



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Vår ref.:
11/410

Dato:
18.09.2013

Saksnummer: 11/410
Lovgrunnlag: DTL § 9
Dato for uttalelse: 12.11.2012

Sammendrag av sak 11/410

Likestillings- og diskrimineringsombudet mottok en klage fra X. Klagen gjaldt muligheten for å reservere kinobilletter for rullestolbrukere på Bergen kinos nettsider. X viste til at virksomhetens IKT-løsning ikke kunne benyttes av rullestolbrukere, da det ikke var mulig å reservere seter forbeholdt rullestolbrukere gjennom Bergen kinos billettkjøpsløsning på nett. Det ble videre hevdet at man heller ikke bare kunne ta en telefon for å bestille billett, ettersom telefonen ikke var bemannet.

Bergen kino opplyste at det ikke var mulighet for kjøp av rullestolplasser med det daværende billettsystemet på nett. Det ble imidlertid vist til at en større forbedring av systemet var under utarbeidelse, og at samkjøringen av ulike prosesser med en rekke aktører var blant årsakene til at dette trakk ut i tid.

Spørsmålet ombudet skulle ta stilling til var om Bergen kinos nettløsning for billettkjøp tilfredsstiller krav til universell utforming.

Ettersom Bergen kino gjorde det mulig for rullestolbrukere å kjøpe kinobilletter på nett på lik linje med andre, fant Likestillings- og diskrimineringsombudet at Bergen kino ikke brøt plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

OMBUDETS UTTALELSE

Sakens bakgrunn

Likestillings- og diskrimineringsombudet mottok 18. februar 2011 en klage fra X. Klagen gjaldt muligheten for å reservere kinobilletter for rullestolbrukere på Bergen kinos nettsider.

X viste til at virksomhetens IKT-løsning ikke kunne benyttes av rullestolbrukere, da det ikke var mulig å reservere seter forbeholdt rullestolbrukere gjennom Bergen kinos billettkjøpsløsning på nett. Det ble videre hevdet at man heller ikke bare kunne ta en telefon for å bestille billett, ettersom telefonen ikke var bemannet. X pekte videre på at Filmweb allerede hadde et system på sine nettsider hvor man kunne velge hvor man ville sitte, men at når det gjaldt rullestolplassene så var ikke den aktuelle knappen aktivert.

Ombudet sendte 1. juli 2011 Bergen kino en anmodning om redegjørelse i saken. Det ble bedt om at virksomheten ga tilbakemelding både når det gjaldt den eksisterende nettløsningen og eventuelle planer om å forbedre billettbestillingssystemet med hensyn til rullestolbrukere. Ombudet ba dessuten virksomheten redegjøre for hvilke andre muligheter personer i rullestol hadde for å bestille kinosete uten å møte opp før forestillingen.

I Bergen kinos brev av 13. juli 2011 fremgikk blant annet at det ikke var mulighet for kjøp av rullestolplasser med det daværende billettsystemet på nett. Det ble imidlertid vist til at en større forbedring av systemet var under utarbeidelse, og at samkjøringen av ulike prosesser med en rekke aktører var blant årsakene til at dette trakk ut i tid. Det ble i den forbindelse gitt uttrykk for at virksomheten ønsket å gi alle mulighet til å kjøpe billetter på internett.

Det ble videre vist til at inntil det nye systemet var på plass, kunne rullestolbrukere reservere billetter ved å ringe virksomhetens sentralbord alle dager mellom klokken 08.00 - 15.00. For billettbestilling utenom åpningstiden ble det vist til vakthavende senterleders mobilnummer. Videre kunne billetter kjøpes i billettluken.

I brev av 2. april 2012 ga Likestillings- og diskrimineringsombudet uttrykk for at det var positivt at Bergen kino var i gang med en forbedring av billettkjøpsløsningen på nett, slik at også rullestolbrukere ville få mulighet til å benytte denne løsningen. Ombudet ba om en tilbakemelding på hvor langt

prosessen da var kommet, og eventuelt når de angitte endringene ville bli gjennomført.

Da ombudet ikke mottok noe svar på denne henvendelsen, ble Bergen kino i brev fra ombudet av 28. august 2012 på nytt bedt om å svare på ovennevnte spørsmål. Virksomheten ble gjort oppmerksom på at dersom ombudet ikke mottok svar innen den oppgitte fristen, ville ombudet komme med en uttalelse basert på de foreliggende opplysningene i saken.

Bergen kino opplyste i brev av 4. september 2012 at Bergen kino publiserte ny kjøpsløsning på nett i juni 2012. Bergen kino beklager i brevet at løsningen var blitt betydelig forsinket på grunn av tekniske utfordringer, men at arbeidet med å legge inn kategorien rullestolplasser for kjøp i nettløsningen nå var i gang og ville være tilgjengelig snart. Det ble presisert at virksomheten etter omleggingen kun tilbyr salg av kinobilletter på nett, ikke reservasjon. Dette gjelder uansett kundekategori. Ombudet har nylig sett på Bergen kino sin nettløsning for bestilling av billetter, og ser at det nå også er mulig for rullestolbrukere å bestille billetter til kinoen på nett.

Rettslig grunnlag

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

Etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd har enhver virksomhet rettet mot allmennheten plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon.

Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 andre ledd.

Plikten til universell utforming gjelder så langt tilretteleggingen ikke 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. effekten av tilretteleggingen for å nedbygge 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.

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) omfattes av de fysiske forholdene som skal tilrettelegges. Dette følger direkte av dtl § 9 andre ledd. Dtl § 11 inneholder imidlertid en egen bestemmelse om universell utforming av IKT. Det følger av denne bestemmelsens andre ledd at nye IKT-løsninger som et utgangspunkt skal være universelt utformet fra og med 1. juli 2011, mens eksisterende IKT-løsninger skal være universelt utformet fra 1. januar 2021.

Det er gitt klare anvisninger i lovens forarbeider på at dtl § 9 skal anvendes ved siden av dtl § 11 når det gjelder IKT. Det følger av forarbeidene at LDO kan få til vurdering klager om brudd på plikten til generell tilrettelegging etter § 9 også når det gjelder IKT rettet mot allmennheten.

Ombudets vurdering

Ombudet konstaterer innledningsvis at Bergen kino er en virksomhet rettet mot allmennheten, som derfor har plikt til å sikre at dens hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens (dtl.) § 9.

Dersom en IKT-løsning er en hovedløsning i virksomhetens tjenestetilbud, har virksomheten plikt til å tilrettelegge på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, vil ha tilgang til løsningene.

Ombudet finner det klart at når Bergen kino tilbyr salg/reservasjon av kinobilletter på nett er dette å anse som en hovedløsning, selv om virksomheten også tilbyr salg av billetter på telefon og ved oppmøte. Det vises i den forbindelse til at en virksomhet kan ha flere hovedløsninger, jf. Ot.prp.nr.44 (2007-2008) s. 167, og at virkeområdet for kravet til universell utforming for nettløsninger etter forarbeidene som hovedregel gjelder nettløsningen som sådan.

Spørsmålet ombudet skal ta stilling til er om Bergen kinos nettløsning for billett kjøp tilfredsstillende krav til universell utforming. Det forhold som er konkret påklaget er at det ikke er mulig å reservere rullestolplasser på nett. Ombudet begrenser sin vurdering til dette, og tar derfor ikke stilling til om andre funksjoner ved nettløsningen er tilrettelagt for flest mulig.

Bergen kino forklarer i sin redegjørelse av 4. september 2012 at de nå kun tilbyr salg av kinobilletter på nett, ikke reservasjon, og at dette gjelder uansett kategori. Ombudet bemerker for ordens skyld at med mindre mulighetene for den ene eller andre løsningen er forskjellig for ulike kundegrupper, er ikke distinksjonen mellom reservasjon og kjøp relevant for diskrimineringsspørsmålet.

I Bergen kinos redegjørelse av 4. september 2012 heter det at arbeidet med å legge inn kategorien rullestolplasser for kjøp er i gang og vil være tilgjengelig snart. De aktuelle setene i hver sal vil være tydelig merket med rullestol og riktig pris vil være knyttet opp til de ulike plassene.

Ombudet har etter å ha mottatt denne redegjørelsen undersøkt Bergen kinos nettsider, og ser at løsningen som virksomheten har beskrevet, nå er tilgjengelig for kundene. På denne bakgrunn legges det til grunn at det påklagede forhold er rettet opp av virksomheten.

Ombudet viser for øvrig til formålet i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 1, og understreker betydningen av slike tiltak som det her er snakk om for å bygge ned samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og sikre like muligheter til samfunnsdeltakelse for alle, uavhengig av funksjonsevne.

Konklusjon

Ettersom det nå er mulig for rullestolbrukere å kjøpe kinobilletter på nett på lik linje med andre, finner Likestillings- og diskrimineringsombudet at Bergen kino ikke bryter plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Oslo, 18.09.2013

Sunniva Ørstavik,
likestillings- og diskrimineringsombud.