



DISKRIMINERINGSNEMNDA

Offentlig versjon

Sak 2023/355

A

mot

Apotek 1 gruppen AS

Vedtak av 7. januar 2025 fra Diskrimineringsnemnda.

Nemndas sammensetning:

Anniken Mellegaard Douglass (nemndleder)

Tine Eidsvaag

Magne Strandberg

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

Saken gjelder spørsmål om diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse, ved manglende universell utforming av et butikklokale og IKT som brukes i forbindelse med køordningen i samme lokale.

Bakgrunn for saken

A er blind. Hun bruker Apotek 1 på X senter og kjedens øvrige apoteker i Y, men opplever seg diskriminert på grunn av manglende universell utforming. Påstanden gjelder både fysiske forhold ved apoteket, og IKT som brukes i forbindelse med køordningen.

Apoteket har ikke ledelinjer som kan lede blinde og svaksynte til vesentlige funksjoner. Kølapp for henting av resept må tas ut via en selvbetjeningsautomat. Automaten betjenes via en berøringsskjerm uten tale eller taktile knapper.

A klaget saken inn for Diskrimineringsnemnda 13. april 2023. Etter vanlig saksforberedelse ble saken behandlet i nemndas møte 19. november 2024 i Statens Hus i Bergen. Nemnda var satt med nemndleder Anniken Mellegaard Douglass og nemndmedlemmene Tine Eidsvaag og Magne Strandberg. Sekretariatet var representert ved Kristine Fleten Sandven, Kristian Skjeldal og Birthe Lill Christiansen. Francesco Cecotti deltok som observatør.

Partenes påstander og argumenter

Oppsummering av påstandene og argumentene til A:

Apotek 1 diskriminerer A ved manglende universell utforming av fysiske forhold ved lokalet og IKT.

Lokalene mangler ledelinjer, og kølappsystemet/annonsering av tur er uten lyd/tale. Apoteket på X senter ble ombygget det siste året, uten at det har skjedd en forbedring med hensyn til påpekte forhold.

For det første finner ikke A kølappautomaten. Dette handler om manglende ledelinjer. Automaten mangler dessuten lyd/tale, og A vet derfor ikke hvor hun skal trykke. Hvis hun skulle få ut kølapp kan hun ikke lese hvilket nummer som står på den. Tavlen som viser tallet på kølappen har heller ikke tale, og A vet derfor ikke når det blir hennes tur. Kassene er ellers bare visuelt merket. Når A finner ut at det er hennes tur, vet hun ikke til hvilken kasse hun skal gå.

A understreker at personalet på apotekene alltid er veldig hyggelige og hjelpsomme. Hun opplever det likevel nedverdiggende at en ansatt skal måtte stå ved siden av henne for å gi beskjed når det er hennes tur. Dagens system er dessuten tidkrevende for henne, ettersom hun først må finne en ansatt som kan trykke ut kølappen for henne før hun kan stille seg i den ordinære køen. I

mellomtiden skjer det ofte at kunder som kom inn i apoteket etter henne, likevel kommer foran i køen.

Problemene A gjør rede for kunne vært løst ved hjelp av ledelinjer frem til kølappautomaten, tale på automaten, eget valg for personer med funksjonsnedsettelse, og ledelinjer til én av kassene forbeholdt denne kundegruppen.

Oppsummering av påstandene og argumentene til Apotek 1 gruppen AS:

Apotek 1 diskriminerer ikke A på grunn av manglende universell utforming av fysiske forhold eller IKT.

Apotek 1 gruppens klare utgangspunkt er at apotekene skal være tilrettelagt i så stor grad som mulig, uavhengig av om kunden har en funksjonsnedsettelse eller ikke. Kjeden har imidlertid over 450 apotek over hele landet, som er bygget og innredet over et lengre tidsrom. Valg av kølappsystemer og fysisk utforming av lokalet er et resultat av hvilke løsninger som har vært tilgjengelig i markedet, og det vil alltid være en totalvurdering av ulike hensyn som ligger til grunn for dette.

I forbindelse med fornying av konseptet for utforming av apotek, har apotekgruppen lansert testløsninger med nye kølappautomater. Disse har utbedret funksjonalitet for svaksynte og også en løsning med ledelinjer i gulvet. Dette vil forhåpentligvis bidra i positiv retning for de av kundene som har utfordringer med å orientere seg.

Nytt apotekkonsept med bruk av ledelinjer og eventuelle endringer i kølappsystemet er fortsatt under pilotering. Denne piloten vil fortsette i 2025 før det blir tatt en endelig avgjørelse om implementering og utrulling. En eventuell utrulling vil følge vanlig rotasjonsplan for oppussing og fornyelse, og anslagsvis oppdateres et tjuetalls apotek årlig. Per i dag er piloten tatt ut i seks apotek, og i Y gjelder dette apoteket i Z.

Når det gjelder forpliktelser etter diskrimineringsregelverket, viser Apotek 1 til fjerde ledd i § 18: «Plikten etter første ledd anses som oppfylt dersom virksomheten oppfyller krav til universell utforming i annen lov eller forskrift.» Slike krav fremgår av apotekloven § 5-1 og apotekforskriften § 21. Sistnevnte bestemmelse lyder: «Atkomst til apotekets publikumssone skal ivareta bevegelses- og orientershemmedes særlige behov.»

Direktoratet for medisinske produkter (DMP) (tidligere Statens legemiddelverk) skal godkjenne alle apoteklokaler på bakgrunn av disse kravene. Ettersom DMP har godkjent apotekene til kjeden, er det Apotek 1s oppfatning at det ikke foreligger brudd på diskrimineringsregelverket.

Apoteket på X senter (Apotek 1 Æ) ble sist godkjent av DMP ved forrige flytting av apoteket. Dette ligger flere år tilbake i tid, og en nøyaktig tidfesting av dette krever undersøkelser i arkivtjenesten hos DMP. Gitt kort svarfrist har det ikke lyktes Apotek 1 gruppen å finne ut av hvilket år godkjenning fra DMP forelå, men klagers opplysninger om at apoteket ble bygget om året før klagen, stemmer ikke. Siste oppussing/oppdatering av dette apoteket skjedde i 2020.

Når det gjelder Diskrimineringsnemndas spørsmål om hvordan DMP har vurdert blindes særlige behov i prosessen, må DMP selv svare på dette. Apotek 1 viser i den anledning til nettsidene til DMP der en kan finne noe veiledning.

Nemndas syn på saken

Nemnda har kommet til at Apotek 1 gruppen diskriminerer A, ved manglende universell utforming av apoteklokalene og IKT som brukes i forbindelse med køordningen.

Sakens rettslige utgangspunkt

Universell utforming av IKT

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. Ved denne vurderingen skal det særlig legges vekt på følgende momenter:

- «a. effekten av å fjerne barrierer for personer med funksjonsnedsettelse
- b. virksomhetenes karakter
- c. kostnadene ved tilretteleggingen
- d. virksomhetens størrelse og ressurser.»

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).

Det fremgår av forskriften § 2 første ledd at den gjelder for IKT-løsninger som underbygger virksomhetens alminnelige funksjoner, og som er hovedløsninger rettet mot eller stilt til rådighet for brukere.

I § 3 bokstav c fremgår definisjonen på automat:

«Maskin eller annen innretning som brukeren opererer alene for å kjøpe en vare eller få utført en tjeneste.»

Bokstav g definerer hovedløsning som:

«IKT-løsninger som er en integrert del av den måten virksomheten informerer og tilbyr sine tjenester til allmennheten på og som er knyttet til virksomhetens alminnelige funksjon.»

Universell utforming av fysiske forhold

Likestillings- og diskrimineringsloven § 17 pålegger offentlige og private virksomheter plikt til universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjoner. Andre, tredje og fjerde ledd lyder:

«Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse.

Plikten gjelder ikke utforming eller tilrettelegging som innebærer en uforholdsmessig byrde for virksomheten. Ved vurderingen skal det særlig legges vekt på

- a. effekten av å fjerne barrierer for personer med funksjonsnedsettelse
- b. om virksomhetens alminnelige funksjoner er av offentlig art
- c. kostnadene ved tilretteleggingen
- d. virksomhetens ressurser
- e. sikkerhetshensyn
- f. vernehensyn.

Plikten etter første ledd anses som oppfylt dersom virksomheten oppfyller krav til universell utforming i lov eller forskrift.»

Det følger av § 12 første ledd at brudd på bestemmelsene om universell utforming regnes som diskriminering.

Bevisbyrde

I Diskrimineringsnemndas bevisvurdering gjelder det alminnelige beviskravet i sivile saker. Nemnda skal legge til grunn det faktum som er mest sannsynlig, se for eksempel Høyesteretts dom i HR-2020-2476-A, avsnitt 74 og 75.

Pålegg om retting

Konstaterer nemnda brudd på diskrimineringsregelverket kan den 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.»

Den konkrete vurderingen

Universell utforming av IKT

Automaten for kølapp er en selvbetjeningsautomat stilt til rådighet for brukerne, der betjening skjer ved berøring av skjermen. Automaten har ikke lyd eller taktile knapper, noe som gjør det svært vanskelig for blinde og personer med synsnedsettelse å bruke den uten bistand.

Når det gjelder systemet som gir beskjed om neste kundes tur og til hvilken kasse vedkommende skal gå, baserer også dette seg på visuell informasjon. Nemnda forstår det slik at systemet ikke har tale eller gir informasjon om hvilken kunde som er neste i køen på en måte som kan oppfattes av blinde og svaksynte.

Plikten til universell utforming av IKT innebærer at løsningen skal kunne benyttes av «flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse», jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 18 første ledd. Etter nemndas syn er blinde og svaksynte i dette henseende en sentral gruppe som må anses å falle inn under plikten. Nemnda legger til grunn at både berøringsskjermen for kølapp til reseptkassen og IKT-løsningen for annonsering av hvilken kunde som står for tur, er omfattet av regelverket, jf. forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger § 2.

Plikten til universell utforming gjelder «hovedløsningen». Det er ved bruk av selvbetjeningsautomaten kunden får kølapp til reseptkassen, og nemnda anser omtalte IKT-løsninger for å være hovedløsninger for tjenesten. Ettersom de ikke har lyd eller taktile knapper, eventuelt andre alternativer for betjening av personer som ikke ser, oppfyller de ikke kravene til universell utforming. Når Apotek 1 omtaler testløsninger med utbedret funksjonalitet for svaksynte, er dette ikke tiltak som vil gjøre noen forskjell for klageren som er blind.

Nemnda har kommet til at Apotek 1 gruppen bryter plikten til universell utforming av IKT, ved at hovedløsningen for henting av legemidler på resept skjer via en selvbetjeningsautomat som ikke fyller krav til universell utforming. Apotek 1 har ikke påberopt at det vil være uforholdsmessig stor byrde forbundet

med å gjøre automaten universelt utformet, og nemnda finner ikke grunn til å gå nærmere inn på denne snevre unntaksbestemmelsen.

Universell utforming av apoteklokalet

Plikten til universell utforming gjelder også apoteklokalene. Utsalgsstedene til Apotek 1 er klart rettet mot kundene og er en vesentlig del av apotekgruppens alminnelige funksjoner. Lokalene utgjør videre en hovedløsning for apotekkjeden, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 17 første og andre ledd. Også i forhold til disse kravene anser nemnda blinde og svaksynte for å være en sentral gruppe som faller inn under plikten.

Det fremgår av tilsvaret til Apotek 1 at det er montert ledelinjer i noen av apotekkjedens drøyt 450 apotek. Nemnda legger til grunn at apoteket som omtales i klagen ikke har denne funksjonaliteten. Spørsmålet for nemnda blir om Apotek 1 med dette bryter plikten til universell utforming av de fysiske forholdene.

Kravene til universell utforming er konkretisert gjennom bestemmelsene i byggeteknisk forskrift (TEK17). Det følger av § 12-1 andre ledd i forskriften at byggverk for publikum, som for eksempel butikker, skal være universelt utformet i henhold til bestemmelsene i forskriften. Kravet i kapittel 12 om universell utforming tilsier at publikum skal kunne benytte tjenesten på en sikker og likeverdig måte.

Apotek 1 anfører at plikten uansett må anses oppfylt idet virksomheten oppfyller krav til universell utforming i annen lov eller forskrift. Det vises i den anledning til at DMP har godkjent apotekdrift i medhold av apotekloven og apotekforskriften. Av forskriften § 21 følger blant annet at «Atkomst til apotekets publikumssone skal ivareta bevegelses- og orienteringshemmedes særlige behov.»

I lovforarbeidene, Prop. 81 L (2016-2017), skriver departementet på side 214:

«Endringen [i bestemmelsens ordlyd] skal tydeliggjøre at plikten til universell utforming etter § 17 gjelder fullt ut også på områder er regulert i annen lov eller forskrift, men at Diskrimineringsnemnda skal legge sektorspesifikke lov- eller forskriftskrav til grunn for sin vurdering av om plikten er oppfylt.»

På sine nettsider henviser imidlertid DMP til likestillings- og diskrimineringsloven § 17 og kravene i TEK17, når direktoratet slår fast at apotek har plikt til universell utforming av apoteklokalet. Nemnda er derfor ikke enig med Apotek 1 gruppen i at plikten til universell utforming må anses oppfylt i annen lov eller forskrift, fordi DMP har godkjent apotekdrift. Denne saken gjelder heller ikke

atkomsten til apoteklokalet, men klagerens mulighet for å finne frem til essensielle funksjoner inne i lokalet.

Tilgang til legemidler og fagkunnskap relatert til bruken av disse er særlig viktige tjenester for alle, uavhengig av funksjonsnedsettelse. Det er nemndas vurdering at uten ledelinjer i apoteklokalene kan blinde ikke benytte tjenesten på en likeverdig måte. Når blinde må ha kontinuerlig assistanse fra ansatte for å finne frem til selvbetjeningsautomaten og til reseptkassen for å hente ut reseptbelagte legemidler, er dette i utgangspunktet ikke i samsvar med kravene til universell utforming.

Plikten gjelder imidlertid ikke utforming eller tilrettelegging som innebærer en uforholdsmessig byrde for virksomheten, jf. tredje ledd. Apotek 1 gruppen redegjør i tilsvaret for at virksomheten har satt i gang et pilotprosjekt med tanke på etablering av ledelinjer på kjedens apotek. På tilsvartidspunktet var det etablert ledelinjer på noen av kjedens drøyt 450 apotek, og gruppen vil vurdere ledelinjer ved de ca. 20 apotekene som utbedres hvert år. Nemnda oppfatter at Apotek 1 med dette viser til at arbeidet med tilrettelegging er omfattende.

Nemnda har kommet til at det ikke er vist til forhold som skulle tilsi at utforming av lokalene i samsvar med krav om universell utforming, vil utgjøre en uforholdsmessig byrde for virksomheten. Etablering av ledelinjer i et lokale vil medføre relativt beskjeden arbeidsmengde og det vil heller ikke påløpe store kostnader ved innkjøp av selve ledelinjene. Slik nemnda forstår det, er prosessen dessuten lett å reversere; det skulle altså ikke være behov for omfattende opprydding når apoteket flytter driften til andre lokaler.

Konklusjon

Diskrimineringsnemnda har etter dette konkludert med at Apotek 1 gruppen bryter plikten til universell utforming og plikten til universell utforming av IKT. Brudd på plikten til universell utforming regnes for begge tilfellene som diskriminering, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 12.

Vedtaket er enstemmig.

Eventuelt pålegg om retting

For å sikre at diskrimineringen opphører, kan nemnda pålegge retting av det diskriminerende forholdet, jf. diskrimineringsombudsloven § 11 annet ledd. Et eventuelt pålegg kan i neste omgang følges opp med tvangsmulkt, jf. diskrimineringsombudsloven § 13. Så langt har partene ikke fått anledning til å uttale seg om dette. I denne omgang nøyer derfor nemnda seg med å konstatere at det skjer brudd på likestillings- og diskrimineringsloven. Forhåndsvarsel om mulig krav om retting og eventuelt tvangsmulkt for Apotek 1 gruppen vil bli sendt til partene i løpet av kort tid.

Slutning i sak 2023/355

Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

Apotek 1 gruppen AS diskriminerer A på grunn av manglende universell utforming.

Anniken Mellegaard Douglass
nemndleder

Tine Eidsvaag

Magne Strandberg

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur.