

LDO

Vår ref.
09/985-18-MBA

Deres ref.
LIO

Dato:
16.03.2011

Norwegian kan ikke endre onlinebooking systemet nå

Ombudet har tidligere konkludert med at Norwegian bryter plikten til universell utforming fordi personer som er avhengig av assistanse, avhengige av å ta med rullestol, førerhund og som reiser alene, ikke kan registrere hele reisen på nettsidene. Disse passasjerene må ringe Norwegians kundesenter etter bestillingen på nett, og oppgi at de trenger assistanse på reisen.

Norwegian har nå opplyst at det vil koste mellom 50-100 millioner å endre bookingsystemet slik at disse opplysningene kan reistreres på nettsiden. Norwegian bruker et bookingsystem som ikke tillater at dette gjøres, og dersom selskapet skal endre bookingsystem vil dette bli svært kostbart for selskapet. Ombudet har ikke kompetanse til å overprøve disse vurderingene som Norwegian har gjort. Ombudet omgjør derfor sin uttalelse av 27. januar 2011, og finner at det vil være uforholdsmessig byrdefullt for Norwegian å endre onlinebooking systemet på nåværende tidspunkt. Ombudet har likevel oppfordret Norwegian til å ta problemet opp med sin leverandør av onlinebooking, Amadeus.

Saksnummer: 09/985

Dato: 16. mars 2011.

Lov: DTL § 9.

OMGJØRING AV OMBUDETS UTTALELSE

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til uttalelse av 27. januar 2011 om manglende universell utforming av Norwegians onlinebooking.

Ombudet konkluderte med at Norwegian bryter plikten til å sikre universell utforming av onlinebookingen på nettsidene, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (DTL) § 9 tredje ledd. I brev av 17. februar 2011 klaget Norwegian på ombudets uttalelse. Norwegian mener det vil utgjøre en uforholdsmessig byrde å endre dagens bookingsystem på nett fordi det er en systembegrensning hos Amadeus (booking-systemet Norwegian bruker).

Etter en ny vurdering i saken gjør ombudet om sin uttalelse av 27.januar 2011. Ombudet mener det vil være uforholdsmessig byrdefullt for Norwegian å måtte endre booking-systemet slik at personer som trenger assistanse, har med rullestol eller reiser alene, kan registrere dette på nettsiden, og ikke behøver ringe Norwegian i etterkant. For at dette skal være mulig må Norwegian utvikle sitt eget bookingssystem.

Uttalelsen kan klages inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra det tidspunkt partene fikk brevet fra ombudet, se orientering som er lagt ved brevet.

Sakens bakgrunn

Synshemmede har i dag mulighet til å bestille flybilletter på Norwegians nettsider ved å bruke hjelpemidler som leselist, talesyntese og forstørring. Av hensyn til flysikkerhet, og de regler som følger av EU direktiv må Norwegian registrere de passasjerer som har behov for assistanse og som trenger oppfølging av personalet om bord. Dette er opplysninger som kundene ikke i dag kan oppgi ved bestilling på internettsiden. Personer med nedsatt funksjonsevne som skal ha med rullestol, førerhund eller som er avhengig av assistanse må derfor ringe Norwegians kundesenter manuelt å oppgi dette. Dette gjelder også barn som reiser alene. Telefonnummeret kunden må ringe er ikke et teletorgnummer. En blir belastet vanlig norgestakst på telefonen.

I uttalelse av 27. januar kom ombudet til at selv om Norwegians onlinebooking til en viss grad er tilgjengelig for synshemmede, fremstår den fortsatt ikke som likeverdig for kunder som skal ha med rullestol eller som er avhengig av assistanse på reisen. (dette gjelder mange synshemmede) På bakgrunn av dette mente ombudet at Norwegians onlinebooking i dag ikke er i tråd med den rettslige standarden universell utforming. Norwegian hadde ikke lagt frem dokumentasjon som gjorde at ombudet fant at det ville være uforholdsmessig byrdefullt for Norwegian å utbedre onlinebookingen. Norwegian kom med disse anførselene først etter at uttalelsen var sendt:

Norwegian anfører nå at det vil være uforholdsmessig byrdefullt for selskapet å legge til rette for automatisk håndtering av søk på onlinebookingen. Norwegian bruker booking-systemet Amadeus. Det er det eneste europeiske booking-systemet som kan brukes av Norwegian. Det er en systembegrensning hos programmet Amadeus som gjør at det ikke er mulig å legge til rette for automatisk søk om plass til rullestol, assistanse, plass til hund etc på onlinebookingen. Det er ikke aktuelt for selskapet å skifte til et annet program fordi de da vil risikere å miste mange kunder. Det vises til at det ikke finnes

noen andre bookingssystemer som kan sammenlignes med Amadeus, bare systemer som er lite brukt i Europa.

Norwegian viser til at det er svært vanskelig å komme med et konkret kostnadsestimat på kostnaden ved å utvikle et eget bookingsystem. Det vises til at kostnaden vil ligge på rundt 50-100 millioner kroner i tillegg til kostnadene selskapet vil påføres ved å miste mange store kunder/avtaler, samt tilpasninger av eksisterende systemer som må gjøres for å gå bort fra Amadeus. Norwegian presiserer at det muligens er ingen av deres samarbeidspartnere som bruker andre systemer enn Amadeus. Dersom Amadeus i fremtiden utvikler et system som gjør at man kan introdusere muligheten for å legge inn søk i bookingprosessen vil dette være svært intressant for selskapet, men dette er ikke mulig på nåværende tidspunkt.

Norwegian viser også til at alternativene for kunder med spesielle behov er jevn gode med å bestille på nett. Byrden for selskapet vil bli urimelig dersom selskapet skulle pålegges å finne en løsning for slike bestillinger på nett.

