

UTTALELSE – SPØRSMÅL OM UNIVERSELL UTFORMING AV KLESFORRETNING Indiska

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage fra Norges Handikapforbund på manglende universell utforming av butikken Indiska i Karl Johans gate.

Det fremgår av klagen at Indiska ikke oppfyller kravet til universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi butikken ikke er tilgjengelig for personer med nedsatt bevegelsesevne.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer med at Indiska på nåværende tidspunkt, gjennom manglende tilgjengelighet til butikken ikke bryter plikten til å sikre universell utforming av virksomhetens fysiske miljø jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra det tidspunkt partene mottar ombudets brev, se vedlagte orientering.

OMBUDETS UTTALELSE

Sakens bakgrunn

Indiska i Karl Johans gate 6 er ikke tilgjengelig for rullestolsbrukere. Det er trinnfritt frem til inngangsdøren, men butikken er over to plan og rett innenfor hovedinngangen er det trapper til begge etasjene.

Norges Handikapforbund (NHF) mener det må installeres heis i butikken og at inngangspartiet må bygges om. En slik løsning vil føre til at det blir mulig også for personer som benytter rullestol å komme inn hovedinngangen, og nå de to nivåene i butikken. NHF mener det løsningsforslaget som foreligger ikke er i tråd med kravet til universell utforming. NHF mener en løsning med en ringeklokke, hvor personalet viser kundene til en heis er en stigmatiserende løsning, og ikke en likeverdig løsning for personer med funksjonsnedsettelse. Indiska viser i sin redegjørelse til at butikken må totalrenoveres for å bli universelt utformet, noe som er umulig for butikken å gjennomføre grunnet butikkens økonomi.

Indiska viser til at 5 minutter lengre borte i Storgaten 1 ligger "Flaggskip butikken" hvor kundene finner samme og flere varer som i butikken på Karl Johan. Denne butikken er tilgjengelig for rullestolbrukere.

Indiska har satt opp en ringeklokke og skilt ved butikkens inngang som kundene kan bruke for å få hjelp til å komme inn i butikken. Ved bruk av denne klokken vil personalet vise kunden til en heis som fins i nærheten av butikken.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 3.

Denne saken reiser spørsmål om virksomheters plikt til å sikre universell utforming, det vil si generell tilgjengelighet, etter diskriminerings og tilgjengelighetslovens § 9. Offentlige og private virksomheter som brukes av allmennheten har en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon.

Med universell utforming menes utforming av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig, jf § 9 annet ledd. Dette betyr at virksomhetens fasiliteter, som skal benyttes av allmennheten (kunder, reisende, pasienter osv.), skal utformes på en slik måte at flest mulig får tilgang til de tjenester virksomheten tilbyr. Det er hovedløsningen som skal være universelt utformet. Det vil derfor være i strid med bestemmelsen at det lages egne løsninger for bestemte grupper. Dette gjelder særskilt for løsninger som er stigmatiserende eller nedverdiggende.

Plikten til å gjennomføre tiltak for å sikre universell utforming faller bort dersom virksomheten sannsynliggjør at det vil innebære en uforholdsmessig byrde, jf § 9 tredje ledd. I den konkrete uforholdsmessighetsvurderingen skal imidlertid den positive effekten og viktigheten av tilretteleggingen veies mot kostnader og andre former for belastning tilretteleggingen kan medføre.

Lovgiver har bestemt at det særlig skal legges vekt på:

1. effekten av tilretteleggingen for å nedbygge funksjonshemmende barrierer
2. om virksomhetens funksjon er av offentlig art
3. nødvendige kostnader ved tilretteleggingen
4. virksomhetens ressurser
5. sikkerhetsmessige hensyn
6. vernehensyn

Dersom ombudet kommer til at det vil være en uforholdsmessig byrde å rette de påklagede forholdene i tråd med kravene til universell utforming, betyr ikke det at virksomheten kan unnlate å gjøre noe som helst. Virksomheten er uansett forpliktet til å jobbe for best mulig tilgjengelighet for flest mulig.

Etter diskriminerings og tilgjengelighetslovens § 13 er det opp til innklagede å sannsynliggjøre at det ikke har forekommet diskriminering i strid med loven.

Ombudets vurdering

Indiska er en virksomhet som har plikt til å sikre at virksomhetens

hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Virksomheten har derfor plikt til å tilrettelegge de deler av virksomhetens fysiske miljø som benyttes av allmennheten (kunder) på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, har tilgang til virksomhetens tilbud og service.

Er krav til universell utforming oppfylt?

Ombudet tar ikke stilling til om virksomheten som sådan er universelt utformet. Det ombudet skal ta stilling til er om de påklagede forhold hos Indiska tilfredsstillende kravet til universell utforming. Her er det butikkens inngangsparti og manglende heis som er påklaget.

Ombudet har sett bilder av butikken. Det er trapper opp til butikken og ned til andre etasje. Slik butikken er utformet i dag er det umulig for rullestolbrukere, og andre personer med nedsatt bevegelsesevne å komme inn i butikken. Indiska har montert en ringeklokke utenfor butikken hvor kunder kan ringe på, og deretter vil bli henvist til en heis. Ombudet vil presisere at løsninger hvor betjeningen må tilkalles for at en rullestolbruker skal få tilgang til lokalet, ikke er i tråd med kravet til universell utforming. Det ligger i prinsippet om universell utforming at løsningene som tilbys skal være faste fysiske innretninger som ikke krever bistand i noen form.

