



DISKRIMINERINGSNEMNDA

Offentlig versjon

Sak 20/295

Norges Handikapforbund Trøndelag

mot

Vy Buss AS

**Vedtak og uttalelse av 30. juni 2021 fra Diskrimineringsnemnda,
sammensatt av følgende medlemmer:**

**Ivar Danielsen (nemndleder)
Gislaug Øygarden
Andreas Skoe Cederkvist**

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Postboks 208 Sentrum 5804 Bergen	(+47) 90933125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Saken gjelder spørsmål om et busselskap har handlet i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse ved å kreve at reisende med rullestol må bestille billett 36 timer før avgang, for å kunne benytte deres nye busstilbud fra Trondheim til Oslo.

Bakgrunn for saken

I august 2020 lanserte Vy Buss at de skulle opprette en ny busslinje fra Trondheim til Oslo. Strekningen skulle få en kombinasjon av buss og tog, med bytte i Lillehammer. Kort tid etter lansering av den nye busslinjen tok Norges Handikapforbund Trøndelag (NHF Trøndelag) kontakt med kundesenteret til Vy Buss, se e-post av 25. august 2020:

«Hei. Vi ser at dere har startet et busstilbud mellom Trondheim og Oslo som skal konkurrere med toget. Er dette tilbudet tilgjengelig for reisende med rullestol?»

Vy Buss besvarte henvendelsen i e-post av 1. september 2020:

«Reisende med nedsatt funksjonsevne har rett til å reise med Vy så langt det er praktisk mulig.
Billett må bestilles senest 36 timer i forkant av reisen. Ta så kontakt med kundesenteret så vil vi tilrettelegge for transporten.»

Samme dag sendte NHF Trøndelag en ny e-post til Vy Buss for å avklare:

«Hei. Er det slik et jeg MÅ bestille minst 36 timer i forveien, eller kan jeg bestille samme dag, dersom det er ledig plass? Bussen skal vel være universelt utformet?
Jeg ber om snarlig svar på denne henvendelsen.»

Vy Buss svarte bekreftende på dette senere samme dag:

«Hei,
For at vi skal få tilrettelagt for transporten må vi ha bestilling senest 36 timer i forveien.»

Spørsmålet om rullestolbrukeres rett til transport var inntil nylig regulert i Vy Buss sine reisevilkår § 3.1, hvor det het at:

«§3.1 Rett til transport
Reisende med nedsatt funksjonsevne har rett til å reise med Vy så langt det er praktisk mulig. Den reisende må kunne gjennomføre reisen på egen hånd, med egen ledsager eller ved hjelp av den assistansen som Vy kan tilby på bussen. Billett kan kjøpes på vy.no, Vy-appen, billettautomat eller

ved bestilling gjennom via kundeservice.

For å kunne klargjøre bussen for rullestol, må det gis beskjed senest 36 timer før avgang.»

I løpet av saksforberedelsen ved Diskrimineringsnemnda har Vy Buss oppdatert ordlyden i reisevilkårenes § 3.1 «Rett til transport». Bestemmelsen ser nå slik ut:

«§ 3.1 Rett til transport

Reisende med nedsatt funksjonsevne har rett til å reise med Vy så langt det er praktisk mulig. Den reisende må kunne gjennomføre reisen på egen hånd, med egen ledsager eller ved hjelp av den assistansen som Vy kan tilby på bussen.

Vy ønsker at reisende med elektrisk rullestol gir beskjed om dette ved å kontakte kundesenteret 36 timer før avgang. Dette for å kunne garantere at bussen er klargjort for rullestol. Ved senere beskjed vil vi likevel, så langt det er praktisk mulig, gjøre det vi kan for å klargjøre bussen for rullestol. Les mer her.»

(«Les mer her» er en klikkbar lenke til <https://www.vybuss.no/rullestol/>)

NHF Trøndelag har ikke kommentert på de oppdaterte reisevilkårene som Vy Buss fremla i mai 2021.

NHF Trøndelag klaget saken inn for Diskrimineringsnemnda 10. september 2020. Etter vanlig saksforberedelse ble saken behandlet i nemndas møte 17.06.2020 i via videokonferanse. I behandlingen deltok Ivar Danielsen, Gislaug Øygarden og Andreas Skoe Cederkvist. Sekretariatet var representert ved Maria Berntsen Teksle, Kristine Fleten Sandven og Silje Nordtvedt.

