



Likestillings- og  
diskrimineringsombudet

## NOTAT - FOR OPPFØLGING

**Til:**

Avdeling for lov og rettigheter

**Fra:**

Arshad Khan

Vår ref.

10/1930-7/SF-471, SF-551, SF-711,  
SF-822, SF-902//AKH

Dato:

12.09.2011

### **Elkjøp bryter plikten til universell utforming**

Ombudet mottok klage på at en Elkjøp forretning ikke var tilgjengelig for rullestolbrukere. Butikken ligger i annen etasje, hvor adkomsten er via rullebånd. Rullebånd begrenser tilgjengeligheten for rullestolsbrukere, da det er stor fare for at rullestolen kan vippe rundt. Det finnes heis i bygningen, men denne er låst.

Virksomheten redegjorde for at heisen ikke var tilgjengelig ved nyåpning av butikken på grunn av fare for butikktveri. Elkjøp har imidlertid fått montert et nøkkelkortsystem for heis, slik at en vektor kan påkalles for å komme og åpne heisen slik at rullestolsbrukere kan komme inn i butikken. Vektoren må også tilkalles når kunder som er rullestolbrukere skal forlate butikken. Da virksomheten ikke kunne redegjøre for at det ville innebære større risiko for tyverier dersom heisen er tilgjengelig alle kunder i virksomhetens åpningstid, konkluderte ombudet med at virksomheten handler i strid med plikten til å sikre universell utforming.

Saksnummer: 10/1930

Lovanvendelse: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9

Hele uttalelsen, datert 09. september 2011:

## OMBUDETS UTTALELSE

### Sakens bakgrunn

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

Elkjøp Megastore åpnet høsten 2010 etter ombygging av lokalene på Slepden i Asker. Elkjøp holder til i etasjen over Smart Club og det er adkomst via automatisk rullebånd. Det er heis i lokalene, men denne kan bare brukes med nøkkelkort som personalet har.

### Partenes syn på saken

I klagen fremgår det at virksomhetens lokaler ikke er tilgjengelig for rullestolbrukere, fordi det er adkomst via rullebånd. Rullebånd kan ikke brukes av rullestolbrukere fordi det er fare for at rullestolen kan tippe rundt. Det fremgår videre av klagen at det finnes en heis i bygget, men denne er sperret opp til Elkjøps lokaler.

Elkjøp Megastore har redegjort for saken ved assisterende varehussjef, Thomas Brudeseth. Virksomheten anfører at deres lokaler også har adkomst via heis, men heisen var ikke tilgjengelig ved åpning av butikken på grunn av bestilling av et nøkkelkortsystem tilegnet heis. Virksomheten anfører videre at heissjakten kommer opp midt i butikken deres, og grunnet sikkerhet og fare for butikkyveri måtte de holde heisen stengt frem til nøkkelkortsystemet var på plass i begynnelsen av november 2010.

Elkjøp mener at de nå har sikret tilgjengelighet for kunder som er rullestolbrukere. Det henger nå en plakat ved siden av heisen med anvisning om at kunden må ringe butikkens vakter som kommer og åpner heisen for bruk. Virksomheten anfører at denne rutinen også gjelder når kunden vil forlate butikken, og viser til at de har hatt flere kunder innom som var fornøyd med denne løsningen.

### 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 eller besøkende), 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 eller innganger 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**

Elkjøp 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 eller andre*) på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, har tilgang til virksomhetens varer og tilbud.

**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 Elkjøp Slependen tilfredsstillende kravet til universell utforming.

Ombudet har tidligere i sin praksis, sak 10/1973, lagt til grunn at bruk av rullebånd innebærer et sikkerhetsspørsmål for rullestolbrukere. Ombudet kjenner til at det på flere offentlige steder har vært satt opp advarselsskilt mot at rullestolbrukere skal benytte seg av rullebånd fordi skader og ulykker har skjedd. Et rullebånd vil uavhengig av hvor bratt eller langt det er ha en kant, nivåforskjell eller annen form for endring i underlaget både der båndet starter og ender. Dette vil gjøre det vanskelig for rullestolbrukere å benytte seg av et slikt bånd.

