



DISKRIMINERINGSNEMNDA

Offentlig versjon

Sak 2023/355

A

mot

Apotek 1 gruppen AS, ved advokat Magnus Hauge Greaker

**Vedtak om pålegg om retting av 14. mai 2025 fra
Diskrimineringsnemnda.**

**Nemndas sammensetning:
Anniken Mellegaard Douglass (nemndleder)
Magne Strandberg
Tine Eidsvaag**

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Dreggsallmenningen 10-12 5003 Bergen	(+47) 909 33 125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Bakgrunn for saken

I vedtak 7. januar 2025 kom nemnda til at Apotek 1 gruppen AS (Apotek 1) diskriminerer A på grunn av manglende universell utforming av IKT og fysiske forhold ved Apotek 1 X. Saken ble behandlet i nemndas møte 19. november 2024.

Forhåndsvarsel om mulig pålegg om retting og tvangsmulkt ble sendt til partene 16. januar 2025. På vegne av Apotek 1 kommenterte advokat Magnus Hauge Greaker forhåndsvarselet i brev av 21. februar 2025.

Spørsmålet om pålegg og tvangsmulkt ble behandlet i nemndas møte 3. april 2025 i Statens Hus i Bergen og via videokonferanse. Nemnda var satt med nemndleder Anniken Mellegaard Douglass og nemndmedlemmene Magne Strandberg og Tine Eidsvaag. Sekretariatet var representert ved Kristine Fleten Sandven (møteansvarlig), Espen Haugsvær Verling og Birthe Lill Christiansen.

Partenes syn på saken

Oppsummering av påstandene og argumentene til A:

As merknader til forhåndsvarsel om eventuelt pålegg og tvangsmulkt innkom først 13. april 2025, det vil si etter at nemndmøtet var gjennomført. Nemnda har derfor ikke lagt til grunn opplysninger fra disse merknadene ved sin avgjørelse om pålegg og tvangsmulkt.

Oppsummering av påstandene og argumentene til Apotek 1 gruppen AS:

Det er ikke grunnlag for å pålegge retting eller ilegge tvangsmulkt i denne saken.

Apotek 1 er uenig i at det foreligger brudd på likestillings- og diskrimineringsloven på grunn av manglende universell utforming av IKT eller fysiske forhold ved Apotek 1 X. Nemnda har ikke foretatt noen reell forholdsmessighetsvurdering når den kom til at Apotek 1 bryter plikten til universell utforming. Spørsmålet om forholdsmessighet er også relevant for vurderingen av hvilke pålegg det er aktuelt å gi, og vedtaket bygger derfor på feil rettsanvendelse.

Det fremstår bakvendt når nemnda først har truffet et vedtak om brudd i saken, for deretter å invitere Apotek 1 til å skissere hvilke tiltak som tenkes iverksatt. De konkrete omstendighetene knyttet til mulige tiltak, herunder effekt og kostnader, er direkte avgjørende for hvorvidt det foreligger en plikt til universell utforming. Denne oversikten burde nemnda ha skaffet seg før vedtaket ble truffet. Nemndas saksbehandling er derfor mangelfull og lite tillitsvekkende. Nemnda har dessuten en plikt etter forvaltningsloven til å påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes, og det er derfor uttrykk for uriktig

rettsanvendelse og feil saksbehandling når nemnda ikke fikk opplyst mulige tiltak for universell utforming før brudd på plikten ble konstatert.

En plikt til å innføre tiltak som fører til at blinde kan benytte automaten for kølapp til reseptkassen, og orientere seg til vesentlige funksjoner inne i apoteklokalet, vil utgjøre en uforholdsmessig byrde for Apotek 1. Med tanke på at blinde er en svært liten kundegruppe og at mulige tiltak ikke fullt ut vil avhjelpe vanskene som er beskrevet i klagen, er det ikke grunnlag for å pålegge Apotek 1 å rette forholdene. Ettersom det per i dag ikke finnes effektive løsninger for universell utforming av kølappautomaten, ber Apotek 1 om at nemnda uansett ikke treffer vedtak om tvangsmulkt.

Apotek 1 foreslår i stedet skjerping av allerede eksisterende rutiner for rask ekspedering av blinde og svaksynte kunder. Dette er slik Apotek 1 ser det det beste og minst stigmatiserende tiltaket som løser utfordringene for denne kundegruppen.

Nemndas syn på saken

Sakens rettslige utgangspunkt

Pålegg

Det følger av diskrimineringsombudsloven § 11 annet ledd at nemnda, med unntak av i saker som nevnt i § 1 fjerde ledd og med de unntak som følger av §§ 14 og 15, kan pålegge stansing, retting og andre tiltak som er nødvendige for å sikre at diskriminering opphører, og for å hindre gjentakelse.

Nemnda kan sette en frist for oppfyllelse av pålegget. Nemnda må vurdere konkret om pålegget utgjør en forholdsmessig reaksjon, jf. Prop. 80 L (2016-2017) side 105.

Tvangsmulkt

For å sikre at nemndas pålegg om retting gjennomføres, kan nemnda treffe vedtak om tvangsmulkt, jf. diskrimineringsombudsloven § 13 første ledd.

Den konkrete vurderingen

Pålegg

Nemnda har kompetanse til å ilegge pålegg i saken, ettersom den ikke er omfattet av unntakene nevnt i § 11 andre ledd.

Likestillings- og diskrimineringsloven har både i § 17 og § 18 en sikkerhetsventil i bestemmelsenes tredje ledd, ved at plikten til universell utforming og tilrettelegging ikke gjelder dersom det vil medføre en uforholdsmessig (stor) byrde for virksomheten. Nemnda er ikke enig i Apotek 1s påstand om at nemndas vurdering av unntaksbestemmelsene i bruddvedtaket er mangelfull.

Apotek 1 ble under saksbehandlingen orientert om det rettslige grunnlaget for nemndas vurdering av saken, herunder unntaket for tilrettelegging som vil utgjøre en uforholdsmessig (stor) byrde. At Apotek 1 ikke selv påberoper seg forhold som kan tenkes å underbygge at universell utforming av de fysiske forholdene og IKT vil være særlig byrdefullt, fører ikke til at nemndas saksbehandling er mangelfull eller i strid med forvaltningslovens bestemmelser. Nemnda har ikke de samme forutsetningene som virksomheten selv til å bestemme spesifikke tiltak blant flere mulige. Særlig gjelder dette i en situasjon der det kan fremstå uklart hvilken løsning som er den best egnede. Det er heller ikke nemndas oppgave. Nemnda er derfor heller ikke enig i at det skulle utgjøre feil rettsanvendelse når nemnda ikke har knyttet sin forholdsmessighetsvurdering til mer konkrete tiltak som kunne tenkes iverksatt.

Når det gjelder Apotek 1s henvisning til at det vil påløpe betydelige kostnader med utvikling av løsninger som ikke finnes fra før, har nemnda merket seg at Apotek 1 X er ett av ca. 450 apotek i kjeden. I den grad forholdene ved de øvrige apotekene i kjeden er tilsvarende dette apoteket, antar nemnda at utvikling av universelt utformede løsninger også vil bedre tilgjengeligheten ved disse apotekene og at kostnadene slik kan fordeles.

Nemnda er ikke enig med Apotek 1 i at en løsning der ansatte tilstreber å gi blinde og svaksynte kunder rask bistand, fullt ut kompenserer for kølappautomatens manglende universelle utforming eller for manglende ledelinjer. Nemnda kan heller ikke se at Apotek 1 har dekning for å slå fast at denne løsningen vil være den minst stigmatiserende. Hele hensikten bak regelverket om universell utforming er at personer med funksjonsnedsettelser skal kunne anvende samme løsning som andre, og slippe å måtte forholde seg til særløsninger. Slik nemnda forsto klagen var følelsen av nedverdiggelse også hovedårsaken til at A klaget inn forholdene ved apoteket.

Nemnda har i vedtaket 7. januar vurdert saken på bakgrunn av de opplysningene som forelå på vedtakstidspunktet, opp mot lovens krav om universell utforming. Apotek 1s påstand om at tilrettelegging vil utgjøre en uforholdsmessig byrde kommer etter at vedtaket om brudd på bestemmelsen var fattet. Nemndas vedtak er endelig og kan ikke påklages. Bruddvurderingen står ellers på egne ben, og uavhengig av om pålegg om retting ilegges samtidig eller i ettertid.

Det er etter dette nemndas konklusjon at det er forholdsmessig å pålegge retting i saken, for å sikre at diskrimineringen opphører. Så lenge manglene ikke blir rettet, er blinde og svaksynte tilgang til apotektenester ikke likeverdige med den befolkningen for øvrig opplever å ha.

Nemnda har kommet til at 1. mai 2026 er en passende frist for oppfyllelse av pålegget. Det er ved fastsettelse av fristen sett hen til Apotek 1s opplysninger

om at leverandørene av IKT-løsninger vil måtte utvikle en løsning som per i dag ikke finnes på markedet.

I henhold til kjennskap nemnda har om andre aktører som benytter lignende touchskjermer, pågår for tiden utvikling av løsninger for at blinde og svaksynte skal kunne bruke slike automater. Nemnda vil derfor anta at utveksling av erfaringer aktørene imellom, herunder inkludering av brukerorganisasjoner som Blindeforbundet, vil kunne lette dette arbeidet betydelig.

Tvangsmulkt

Arbeidet forbundet med å utvikle en løsning som gjør blinde og svaksynte i stand til å trekke kølapp, oppfatte varsling av tur og ledes til rett kasse, innebærer flere tiltak som nemnda mangler forutsetninger for å vurdere eventuelle utfordringer forbundet med. Nemnda er derfor kommet til at det ikke skal ilegges tvangsmulkt i denne omgang.

Dersom pålegg om retting ikke er etterkommet innen fristen 1. mai 2026, vil nemnda imidlertid, og uavhengig av ny klage, ta spørsmålet om tvangsmulkt opp til ny vurdering. Det kan derfor bli aktuelt å ilegge tvangsmulkt av en viss størrelse for å sikre etterlevelse av påleggene.

Vedtaket er enstemmig.

Slutning i sak 2023/355

Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

1. Apotek 1 gruppen AS pålegges retting ved at det digitale køsystemet oppfyller kravene til universell utforming, slik at systemet kan brukes av blinde og svaksynte. Frist for retting er 1. mai 2026.
2. Apotek 1 gruppen AS pålegges retting ved å etablere ledelinjer, for å lede blinde og svaksynte til vesentlige funksjoner. Frist for retting er 1. mai 2026.

Anniken Mellegaard Douglass
nemndleder

Magne Strandberg

Tine Eidsvaag

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur.

