



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Vår ref.:

11/377

Dato:

29.05.2013

Ombudets uttalelse

Klager hevder at musikkstreamingstjenesten Spotify ikke er tilrettelagt for bruk med skjermlesere med syntetisk tale eller lese-list.

Ombudet konkluderer med at Spotify på det nåværende tidspunkt, før det foreligger forskrifter om universell utforming av IKT, ikke bryter plikten til å sikre universell utforming av sine nett-tjenester etter dtl § 9 tredje ledd. Ombudet mener likevel at det er viktig at Spotify fortløpende, også i forkant av

at forskriften blir innført og trer i kraft, vurderer om de kan iverksette

hensiktsmessige tiltak som bidrar til at deres nett-tjenester blir tilgjengelig for flest mulig.

Saksnummer: 11/377

Lovgrunnlag: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9

Dato for uttalelse: 3. mai 2013

Sakens bakgrunn

A:

A har klaget på at Spotify sin musikkstreamingstjeneste ikke er

tilrettelagt for bruk med skjermlesere med syntetisk tale eller lese-list. A har

prøvd tjenesten på både Windows XP og Mac.

Spotify:

Spotify hevder at det ikke er teknisk mulig å gjøre dagens klientbaserte versjon

av tjenesten kompatibel med skjermlesere. Det kan imidlertid bli aktuelt for Spotify å utvikle og tilby sine tjenester via andre tekniske plattformer som vil gjøre det mulig å anvende tjenesten med skjermlesere. I så fall er det Spotifys ambisjon å imøtekomme kravet om tilrettelegging for personer med nedsatt syn ved å gjøre tjenesten kompatibel med skjermlesere.

Spotify viser til at standarder og retningslinjer som nevnt i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (dtl) § 11 annet ledd fortsatt ikke er på plass. Spotify er kjent med at Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og ansvarlig departement arbeider med dette og at forslag til forskrift er sendt på høring. Spotify vil vurdere spørsmålet om tilrettelegging av sine løsninger når kravene foreligger.

Rettslig grunnlag

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

Denne saken reiser spørsmål om virksomheters plikt til å sikre universell utforming etter dtl § 9. Dtl § 9 tredje ledd pålegger offentlige og private virksomheter rettet mot allmennheten en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon, så langt det ikke medfører en uforholdsmessig byrde for virksomheten.

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

ledd. Dette betyr at virksomhetens fysiske fasiliteter, som skal benyttes av allmennheten (kundene), skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig får tilgang til de tjenester virksomheten tilbyr.

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.

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.

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 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. Slik klager kan komme både før og etter at tidsfristene etter § 11 er gjort gjeldende gjennom forskrifter og standarder. En slik klage skal ombudet behandle på samme måte som andre klager om brudd på diskrimineringsbestemmelsen innenfor ombudets myndighet etter diskrimineringsombudsloven, jf. Ot.prp nr. 44 (2007-2008)

Side 3 av 7

punkt 10.5.6.5 s. 174.

Det er så langt ikke vedtatt forskrifter om universell utforming av IKT, men Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) har varslet at det kommer forskrifter om universell utforming blant annet av nettløsninger i 2013. Forslag til forskrift ble sendt ut på høring 5. november 2012 med høringsfrist 5. februar 2013. I første omgang vil forskriften gjelde nye nettløsninger og billettautomater. Eksempler på løsninger som vil bli er omfattet er i følge Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) billettautomater, minibanker, nettsider for internetthandel, nettsider som gir informasjon til allmennheten og lignende.

Ombudet legger til grunn at dtl § 11 og bakgrunnen for denne bestemmelsen innebærer at rekkevidden av plikten etter § 9 er begrenset for eksisterende IKT løsninger. Så lenge det ikke foreligger forskrifter for universell utforming av IKT finner ombudet at det ved anvendelsen av § 9 må foretas en noe innskrenket forholdsmessighetsvurdering.

Ombudets vurdering

Spotify er en musikkjeneste. Spotify henvender seg til publikum i sin alminnelighet, og er derfor en virksomhet rettet mot allmenheten.

Virksomhetens alminnelige funksjon er å gi tilgang til musikk på datamaskin, mobiltelefon og nettbrett. Kunder benytter virksomhetens internettløsninger for å få tilgang til musikk (musikkstreaming). Spotify sin nettløsning utgjør således en del av virksomhetens hovedløsning, og dtl § 9 stiller dermed i utgangspunktet et krav om at nettløsningen skal være universelt utformet. Dette

medfører at nettløsningen må tilrettelegges slik at den kan benyttes av flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger.

Er Spotify sine nettløsninger universelt utformet?

Det første ombudet må ta stilling til er om Spotify sine nettløsninger

tilfredsstillter kravet til universell utforming, slik at Spotify sine musikkjenester er tilgjengelige for flest mulig.

Det er enighet mellom partene om at Spotify sine nettløsninger ikke er

tilrettelagt for bruk med skjermleser eller leseleser (tilgjengelighetsteknologi).

Dette gjør det vanskelig for brukere med nedsatt syn å benytte seg av Spotify sine nettsider og musikkstreamingstjenester. Ombudet legger således til grunn at Spotify sine nettløsninger ikke er universelt utformet, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Vil krav om universell utforming være uforholdsmessig?

Ombudet skal vurdere om det vil medføre en uforholdsmessig byrde for Spotify

å sikre universell utforming av sine nettløsninger. Det er Spotify som har

bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å sørge for dette, jf. dtl

§ 13.

For at Spotify sine nettløsninger skal kunne benyttes av personer med nedsatt

syn må IKT-løsningene tilrettelegges for bruk med tilgjengelighetsteknologi.

Spotify hevder at det ikke er teknisk mulig å gjøre dagens klientbaserte versjon

av tjenesten kompatibel med skjermlesere, og at dersom det skal være mulig å

anvende tjenesten med skjermlesere må Spotify utvikle og tilby sine tjenester via andre tekniske plattformer. Spotify har vist til at standarder og retningslinjer som nevnt i dtl § 11 annet ledd fortsatt ikke er på plass, og at Spotify vil vurdere spørsmålet om tilrettelegging av sine løsninger når kravene foreligger.

Ombudet tar utgangspunkt i at lovgiver har lagt opp til en skrittvis oppfyllelse av kravet til universell utforming for IKT-systemer, samt at standarden for hvordan slike internettløsninger må utformes for å tilfredsstille kravet til universell utforming ennå ikke er endelig fastsatt. Så lenge det ennå ikke er fastsatt forskrift for universell utforming av eksisterende IKT finner ombudet, som ovenfor presisert, at det må foretas en noe innskrenket forholdsmessighetsvurdering ved anvendelsen av § 9.

Ombudet ser hen til at Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) for tiden arbeider med å ferdigstille en forskrift som vil regulere spørsmål av typen som er gjenstand for behandling i denne saken.

Ombudet viser i den anledning til Likestillings- og diskrimineringsnemndas sak 30/2010 som gjaldt spørsmålet om selskapet Parkeringsautomatselskap oppfylte kravet til universell utforming av sine parkeringsautomater. Ved forholdsmessighetsvurderingen la nemnda i denne saken avgjørende vekt på at Samferdselsdepartementet arbeidet med ny forskrift som ble antatt å ville regulere spørsmål av typen som var gjenstand for behandling i saken. Nemnda bemerket at det på det daværende tidspunktet ikke forelå noen klar standard for hvordan automatene måtte utformes for å tilfredsstille kravet til universell utforming. Dersom Nemnda konstaterte at automatene var i strid med loven, så

Side 6 av 7

ville Parkeringsautomatselskapet få plikt til å iverksette tiltak for å sikre universell utforming av automatene. Nemnda uttalte videre blant annet at: «Det er risiko for at et nytt regelverk om kort tid kan medføre at de samme tiltakene vil bli ansett som unødvendig eller utilstrekkelige.»

Ombudet tar utgangspunkt at det i løpet av nær framtid blir vedtatt forskrift om krav til universell utforming av IKT-løsninger. Forskriften vil etter det opplyste regulere spørsmål om universell utforming av nettløsninger. Ombudet har ut i fra dette, etter en helhetsvurdering kommet til at det på det nåværende tidspunkt, før forskriften foreligger, vil være en uforholdsmessig byrde for Spotify å tilrettelegge sine nettløsninger for bruk av tilgjengelighetsteknologi, jf. dtl. § 9 tredje ledd.

Konklusjon

Ombudet konkluderer ut i fra dette med at Spotify med sine nett-tjenester på det nåværende tidspunkt ikke bryter plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Selv om ombudet har konkludert med at Spotify ikke bryter plikten til universell utforming på det nåværende tidspunkt, mener ombudet det er viktig at Spotify fortløpende, også i forkant av at forskriften blir innført og trer i kraft, vurderer om de kan iverksette hensiktsmessige tiltak som bidrar til at deres nett-tjenester blir tilgjengelig for flest mulig.

Oslo, 03.05.2013

Sunniva Ørstavik, likestillings- og diskrimineringsombud.

Side 7 av 7