

Universell utforming er viktig. En bank fikk bøter for å ikke gjøre nettbanken tilgjengelig for svaksynte.

Mange eldre er svært flinke til å benytte tekniske hjelpemidler som pc, nettbrett og avanserte telefoner. Dersom synet svekkes, kan man øke tekststørrelser og bruke digitale forstørrelsesglass. I tillegg finnes mange lydfunksjoner som gjør at man kan navigere ved å lytte, snakke og utføre bevegelser. Dette forutsetter imidlertid at offentlige og private virksomheter har utformet sine tekniske løsninger (IKT) i samsvar med reglene om universell utforming.

Diskrimineringsnemnda har nylig behandlet en sak hvor en sparebank ble ansett å opptre diskriminerende ved ikke å ha laget en tilfredsstillende mobilbankløsning for svaksynte. Banken ble ilagt dagmult inntil betalingsløsningene er tilfredsstillende utformet også for svaksynte.

Må kunne brukes av alle

Det finnes en mengde ulike applikasjoner («apper») til mobiltelefoner og nettbrett. Mange av disse appene skal være universelt utformet. Det være seg apper for banktjenester, timebestilling og billett kjøp. Eksempler på dette er appene til Ruter, Vipps, Finn, Avinor, SAS, Posten, Yr, Hotels.com, og apper for mobilbank og administrasjon av mobilabonnement.

Felles for alle disse leverandørene er at de retter seg mot allmennheten og må da sørge for at deres digitale tjenester utformes slik at disse kan brukes av alle. Dette bidrar til å forenkle hverdagen, blant annet for blinde og svaksynte, som på denne måten blant annet kan betale sine regninger og ha oversikt over sin økonomi.

Det er imidlertid ikke alle leverandører som er bevisste på sine plikter eller tar disse på alvor. Et eksempel som skal omtales nedenfor er en sak

som ble behandlet av diskrimineringsnemnda i mai 2022. Her var forholdet at en sparebank ikke prioriterte å gjøre mobilbanken deres tilgjengelig for svaksynte, noe som medførte diskrimineringsavgjørelse og dagbøter.

Universell utforming

Myndighetene ønsker å skape et mer inkluderende samfunn, der alle gis anledning for full deltakelse og likestilling i det offentlige rom. Ordet universell gir uttrykk for at løsningene skal sikre god tilgjengelighet og brukbarhet for alle. Kravene om universell utforming er derfor harmonisert i ulike lover, forskrifter, veiledninger og standarder. Vanlige eksempler er trinnfri atkomst til transportmidler og bygninger, personlig service som et tillegg til selvbetjening, skilt for blinde og teksting av filmer.

Likestillings- og diskrimineringsloven forbyr diskriminering blant annet på grunn av alder og nedsatt funksjonsevne. Loven omfatter plikt til generell tilrettelegging (universell utforming), plikt til universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) og plikt til individuell tilrettelegging. For bygninger, anlegg mv. gjelder kravene til universell utforming i eller i medhold av Plan- og bygningsloven.

Offentlige og private virksomheter som henvender seg til allmennheten har således omfattende plikter når det gjelder utforming av sine systemer, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse. Det finnes et snevert unntak dersom utformingen medfører en uforholdsmessig stor byrde for virksomheten.



STRENGE REGLER. Det er strenge regler for hvordan apper skal utformes for å være tilgjengelig for alle.

Klagesaken mot Lillevik sparebank

Peder Ås er interessert i data og tekniske installasjoner. Etter at han fikk nedsatt syn har han installert et program på sin telefon som heter VoiceOver. Dette gjør at han får hørbar beskrivelser av hva som er på skjermleseren, altså på telefonskjermen, selv om han ikke kan se dette selv på grunn av nedsatt syn. Peder kan altså fortsatt betale sine regninger og ha oversikt over sin økonomi uten å måtte gi andre innsyn eller måtte be om hjelp.



ERIK RÅD HERLOFSEN

Advokat med arbeidsrett som sitt spesialfelt. Var medlem av Statens seniorråd fra 2004–2017 og har deltatt i flere debatter om aldersdiskriminering.

Da han skulle ta systemet i bruk oppdaget han imidlertid at hans lokale sparebank i Lillevik ikke hadde sørget for at deres systemer var tilstrekkelig utviklet til å ivareta Peders behov. Han meldte fra til banken allerede i 2019, men fikk beskjed om at dette ikke var noe de ville prioritere. Peder valgte derfor å bringe saken inn for diskrimineringsnemnda og anførte at banken ikke tar regelverket om universell utforming av IKT på alvor. Inntil mobilbanken er universelt utformet, blir Peder som forbruker skadelidende og ender opp med å involvere andre i det som burde være en privatsak; hans egen økonomi. Han ba derfor om nemndas avgjørelse.

Lillevik sparebank beklaget situasjonen, men viste til at den er med i en allianse av sparebanker og er avhengig av de tekniske løsningene som alliansen har til enhver tid.

Nemnda la til grunn at bankens systemer ikke tilfredstilte kravene til universell utforming og at det ikke ville være til uforholdsmessig stor byrde å ordne problemene. Nemnda hadde ingen forståelse for bankens henvisning til alliansen og viste til at hver enkelt virksomhet har et selvstendig ansvar overfor brukerne. I tillegg hadde digitaliseringsdirektoratet uttalt at det forelå omfattende brudd på minstekravene til tekniske løsninger og at det verken er vanskelig, kostbart eller tidkrevende for banken å rette feilene.

Nemnda konkluderte derved med at Lillevik sparebank diskriminerer Peder på grunn av manglende universell utforming av deres mobilbankapp. Nemnda benyttet samtidig anledningen til å gi banken en frist for å rette opp i feilene og fattet samtidig vedtak om at banken må betale tvangsmulkt med 2.000 kroner om dagen om feilene ikke er rettet innen den frist som ble satt av nemnda.

De syv prinsippene for universell utforming

Det kan av og til være vanskelig å arbeide med universell utforming, men det ble i 1997 ved et universitet i USA, nedfelt syv prinsipper som ofte brukes når man skal utvikle et nytt produkt og i den anledning tenker på å lage løsninger som passer for flest mulig.

■ Prinsipp 1: Like muligheter for bruk

Utformingen skal være brukbar og tilgjengelig for personer med ulike ferdigheter.

■ Prinsipp 2: Fleksibel i bruk

Utformingen skal tjene et vidt spekter av individuelle preferanser og ferdigheter.

■ Prinsipp 3: Enkel og intuitiv i bruk

Utformingen skal være lett å forstå uten hensyn til brukerens erfaring, kunnskap, språkferdigheter eller konsentrasjonsnivå.

■ Prinsipp 4: Forståelig informasjon

Utformingen skal kommunisere nødvendig informasjon til brukeren på en effektiv måte, uavhengig av forhold knyttet til omgivelsene eller brukerens sensoriske ferdigheter.

■ Prinsipp 5: Toleranse for feil

Utformingen skal minimalisere farer og skader som kan gi ugunstige konsekvenser, eller minimalisere utilsiktede handlinger.

■ Prinsipp 6: Lav fysisk anstrengelse

Utformingen skal kunne brukes effektivt og bekvemt med et minimum av besvær.

■ Prinsipp 7: Størrelse og plass for tilgang og bruk

Hensiktsmessig størrelse og plass skal muliggjøre tilgang, rekkevidde, betjening og bruk, uavhengig av brukerens kroppsstørrelse, kroppsstilling eller mobilitet.

Viktig gode å klare seg selv

Det er en menneskerett å kunne delta i samfunnet, samtidig som omgivelsene ofte stiller store krav til mobilitet, oppfatning, orienteringsevne, syn, hørsel, leseferdigheter og kompetanse på ulike områder. Når antallet eldre øker, samtidig som redusert funksjonsevne ofte følger med økt alder, er det av stor betydning at bygninger, uteareal, transportmidler og tekniske løsninger utformes på en slik måte at så mange som mulig kan delta på alle samfunnsområder. Å klare seg selv og ta aktiv del i samfunnet er en viktig gode og universell utforming er en god måte å oppnå dette på.

Fakta: Likestillings- og diskrimineringsnemnda sak 21/95 (Navn på klager og bank er endret). Centre of Universal Design ved North Carolina State University i USA i 1997