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.

Plikt til universell utforming av nettsider:

Denne saken reiser spørsmål om virksomheters plikt til å sikre universell utforming etter diskriminerings/ og tilgjengelighetslovens § 9, herunder virksomhetens nettsider. Offentlige og private virksomheter som brukes av allmennheten har en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon. IKT rettet mot allmennheten omfattes av fysiske forhold etter § 9 (Ot.prp. nr 44 2007/2008 punkt 10.2.4.3 side 138). IKT som inngår i en del av virksomhetens alminnelige funksjon er omfattet. Dette fremgår av Innst O nr. 68 (2007/2008) punkt 3.9.

Dette betyr at dersom informasjonen først er IKT/basert, for eksempel en nettside eller nettbank, omfattes forholdet av DTL § 9. En nettside som retter seg mot kunder er helt klart "rettet mot allmennheten"

Gjennom fysisk tilrettelegging skal flest mulig få tilgang til virksomhetens hovedløsning. For de firma/selskap som tilbyr nettsider, og hvor en kan bestille virksomhetens tjenester på nettsiden, inngår nettsiden som en del av virksomhetens hovedløsning. Det er i utgangspunktet i strid med bestemmelsen

dersom virksomheten lager egne ordninger for bestemte grupper, fremfor å utforme nettsidene universelt.

Plikten til universell utforming faller bort dersom virksomheten sannsynliggjør at gjennomføringen av tiltakene er 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. effekt av tilretteleggingen for nedbygging av funksjonshemmende barrierer
2. om virksomhetens funksjon er av offentlig art
3. de nødvendige kostnadene ved tilretteleggingen
4. virksomhetens ressurser
5. sikkerhetsmessige hensyn
6. vernehensyn

Selv om det er en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming, kan ikke virksomheten unnlate å gjøre noe. Virksomheten må uansett sikre best mulig tilgjengelighet til virksomheten innenfor de rammer som ikke er uforholdsmessig.

Ombudets vurdering:

Ombudet skal vurdere på ny om det vil være uforholdsmessig byrdefullt for Norwegian å utbedre onlinebookingen slik at det vil bli mulig å oppgi ekstraopplysninger av betydning for reisen.

I vurderingen av om det er uforholdsmessig å kreve universell utforming skal det legges vekt på blant annet effekten av tilrettelegging, og om virksomheten er av offentlig art. Det følger av forarbeidene til loven at opprekingen i loven ikke gjør at andre moment ikke kan tas med i vurderinga.

Norwegian har anført at det ikke er mulig å få til utbedring av nettsiden med dagens program, Amadeus, og at det vil få store økonomiske konsekvenser for selskapet å skifte bookingssystem. Selskapet har oppgitt at dette vil medføre kostnader i millionklassen fordi det ikke brukes andre bookingssystem i Europa.

Ombudet har allerede understreket viktigheten av at Norwegian prøver andre ikke/ diskriminerende alternativer. En effekt av tilrettelegging av onlinebookingen på nettsidene vil også bli stor ved at flere kunder vil ha muligheten til å bruke onlinebookingen, og bestille flybilletter på nett.

Norwegian har imidlertid forklart at Amadeus er det eneste booking-systemet som brukes i Europa, og at dette systemet ikke åpner for å plukke inn ekstraopplysninger når kundene bestiller i dag. Dette må gjøres manuelt av kundebehandlere. Norwegian har forklart at det vil medføre svært høye kostnader (50-100 millioner) dersom Norwegian skal tilrettelegge for at ekstraopplysninger skal kunne legges inn på nett, fordi de da må endre til et bookingssystem som ikke er vanlig i Europa.

Ombudet har ikke forutsetning for å overprøve Norwegians økonomiske vurderinger av hva det vil koste selskapet å endre bookingssystem, og hvilke konsekvenser dette vil ha for selskapet. Norwegian har ikke lagt frem konkret dokumentasjon som viser nøyaktig hvilke konsekvenser dette vil ha. Dette er imidlertid utenfor det ombudet har forutsetninger for å ta stilling til. Ombudet legger derfor Norwegians forklaring til grunn.

Ombudet mener også at det å ringe Kundesenteret for å gi nødvendige opplysninger, og betale 35 øre i minuttet for samtalen, i utgangspunktet ikke vil være en stor byrde for den reisende. Det er synd at personer som må legge inn ekstraopplysninger (som synshemmede, personer med rullestol, personer med assistanse) ikke kan gjøre hele bestillingen på nett, men vanligvis vil det ikke ta mye tid å ringe kundesenteret, og nummeret følger vanlig Norgestakst. Sett i sammenheng med de svært høye kostnadene/store konsekvenser det vil få for Norwegian å skifte bookingssystem mener ombudet det på nåværende tidspunkt vil være uforholdsmessig byrdefullt å kreve at Norwegian tilrettelegger nettsidene for å legge inn ekstraopplysninger ved bestilling på onlinebookingen.

Konklusjon

Ombudet mener det på nåværende tidspunkt vil være uforholdsmessig byrdefullt for Norwegian å skifte bookingssystem. Ombudet omgjør derfor sin konklusjon i uttalelse av 27. januar 2011. Ombudet finner at Norwegian på nåværende tidspunkt ikke bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Ombudet oppfordrer likevel Norwegian til å gjøre onlinebookingen tilgjengelig slik at personer som er avhengig av assistanse også kan bestille flybilletter, uten å måtte gå om Kundesenteret så snart dette er mulig. Vi oppfordrer Norwegian og andre norske flyselskaper som bruker denne leverandøren til å ta problemet med nettsidene, og bookingssystemer opp med selskapet Amadeus.

Oslo 16. mars 2011.

Sunniva Ørstavik
Likestillings- og diskrimineringsombud