



Likestillings- og  
diskrimineringsombudet

Vår ref.:

10/1764

Dato:

10.11.2012

## **Clarion hotell bryter plikten til universell utforming**

**Ombudet kom til at Clarion hotell bryter plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9. Da virksomheten ikke er tilstrekkelig tilrettelagt for personer med nedsatt synsevne.**

Ombudet mottok en klage på at Clarion hotell blant annet manglet merking av trappetrinn og skilting av romnummer ikke hadde god nok kontrast. Da virksomheten ikke gav tilstrekkelig redegjørelse for forholdene til tross for purringer, konkluderte ombudet med at virksomheten bryter loven.

**Saksnummer: 10/1764.**

**Dato: 21. oktober 2011**

**Lov: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.**

## OMBUDETS UTTALELSE

### Sakens bakgrunn

Likestillings- og diskrimineringsombudet bygger på partenes skriftlige redegjørelser i sin fremstilling av sakens bakgrunn.

Klagen dreier seg om manglende tilgjengelighet til hotellet for personer med nedsatt synsevne, herunder manglende kontrastmerking og dårlig belysning.

### Partenes anførsler

I **klagen** fremgår det at Clarion hotell bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9, tredje ledd, da hotellets lokaler i liten grad ivaretar tilgjengelighet for personer med nedsatt synsevne.

Det fremgår av klagen at hotellet er relativt nytt, men likevel ikke universelt utformet likevel. Det vises konkret til at:

- Inngangsdøren er i glass uten noen kontrastmerking, og det er vanskelig for personer med nedsatt synsevne å se hvilken del som går opp. Døren åpner heller ikke for den delen som har rullestolrampe.
- Ingen markering av trappetrinn, som på grunn av sin hvite farge er vanskelig å se.
- Ingen blindeskrift eller talesyntese i heisen.
- Skilter som viser vei til rommene er vanskelige å lese på grunn av dårlig kontrast mot bakgrunnsfargen og lite belysning i gangene.

**Clarion hotell** har redegjort for saken ved resepsjonssjef Johanna Furenbäck. Hotellet anfører i sin redegjørelse av 3. februar 2011 at de er i ferd med å sette opp merking av "frosset glass" på dørene for å gjøre de mer synlig for kundene. Inngangsdøren har også en egen åpningsfunksjon for de som ønsker å åpne den automatisk.

Videre anfører hotellet at de har gjort om noen av de vanskeligste trinnene på trappen opp til restauranten. Hotellet har ikke blindeskrift i heisen, men viser til at det finnes "speakerfunksjon" i heisen, som er direkte koblet til resepsjonen.

I redegjørelsen fremgår det også at hotellet har justert opp lysstyrken i gangene og skaffet bedre skjermer til lampene.

## **Rettslig grunnlag**

Ombudet har kompetanse til å 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 etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9.

Diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9 tredje ledd pålegger offentlige og private virksomheter rettet mot allmennheten en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon.

Med universell utforming menes tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig, jf. § 9 andre ledd. Dette betyr at virksomhetens fysiske fasiliteter, som skal benyttes av allmennheten (kundene, gjestene), skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig kan benytte disse. Det er hovedløsningen som skal være gjenstand for tilrettelegging. Det vil derfor være i strid med bestemmelsen at det lages egne innganger, områder eller lignende for bestemte grupper.

Plikten til universell utforming rekker så langt det ikke medfører en uforholdsmessig byrde for virksomheten, se § 9 tredje ledd. Ved den konkrete uforholdsmessighetsvurderingen vil den positive effekten og viktigheten av tilretteleggingen måtte veies mot kostnader og andre former for belastning tilretteleggingen medfører. Lovgiver har bestemt at det særlig skal legges vekt på:

1. tilretteleggingens effekt for å nedbygge funksjonshemmende barrierer (nytte vs kostnad)
2. om virksomhetens funksjon er av offentlig art
3. de nødvendige kostnadene ved tilretteleggingen
4. virksomhetens ressurser
5. sikkerhetsmessige hensyn
6. vernehensyn

Dersom ombudet kommer til at det er en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming, betyr ikke det at virksomheten kan la være å foreta seg noe. Virksomheten er uansett forpliktet til å jobbe for best mulig tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne.

Etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 13 vil det være opp til innklagede å sannsynliggjøre at det ikke har forekommet diskriminering i strid med loven, dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at diskriminering har skjedd.

### **Likestillings- og diskrimineringsombudets vurdering**

Clarion hotell er en virksomhet som har plikt til å sikre at virksomhetens hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9. Hotellet skal gjennom fysisk tilrettelegging sikre at personer med nedsatt funksjonsevne har adgang til de delene av virksomheten som er rettet mot allmennheten.

#### **Universell utforming:**

Det første spørsmålet ombudet må ta stilling til, er om Clarion hotell Folketeatrets lokaler tilfredsstiller kravet til universell utforming.

Ombudet tar ikke stilling til om virksomheten som sådan er universelt utformet. Det ombudet skal ta stilling til er om de påklagede forhold hos Clarion hotell Folketeatret tilfredsstiller kravet til universell utforming.

Klager har påpekt at hotellet ikke er universelt utformet fordi det ikke er kontrastmerking på dører og trappetrinn. Det er dårlig belysning og kontrast på skiltene i gangene, og det finnes heller ikke blindeskrift eller talesyntese i heis.

