

Vår ref.
09/985-14-MBA

Deres ref.

Dato:
27.01.2011

Norwegians onlinebooking er ikke universelt utformet

Ombudet fant at onlinebookingen på Norwegians internettside ikke er universelt utformet fordi det ikke er mulig å oppgi om en trenger assistanse fordi en er blind/synshemmet, sitter i rullestol etc på onlinebookingen. Synshemmede har en reell mulighet til å bestille billetter på nettsidene med hjelpemidler, men kan ikke oppgi om en trenger assistanse i selve onlinebookingen. I stedet må kunder som trenger assistanse ringe kundesenteret i ettertid å oppgi dette. Norwegian krever at en oppgir om en trenger assistanse av hensyn til sikkerheten om bord.

I uttalelsen la ombudet særlig vekt på at Norwegian er et lavprisselskap som i stor grad har lagt opp sitt billettsystem slik at kundene utelukkende skal kunne bestille flybillettene på nett, uten å være i kontakt med kundesenteret. Dette gir kundene større tilgang til tjenestene, og bedre tilgang til de beste og billigste billettene. 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. Disse kundene har fortsatt ikke mulighet til å registrere hele reisen sin på nettet, men må ringe kundesenteret for at bestillingen skal være i orden. På bakgrunn av dette fant ombudet at onlinebookingen ikke er universelt utformet.

Norwegian hadde heller ikke sannsynliggjort at det vil være uforholdsmessig byrdefullt å utbedre onlinebookingen, slik at det blir mulig for kunder som trenger assistanse, å registrere hele reisen på nettet. Ombudet mente derfor at Norwegian bryter plikten til universell utforming.

Saksnummer: 09/985

Lov: DTL § 9

Dato: 27. januar 2011.

UTTALELSE I KLAGESAK- SPØRSMÅL OM UNIVERSELL UTFORMING AV NORWEGIANS ONLINEBOOKING

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage av 23. april 2009. Det fremgår av klagen at Norwegian ikke oppfyller kravet til universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi synshemmede og andre med nedsatt funksjonsevne, ikke kan oppgi at de har behov for assistanse,

samtidig med at de bestiller flybilletter på nettsidene. Slik det er i dag, må synshemmede og andre som trenger assistanse ringe kundeservice og oppgi dette i etterkant av selve bestillingen.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer med at Norwegian bryter plikten til å sikre universell utforming av virksomhetens online booking på nettsidene, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd. Det avgjørende for ombudet er at Norwegian ikke har sannsynliggjort hvorfor det ikke kan tilrettelegges for at passasjerene kan oppgi at de trenger assistanse eller ledsager (all nødvendig bestillingsinformasjon) på nettsidene.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra det tidspunkt Norwegian mottar ombudets brev, se vedlagte orientering. Ombudet beklager lang saksbehandlingstid. Dette skyldes stor saksmengde hos ombudet.

OMBUDETS UTTALELSE

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 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.

Klager mener seg diskriminert av Norwegian fordi han i etterkant av bestilling på nettsidene må ringe manuelt å oppgi at han er synshemmet. Han viser til at dette kan medføre lang kø, og mange tellerskritt før han blir betjent av Norwegian på telefonen. Klager viser til at de fleste andre passasjerer kan gi all nødvendig informasjon om seg selv og sin reise via online booking-systemet. Han hevder han bruker mer tid og penger på å bestille billetter hos Norwegian enn andre kunder.

Norwegian anfører at grunnen til at reisende med nedsatt funksjonsevne må booke manuelt via kundesenteret er at selskapet må registrere i bookingsystemet at dette er passasjerer med spesielle behov. Det kan være plassbegrensninger slik at en må søke om plass. Eksempler på reisende som må booke manuelt er barn som reiser alene, allergikere, synshemmede og personer med rullestol. Norwegian viser til at dette er begrunnet ut fra sikkerhetshensyn fordi det er begrensninger på hvor mange reisende på hver avgang som krever ekstra oppfølging av personalet. Den som har førerhund må gi beskjed ved bestilling av billetten, personer som er både blind og døv må ha ledsager. Blinde kan reise i 4 timer uten ledsager.

Norwegian viser til at selskapet bruker et globalt bookingsystem som heter Amadeus hvor alle søk knyttet til spesielle behov, må registreres manuelt. Norwegian viser til at dette er prosesser som i dag ikke kan gjøres via nettet av den reisende. Det er i Norwegians interesse at dette skal la seg gjøre i fremtiden.

Norwegian anfører at telefonnummeret man ringer ikke er et "teletorg" nummer, men nummeret til Kundesentret som har vanlig Norgestakst. Norwegian anfører at hensikten med regelverket er å tilrettelegge for funksjonshemmede i samfunnet, altså det stikk motsatte av å diskriminere.

RETTLIG 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

Norwegian er en virksomhet som har plikt til å sikre at virksomhetens hovedløsning, herunder de deler av selskapets nettside som retter seg mot kunder, er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Virksomheten skal derfor tilrettelegge de deler av virksomheten som benyttes av allmennheten (kunder eller andre) på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, vil ha tilgang til virksomhetens tjenester. Flyselskapets alminnelige funksjon er å tilby flybilletter som blant annet kan bestilles på nett. Plikten til universell utforming omfatter derfor å sikre at bestillingssystemet for flybilletter (onlinebooking) på Norwegians nettside kan benyttes av selskapets kunder, uavhengig av nedsatt funksjonsevne.

Er onlinebookingen på Norwegians nettside universelt utformet?

Ombudet skal ta stilling til om Norwegian bryter plikten til universell utforming fordi det ikke finnes rubrikker på onlinebookingen hvor passasjerene kan oppgi ekstraopplysninger av betydning for reisen.

Personer med nedsatt synsevne kan ved hjelp av tekniske hjelpemidler som leseleser, programvare for syntetisk tale og/eller forstørrelse bestille flybilletter via Norwegians onlinebooking, men må i etterkant av selve bestillingen kontakte kundesenteret for å opplyse om at de har nedsatt synsevne. Dette gjelder også for reisende med rullestol, og andre grupper som er avhengig av assistanse på reisen. Disse opplysningene er av stor betydning for reisen da det av sikkerhetsmessige årsaker er viktig for selskapet å vite hvor mange av de reisende som har nedsatt funksjonsevne. Slik systemet for onlinebooking er utformet i dag så er det ikke mulig å registrere tilleggsopplysninger om nedsatt funksjonsevne, barn som reiser uten følge etc på nett.

Utviklingen i samfunnet går i retning av økt bruk av internett og IKT. I Ot.prp. nr 44 (2007-2008) s. 141 uttaler også Barne- og likestillingsdepartementet at

"Fordi utviklingen går i retning av økt bruk av IKT på alle samfunnsområder, må ny teknologi som hovedregel utformes universelt, uavhengig av om det finnes tradisjonelle løsninger for eksempel telefoni eller personlig oppmøte.."

Dette vil i stor grad også gjelde for selskaper som Norwegian. Norwegian er et lavprisselskap som i stor grad har lagt opp sitt billettsystem slik at kundene utelukkende skal kunne bestille flybillettene på nett, uten å være i kontakt med kundesenteret. Dette gir kundene større tilgang til tjenestene, og bedre tilgang til de beste og billigste billettene. 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 mener ombudet at Norwegians onlinebooking i dag ikke er i tråd med den rettslige standarden universell utforming.

Vil krav om universell utforming være uforholdsmessig for Norwegian?

Ombudet må deretter vurdere om det vil være en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av Norwegians online booking sider. Det er Norwegian som har bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å gjøre bookingsystemet universelt utformet.

Ombudet understreker viktigheten av at Norwegian prøver andre ikke-diskriminerende alternativer. Ombudet viser til at formålet med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er å bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes, jf. lovens § 1 andre ledd. 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.

Ombudet ser at det å ringe Kundesenteret for å gi nødvendige opplysninger, og betale 35 øre i minuttet for samtalen, i utgangspunktet ikke er en stor byrde for den reisende. Vanligvis vil dette ikke ta mye tid, og nummeret følger vanlig Norgestakst.

Norwegian har anført at selskapet benytter et globalt bookingsystem som heter Amadeus, hvor alle søk knyttet til spesielle behov, må registreres manuelt. Dette er prosesser som i dag ikke kan gjøres av den reisende selv. Selskapet har ikke utdypet hvorfor det ikke er mulig å få til et system med rubrikker på onlinebookingen hvor den reisende selv registrerer spesielle behov. Det er heller ikke innhentet kostnadsoverslag fra leverandør av nettløsninger som viser hvor mye det vil koste å tilrettelegge onlinebookingen. Det er uklart for ombudet hvor omfattende endringer av nettsidene dette vil innebære. Ombudet mener at Norwegian med sin knappe redegjørelse til ombudet ikke har sannsynliggjort at det vil være uforholdsmessig byrdefullt å endre onlinebookingen. Ombudet understreker også at Norwegian ikke har svart på ombudets anmodning om redegjørelse av 15. april 2010.

Ombudet gjør også oppmerksom på at dersom det etableres rubrikker hvor det er mulig å plote inn slik nødvendig ekstrautstyr vil dette være til nytte også for andre kunder, og ikke bare kunder med nedsatt funksjonsevne. Endring av onlinebookingen vil derfor ha en generell samfunnsnyttig betydning. Norwegian har selv vist til at selskapet ønsker et slikt system i fremtiden. Ombudet viser til at det er mange barn som krever ledsager ved å reise alene, og at slik informasjon bør kunne gis utelukkende ved å bruke nettsidene.

KONKLUSJON

Ombudet konkluderer med at Norwegian bryter plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi onlinebookingen ikke er universelt utformet.

Ombudets forslag til tiltak:

Ombudet oppfordrer Norwegian til å gjøre onlinebookingen tilgjengelig slik at personer som er avhengig av assistanse også kan bestille flybilletter, uten å måtte gå om Kundesenteret. Ombudet mener det bør opprettes rubrikker i onlinebookingen hvor passasjerer kan plote inn slik nødvendig informasjon. Det er ikke opp til ombudet å vurdere hvordan Norwegian skal løse dette. Ombudet oppfordrer likevel Norwegian til å gå i dialog med sin leverandør av nettsider, og program for onlinebooking for å få til en løsning.

Ombudet ber om tilbakemelding på uttalelsen innen **20. mars 2011**. Dersom Norwegian ikke retter seg etter ombudets uttalelse vil ombudet å bringe saken inn til vurdering hos Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Nemnda kan treffe vedtak om at det foreligger brudd på plikten til universell utforming, jf. diskrimineringsombudsloven § 7. Nemnda har også kompetanse til å pålegge stansing, retting eller andre tiltak. Dersom Norwegian ikke følger et pålegg fra Likestillings- og diskrimineringsnemnda, har nemnda myndighet til å ilegge en løpende tvangsmulkt frem til forholdet er brakt i orden.

27. januar 2011

Sunniva Ørstavik
likestillings- og diskrimineringsombud

