



# DISKRIMINERINGSNEMNDA

Offentlig versjon

## Sak 21/273

**A**

**mot**

**Posten Norge AS v/ advokat Pål Endal**

**Vedtak av 16. mars 2022 fra Diskrimineringsnemnda, sammensatt av følgende medlemmer:**

**Torstein Frantzen (nemndleder)**

**Kirsti Coward**

**Tine Eidsvaag**

---

**Postadresse**  
Diskrimineringsnemnda  
Postboks 208 Sentrum  
5804 Bergen

**Telefon**  
(+47) 90933125

**E-post**  
[post@diskrimineringsnemnda.no](mailto:post@diskrimineringsnemnda.no)

**Hjemmeside**  
[www.diskrimineringsnemnda.no](http://www.diskrimineringsnemnda.no)

Saken gjelder spørsmål om diskriminering på grunn av manglende universell utforming av mobilapplikasjonen (appen) og nettsiden til Digipost.

### **Bakgrunn for saken**

Digipost er en digital postkasse utviklet av Posten Norge AS for å gi brukerne en sikker digital løsning for å motta og oppbevare elektronisk post fra offentlige og private avsendere.

A er blind. Han bruker skjermleseren VoiceOver på sin iPhone mobiltelefon, men får ikke tilgang til visse funksjoner i appen og på nettsiden til Digipost ved bruk av skjermleseren.

Saken ble klaget innfor Diskrimineringsnemnda 10. mai 2021.

Diskrimineringsnemnda har på forespørsel mottatt IKT-faglig uttalelse fra Digitaliseringsdirektoratet, ved Tilsynet for universell utforming av ikt, 26. august 2021 og 21. januar 2022. I uttalelsene har tilsynet lagt til grunn at det foreligger noen brudd på minstekravene til universell utforming av IKT.

Etter vanlig saksforberedelse ble saken behandlet i nemndas møte 15. februar 2022. Møtet ble holdt som videokonferanse. I behandlingen deltok Torstein Frantzen, Kirsti Coward og Tine Eidsvaag. Sekretariatet var representert ved Kristine F. Sandven, Marina Elvsås Greni og Ruth J. Øijordsbakken.

### **Partenes syn på saken**

#### **A har i hovedsak anført:**

A blir diskriminert av Posten som følge av manglende universell utforming av appen og nettsiden til Digipost.

Han får ikke åpne vedlegg, gjøre innstillinger, arkivere og rydde eller skrive brev i appen eller på nettsiden til Digipost ved bruk av skjermleser. Han får heller ikke navigert mellom meldinger i innboksen og opplever utfordringer ved at ulike lenker fører til samme sted, og ved at det er vanskelig å finne og åpne vedlegg i et dokument. A anfører at dette ikke bare er dårlig brukervennlighet, men brudd på konkrete minstekrav i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger.

A presiserer at det er appen og nettsiden i sin helhet som skal være universelt utformet, selv om tilsynsmyndighetene i denne saken bare har testet visse funksjoner i IKT-løsningene. Digipost er en av de viktigste appene/nettsidene i Norge ettersom staten, kommuner, helsetjenesten og andre bruker dette som sin kommunikasjonskanal. Digipost bør derfor søke råd og veiledning for å rette alle bruddene på regelverket.

**Posten Norge AS har i hovedsak anført:**

Posten mener appen og nettsiden til Digipost ikke bryter kravene til universell utforming av IKT.

Det forekom enkelte mangler ved den nye Digipost-appen som ble lansert i mars 2021. Det er imidlertid gjennomført tiltak som skal avhjelpe de påpekte manglene. Det er Postens målsetning at Digipost minst skal utformes i samsvar med gjeldende standarder for universell utforming av IKT. Posten jobber fortløpende med oppdatering av appen og nettsiden og har i den forbindelse kontakt med ulike brukermiljøer for bistand til testing, blant annet Norges Blindeforbund.

Posten presiserer at Digipost er en digital postkasse som formidler brev fra avsendere til mottakere, hvor avsender er ansvarlig for meldingene som sendes. Posten er ansvarlig for Digipost som løsning og for å sikre at meldinger som er universelt utformet av avsender, ikke blir korrumpert (fremstilt som ikke universelt utformet) i Digipost. Feil og mangler i meldingene, blant annet eventuelle feil og mangler knyttet til universell utforming av disse, er forhold som ligger utenfor løsningen og som Posten ikke har ansvar for. Dette er også lagt til grunn av Digitaliseringsdirektoratet i deres IKT-faglige uttalelse av 21. januar 2022.

Posten anfører at de etter tidspunktet for direktoratets IKT-faglige uttalelser har utbedret de påpekte manglene. På denne bakgrunn mener Posten at det ikke lenger foreligger brudd på regelverket knyttet til universell utforming av IKT, og at det ikke er grunnlag for nemnda til å pålegge retting i saken.

**Nemndas vurdering****Diskriminering**

Nemnda har kommet til at Posten diskriminerer A på grunn av manglende universell utforming av appen og nettsiden til Digipost.

Plikten til universell utforming av IKT fremgår av likestillings- og diskrimineringsloven § 18 første ledd:

«Offentlige og private virksomheter har plikt til universell utforming av hovedløsninger for informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) rettet mot eller stilt til rådighet for bruker, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse. IKT-løsningene skal være universelt utformet fra det tidspunktet som er fastsatt i § 41.»

Plikten etter første ledd gjelder så langt det ikke medfører en «uforholdsmessig stor byrde» for virksomheten, jf. tredje ledd.

Plikten anses oppfylt dersom virksomheten oppfyller krav til universell utforming i annen lov eller forskrift, jf. fjerde ledd. Kravene til universell utforming av IKT er presisert i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger (forskrift nr. 732/2013).

Digipost er en digital postkasse utviklet av Posten Norge AS. Nemnda legger til grunn at appen og nettsiden til Digipost er en hovedløsning for Posten, rettet mot brukere i Norge. Appen og nettsiden er derfor omfattet av plikten til universell utforming av IKT og kravene i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 18 og forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 2 første ledd.

Digitaliseringsdirektoratet har testet visse sider i appen og på nettsiden til Digipost i to ulike tester. Det fremgår av IKT-faglig uttalelse av 26. august 2021 og den supplerende uttalelsen av 21. januar 2022, at det foreligger brudd på minstekravene som fremgår av forskrift om universell utforming av IKT-løsninger. Direktoratet uttaler at de ikke anser det som teknisk vanskelig, kostbart eller tidkrevende å rette feilene.

Nemnda er enig med Posten i at deres ansvar gjelder plikt til universell utforming av Digipost som løsning. Posten kan ikke stilles til ansvar for avsenders utforming av brevene som sendes via løsningen, fordi dette ligger utenfor Postens kontroll. Dette er også lagt til grunn av Digitaliseringsdirektoratet.

Det er ikke anført av Posten at universell utforming av Digipost som løsning vil innebære en «uforholdsmessig stor byrde» jf. unntaksbestemmelsen i likestillings- og diskrimineringsloven § 18 tredje ledd. Nemnda finner derfor ikke grunn til å gå nærmere inn på denne snevre unntaksbestemmelsen.

Posten har før nemndas møte 15. februar 2022 hevdet at feilene som ble avdekket i forbindelse med Digitaliseringsdirektoratets tester, nå er rettet. Påstanden om retting er ikke dokumentert på noen måte. Nemnda har etter dette kommet til at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at feilene er rettet.

Ettersom det i denne saken er konstatert at det foreligger flere brudd på forskriften, innebærer det at appen og nettsiden til Digipost ikke er universelt utformet i samsvar med likestillings- og diskrimineringsloven § 18. I henhold til likestillings- og diskrimineringsloven § 12 regnes brudd på plikten til universell utforming av IKT etter § 18 som diskriminering.

### **Pålegg om retting**

Ved brudd på diskrimineringsregelverket kan nemnda gi pålegg om retting, jf. diskrimineringsombudsloven § 11 annet ledd, hvor det fremgår:

«Nemnda kan med unntak av i saker som nevnt i § 1 fjerde ledd og med de unntak som følger av §§ 14 og 15, 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.»

Posten ble 24. januar 2022 varslet om mulig pålegg om retting. Posten mener det ikke er grunnlag for nemnda til å pålegge retting i denne saken ettersom de hevder at feilene allerede er rettet.

Som det fremgår ovenfor, har nemnda kommet til at slik retting ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort. Nemnda mener videre at det er nødvendig å pålegge retting for å sikre at diskrimineringen opphører og at pålegg om retting av feil ved appen og nettsiden er en forholdsmessig reaksjon i dette tilfellet. I denne vurderingen har nemnda lagt vekt på at Digipost er en svært viktig kommunikasjonskanal for elektronisk post fra offentlige og private avsendere. Digipost har over 2 millioner brukere, og manglende universell utforming av appen og nettsiden gjør at personer med nedsatt syn som bruker skjermleser, har vanskelig for å bruke disse IKT-løsningene. De aktuelle forskriftskravene hatt virkning fra 1. juli 2014, slik at diskrimineringen har pågått over lang tid.

Frist for retting settes til 30. april 2022. Nemnda vil etter fristens utløp kontakte Digitaliseringsdirektoratet for bistand til å kontrollere at rettingen er gjennomført.

### **Tvangsmulkt**

Dersom pålegget om retting ikke oppfylles innen den gitte fristen, har Diskrimineringsnemnda adgang til å fatte vedtak om tvangsmulkt som vil løpe frem til pålegget er oppfylt, jf. diskrimineringsombudsloven § 13.

Nemndas vedtak er enstemmig.

Sak 21/273

**Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:**

Posten Norge AS diskriminerer A på grunn av manglende universell utforming.

Posten Norge AS pålegges å rette feil ved applikasjonen og nettsiden til Digipost som påpekt i uttalelse fra Digitaliseringsdirektoratet av 26. august 2021 og 21. januar 2022. Frist for retting settes til 30. april 2022.

Torstein Frantzen  
nemndleder

Kirsti Coward

Tine Eidsvaag

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur.*