



Likestillings- og  
diskrimineringsombudet

Vår ref.:

11/1345

Dato:

29.05.2013

## Ombudets uttalelse

Klager hevdet at musikkstreamingstjenesten Wimp Music ikke er tilrettelagt for bruk med skjermlesere med syntetisk tale eller leselist.

Ombudet konkluderer med at Wimp Music 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 diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd.

Ombudet mener likevel at det er viktig at Wimp Music 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: 11/1345**

**Lovgrunnlag: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven 9**

**Dato for uttalelse: 2. mai 2013**

## Sakens bakgrunn

**A:**

A har klaget på at Wimp Music 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.

### **Wimp Music:**

Wimp Music erkjenner at det ikke er mulig å benytte desktop versjonen av Wimp-klienten på Windows og Mac med syntetisk tale eller lese-list (tilgjengelighetsteknologi). Bakgrunnen for dette er at den plattformen Wimp Music benytter, Adobe Air, ikke støttet tilgjengelighetsteknologi da klienten ble utviklet.

For å implementere støtte for tilgjengelighetsteknologi i desktop versjonen av Wimp Music på Windows og Mac er det i følge Wimp Musics foreløpige undersøkelser nødvendig å gjennomgå samtlige informasjons og navigasjonselementer i applikasjonen og legge til nødvendig tekst som kan benyttes av tilgjengelighetsteknologi.

Wimp Music hevder dette vil bli meget kostbart. Det vises blant annet til utgifter tilknyttet utviklertimer, samt oversettelse til de språk som klienten har støtte for. Det hevdes at i tillegg til utviklertimene vil implementering av støtte for tilgjengelighetsteknologi også ha en kostnad i form av utsettelse av andre utviklingsoppgaver.

Wimp Music opplyser at de ønsker å tilrettelegge desktop-applikasjonen for bruk av skjermlesere, og at de håper at de etter hvert vil bli i stand til å implementere dette.

Wimp Music etterlyser videre nærmere retningslinjer for hvilke standarder ombudet forventer at applikasjoner skal tilfredsstillere. Det vises til at det ikke er utarbeidet retningslinjer etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 11.

### **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) 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**

Wimp Music er en musikkjeneste. Wimp Music 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 internett-tjenester for å få tilgang til musikk (musikkstreaming). Wimp Music 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 Wimp Music sine nettløsninger universelt utformet?**

Det første ombudet må ta stilling til er om Wimp Music sine nettløsninger tilfredsstillende kravet til universell utforming, slik at Wimp Music sine musikkjenester er tilgjengelige for flest mulig.

Det er enighet mellom partene om at Wimp Music sine nettløsninger ikke er tilrettelagt for bruk med skjermleser eller leselist (tilgjengelighetsteknologi). Dette gjør det vanskelig for brukere med nedsatt syn å benytte seg av Wimp Music sine nettsider og musikkstreamingstjenester. Ombudet legger således til grunn at Wimp Music 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 Wimp Music å sikre universell utforming av sine nettløsninger. Det er Wimp Music som har bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å sørge for dette, jf. dtl § 13.

For at Wimp Music sine nett-tjenester skal kunne benyttes av personer med nedsatt syn må IKT-løsningene tilrettelegges for bruk med tilgjengelighetsteknologi.

Wimp Music hevder at det i dag ikke er mulig å benytte desktop versjonen av Wimp-klienten på Windows og Mac med leselist eller syntetisk tale (tilgjengelighetsteknologi). For å implementere støtte for tilgjengelighetsteknologi er det i følge Wimp Musics undersøkelser nødvendig å gjennomgå samtlige informasjons og navigasjonselementer i applikasjonen og legge til nødvendig tekst som kan benyttes av tilgjengelighetsteknologi. I følge Wimp Music sine anslag vil kostnaden i form av medgåtte utviklertimer, avhengig av hvordan en beregner kostnaden av en utviklertime og hvor mye tid

som faktisk vil gå med, beløpe seg til i størrelsesorden NOK 150 000. I tillegg kommer oversettelse til de språk som klienten har støtte for (for tiden seks språk) som vil beløpe seg til anslagsvis NOK 10 000 per språk. Wimp Music opplyser videre at i tillegg til utviklertimene, så vil implementering av støtte for tilgjengelighetsteknologi også ha en kostnad i form av utsettelse av andre utviklingsoppgaver. Denne kostnaden er ifølge Wimp Music vanskelig å beløpsfeste, men den overstiger etter Wimp Musics vurdering utviklings- og oversettelseskostnaden.

Ombudet legger ut i fra dette til grunn at en tilrettelegging for å sikre at kunder som bruker tilgjengelighetsteknologi skal kunne benytte seg av nettløsningen vil kreve ressurser av et visst omfang og vil påføre Wimp Music en viss kostnad.

Samtidig tar ombudet 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 internett-tjenester 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 Side 7 av 9

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 va i strid med loven, så 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 Wimp Music å tilrettelegge sine nettløsninger for bruk av tilgjengelighetsteknologi, jf. dtl. § 9 tredje ledd.

## **Konklusjon**

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



Selv om ombudet har konkludert med at Wimp Music ikke bryter plikten til universell utforming på nåværende tidspunkt, mener ombudet det er viktig at Wimp Music 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, 02.05.2013

Sunniva Ørstavik

likestillings- og diskrimineringsombud