Partenes anførsler

Norges Handikapforbund Trøndelag har i hovedsak anført:

Vy Buss AS opptrer i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse, ved å kreve at rullestolbrukere må bestille bussbillett senest 36 timer før avgang for å ha rett til transport.

Krav om forhåndsbestilling av billett gjelder for alle reisende, men det er kun rullestolbrukere som må forhåndsbestille 36 timer før avgang. Reisende med rullestol blir med dette dårligere stilt enn andre passasjerer, på grunn av funksjonsnedsettelse.

Det er ikke nødvendig å kreve forhåndsbestilling så lenge i forveien. Bussene er underlagt krav om universell utforming, og burde derfor kunne ta imot rullestolbrukere uten å trenge noen form for klargjøring. Busselskaps

manglende evne til å oppfylle krav til universell utforming er ikke noen god grunn til å forskjellsbehandle reisende med funksjonsnedsettelse. På regionbussene er det alltid ledig rullestolplass, det er ingen grunn til at dette ikke kan være regelen på bussene som brukes til lengre turer også.

Den foreliggende saken bør ses i sammenheng med LDO sin uttalelse i sak 17/375. Ombudet kom til at rullestolbrukere ikke ble diskriminert grunnet Nettbuss sitt ønske om forhåndsvarsel 48 timer før flybussens avgang. Ved vurderingen vektla ombudet at Nettbuss kun hadde oppstilt et «ønske» om forhåndsbestilling for at rullestolbrukere skulle være sikret en egnet plass. Selskapet hadde ikke oppstilt et krav om forhåndsbestilling for at rullestolbrukere skulle ha rett til transport.

På bakgrunn av ombudets vurdering i sak 17/375 henvendte NHF Trøndelag seg til Vy Buss før de sendte klage til nemnda, for å få bekreftet at selskapet faktisk krever 36 timers forhåndsbestilling. Vy Buss bekreftet dette i e-post av 1. september 2020, ved å informere om at rullestolbrukere «må» forhåndsbestille billett.

Det at Vy Buss oppstiller et krav om forhåndsbestilling 36 timer før avgang for at rullestolbrukere skal ha rett til transport, er ulovlig forskjellsbehandling på grunn av funksjonsnedsettelse.

Vy Buss AS har i hovedsak anført:

Vy Buss AS opptrer ikke i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse ved å kreve at rullestolbrukere må bestille bussbillett senest 36 timer før avgang, for å ha rett til transport.

Vy Buss har aldri ment å oppstille et absolutt krav om at rullestolbrukere må forhåndsbestille billett 36 timer før avgang. Under saksbehandlingen ved nemnda oppdaget de imidlertid at ordlyden som regulerte rullestolbrukeres rett til transport i reisevilkårene § 3.1 var upresis. Vy Buss valgte derfor å endre ordlyden i mai 2021.

Den oppdaterte ordlyden synliggjør at Vy Buss «ønsker» at reisende med rullestol gir beskjed om dette 36 timer før avgang, slik at selskapet kan garantere at bussen vil være klargjort for rullestol. Ordlyden er også endret på selskapets nettsider, se www.vybuss.no/rullestol/.

Som samfunnsaktør ønsker Vy Buss å bidra til at alle passasjer skal få gode reiseopplevelser. Samtidig må det foretas praktiske tilpasninger for at driften skal være forsvarlig. Dette innebærer at selskapet må kunne be rullestolbrukere om å informere om eventuelle særlige behov for sitteplasser når de bestiller billett, slik at Vy Buss kan forberede sine sjåførere og sitt driftsapparat på dette.

Klargjøring av bussen for rullestol er nødvendig dersom en passasjer har behov for å sitte i rullestol under reisen, eller trenger hjelp til av- og påstigning. Stolheisen er sjelden i bruk, og selskapet ønsker tid til å teste teknisk utstyr før reise. Dette er nødvendig for sikre en trygg og driftsmessig god måte å transportere reisende på. I tillegg ønsker selskapet å sikre en fullverdig passasjerplass til rullestolbrukere, og undersøke at alt utstyr er til stede. Ved forhåndsvarsel vil bussjåføren også være tryggere i situasjonen, og kunne yte bedre service til rullestolbrukere.

Vy Buss ønsker 36 timer til å klargjøre bussene for rullestol. Selskapet har en flytende busspark som går over hele Norge, og bussene kan være i kontinuerlig drift på forskjellige ruter over mer enn et driftsdøgn. For å ha tid til sikker klargjøring må transporten planlegges på forhånd. Utformingen på bussene varierer også etter modell og merke, og krever ulike praktiske tilpasninger.

