



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Vår ref.

Deres ref.

Dato:

10/2058-4-HCF

04.10.2011

Skilting til toalett på Ikea Sørlandet er ikke i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven

Ombudet fant at måten Ikea har skiltet til sine toaletter på ved Ikea Sørlandet kunne vært bedre i form av at noen skilt kunne vært plassert lavere, men skiltingen strider ikke mot plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Saksnummer: 10/2058

Lov: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9

Dato: 4. oktober 2011.

UTTALELSE I KLAGESAK - SKILTING PÅ IKEA

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage fra klager mottatt 16. november 2010.

Klager mener IKEA Sørlandet ikke oppfyller kravet til universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi skilting til toalettene på IKEA gjør det umulig for personer som er svaksynt og personer med fargeblindhet å finne frem til toalettene.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer på bakgrunn av klagen med at IKEA Sørlandet ikke bryter plikten til å sikre universell utforming av virksomhetens lokaler, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje 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

Bakgrunnen for saken er den skiltingen og markeringen til toalettene som IKEA Sørlandet har i varehuset.

Klager

Klager hevder at det er dårlig skilting til toalettene på det nyåpnede IKEA Sørlandet. Skiltene som viser veien til toalettene er hengt høyt opp under taket og på dørene til toalettet står det "toalett" med lysegrå bokstaver på hvit bakgrunn.

Det fremgår av klagen at klager tok kontakt med informasjonssenteret, men at hun der fikk beskjed om at skiltingen var godkjent etter gjeldende krav.

Klager mener videre at det er vanskelig for svaksynte og folk med fargeblindhet å gjenkjenne inngangen til toalettet. Hun viser til at skilting bør settes i øyehøyde, og utføres slik at man kan kjenne på med fingrene. Et skilt med personer (mann/kvinne) vil være mer universell, og skiltingen bør ha mer kontrast.

IKEA Sørlandet:

IKEA viser i sin redegjørelse til at i tillegg til skiltene som henger i taket, har IKEA informasjonspunkter rundt i varehuset som blant annet viser hvor toalettene er.

Alle toalettene er merket med mann/kvinne, og denne merkingen er plassert i øyehøyde.

IKEA har lagt ved bilder som er tatt på IKEA og som viser skiltene/merkingen som beskrevet i deres redegjørelse.

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 etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9 tredje ledd pålegger offentlige og private virksomheter rettet mot allmennheten en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon.

Med universell utforming menes tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig, jf. § 9 andre ledd. Dette betyr at virksomhetens fysiske fasiliteter som skal benyttes av allmennheten (kunder og andre), skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig får tilgang til de tjenester virksomheten tilbyr. Det er hovedløsningen som skal være gjenstand for tilrettelegging. Det vil derfor være i strid med bestemmelsen at det lages egne innganger, områder eller lignende for bestemte grupper.

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 (nytte vs kostnad)
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 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.

Etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 13 vil det være opp til innklagede å sannsynliggjøre at det ikke har forekommet diskriminering i strid med loven.

Ombudets vurdering

IKEA Sørlandet er en virksomhet som har plikt til å sikre at virksomhetens hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Virksomheten har derfor plikt til å tilrettelegge de deler av virksomhetens lokaler som benyttes av allmennheten (kunder eller andre) på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, vil ha tilgang til virksomhetens tjenester og service. Plikten til universell utforming omfatter å sikre en tydelig skilting/markering av virksomhetens toaletter.

Er skiltingen til toalettene på IKEA Sørlandet universelt utformet?

Etter § 9 andre ledd betyr universell utforming en inkluderende tilrettelegging av de

fysiske forhold ved virksomheten for å sikre flest mulig tilgang til virksomhetens

tilbud. De fysiske forholdene skal tilrettelegges slik at det tas høyde for ulike

brugerforutsetninger. Tilretteleggingen skal i utgangspunktet imøtekomme både

fysiske og psykiske brukerforutsetninger, som bevegelseshemminger, sansetap og kognitive forutsetninger.

Hvordan de fysiske forhold ved den aktuelle virksomheten skal utformes for å sikre

tilgjengelighet for flest mulig, må vurderes konkret. En veiledning om hvilke løsninger som vil avhjelpe behovet for flest mulig er gitt i offentlige standarder.

