskriminert A på grunn av funksjonsnedsettelse.

Bjørnar Borvik
nemndleder

Imran Haider

Maria Torvund

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur.