

Vår ref.
09/809-21-MBA

Deres ref.

Dato:
27.01.2011

Datovelger på SAS sin nettside er ikke universelt utformet

Ombudet fant at SAS sin nettside ikke er universelt utformet fordi det er vanskelig for synshemmede å bestille flybilletter på nettsiden. Det er vanskelig for synshemmede å bruke hjelpemidler som lesestift, programvare for syntetisk tale og/eller forstørrelse på nettsiden fordi det i kalenderen for valg av dato kun kan navigeres ved bruk av mus. Det finnes heller ikke noe alternativ til kalenderen (som rullegardinsmeny eller et skrivefelt hvor en kan skrive datoene for ut og hjemreise manuelt). I dag praktiserer SAS en ordning hvor synshemmede kunder, og andre som trenger assistanse kan ringe til kundesenteret å bestille flybilletter. Ombudet ser på dette som en særløsning som ikke tilfredsstiller plikten til uu. Ombudet mener synshemmede på lik linje med andre skal ha muligheter til å bestille flybilletter på nett, uten å måtte ringe kundesenteret i etterkant.

Ombudet fant heller ikke at det ville være *uforholdsmessig byrdefullt* for SAS å utbedre datovelgeren på nettsiden, slik at en kan bruke tastatur eller rullegardinfunksjon på datovelgeren. SAS hadde ikke lagt frem nok dokumentasjon som tilsa dette.

Saksnummer: 09/809

Lov: DTL § 9

Dato: 27. januar 2011.

UTTALELSE I KLAGESAK - SPØRSMÅL OM UNIVERSELL UTFORMING AV NETTSIDEN TIL SAS

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage av 27. mars 2009. I klagen hevdes det at SAS ikke oppfyller kravet til universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi personer som er synshemmet, er avskåret fra å bestille flybilletter på nettsidene.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer med at SAS bryter plikten til å sikre universell utforming av virksomhetens nettsider, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd. Det avgjørende for ombudet er at SAS ikke har sannsynliggjort hvorfor nettsidene ikke kan tilrettelegges slik at synshemmede, som er avhengige av skjermlesere, kan bruke disse på lik linje med andre kunder. Ombudet beklager lang saksbehandlingstid i denne saken. Dette skyldes stor saksmengde hos ombudet.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra det tidspunkt SAS mottar ombudets brev, se vedlagte orientering.

OMBUDETS UTTALELSE

SAKENS BAKGRUNN

Synshemmede, som er avhengige av skjermlesere for leselist og syntetisk tale, kan i dag ikke bestille flybilletter direkte på SAS sine internett sider uten bistand fra andre. Denne kundegruppen må derfor gjøre sine bestillinger på telefon til SAS sitt reisesenter. Kundene tilbys likevel laveste internettpris for billettene, samt at de kun skal betale det gebyret som internettbestillere gjør. Dette har SAS nedfelt i sin policy.

SAS har også en regel om at en blind person vil måtte kontakte reisesenteret på telefon i forbindelse med bestilling av assistanse under reisen. Dette kan gjøres samtidig med at en bestiller reisen. Det følger av EF Forordning 1107/2006 (PRM regulativet) at flyselskap av sikkerhetsmessige grunner ikke kan ta med mer enn et visst antall personer med PMR (som inkluderer synshemmede med behov for assistanse fra flyselskapet).

KLAGER

Klager anfører at nettsiden til SAS, hvor dato for en reise velges, ikke er universelt utformet og at han derfor ikke kan bestille flybilletter over flyselskapets nettsider. Det er umulig å velge dato for flyvningen fordi tallene i kalenderen ikke lar seg klikke på med tastaturet. Han viser til at andre nettsider har i tillegg til klikkbar kalender et skrivefelt hvor en kan skrive dato for ut og hjemreise. Dette har ikke SAS, noe som er problematisk. Det er ikke noe problem for synshemmede å bruke internett så lenge internettløsningen som tilbys er tilrettelagt for bruk av skjermlesere.

Ombudet er informert om at på Norwegian sine nettsider, kan synshemmede uten problemer estille flybilletter.

Klager viser til at saken gjelder at han ønsker å bestille flybilletter på nettet på lik linje med andre, uavhengig av om han kan gjøre dette på kundesenteret via telefon. Han ønsker like muligheter som andre kunder. Videre viser han til at selv om assistanse for blinde og alvorlig svaksynte må bestilles på telefon hender det at de som skal assistere ham allerede har billett. Han ønsker derfor muligheten til å bestille på nett selv.

SAS

SAS erkjenner at det er vanskelig for synshemmede å ta i bruk nettsidene. SAS viser til at disse kundene må henvende seg til SAS sitt kundesenter per telefon, og bestille billettene der. Kundene tilbys likevel laveste internettpriis, noe som er nedfelt i SAS sin policy. Dette er også nå på nytt videreformidlet til SAS sine ansatte, og skal følges.