Her synes det som at det praktiseres en ordning som er en særløsning for de som ikke kommer inn hovedinngangen. Ombudet har i flere uttalelser så langt, slått fast at slike ordninger ikke er i tråd med kravet til universell utforming. Følgelig er hovedinngangen til Indiska ikke universelt utformet.

Vil krav om universell utforming være uforholdsmessig?

Ombudet må så vurdere om Indiska har dokumentert at det foreligger omstendigheter som medfører at det vil være en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av butikken ved å utbedre trappepartiet. Det er Indiska som har bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å gjøre butikken universelt utformet med heis eller på annen måte.

I vurderingen av om det er uforholdsmessig byrdefullt å kreve tilrettelegging skal det legges vekt på blant annet tilretteleggingens effekt, om virksomheten er av offentlig art, kostnadene ved tilrettelegging, virksomhetens ressurser, sikkerhetsmessige hensyn og vernehensyn.

Indiska har anført at hele butikken må bygges om for at butikken skal bli tilgjengelig for rullestolbrukere, og at dette vil bli for kostbart for virksomheten. Ombudet mener en ombygging av hele butikken vil gi stor effekt ved at rullestolbrukere da vil ha mulighet til å handle i butikken.

I sak 40/2010 uttaler Likestillings og diskrimineringsnemnda at frem til det foreligger forskrifter på dette området, er de tiltak som kan pålegges for eksisterende bygninger enkle tiltak, som må kunne oppfylles uten større økonomiske investeringer. I forbindelse med denne vurderingen viser nemnda blant annet til at tiltak som installering av heis ikke kan pålegges for eksisterende bygninger, *dersom* det utløser store kostnader for virksomheten.

Det er på det rene at det må omfattende ombygninger til for at butikken skal bli universelt utformet med heis. Det er en smal trapp i begge etasjene. Dette forutsetter heis, noe som klart vil bli kostbart. Det er også uklart for ombudet om det i det hele tatt er mulig å installere heis i bygget. Ombudet har i flere saker sett at installering av universelt utformet heis ofte blir svært kostbart. Ombudet mener det vil være for omfattende for Indiska å utbedre butikken med heis som går til begge nivåene i butikken.

Selv om ombudet mener det vil være uforholdsmessig byrdefullt for Indiska å installere en universelt utformet heis i butikken, betyr ikke dette at virksomheten er fritatt fra å gjøre noe som helst for å bedre tilgjengeligheten til butikken. Diskriminerings – og tilgjengelighetsloven legger opp til at i de tilfeller hvor universell utforming vil bli vanskelig skal man velge den ”nest beste” løsningen.

Indiska har installert en ringeklokke ved døren som rullestolbrukere kan anvende for å tilkalle betjeningen for hjelp. Ombudet mener dette i utgangspunktet er en dårlig og lite inkluderende løsning. Flere vil kunne oppleve denne ordningen, hvor en må følges til en vareheis av personalet som stigmatiserende. Saken har imidlertid pågått siden 2009, og ombudet ser at Indiska tross alt har søkt å finne en løsning for at rullestolbrukere skal komme inn i butikken, selv om løsningen med ringeklokken ikke er optimal. Ombudet finner derfor at det vil være uforholdsmessig byrdefullt for Indiska å gjøre en totalutbedring av butikken på nåværende tidspunkt.

Konklusjon

Ombudet konkluderer med at Indiska ikke bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9. De påklagede forhold hos Indiska er i strid med kravene til universell utforming, men fordi det på nåværende tidspunkt vil være uforholdsmessig byrdefullt for Indiska å sikre universell utforming anses imidlertid ikke disse forholdene som diskriminering. Virksomheten er uansett forpliktet til å arbeide for best mulig tilgjengelighet til det fysiske miljøet i hovedløsninger rettet mot allmennheten.

Ombudet oppfordrer Indiska til å vurdere andre løsninger for å sikre tilgjengelighet. En løsning som vil kunne forbedre tilgjengeligheten til en del av butikken kan være en trappeheis med løfteplattform som går i trappen og ned/opp til en av etasjene. Dersom dette er mulig anbefaler vi Indiska å installere slik trappeheis i trappeoppgangen. Dette er et tiltak som ikke behøver å være så kostbart. Siden butikken er på to plan, bør Indiska sørge for at forskjellig varesortiment finnes i begge etasjene, slik at rullestolbrukere som anvender trappeheisen til et av nivåene, kan handle det butikken har å tilby av varer på lik linje med andre kunder. Vi anbefaler Indiska å undersøke med fagkyndige om installering av trappeheis med løfteplattform er mulig i trappen.

Vedlagt er et eksempel på trappeheis med løfteplattform som kan fungere. Ombudet oppfordrer også Indiska til kontinuerlig å vurdere virksomhetens økonomi og om det er mulig å installere universelt utformet heis i lokalet.

Alternativt kan virksomheten velge å flytte til andre lokaler som er tilgjengelige.
Vi ber Indiska gi tilbakemelding på ombudets uttalelse innen **16. juni 2011**.