Klager mener at skiltene på varehuset har for dårlig kontrast. Det følger av Standard Norges NS 3041:2007 om "Skilting Veiledning for plassering og detaljer" punkt 4.3 at

"Informasjonsskilt skal ikke ha form og farge som varselskilt etter NS 4210. Det skal være god kontrast mellom bakgrunnen og teksten eller symbolet"

Ikea har lagt frem tre fotografier av skiltene som viser vei til toalettene. Skiltene er blå eller svarte, med hvite bokstaver. Slik ombudet vurderer det vil hvite symboler mot blå/svart bakgrunn ivareta hensynet til gode kontrastfarger så langt det er mulig da det vil være god kontrast mellom bakgrunn og tekst ved valg av blå/svart farge mot hvit bakgrunn.

Klager har videre vist til at skiltene som viser vei til toalettene på Ikea er hengt alt for høyt i taket. Hun mener skiltingen bør settes i øyehøyde slik at svaksynte har anledning til å kjenne på skiltene med hendene.

Ikea har redegjort for, og lagt frem bilder som viser at noen av skiltene henger ned fra taket, og noen henger langs veggene i varehuset. Ombudet er enig med klager i at noen av skiltene som viser vei til toalettene er hengt så høyt opp i taket at det er vanskelig for svaksynte å se hva som står på dem. Det beste ville vært hvis disse skiltene ble hengt lavere. Ombudet anbefaler Ikea å gjøre dette så langt det er mulig. Ikea har likevel redegjort for at varehuset i tillegg til skiltene som henger i taket, har informasjonspunkter rundt i varehuset som viser hvor toalettene er. IKEA har sendt inn tre bilder som viser informasjonspunktene. Dette er større flater som er plassert stående på gulvet i varehuset. Det er også her blå skilt med hvite bokstaver og symboler. Kundene har anledning til å benytte seg også av disse.

Klager har også vist til at toalettene i varehuset ikke er merket med kvinne/mann symboler. Hun mener slik merking ville gjort skiltingen mer tilgjengelig for svaksynte. Merking av toalettdørene er dokumentert med tre bilder. Bildene viser at det på dørene er blå merker med hvite symboler av mann og kvinne. Merkingen er plassert i øyehøyde.

I klagen er det også vist til at det på toalettdørene står "toalett" med lysegrå bokstaver på hvit bakgrunn. Ombudet kan av de innsendte fotografiene ikke se at dette stemmer. Bildene viser dør til herretoalett, handicaptoalett og stellerom. Det er imidlertid uklart for ombudet om det er en form for felles inngang til toalettområdet gjennom en dør som er merket slik klagen beskriver. Hvis det er en slik dør der "toalett" er skrevet med lysegrå bokstaver på hvit bakgrunn foran toalettdørene på bildene, oppfordrer ombudet IKEA Sørlandet til å merke denne døren i tråd med anbefalingene i NS. Ombudet mener da at Ikea bør velge en sterkere kontrast farge for eksempel hvit skrift på blå eller svart bakgrunn, slik det er gjort for de andre skiltene.

Etter en helhetsvurdering av klagers og Ikeas påstander og fremlagte fotografier av skiltingen på varehuset er ombudet kommet til at skiltingen på Ikea ikke er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Konklusjon

Likestillings- og diskrimineringsombudet konkluderer med at IKEA Sørlandet ved sin skilting/merking til toalettene ikke bryter plikten til universell utforming, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd.

Ombudet oppfordrer likevel Ikea til å senke skiltene som er hengt høyt i taket ned i så stor grad det lar seg gjøre. Dette vil gjøre disse skiltene mer tilgjengelig for personer som er svaksynte. Ombudet er klar over at varehuset har andre informasjonspunktet i varehuset som viser vei til toalettene, i tillegg til skiltene i taket, men slik ombudet vurderer det vil tilgjengeligheten til skiltingen bli bedre dersom skiltene i taket senkes ned. Ombudet mener også det vil være en fordel dersom Ikea setter opp ledelinjer foran informasjonspunktene i varehuset.

For øvrig anses saken som avsluttet hos ombudet, men ombudet ber om tilbakemelding på om Ikea Sørlandet vil senke skiltene i taket som viser vei til toalettene noe lavere. Vi ber om tilbakemelding innen **8. november 2011**.

04.10.2011

Sunniva Ørstavik

Likestillings- og diskrimineringsombud