I forarbeidene til loven er det gitt enkelte føringer på vurderingen av innholdet i plikten til universell utforming. Syseutvalget uttalte i NOU 2005: 8 på side 189 at:

*“Utvalget vil [...] presisere[...] at formålet med reguleringen er å sikre inkluderende tilgjengelighet. I tillegg til å skaffe faktisk tilgang, bør altså tilgangen i størst mulig grad sidestille mennesker, uavhengig av individuelle forutsetninger. Dette er bakgrunnen for at utvalget har valgt å knytte reglene om generell tilrettelegging til begrepet universell utforming.”*

Slik Clarion hotells lokaler er utformet vil personer med nedsatt synsevne ikke ha samme tilgang til hotellet som andre. Ombudet konkluderer med at hotellet ikke er universelt utformet når det gjelder de påklagede forholdene.

#### **Uforholdsmessig byrde:**

Ombudet må deretter vurdere om Clarion hotell har vist til omstendigheter som gjør at det er en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av lokalene, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd, annen setning.

Hotellet har i sin redegjørelse i e-post av 3. februar 2011 redegjort for enkelte tiltak som skal gjennomføres og tiltak som har blitt gjort. Hotellet har imidlertid ikke besvart på ombudets henvendelse med anmodning om nærmere redegjørelse og de påklagede forholdene som det ikke har blitt gjort noe med. Dette til tross for at ombudets saksbehandler ved flere anledninger har forsøkt å komme i kontakt med hotellets resepsjonssjef per telefon, senest den 31. august 2011.

Det er virksomheten som har bevisbyrden for at det er en uforholdsmessig byrde å gjøre lokalene universelt utformet. Ombudet vurderer forholdsmessighetskravet opp mot de enkelte påklagede forholdene.

**Glassdører** mangler kontrastmerking, klager har også vist til at døren heller ikke åpner for den delen som har adkomst via en rampe. Hotellet har redegjort for at de vil foreta merking av

glassdørene med å klistre på materiale i "frosset glass". Hotellet viser videre til at inngangsdøren har en egen åpningsfunksjon for de som ønsker å åpne den automatisk.

Kontrastmerking av glassfasader vil ivareta hensynet til tilgjengelighet for personer med nedsatt synsevne. Norsk Standard (NS 11001-1:2009) Kap. 9.3.1 gir anvisning om hvordan merkingen skal foretas for å oppfylle kravet til universell utforming. Merkingen skal være horisontal i to høyder med senter på henholdsvis 90 og 150 centimeter. Merkingen må stå i kontrast til bakgrunnen og plasseres på begge sider for å bryte reflekser. Hotellet har imidlertid ikke redegjort for hvordan merkingen vil bli foretatt.

**Trapper** i hvit farge gjør det vanskelig for personer med nedsatt syn å se trappetrinnene. Hotellet redegjorde for at de har foretatt merking av de "vanskeligste" trinnene på trappen opp til restauranten. Det fremgår ikke av redegjørelsen om de øvrige trinnene er mer synlige eller hvorfor det ikke alle trinnene har blitt merket. Virksomheten har til tross for oppfordring fra ombudet, ikke lagt frem bilder av merkingen. Slik ombudet ser saken vil det heller ikke innebære en stor kostnad å merke de øvrige trinnene også.

**Heisen** mangler blindeskrift og har heller ikke talesyntese. Hotellet har vist til at heisen har en speakerfunksjon som er direkte koblet til heisen. En slik speakerfunksjon er i hovedsak ment til assistanse ved nødsituasjon, og ikke en tilrettelegging for at personer med nedsatt syn klarer seg på eget hånd på lik linje med andre gjester. Dersom virksomheten mener at installering av talesyntese vil være et kostbart tiltak, så vil et rimeligere alternativ være å bytte til knapper med blindeskrift.

**Korridorene** i hotellet er mørke, men hotellet har vist til at de har økt lysstyrken og byttet til bedre skjermer på lampene i gangene. Ombudet har imidlertid ikke fått opplyst om dette tiltaket i seg selv er tilstrekkelig eller om det også er nødvendig å bytte til skilter med bedre kontrast.

Clarion hotell Folketeatret er et relativt nytt hotell, og har i forbindelse med de påklagede forholdene ikke vist til økonomiske hensyn, eller andre forhold som vil innebære en uforholdsmessig byrde for hotellet å foreta de nødvendige utbedringer.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har etter dette kommet frem til at Clarion hotell ikke har sannsynliggjort at det vil være en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av de påklagede forhold.

## Konklusjon

Likestillings- og diskrimineringsombudet konkluderer med at Clarion hotell handler i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd, på grunn av manglende tilgjengelighet for gjester med nedsatt synsevne.

\* \* \*

Ombudets uttalelser er ikke rettslig bindende. Ombudet vil likevel oppfordre Clarion hotell til å rette seg etter uttalelsen.

Dersom hotellet ikke retter seg etter ombudets uttalelse vil ombudet vurdere å bringe saken inn til vurdering hos Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Nemnda kan treffe vedtak om det foreligger brudd på plikten til universell utforming, jf. diskrimineringsombudsloven § 7. Nemnda har også kompetanse til å pålegge stansing, retting eller andre tiltak.

Ombudet imøteser Clarion hotells tilbakemelding på om de vil rette seg etter ombudets uttalelse. Ombudet ber om at hotellet i så fall angir hvilke tiltak de vil iverksette, samt når de antar tiltakene vil være gjennomført. Frist for tilbakemelding er **21. oktober 2011**.