SAS viser til at en blind eller alvorlig svaksynt person uansett må kontakte kundesenteret i forbindelse med bestilling av assistanse på reisen. Dette kan gjøres samtidig med at en bestiller flybillett. Bekreftelse på assistanse kan nemlig ikke gis automatisk ved bestilling på internett da SAS av lovpålagte sikkerhetsbestemmelser (ref evakueringer) ikke kan ta med mer enn et visst antall PRM (personer som er avhengig av assistanse) på hver flyvning. Antall PRM er avhengig av flytype. SAS viser til at selskapet må være sikre på at det er ledig plass innenfor lovbestemt antall før selskapet kan bekrefte plassbestilling for en passasjer som er avhengig av assistanse. Det vises til EF forordning 1107/2006 (PRM Regulativet)

SAS anfører at selskapet inneværende år har økt størrelsen på tekst på startsidene, hvilket gjør det enklere for synshemmede og svaksynte å navigere ut fra startsidene. SAS viser til at det innebærer store tekniske utfordringer å installere programvare som gjør all tekst leselig for synshemmede. Det svenske riksforbundet for synshemmede har stilt tilsvarende spørsmål til SAS i Sverige, men SAS har svart at selskapet på nåværende tidspunkt ikke ser seg i stand til å utvikle en teknisk plattform som muliggjør bestilling av flybilletter på nettet for synshemmede. SAS beklager dette, men håper SAS på et senere tidspunkt vil ha mulighet til å tilby løsninger hvor synshemmede kan bestille flybilletter på nettsidene uten assistanse fra andre.

RETTLIG GRUNNLAG

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

PLIKT TIL UNIVERSELL UTFORMING AV NETTSIDER:

Denne saken reiser spørsmål om virksomheters plikt til å sikre universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9, herunder virksomhetens nettsider. Offentlige og private virksomheter som brukes av

allmennheten har en plikt til å sikre universell utforming av hovedløsningen i virksomhetens alminnelige funksjon.

IKT rettet mot allmennheten omfattes av fysiske forhold etter § 9 andre ledd og Ot.prp. nr 44 (2007-2008) punkt 10.2.4.3 (side 138). IKT som inngår i en del av virksomhetens alminnelige funksjon er omfattet. Dette fremgår av Innst O nr. 68 (2007-2008) punkt 3.9.

Dette betyr at dersom informasjonen først er IKT-basert, for eksempel en nettside eller nettbank, omfattes forholdet av DTL § 9.

Gjennom universell utforming skal flest mulig få tilgang til virksomhetens hovedløsning. For de virksomhetene som tilbyr nettsider, og hvor en kan bestille virksomhetens tjenester på nettsiden, vil dette inngå som en del av virksomhetens hovedløsning. Det er i utgangspunktet i strid med bestemmelsen dersom virksomheten lager egne ordninger for den bestemte gruppen, fremfor å utforme nettsidene universelt.

Plikten til universell utforming faller bort dersom virksomheten sannsynliggjør at gjennomføringen av tiltakene 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.

OMBUDETS VURDERING

SAS er en virksomhet som har plikt til å sikre at virksomhetens hovedløsninger, herunder selskapets nettsider er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Virksomheten skal derfor tilrettelegge de deler av virksomheten som benyttes av allmennheten (kunder eller andre) på en slik

måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, vil ha tilgang til virksomhetens tjenester. Plikten omfatter å sikre at nettsidene er tilgjengelige med bruk av skjermlesere for leseliste og syntetisk tale, slik at synshemmede har muligheter til å bestille billetter over nettet på lik linje med andre.

ER DATOVELGER PÅ NETTSIDENE TIL SAS UNIVERSELT UTFORMET?

Ombudet skal ta stilling til om SAS bryter plikten til universell utforming når synshemmede, som er avhengige av skjermlesere, ikke på egenhånd kan bestille flybilletter på SAS sine nettsider.

Ombudet vet at blinde og svaksynte som benytter datatekniske hjelpemidler, som leseliste, programvare for syntetisk tale og/eller forstørring, kan bruke internett til bestilling av billetter under forutsetning av at nettsidene er tilrettelagt for bruk av skjermlesere.

Klager har vist til at det er umulig for ham å velge dato for ut- og hjemreise på SAS sine hjemmesider fordi tallene i kalenderen ikke lar seg trykke på med tastaturet.

På SASs nettside for bestilling av flyreiser kan det kun navigeres i kalenderen ved bruk av mus. Det finnes heller ikke noe alternativ til kalenderen (som rullegardinsmeny eller et skrivefelt hvor en kan skrive datoene for ut og hjemreise manuelt). Dette gjør det umulig for synshemmede, som er avhengige av leseliste og syntetisk tale, å bestille flybilletter på SASs nettsider.

