

## UTTALELSE I KLAGESAK - SPØRSMÅL OM MANGLENDE UNIVERSELL UTFORMING AV BILTEMA BUTIKK

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage datert 3. november 2010 på manglende tilgjengelighet for rullestolbrukere til Biltema Kristiansund.

Klager hevder at butikken ikke oppfyller kravet til universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi det ikke er tilgjengelig kundeheis mellom butikkens første og andre etasje.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer med at Biltema Kristiansund bryter plikten til å sikre universell utforming av virksomhetens lokaler jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd. Brudd på plikten regnes som diskriminering av personer med nedsatt bevegelsesevne, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fjerde ledd.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Fristen er tre uker fra partene har mottatt dette brevet, se vedlagte orientering

## OMBUDETS UTTALELSE

### Sakens bakgrunn

Biltema sin butikk i Kristiansund har to etasjer. Det finnes ikke kundeheis i butikklokalet mellom etasjene, men det er rullebånd som går opp til andre etasje og en vareheis på lageret.

Klager mener rullebåndene opp til andre etasje er lange og bratte. Betjeningen opplyser om at rullestolbrukere kan bruke vareheisen, men at betjeningen må rydde unna varer for at man skal komme frem til denne vareheisen.

*Biltema Kristiansund* bekrefter at butikken ikke har kundeheis mellom etasjene. Butikken har imidlertid en vareheis som fint kan brukes av alle ifølge med en ansatt. Vareheisen er tilgjengelig ved at den er lokalisert på lageret som er i umiddelbar nærhet av butikklokalet. Ettersom betjeningen selv benytter heisen er det som regel grei tilgang til den, og det er heller ikke noe problem for betjeningen å flytte varer/paller de gangene det trengs.

Butikken har også to godt fungerende rullebånd mellom etasjene. Det er "normal" høyde opp til andre etasje, slik at det vil være selvmotsigende å si at rullebåndene både er lange og bratte. Betjeningen er behjelpelig og kan stå som en sikring bak på rullebåndene hvis rullestolbrukere ønsker det.

Biltema mener butikken er universelt utformet gjennom lett tilgjengelig vareheis og to godt fungerende rullebånd.

### Rettslig grunnlag

Ombudet har kompetanse til å 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 tilrettelegging, 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. Gjennom fysisk tilrettelegging skal flest mulig få tilgang til virksomhetens lokaler.

Dette betyr at virksomhetens fasiliteter som skal benyttes av allmennheten (kunder og andre) 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 særløsninger som egne innganger, områder og lignende for bestemte grupper. Dette gjelder særskilt for løsninger som er stigmatiserende eller nedverdiggende.

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. Lovgiver har bestemt at det særlig skal legges vekt på:

1. tilretteleggingens effekt 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

Dersom ombudet kommer til at det er en uforholdsmessig byrde å rette de påklagede forholdene i tråd med kravene til 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.

### Ombudets vurdering

Biltema Kristiansund er en virksomhet som henvender seg til publikum i sin alminnelighet, og er derfor "rettet mot allmennheten". Virksomheten har derfor plikt til å sikre at virksomhetens hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9. Plikten til universell utforming omfatter helt klart å gjøre butikklokalene tilgjengelig. Dette gjelder alle etasjer.

## Er Biltema Kristiansund universelt utformet?

I klagen fremgår det at butikken ikke har noen kundeheis mellom første og andre etasje. Biltema viser til at andre etasje i butikken er tilgjengelig for rullestolbrukere både ved bruk av vareheis lokalisert på lageret og to godt fungerende rullebånd.

Vareheisen er lokalisert på lageret i umiddelbar nærhet av butikklokalet. Biltema skriver at heisen kan brukes i følge med en av de ansatte, og at de ansatte vil være behjelpelig med å flytte vekk paller og varer som står i veien for å komme til heisen. Butikken anfører videre at de ansatte bruker heisen selv, slik at det som regel vil være grei tilgang til heisen.

Ombudet mener at kunder kan bruke vareheisen fremstår som en særløsning. Dette er ikke en heis som kunder i utgangspunktet skal bruke. Den er heller ikke tilgjengelig ettersom varer/paller må flyttes for at den skal kunne brukes.

Ombudet har i sin tidligere praksis (blant annet 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 legger ombudet vekt på at ansatte i en butikk og andre steder 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 betjenes. En løsning der kunden må tilkalle betjeningen for å kunne benytte seg av butikkens tjenester vil også kunne føles 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 be betjeningen flytte varer/paller foran heisen.

Når det gjelder rullebåndene skriver butikken at det er normal høyde opp til andre etasje slik at båndene er lange, men ikke bratte. Butikken vil også være behjelpelig med å stå som sikring bak på rullebåndet hvis rullestolbrukeren ønsker det. Når det gjelder butikkens anførsel om at betjeningen kan stå som sikring viser ombudet til det som i forrige avsnitt er skrevet om tilkallingsordninger.

Bruk av rullebånd innebærer et sikkerhetsspørsmål for rullestolbrukere. Ombudet kjenner til at det på flere offentlige steder har vært satt opp advarselskilt 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.

Standard Norge gir i sin standard 11001-1:2009 "universell utforming av byggverk" nærmere anbefalinger og generelle krav til universell utforming av byggverk. 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 9.6 står det at *rullende fortau tilfredstiller ikke krav for universell utforming*.

Ombudet finner på bakgrunn av dette at verken vareheisen eller rullebåndene Biltema Kristiansund har per i dag vil tilfredsstillere kravene til universell utforming av virksomhetens lokaler.

Plikten til universell utforming innebærer at det etableres en inkluderende løsning som ikke bærer preg av en særløsning for en bestemt gruppe. Hvordan de fysiske forhold ved en virksomhet skal utformes for å sikre tilgjengelighet for flest mulig, må vurderes konkret. I dette tilfellet mener ombudet at butikken bør installere en kundeheis i sine lokaler. En heis vil tilfredsstillere kravene til å være en del av hovedløsningen for å komme opp til butikkens andre etasje. I NS 11001-1:2009 punkt 10.7 listes nærmere anbefalinger og krav til personheiser og deres gulvareal, bredde m.m.

Biltema Kristiansund har ikke fremsatt noen anførsler om at virksomheten ikke har økonomi til å installere heis, at det vil være byggtekniske utfordringer med dette eller andre forhold som sannsynliggjør at det vil være uforholdsmessig byrdefullt for butikken å sikre universell utforming av det påklagede forhold.

Ombudet finner derfor at Biltema Kristiansund ikke har sannsynliggjort at det foreligger forhold som vil medføre at det er en uforholdsmessig byrde for virksomheten å utbedre tilgjengeligheten til butikkens andre etasje ved å installere heis.

Ombudet vil anbefale at Biltema Kristiansund tar kontakt med lokale heisleverandører for gjennomføring av bygging og installering av kundeheis i butikkens lokaler.

### **Konklusjon**

Likestillings- og diskrimineringsombudet konkluderer med at Biltema Kristiansund bryter plikten til å sikre universell utforming av sine lokaler, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Dersom Biltema Kristiansund ikke retter seg etter ombudets uttalelse vil ombudet vurdere 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 Biltema Kristiansund ikke følger et pålegg fra Likestillings- og diskrimineringsnemnda, har nemnda myndighet til å ilegge en løpende tvangsmulkt frem til forholdet er brakt i orden.