Videre gir Norsk Standard (NS 11001-1:2009) om "universell utforming av byggverk" nærmere anbefalinger og generelle krav til universell utforming av arbeids- og publikumsbygninger. Standardens anbefalinger er ikke rettslig bindende, men ombudet mener standarden gir god veiledning på hva som kreves for å oppfylle lovens krav om universell utforming. Ombudet tar i sine vurderinger også utgangspunkt i de generelle krav og anbefalinger i Norsk Standard. I punkt 10.6 slås det fast at verken rulletrapper eller rullende fortau/ bånd tilfredsstillende krav for universell utforming. Standarden viser videre til at heiser med universell utforming, eventuelt ramper, skal finnes i nærheten av rullende fortau, og det skal være anvisning om dette. I denne saken finnes det en heis i lokalene som virksomheten holder til i, men denne er låst med nøkkelkort og kan bare betjenes ved hjelp av vekteren.

Dermed blir vurderingen mer et spørsmål om heisen med nøkkelkortsystem er et likeverdig alternativ til rullebåndet. Ombudet har behandlet en del lignende saker om universell utforming av butikklokaler og har tidligere, blant annet i sak 09/360 og 09/1959, slått fast at løsninger som innebærer at kunder eller andre må tilkalle ansatte/betjeningen for å be om assistanse ikke er å anse som universell utforming. Til grunn for denne vurderingen har ombudet lagt vekt på at ansatte eller vekter i en butikk til tider kan være opptatt med andre gjøremål, som for eksempel betjening av andre kunder. Dette vil medføre at rullestolbrukere må vente en stund før de får hjelp. En løsning der kunden må tilkalle betjeningen for å kunne benytte seg av butikkens tjenester/ tilbud vil også kunne oppleves som stigmatiserende og gi en følelse av å være til bry. Disse betraktningene vil i stor grad også gjøre seg gjeldende i denne saken ettersom rullestolbrukeren må ringe vekteren og vente på at han eller hun kommer og låser opp heisen.

## Vil krav om universell utforming være uforholdsmessig?

Ombudet må deretter vurdere om Elkjøp har sannsynliggjort at det foreligger omstendigheter som medfører at det vil være en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av virksomhetens lokaler. Det er Elkjøp som har bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å fjerne ordningen med at kunder med nedsatt bevegelsesevne må tilkalle vekter for å kunne bruke heisen.

Virksomheten har i sin redegjørelse vist til at grunnet sikkerhet og fare for tyveri måtte heisen holdes stengt til nøkkelkortsystemet var på plass. Ved vurderingen av om denne tilretteleggingen vil være uforholdsmessig byrdefullt for virksomheten kan det blant annet legges vekt på sikkerhetsmessige hensyn, jf diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd i. f.

Ombudet har forståelse for at butikktysteri kan være en utfordring for slike virksomheter, og oppfordret derfor Elkjøp til å redegjøre nærmere for andre alternativer løsninger. Herunder om det er mulig at vekteren kan låse opp ved butikkens åpning og låse igjen ved stengt tid. Til tross for puring av 27. mai 2011 med svarfrist 9. juni 2011 har ikke virksomheten gitt noen tilbakemelding.

Ombudet mener at Elkjøp ikke har sannsynliggjort at det vil innebære større risiko for tyverier dersom heisen er tilgjengelig for alle kunder i forretningens åpningstid, enn den risikoen som allerede må foreligge ved at kunder har tilgang til butikklokalene. Universell utforming av lokaler og heis vil ha stor effekt for kunder som er rullestolbrukere, da de kan handle og komme seg inn og ut av butikken uten å være avhengig av eller vente på hjelp fra vekter. På bakgrunn av dette mener ombudet at Elkjøp ikke har sannsynliggjort at det vil være uforholdsmessig byrdefullt å fjerne sperringen av heisen.

## Konklusjon

Ombudet konkluderer med at de påklagede forhold hos Elkjøp Megastore Slependen er i strid med kravene til universell utforming.

Ombudet ber om virksomhetens tilbakemelding, innen tre uker fra mottakelsen av dette brevet, på hvordan de vil sikre tilgjengelighet.

09.09.2011

Sunniva Ørstavik  
likestillings- og diskrimineringsombud

Kopi: Klager (e-post)

Saksbehandler: Arshad Khan