Ombudet ser at SAS har utarbeidet en spesiell løsning om at synshemmede kan ringe kundeservice og bestille billetter for internettpris. SAS har også vist til at blinde personer uansett må kontakte kundesenteret i forbindelse med bestilling av assistanse på reisen. Bekreftelse på assistanse kan nemlig ikke gis automatisk ved bestilling på internett da SAS av lovpålagte sikkerhetsbestemmelser (ref evakueringer) ikke kan ta med mer enn et visst antall PRM (personer som er avhengig av assistanse) på hver flyvning. Ikke alle synshemmede har imidlertid behov for assistanse fra flyselskapet, enten fordi de har med ledsager / assistanse selv eller ikke har dette behovet.

Ombudet er av den oppfatning at løsningen SAS har utarbeidet i sin policy, om at synshemmede kan bestille via kundesenteret, ikke er likeverdig med verdien og muligheten av å kunne bestille sine egne flybilletter på internett uten hjelp fra andre. Ombudet mener det å kunne gjøre ting på egenhånd i samfunnet uten bistand fra andre er kjernen i hva lovgiver har lagt i kravet til universell utforming.

Løsningen SAS her har valgt for å avhjelpe problemet er en særløsning utarbeidet spesielt for enkelte synshemmede, nettopp fordi de ikke kan bruke nettsiden SAS tilbyr resten av kundemassen. Ombudet har i flere uttalelser uttalt at særløsninger opprettet for bestemte grupper, ikke er forenlig med plikten til universell utforming. Ombudet forstår flyselskapets behov for å få vite antall blinde og svaksynte, som i en nødsituasjon vil trenge hjelp fra kabinpersonalet, om bord på en flyvning av hensyn til sikkerhet om bord. Ombudet mener imidlertid at dette er noe en seriøs aktør som SAS burde klare å finne en løsning på selv om synshemmede får mulighet til å bestille billetter på nett. Det burde for eksempel kunne oppgis et sted på nettsiden, samtidig med bestilling, om en har behov for assistanse fra flyselskapet. Ombudet understreker også at synshemmede som har med egen ledsager eller assistent på reiser burde ha mulighet til å bestille billett på nett i lik grad som andre kunder.

Ombudet mener det er positivt at SAS har forstørret teksten på nettsiden, men at dette ikke avhjelper problemet med bestilling av flybilletter med hjelp av leseleset og syntetisk tale.

På bakgrunn av at synshemmede skjermleserbrukere ikke kan bestille flybilletter på SAS sine nettsider, finner ombudet at datovelgeren ikke er universelt utformet.

VIL KRAV OM UU VÆRE UFORHOLDSMESSIG?

Ombudet må vurdere om det vil være en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av datovelgeren på SASs nettsider. Det er SAS som har bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å gjøre datovelgeren universelt utformet.

SAS har anført at det på nåværende tidspunkt vil innebære det de kaller for "tekniske utfordringer" å gjøre det mulig for synshemmede å bestille billetter på nettsiden. SAS ser seg ikke i stand til å utarbeide en slik teknisk plattform på nåværende tidspunkt. Selskapet har ikke utdypet dette noe videre. Det er heller ikke innhentet kostnadsoverslag fra leverandør av nettløsninger som viser hvor mye det vil koste å tilrettelegge nettsidene. Ombudet mener at dersom kalenderen i bestillingsfeltet på nettsiden erstattes med en rullegardin for alle valg, vil det være lettere for synshemmede på bruke datovelgeren til SAS. Ombudet mener at SAS ikke har sannsynliggjort at det vil være uforholdsmessig byrdefullt å gjennomføre dette.

Ombudet understreker også viktigheten av at SAS prøver andre ikke-diskriminerende alternativer. Ombudet viser til at formålet med

diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er å bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes, jf. lovens § 1 andre ledd. En effekt av slik tilrettelegging vil bli stor ved at også synshemmede kunder, som er avhengige av skjermlesere, kan benytte nettsidene til å bestille billetter, noe mange er avgrenset fra å gjøre i dag.

KONKLUSJON

Ombudet konkluderer med at SAS bryter plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

OMBUDETS FORSLAG TIL TILTAK:

Ombudet oppfordrer SAS til å gjøre nettsidene tilgjengelig slik at synshemmede skjermleserbrukere også kan bestille flybilletter. Det er ikke opp til ombudet å vurdere hvordan SAS skal gjøre dette. Ombudet ber likevel om at SAS i første omgang tar opp problemet med hvordan dette skal løses med sin nåværende leverandør av nettsidene eller innhenter tilbud fra andre leverandører av nettjenester.

Ombudet ber om tilbakemelding på uttalelsen innen **15. mars 2011**.

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

27. januar 2011

Sunniva Ørstavik
likestillings- og diskrimineringsombud