Alle passasjerer må bestille billett før bussens avgang, ikke bare rullestolbrukere. Majoriteten av ekspressbussene stopper på bestilling. Holdeplassene blir i utgangspunktet ikke betjent med mindre det er registrert en billett for av- eller påstigning. Det er derfor ikke praktisk at noen reisende stiller opp på en bussholdeplass uten forhåndsbestilt billett. Når man uansett skal forhåndsbestille billett, er det en liten ulempe å samtidig informere om at man benytter rullestol.

Nemndas vurdering

Likestillings- og diskrimineringsloven (lov 51/2017) § 6 første ledd forbyr diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse. Nedsatt bevegelsesfunksjon regnes som en funksjonsnedsettelse, jf. Prop 80L (2016-2017) s. 313.

Forbudet rammer både direkte og indirekte forskjellsbehandling. Med direkte forskjellsbehandling menes at en person behandles dårligere enn andre blir, har blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon på grunn av funksjonsnedsettelse, jf. § 7. Forskjellsbehandling er likevel lovlig dersom den har et saklig formål, er nødvendig for å oppnå formålet og ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den som forskjellsbehandles, jf. § 9.

I bevisvurderingen gjelder det alminnelige beviskravet i sivile saker. Nemnda må legge til grunn det faktum som etter en samlet vurdering av bevisene er mest sannsynlig, se Høyesteretts dom i HR-2020-2476-A avsnitt 74 og 75. Dersom det etter en slik bevisvurdering foreligger absolutt tvil, anvendes lovens bevisbyrderregel, jf. § 37. Det skal da legges til grunn at diskriminering har funnet sted dersom det er omstendigheter som gir «grunn til å tro» at diskriminering har skjedd, og innklagede ikke «sannsynliggjør» at diskriminering likevel ikke har skjedd.

Ved vurdering av om diskriminering har skjedd, tar nemnda vanligvis utgangspunkt i tidspunktet for den påstått diskriminerende handlingen. Endret praksis eller retting av forholdet er derfor i utgangspunktet kun relevant ved vurderingen av om det foreligger fortsatt diskriminering på avgjørelsestidspunktet.

I herværende sak har NHF Trøndelag anført at reisevilkårene på klagetidspunktet, spesifikt kravet om forhåndsbestilling, utgjorde et brudd på forbudet mot diskriminering. De har ikke anført at det har vært spesifikke hendelser eller tilfeller der deres medlemmer har blitt nektet adgang til bussene eller blitt forsinket som følge av reisevilkårene.

Med de endringer i reisevilkårene som har funnet sted, må nemnda foreta to vurderinger i saken. Nemnda tar først stilling til om Vy Buss sitt krav om forhåndsbestilling i de opprinnelige reisevilkårene var diskriminerende.

Tilfellet vurderes som et spørsmål om direkte diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse, da reisevilkårenes bestemmelse om 36 timers forhåndsbestilling utelukkende rettet seg mot reisende med rullestol, jf. § 7.

Det fulgte av Vy Buss sine opprinnelige reisevilkår at for å klargjøre bussen for rullestol, «må det gis beskjed senest 36 timer før avgang» jf. § 3.1. Nemnda vurderer dette som et absolutt krav om forhåndsbestilling. Kravet innebar at rullestolbrukere måtte bestille billett tidligere enn andre, for å ha en tilsvarende rett til transport. De ble med dette behandlet dårligere enn andre, på grunn av deres funksjonsnedsettelse, jf. § 7.

Spørsmålet blir om den direkte forskjellsbehandlingen var lovlig etter unntaksregelen i § 9. For å være lovlig må forskjellsbehandlingen ha et saklig formål, være nødvendig for å oppnå formålet, og ikke uforholdsmessig inngripende for dem som rammes.

Hensyn til driftssikkerhet og effektivitet er saklige formål. Nemnda kan imidlertid ikke se at det var nødvendig og forholdsmessig å kreve at rullestolbrukere måtte bestille billett så lenge i forveien, for at de skulle ha rett til transport på lik linje som andre reisende. Hensynet til driftssikkerhet og effektivitet kan også ivaretas på andre, mindre inngripende måter. Dette er blant annet synliggjort ved at selskapet selv har fjernet kravet om forhåndsbestilling, og endret det til et ønske om forhåndsvarsel. Vilklårene for lovlig forskjellsbehandling er ikke oppfylt.

Nemnda konkluderer med at Vy Buss har diskriminert på grunn av funksjonsnedsettelse, ved å tidligere oppstille et krav om at rullestolbrukere måtte forhåndsbestille billett innen 36 timer før avgang for å ha rett til transport. Klagen har på dette punktet ført fram.

Nemnda går i det videre over til å vurdere om Vy Buss diskriminerer på grunn av funksjonsnedsettelse, ved å oppstille et ønske om 36 timers forhåndsvarsel i sine nåværende, oppdaterte reisevilkår.

Spørsmålet blir om rullestolbrukere blir behandlet dårligere enn andre i en tilsvarende situasjon, ved at Vy Buss ønsker at de skal informere om at de reiser med rullestol 36 timer før avgang, for å kunne garantere at bussene vil være klargjort for rullestol. Tilfellet vurderes som et spørsmål om direkte diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse, jf. § 7.

Ønsket om 36 timers forhåndsbestilling medfører at reisende med rullestol må bestille billett tidligere enn andre reisende, dersom de skal være garantert en tilsvarende og egnet plass på bussen. Dersom reisende med rullestol ikke informerer om dette innen fristen, risikerer de at bussen ikke rekker å bli klargjort. Dette vil i praksis innebære at vedkommende rullestolbruker ikke får reise med bussen. Dette utgjør en ulempe som innebærer at rullestolbrukere blir behandlet dårligere enn andre reisende, på grunn av deres funksjonsnedsettelse. Det avgjørende spørsmålet blir om forskjellsbehandlingen er lovlig etter unntaksregelen i § 9.

Nemnda har etter en konkret vurdering kommet til at det er saklig og nødvendig av Vy Buss å vektlegge hensyn til driftssikkerhet og effektivitet, når de ber om 36 timers forhåndsvarsel for reisende som benytter rullestol. Etter nemndas syn må det legges til grunn at Vy Buss har et reelt behov for å kontrollere teknisk utstyr før avreise, herunder stolheisen som brukes til å få rullestoler inn på bussen. Det legges til grunn at utformingen av langdistansebussene varierer ut ifra modell og merke, og at bussene trenger ulike former for klargjøring.

I vurderingen av om forskjellsbehandlingen er uforholdsmessig inngripende, må det foretas en avveining mellom mål, middel og konsekvensene for den som rammes.

Nemnda har kommet til at ulempen som rullestolbrukere opplever ved å forhåndsvarsele er relativt begrenset. Sett i sammenheng med det beskyttelsesverdige hensynet til driftssikkerhet og effektivitet, er ikke dette uforholdsmessig. Nemnda har også vektlagt at fristen på 36 timer ikke er absolutt.

Busselskapet vil, så langt praktisk mulig, gjøre det de kan for å tilrettelegge for transport av rullestolbrukere, uavhengig av om fristen er overholdt. Nemnda legger til grunn at Vy Buss sin praksis i realiteten samsvar med ordlyden i reisevilkårene. Dette betyr at ønsket om 36 timers varsel ikke skal praktiseres som et vilkår for at rullestolbrukere skal ha rett til transport. Alle langdistansebussene som brukes i tjenesten må dermed relativt enkelt og uten særlig tidsbruk, kunne være klar til avgang dersom en rullestolbruker møter opp

på første stoppested uten forhåndsvarsel. Nemnda legger til grunn at alle langdistansebussene som brukes i tjenesten oppfyller kravene til universell utforming, uavhengig av modell og merke.

På denne bakgrunn har nemnda kommet til at kravet til forholdsmessighet er innfridd, og vilkårene for lovlig forskjellsbehandling etter § 9 er dermed oppfylt.

Vy Buss sitt ønske om at reisende med rullestol skal informere om dette innen 36 timer før avgang, er ikke i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse. Klagen har ikke ført fram på dette punktet.

Vedtaket og uttalelsen er enstemmig.

Sak 20/295

Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

Vy Buss AS har diskriminert på grunn av funksjonsnedsettelse.

Diskrimineringsnemnda har gitt følgende uttalelse:

Vy Buss AS diskriminerer ikke på grunn av funksjonsnedsettelse.

Ivar Danielsen
nemndleder

Gislaug Øygarden

Andreas Skoe Cederkvist

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur.