

Vår referens: 24-6095, 24-6096, 24-6097

Sammanställning och analys av inkomna remissvar avseende PTS förslag till nya föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

1. Inledning

Post- och telestyrelsen (PTS) har den 11 september 2024 skickat ut ett förslag till nya föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet och en tillhörande konsekvensutredning. Remisstiden gick ut den 15 oktober 2024.

Nedan sammanställs de huvudsakliga synpunkter som har framförts i inkomna remissvar, tillsammans med PTS inställning till remissinstansernas synpunkter.

2. Inkomna remissvar

PTS har tagit emot remissvar från 40 remissinstanser.

Följande företag, branschorganisationer och myndigheter har lämnat synpunkter på PTS förslag till nya föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet och föreskrifter om kriterier för bedömningen av när ett tillgänglighetskrav inte ska gälla på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda:

Dyslexiförbundet, Begripsam, Mediemyndigheten, Diskrimineringsombudsmannen, Funktionsrätt Sverige, Västra Götalandsregionen, Konsumentverket, Svensk Handel, Myndigheten för tillgängliga medier, Svensk tillgänglighet, Afasiförbundet, Doro, Transportföretagen, Synskadades Riksförbund, Hallandstrafik, Länstrafik Kronoberg, Svenska Bankföreningen, Svensk Kollektivtrafik, Jönköpings Länstrafik, Region Gävleborg, Myndigheten för delaktighet och Telenor.

Följande remissinstanser har inga synpunkter på, inget att invända mot eller inget ytterligare att tillägga på PTS förslag till nya föreskrifter:

Svensk Sjöfart, Tillväxtverket, Konkurrensverket, Swedac, Sjöfartsverket, Region, Västernorrland, Finansinspektionen, Integritetsskyddsmyndigheten, Region Västmanland, Specialpedagogiska skolmyndigheten, Transportstyrelsen, Luftfartsverket, Svensk biblioteksforening och Region Jämtland Härjedalen.

Följande remissinstanser har avstått från att lämna synpunkter på PTS förslag till nya föreskrifter:

Innovationsföretagen, Internetstiftelsen och Sveriges Kommuner och Regioner.

Framförda synpunkter redovisas i avsnitt 3 (Övergripande synpunkter), avsnitt 4 (Närmare synpunkter på förslaget), avsnitt 5 (Synpunkter på bestämmelser i tillgänglighetsdirektivet som inte har tagits in i föreskrifterna), avsnitt 6 (Regelrådets bedömning) och avsnitt 7 (Kommerskollegiums bedömning).

3. Övergripande synpunkter

3.1 Behov av information och praktisk vägledning

Ett flertal remissinstanser har i de inkomna svaren uttryckt ett behov av att PTS tar fram riktlinjer, vägledning och verktyg för att underlätta tillämpningen av lagstiftningen.

Västra Götaland, Svensk Handel, Svensk tillgänglighet, Hallandstrafik, Svensk kollektivtrafik, Jönköpings länstrafik, Telenor m.fl. anför bl.a. följande.

Det behövs riktlinjer, vägledning och allmänna råd som ytterligare beskriver och förtydligar hur lagstiftningens krav ska tolkas. Därutöver bör PTS ta fram en checklista med alla krav som behöver uppfyllas för att efterleva tillgänglighetskraven, riktlinjer för att avgöra vilka regler som gäller för digitala lösningar och ytterligare vägledning som tydliggör hur en bedömning av oproportionerlig stor börda ska göras.

Vidare rekommenderas att PTS tar fram riktlinjer för vilka tillgänglighetskrav som gäller för teknisk utrustning och personal. Det finns ett behov av att föreskrifterna tydligt klargör ansvarsområden och omfattning för olika typer av utrustning, inklusive de övergångsregler som ska gälla för befintlig teknik. Fråga har även uppkommit om det finns en mall för tillgänglighetsredogörelse.

PTS svar:

PTS är tillsynsmyndighet avseende vissa av de tjänster som omfattas av lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (LPTT), och ansvarig marknadskontrollmyndighet för alla de produkter som omfattas av lagen. PTS kommer att se över behovet av att ta fram mallar, vägledning och riktlinjer i samband med att PTS påbörjar sin tillsynsverksamhet.

PTS kommer under 2025 att fortsätta ha en dialog med branschen och där informera om de nya reglerna. Det är även möjligt att vända sig till PTS vid frågor kring tolkning och tillämpning av tillgänglighetsreglerna. PTS har även haft flera informationsinsatser under 2024, vilka dessa är framgår av konsekvensutredningen.

Ytterligare information om tillgänglighetskraven finns här: [Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet](#)

3.2 Hänvisningar till tillgänglighetsdirektivet

Diskrimineringsombudsmannen (DO) anser att föreskrifterna bör innehålla hänvisning till och information om tillgänglighetsdirektivet. DO anser även att föreskrifterna ska innehålla en hänvisning till principen om universellt utformande och Sveriges åtagande enligt Funktionsrättskonventionen.

PTS svar:

Det remitterade förslaget innehåller de bestämmelser i tillgänglighetsdirektivet som inte genomförts genom LPTT och förordning (2023:676) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (FPTT) och där PTS har bemyndigande att meddela föreskrifter. I bilaga 1, jämförelsetabeller och bemyndiganden, till PTS

konsekvensutredning finns information om vilka bestämmelser i tillgänglighetsdirektivet som PTS föreskrifter genomför. I PTS konsekvensutredning finns även allmän information om tillgänglighetsdirektivet, och en närmare beskrivning av tillämpliga bestämmelser.

Tillgänglighetsdirektivet är fullharmoniserat. PTS har därför valt att inte ändra i förslagen genom att göra en hänvisning till principen om universell utformning.

3.3 Standarder och utvärdering av tillgänglighetsdirektivet

Svensk tillgänglighet undrar vem som bedömer om en produkt eller tjänst uppfyller kraven och vilka regler som gäller fram till dess att alla standarder är på plats. Svensk tillgänglighet undrar om det finns någon internationell samordning mellan EU-länderna. Svensk tillgänglighet efterfrågar en utvärdering av direktivets genomförande där berörda parter deltar, inklusive funktionshinderrörelsen. Slutligen anför Svensk tillgänglighet att det är oklart hur de ekonomiska aktörerna ska rapportera till myndigheterna.

PTS svar:

Tillgänglighetskraven i bilagorna 1 och 2 till FPTT innehåller de krav som produkterna och tjänsterna måste uppfylla. Dessa regler gäller oavsett om det finns standarder eller inte. Idag finns det en standard på EU-nivå som berör tillgänglighetsdirektivet och det är EN 301549, den om stödtjänster, icke-digital information och nödkommunikation. Kommissionen och standardiseringsorganisationerna arbetar för att ta fram nya standarder gällande tillgänglighetsdirektivet. Fram till att de nya standarderna börja gälla måste de ekonomiska aktörerna visa att de uppfyller tillgänglighetskraven på annat sätt än genom presumtion om överensstämmelse enligt en standard.

Mer information gällande standarder finns här: [Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet](#).

I samband med att reglerna träder i kraft kommer det att inrättas en arbetsgrupp inom EU som kommer att bestå av representanter från varje medlemsstat och berörda parter så som funktionshinderrörelser. Arbetsgruppen kommer att diskutera hur reglerna ska tolkas och tillämpas.

Vad gäller utvärdering av genomförandet är PTS utsedd tillsynsmyndighet för tjänster inom elektronisk kommunikation, bank och e-handel och marknadskontrollmyndighet över de produkter som omfattas av regleringen. PTS har därigenom möjlighet att utöva tillsyn över hur de ekonomiska aktörerna lever upp

till tillgänglighetskraven. Inom ramen för det arbetet kommer PTS att uppmärksamma de fall där bristande efterlevnad beror på svårigheter att tillämpa reglerna och om det finns ett behov av uppföljning.

Enligt 8 § LPTT gäller att om en aktör bedömer att ett tillgänglighetskrav inte gäller eftersom kravet innebär en större förändring av en produkts eller tjänsts karaktär eller medför en oproportionerligt stor börda för den ekonomiska aktören ska aktören underrätta marknadskontrollmyndigheten eller tillsynsmyndigheten om att undantag åberopas.

3.4 Skriftlig eller muntlig information

Afasiförbundet menar att det inte framgår att medborgare har rätt till skriftlig eller muntlig information. Det saknas en diskussion om skyldighet att tillhandahålla information på ett sätt som gör den begriplig för användare eller konsumenter. Informationen bör vara tillgängligt utformad.

PTS svar: Information om produkter och tjänster ska enligt bilagorna 1 och 2 till FPTT presenteras på ett sätt som är begripligt. Därutöver ska allmänheten ges tillgång till viss information om tjänsten i skriftlig och muntlig form enligt 24 § FPTT. Gällande produkter finns informationskraven reglerade bland annat i 13, 15 och 16 §§ LPTT och 10–14 §§ i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet.

3.5 Beräkning av nyttan för slutkunder

Transportföretagen anser att PTS bör ta fram en gemensam modell för att göra en djupare beskrivning och kvantifiering av nyttan för slutkunderna.

PTS svar: I avsnitt 8.2.4 i PTS konsekvensutredning redogörs för att svenska ekonomiska aktörer lättare kan ta sig in på andra medlemsstaters marknader i framtiden om de tillgänglighetsanpassar sina produkter. Det i sig kan få positiva effekter för slutkunderna.

PTS har inte för avsikt att i nuläget ta fram en gemensam modell för att göra en djupare beskrivning och kvantifiering av nyttan för slutkunderna.

3.6 Beräkning av kostnader

Myndigheten för delaktighet anför att PTS förslag vad gäller bedömningen av de ekonomiska aktörernas kostnader för att efterleva reglerna endast utgår från nettokostnad och att en del i PTS konsekvensanalys också behöver omfatta en bedömning av vilka potentiella effektivitets- och kvalitetsvinster, samt utvidgning av marknadsförutsättningar, ett tillgängliggörande av tjänster bedöms få.

Slutligen anförs att det är viktigt att PTS involverar branschorganisationer för personer med funktionsnedsättningar i arbetet med att utvärdera lagstiftningen.

PTS svar:

I SOU 2021:44, Utredningen om genomförandet av tillgänglighetsdirektivet, analyseras hur svensk rätt förhåller sig till direktivet. Där finns det mer ingående beräkningar av kostnader och vinster som uppstår till följd av de nya tillgänglighetsreglerna. PTS konsekvensutredning kompletterar utredningen.

Som nämns i PTS konsekvensutredning kommer PTS att ha fortsatt dialog med branschen där informationsinsatserna kommer att vara inriktade på olika målgrupper och de ekonomiska aktörerna som omfattas av tillgänglighetsreglerna

3.7 Definition av tredje land

Telenor undrar om EES-området räknas som tredje land.

PTS svar:

LPTT gäller för de produkter och tjänster som anges i 3 och 4 §§ och som släpps ut eller tillhandahålls på unionsmarknaden. Unionsmarknaden omfattar EES-området, dvs. EU:s medlemsstater samt Island, Norge och Liechtenstein.

4. Närmare synpunkter på förslaget

Vissa remissinstanser har lämnat redaktionella synpunkter på föreskrifterna. Dessa synpunkter har beaktats men redogörs inte närmare för nedan.

4.1 Generella synpunkter på de föreslagna föreskrifterna

4.1.1 Information som kan ges i digital form

Begripsam, Afasiförbundet och **Svenska Bankföreningen** undrar om de olika skyldigheterna att förse konsumenterna med information om produkten eller tjänsten kan anses vara uppfyllda om informationen ges på webbplatsen eller annat digitalt format. Svenska Bankföreningen anför att om informationen om tjänsters tillgänglighet skulle ges på webbplatsen skulle informationen finnas tillgänglig i ett tidigt skede och på ett betydligt mer lättillgängligt sätt för konsumenten.

PTS svar:

Beträffande regleringen kring hur informationen ska ges gällande tjänster anges i 24 § andra stycket FPTT att informationen ska ges på ett annat sätt som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. PTS kommer i sin tillsynsverksamhet att avgöra huruvida skyldigheten är uppfylld om informationen ges på den ekonomiska aktörens webbplats.

Gällande produkter följer av 10 § i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet att information om produktens spårbarhet ska lämnas på produkten, förpackningen eller medföljande dokument. Samma regel gäller för kontaktuppgifter till tillverkare och importörer enligt 11 och 13 § §. Gällande produktanvisningar kan de anges på webbplatsen, se bilaga 1 p 3 FPTT.

4.1.2 Separata författningar

Telenor förordar att PTS inte delar upp föreskrifterna i tre separata författningar utan att bestämmelserna i stället hålls samman i en gemensam författning.

PTS svar:

PTS har övervägt om kraven ska ställas i separata eller gemensamma författningar. Som redogjorts för i konsekvensutredningen anser PTS att det fortsatt är tydligast och mest ändamålsenligt med tre separata författningar. Kraven riktar sig till olika ekonomiska aktörer och föreskrifterna om opropotionerligt stor börda tillämpas av samtliga aktörer som vill åberopa undantag från tillgänglighetskraven, även om de tillhandahåller tjänster utanför PTS ansvarsområde.

4.1.3 Underrättelse till tillsynsmyndighet

Myndigheten för tillgängliga medier undrar om det är den tillsynsmyndighet som granskar en specifik tjänst som ska underrättas när ett företag åberopar att ett tillgänglighetskrav inte ska gälla, eller om PTS ska underrättas i egenskap av samordningsmyndighet. Myndigheten framhåller vikten av att en sådan underrättelse görs till behörig tillsynsmyndighet som därigenom får ett samlat ansvar.

PTS svar:

Enligt 8 § LPTT ska den ekonomiska aktören underrätta marknadskontrollmyndigheten eller tillsynsmyndigheten om att undantag åberopas. Om det rör en produkt är det alltid PTS som ska underrättas. Rör det en tjänst ska den myndighet som ansvarar för tillsynen över den specifika tjänsten underrättas.

4.1.4 Tillgänglighetskrav

Diskrimineringsombudsmannen (DO) anser att det i föreskrifterna ska göras en hänvisning till bilaga I till tillgänglighetsdirektivet. DO anser även att kravet på att en beskrivning ska inbegripa en beskrivning av produktens programvaru- och maskinvarugränssnitt med hjälpmedel, saknas i PTS föreskrift om vissa produkters tillgänglighet.

PTS svar:

13 § i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet genomför artikel 9.4 i tillgänglighetsdirektivet. 15 § genomför artiklarna 7.9 och 9.9 i tillgänglighetsdirektivet. Dessa bestämmelser genomför således inte bilaga I till tillgänglighetsdirektivet. Bilaga I är istället genomförd genom bilaga 1 till FPTT. Det är därför inte aktuellt att göra några hänvisningar i 13 och 15 § § i föreskrifterna till bilaga I till tillgänglighetsdirektivet.

När det kommer till synpunkten om att kravet på att en beskrivning ska inbegripa en beskrivning av produktens programvaru- och maskinvarugränssnitt med hjälpmedel, saknas i PTS föreskrift om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet så finns kravet reglerat i bilaga 1 p 3 i till FPTT.

4.1.5 Internationella regler och standarder

Dyslexiförbundet anför i sitt yttrande att PTS föreskriftsförslag om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet friskriver utvecklare från att följa ICF och andra internationella regler och standarder.

PTS svar:

De ekonomiska aktörerna som omfattas av PTS föreskrifter är fortfarande bundna till internationella regler på området. Föreskrifterna förhindrar därmed inte att tillämpliga internationella regler gäller.

4.2 Post- och telestyrelsens förslag om vissa produkters tillgänglighet

4.2.1 Definitioner (2 §)

Självbetjäningsterminaler

Västra Götalandsregionen, Transportföretagen, Synskadades Riksförbund, Hallandstrafik, Länstrafiken Kronoberg, Svensk Handel, Svensk kollektivtrafik, Jönköpings Länstrafik och Region Gävleborg lyfter att det saknas en definition av "självbetjäningsterminal" i 2 § i PTS förslag till föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet. Ett förtydligande skulle underlätta implementeringen av reglerna och det skulle leda till en mer enhetlig tillämpning samt ökade grad av efterlevnad.

PTS svar:

En produktkategori som omfattas av tillgänglighetsdirektivet är självbetjäningsterminaler (artikel 2 b ii). De produkter som inkluderas i begreppet självbetjäningsterminaler framgår av 3 § 2- 4 LPTT. Där föreskrivs att en självbetjäningsterminal är betalningsterminal, kontantautomater, biljettförsäljningsautomat, incheckningsautomat och interaktiv självbetjäningsterminal som tillhandahåller information som är avsedda för tillhandahållande av tjänster som omfattas av denna lag. I PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet regleras sektorspecifika tillgänglighetskrav för självbetjäningsterminaler. Mot bakgrund av remissinstansernas synpunkter och att begreppet självbetjäningsterminal inte finns definierat har PTS infört en definition av ordet självbetjäningsterminal i 2 § i föreskrifterna.

Integrerade delar av fordon

Västra Götalandsregionen, Transportföretagen, Hallands Trafik, Länstrafiken Kronoberg, Svensk Kollektivtrafik, Jönköping Länstrafik, efterfrågar ett förtydligande av vad som avses med "integrerade delar av ett fordon" enligt 3 § 4 LPTT. Det anförs att det inte framgår i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet vilken utrustning som kan anses vara en integrerad del av ett fordon. Vilken utrustning som omfattas är relevant för att företagen ska kunna bedöma vad som behöver anpassas till direktivets krav.

PTS svar:

Av 3 § 4 LPTT framgår att interaktiva självbetjäningsterminaler omfattas av tillgänglighetskraven med undantag för terminaler som har monterats som integrerade delar av fordon, luftfartyg, fartyg eller rullande materiel, och som är avsedda för tillhandahållande av tjänster som omfattas av lagen. Definitionerna i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet omfattar endast de begrepp som förekommer i föreskrifterna och som har betydelse för de regler som finns i föreskrifterna. "Integrerade delar av fordon" förekommer endast i LPTT och inte i PTS föreskrifter, och därför anges definitionen inte i PTS föreskrift. Det är inte förrän regeln börjar att tillämpas i PTS tillsynsverksamhet som det kommer att förtydligas vad regeln omfattar.

4.2.2 Språkrav (8, 11 - 15 §§)

Begripsam, Funktionsrätt Sverige, Konsumentverket och Afasiförbundet anför att det bör finnas krav på att den information som de ekonomiska aktörerna måste ta fram ska vara på svenska, annars riskeras en stor andel användare och konsumenter att utestängas när de inte kan ta del av informationen. Informationen måste vara lätt att begripa, tydligt beskriven och enkel att förstå. All information bör finnas på svenska för att minimera risken för att produkterna blir farliga.

PTS svar:

För att säkerställa att personer med funktionsnedsättningar ska kunna ta del av och förstå innehållet i informationen har PTS valt att ändra i 8, 11–15 § § i förslaget till föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet. Informationen som omfattas av de omnämnda bestämmelserna ska lämnas på svenska.

4.2.3 Självbetjäningsterminaler

Svensk Handel har uttryckt att det är oklart hur självbetjäningsterminaler och betalningsterminaler ska tolkas i förhållande till övergångsbestämmelserna.

PTS svar:

Övergångsbestämmelserna regleras inte i PTS föreskrifter, utan det framgår av LPPT. Där föreskrivs att självbetjäningsterminaler som före ikraftträdandet lagligen användes av tjänsteleverantörer för tillhandahållande av tjänster får fortsätta att användas vid tillhandahållande av liknande tjänster under en period av 20 år efter det att terminalerna togs i bruk. Därefter måste de ha bytts ut till sådana som lever upp till lagens krav.

4.2.4 Rutiner 7 §

Doro föreslår en ändring av 7 § i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet så att de rutiner som avses i 11 § andra stycket LPTT ska säkerställa att styrande specifikationer och dokumentation som produkten tillverkas enligt ska uppdateras för att säkerställa fortsatt uppfyllelse av tillgänglighetskraven vid ändringar av konstruktion och egenskaper, i harmoniserade standarder eller tekniska specifikationer som tillverkaren hänvisar till i EU-försäkran.

PTS svar:

Tillgänglighetsdirektivet är fullharmoniserat och lämnar inget utrymme för PTS att införa andra regler än de som följer av direktivet.

4.2.5 Information om produkten

Synskadades Riksförbund anför att information om produkter som tillhandahålls analogt bör kunna tillhandahållas i svensk punktskrift och i stor stil från tillverkaren om kunden begär det. Beställningen ska kunna göras via ett formulär och per telefon.

Vidare framhåller förbundet att det av 17 § 5 i PTS föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet ska framgå att tangenter och kontroller ska vara i form av fysiska knappar eftersom många har svårt att hantera peksskämskontroller och virtuella tangentbord.

PTS svar:

När det gäller krav på information om produkter så gäller att informationen ska uppfattas med mer än ett sinne enligt bilaga 1, 2 a till FPTT.

Anledningen till att det i kravet 17 § 5 inte finns krav på att tangenter och kontroller ska vara i form av fysiska knappar är för att kraven kommer att vara inkluderade i kommande standarder.

4.2.6 Importörernas skyldigheter

Telenor anser att PTS kan förtydliga att skyldigheterna som gäller för importörer avser sättande på den inre marknaden och att med importörer menas den som tar in produkten från tredje land.

PTS svar:

Definitionen av en importör framgår av 2 § LPTT. En importör är en fysisk eller juridisk person som är etablerad inom unionen och som släpper ut en produkt från ett tredjeland på unionsmarknaden. Eftersom definitionen framgår av LPTT har PTS inte sett ett behov av att inkludera definitionen i våra föreskrifter.

4.2.7 Behov av samordning

Telenor ser ett behov av att tillsynsmyndigheterna samordnar sig gällande terminalutrustning för audiovisuella tjänster.

PTS svar:

Enligt 28 § FPTT har PTS ansvar för samordning mellan de utpekade tillsynsmyndigheterna om ett enskilt tillsynsärende kan komma att beröra flera tillsynsmyndigheters ansvarsområden. När en tillsynsmyndighet inleder ett tillsynsärende ska uppgift om det samt uppgift om vad ärendet rör lämnas till PTS. PTS är ensamt ansvarig för tillsynen rörande terminalutrustning för audiovisuella tjänster.

4.2.8 Realtidstext och totalkonversation gällande produkter

Telenor anför att bestämmelser om realtidstext och totalkonversation återkommer både vad gäller produkter och tjänster. I realiteten är möjligheten till realtidstext och totalkonversation en kombination av både produktens och tjänstens egenskaper och det går då inte att ställa ensidiga krav på själva funktionaliteten på produkten eller tjänster, utan bara på dessa sammantaget. Tillverkare av produkter är sällan samma företag som tillhandahåller de nu relevanta tjänsterna till konsumenter. Skyldigheten bör utformas med detta i åtanke, exempelvis med uttryck som att produkten ska medge sådan funktionalitet i den utsträckning som tjänsteleverantören följer gällande standarder för realtidstext och totalkonversation.

PTS svar:

Realtidstext och totalkonversation är båda beroende på funktionalitet tillhandahållen av leverantör av tjänst samt produktens utförande. Det är även riktigt att tillhandahållande av tjänster och tillverkande av produkter sällan utförs av samma företag. Detta utgör dock enligt PTS skäl att ställa krav var för sig. Funktionaliteten, interoperabiliteten och kompatibiliteten realiserar genom i första hand harmoniserad standard och i andra hand annan standard eller överenskommelse. Detta medför att en aktör som avviker från harmoniserad standard behöver visa på alternativ uppfyllelse, även avseende interoperabilitet, genom likvärdig lösning. Kraven avseende presumerad överensstämmelse enligt 5 § LPTT gäller även produkter som släpps ut på inre marknaden.

PTS förutsätter att de harmoniserade standarder som ska antas av Europeiska kommissionen och som medför presumerad uppfyllelse är på sådan teknisk detaljnivå att funktionaliteten generellt garanteras genom standardens implementering.

4.3 Post- och telestyrelsens förslag om vissa tjänsters tillgänglighet

4.3.1 Definitioner (2 §)

Begripsam anser att det saknas definitioner av ”betaltjänst” och ”begriplig”. De anför att sådana termer exkluderar vissa personer med funktionsnedsättningar och att det saknas en analys av vilka konsekvenser som förslagen rörande banktjänster får för konsumenterna.

PTS svar:

Av 2 § LPTT framgår att banktjänster för konsumenter omfattar betaltjänster enligt 1 kap. 2 § lagen (2010:751) om betaltjänster.

För vägledning i vad som omfattas av begreppet begripligt hänvisas till bilaga II avsnitt IV p. e, vägledande icke-bindande exempel på möjliga lösningar som bidrar till att uppfylla tillgänglighetskraven i bilaga I och exempel rörande kompletterande tillgänglighetskrav för specifika tjänster. Det som avses kan vara att göra dialogrutor för identitetsverifiering som visas på skärmen läsbara för skärmläsningsprogram, så att blinda personer kan använda dem.

4.3.2 Kompletterande tillgänglighetskrav på vissa tjänster

Banktjänster

Begripsam för fram att kravet på att banker ska säkerställa att informationen om banktjänster är begriplig utan att ligga på en nivå som överstiger nivå B2 kommer att leda till att en stor andel av befolkningen inte kommer att förstå sådan information.

PTS svar:

För språkravet gällande banktjänster genomför PTS föreskrifter bilaga I avsnitt IV e, ii till tillgänglighetsdirektivet. Även här gäller att då tillgänglighetsdirektivet är fullharmoniserat, har PTS inte något utrymme för att anta egna nationella regler. PTS måste således hålla sig till direktivets bestämmelser.

4.3.3 Skriftlig och muntlig information

Funktionsrätt Sverige anför att PTS inte har tydliggjort vad som rör alla tjänster och vad som är specifikt.

Gällande föreskriften om vissa tjänsters tillgänglighet framgår det inte om allmänheten har rätt till skriftlig och muntlig information enligt direktivets bilaga V.

PTS svar:

I PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet finns allmänna krav som gäller för alla tjänster enligt 3–5 §§. I 6–8 §§ regleras kompletterande tillgänglighetskrav på banktjänster, e-handelstjänster och elektroniska kommunikationstjänster. För att förenkla förståelsen av uppdelningen har PTS valt att rubricera de bestämmelser som avser de sektorspecifika bestämmelserna med ”kompletterande tillgänglighetskrav på vissa tjänster” i enlighet med tillgänglighetsdirektivet benämning.

Gällande frågan om att det inte framgår om allmänheten har rätt till skriftlig eller muntlig information i PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet så kan inte PTS reglera detta i och med att det redan framgår av 24 § FPTT.

4.3.4 Krav gällande appar

Svensk handels medlemmar har uttryckt osäkerhet kring hur tillgänglighetskraven ska tillämpas för appar och självutcheckningsterminaler. Svensk Handel menar att det finns ett behov att klargöra vilka tillgänglighetskrav som gäller för appar på plattformar som iOS och Android samt webbaserade appar (Instant Apps). De önskar att PTS utvecklar riktlinjer kring detta.

Svensk Handel undrar även om vilka tillgänglighetskrav som gäller för kortterminaler och butikspersonalens utbildning och anför att PTS ska utfärda riktlinjer kring detta.

PTS svar:

I 6 § LPTT anges att produkter och tjänster som omfattas av lagen ska uppfylla tillgänglighetskraven. Definitionen av "tjänst" i lagen är bred och inkluderar "elektroniska tjänster", vilket täcker in appar.

Det finns inga krav som är tillämpliga för butikspersonalen och vilken utbildning de ska gå. För kortterminaler så omfattas de av tillgänglighetsreglerna enligt 3 § punkten 2 LPTT. Det betyder att betalningsterminalerna måste uppfylla tillgänglighetskraven i bilaga 1 FPTT.

4.3.5 Information om tjänsten och språkrav

Svenska Bankföreningen framför att när det gäller 5 § i PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet finns ingen vägledning kring vad beskrivningen av hur tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven ska innehålla. Svenska bankföreningen undrar vilken information som avses.

Vidare åläggs i paragrafen att tjänsteleverantörer ska inkludera information om hur tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven i de allmänna villkoren. Svenska Bankföreningen ser inte varför informationen ska tillhandahållas genom de allmänna villkoren. Lika bra går det att informationen lämnas på tjänsteleverantörens webbplats, eller annan plats som där informationen är tillgänglig för konsumenten.

Svenska Bankföreningen anför att det är viktigt att språkraven i 7§ i PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgängligt ska tolkas på samma sätt i hela EU.

Svenska Bankföreningen pekar på att språkravet avser information om tjänsten, och att det är informationen som ska finnas tillgänglig på en B2-nivå.

PTS svar:

Gällande synpunkten om 5 § i PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet ska paragrafen läsas tillsammans med 3 § i PTS föreskrifter, 25 § i LPTT och 24 FPTT för att utläsa vad informationen ska innehålla.

När det kommer till huruvida information om tjänsten kan lämnas på webbplatsen är detta en fråga som PTS kommer att avgöra i samband med att vi tillsynar de ekonomiska aktörerna. Skyldigheten att informationen ska lämnas i de allmänna villkoren enligt 5 § i PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet är obligatorisk.

Vad gäller synpunkten om språkravet i 7 § i PTS föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet kommer det att bildas en arbetsgrupp inom EU som består av representanter från varje medlemsstat och olika branschorganisationer. Arbetsgruppen kommer att diskutera tolkning och tillämpning av reglerna.

PTS instämmer med Svenska Bankföreningen att språkravet i föreskriften avser att själva informationen inte får anges på ett språk som överstiger nivå B2.

4.3.6 Övergångsbestämmelser

Region Gävleborg befarar att övergångsperioden som föreslås inte är tillräcklig gällande de digitala tjänsterna då det krävs ökade resurser för att genomföra sådana genomgripande och omfattande förändringar av den tillgängliga tjänsten. Region Gävleborg befarar att deras resursbrist gör att tiden inte kommer att räcka till för att uppnå de högt ställda kraven.

PTS svar:

Tillgänglighetsdirektivet är fullharmoniserande, vilket innebär att medlemsstaterna inte får införa egna regler. De övergångsreglerna som finns i LPPT är hämtade direkt från tillgänglighetsdirektivet, PTS kan inte avvika från dessa bestämmelser. Övergångsbestämmelserna regleras i LPTT.

4.3.7 Oskäligen börda

Finansbolagen anför att vissa finansiella företag på grund av storlek inte har möjlighet att erbjuda krediter till alla kundgrupper och därför kan det vara oproportionerligt kostsamt att uppfylla alla de tillgänglighetskrav som ställs enligt det nuvarande tillgänglighetskrav. I sådana fall kan en rimlig lösning vara att finansiella företag oavsett storlek och kapacitet undantas från krav som skulle innebära en oskälig ekonomisk börda.

PTS svar:

Dem undantagsmöjligheterna som finns regleras ibland annat 7 § i LPTT. Hur beräkningarna för dessa undantag ska gå till regleras i 8 § FPTT och i PTS

föreskrifter. Ett undantag som finns gäller för mikroföretag enligt 10 § LPTT som föreskriver att tjänster som tillhandahålls av mikroföretag inte behöver uppfylla tillgänglighetskraven. Ett mikroföretag är enligt 2 § LPTT ett företag som har färre än tio anställda och som har en årsomsättning eller en årlig balansomslutning som inte överstiger 2 miljoner euro.

4.3.8 Realtidstext och totalkonversation

Telenor har lyft att tjänsteleverantörens förmåga att uppfylla krav avseende realtidstext och totalkonversation beroende av att de produkter som finns tillgängliga för konsumenter stödjer den aktuella funktionaliteten. Det är inte rimligt att ställa krav på tjänstetillhandahållaren om de produkter som är nödvändiga för realisering av tjänsten inte medger den aktuella funktionaliteten. Det är inte heller rimligt att var och en av tjänstetillhandahållarna ska utveckla egna lösningar för tillgänglighet. Det finns härvid ett direkt beroende till de produktrelaterade standarder som gäller för de aktuella tillgänglighetsförmågorna. Avsaknad av produkter med funktionsstöd eller avsaknad av sådana relevanta standarder måste i sig utgöra giltigt skäl för undantag för tjänsteleverantören att uppfylla kraven.

Kraven på realtidstext och totalkonversation är mycket ingripande för leverantörer av mobila röstsamtal och förefaller helt främmande vad gäller traditionell fast telefoni. PTS har som sektorsmyndighet mycket god insyn i vilka tjänster som erbjudas av tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster i Sverige och har därför goda förutsättningar att lämna konkret vägledning kring rimligheten av kraven för de olika tjänster som tillhandahålls. På en övergripande nivå kan detta ta sig uttryck i en tydligt kommunicerad förväntansbild avseende de vanligaste kommunikationstjänsterna, där PTS utgår från gällande standarder för tillgänglighet kopplat till de produkter och tjänster som omfattas av föreskrifterna. Denna förväntansbild skulle kunna framgå av en uppdaterad konsekvensanalys och/eller i form av ett faktablad som publiceras på PTS hemsida. Utan konkret vägledning och tydlig förväntansbild kommer inte regelverket få den eftersträvade effekten. Alternativet, att PTS inte ger sådan vägledning utan i stället börjar granska enskilda verksamhetsutövare och tvingar fram rättelser genom förelägganden och sanktionsavgifter, är ineffektivt och gagnar inte den grupp av användare som har intresse av ett snabbt och utbrett genomförande. Överlag bör PTS prioritera konkret vägledning och anpassad dialog med marknadsaktörer under tiden närmast efter att regelverket börjar tillämpas.

PTS svar:

Av LPTT 24 § framgår att tjänsteleverantörens skyldigheter ska uppfylla tillgänglighetskraven. Således kan inte tjänsteleverantörens skyldigheter göras beroende av huruvida produkter uppfyller krav.

Det saknas således lagstöd för PTS att undanta tjänsteleverantörer från kraven endast baserat på förekomsten av funktionalitet för produkter.

Det finns inte heller något absolut krav i lag att följa etablerad standard för uppfyllelse av kraven. Det framstår även som mindre ändamålsenligt att frita aktörer från skyldigheter att tillhandahålla en tjänst eller produkt på grund av avsaknad av standard i en enskild detalj. Det bör anmärkas att europeiska kommissionen uppdragit standardiseringsorganisationer att ta fram relevanta standarder på området.

4.3.9 Krav på webbplatser

Telenor undrar också vilka delar av en webbplats som omfattas av tillgänglighetsreglerna.

PTS svar:

PTS bedömer att det endast är de delar av en webbplats som hör till e-handelstjänsten, som omfattas av tillgänglighetskraven för e-handelstjänster i LPTT.

Informationen ovan finns även publicerad på PTS webbplats: [Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet](#).

4.4 Post- och telestyrelsens förslag till föreskrifter om kriterier för bedömningen av när ett tillgänglighetskrav inte ska gälla på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda

Diskrimineringsombudsmannen anser att PTS föreskrifter saknar bestämmelsen i bilaga VI p 2 till tillgänglighetsdirektivet rörande uppskattade kostnader och fördelar för de ekonomiska aktörerna i förhållande till den uppskattade fördelen för personer med funktionsnedsättning.

PTS svar:

Bestämmelsen i bilaga VI p 2 till tillgänglighetsdirektivet regleras i 8 § p 3 FPTT.

Funktionsrätt Sverige anser att PTS inte har tagit hänsyn till skäl 66 i tillgänglighetsdirektivet rörande tolkning och tillämpning av vad som utgör en oproportionerligt stor börda.

PTS svar:

Skälen i direktivet ska ses som en vägledning i hur de olika bestämmelserna kan tolkas. PTS föreskrifter innehåller dock endast de materiella bestämmelserna i tillgänglighetsdirektivet som PTS enligt FPTT har bemyndigande att meddela föreskrifter för.

Svensk tillgänglighet för fram frågan om vem som bedömer om ett tillgänglighetskrav inte gäller på grund att det leder till en oproportionerligt stor börda och hur processen ser ut inför ett beslut och eventuellt överklagande.

PTS svar:

Det är den ekonomiska aktören som gör gällande att ett tillgänglighetskrav inte gäller på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda som själv ska göra bedömningen av om kriterierna för undantag är uppfyllda. Enligt 8 § LPTT ska en ekonomisk aktör spara sin bedömning av om ett tillgänglighetskrav inte gäller och på lämpligt sätt dokumentera bedömningen med en motivering av sitt ställningstagande. Det är alltså den ekonomiska aktören, och inte myndigheten, som bedömer om ett krav inte gäller.

Om en ekonomisk aktör bedömer att ett tillgänglighetskrav inte gäller ska aktören enligt 8 § LPTT underrätta marknadskontroll- eller tillsynsmyndigheten om att undantag åberopas. Om PTS vid tillsyn finner brister i en bedömning enligt 7 § LPTT kan myndigheten bl.a. uppmana den ekonomiska aktören att åtgärda bristerna.

Doro efterfrågar harmoniserande kriterier för att bedöma om ett tillgänglighetskrav inte gäller på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda och att undantag ska kunna begäras för hela den inre marknaden. Vidare anser Doro att PTS bör lägga till *påtaglig prisökning för konsument* som ett kriterium för att bedöma nettokostnaderna för efterlevnad av tillgänglighetskraven. Doro anser heller inte att utbildning av personal, uppdatering eller utveckling av processer och vägledningar, samt inläsning av lagstiftning i 3 § p 2 – 5 föreskrifterna ska vara skäl till att begära undantag.

PTS svar:

Samtliga av de bestämmelser som finns i LPTT, FPTT och PTS föreskrifter följer av tillgänglighetsdirektivet. Direktivet är bindande för alla medlemsstater och harmoniserar medlemsstaternas regler. När medlemsstaterna har implementerat tillgänglighetsdirektivet kommer tillgänglighetsreglerna vara likadana för alla medlemsstater. Ett av syftena med tillgänglighetsdirektivet har varit att underlätta för de ekonomiska aktörerna att bedriva verksamhet i andra medlemsstater utan att behöva anpassa produkterna och tjänsterna till olika nationella regler. Om det blir för

betungande för en ekonomisk aktör finns möjligheten att undantas från kraven om de medför en oproportionerligt stor börda.

Då tillgänglighetsdirektivet är fullharmoniserat kan PTS dock inte avvika från de kriterier för att bedöma nettokostnader för efterlevnad av tillgänglighetskraven som följer av direktivet.

Myndigheten för delaktighet gör gällande att PTS bör komplettera det remitterade förslaget med en hänvisning till 8 § 3 FPTT vad gäller bedömningen av proportionaliteten av en insats.

PTS svar:

PTS föreskrifter innehåller bestämmelser om kriterier för en ekonomisk aktörs bedömning av om ett tillgänglighetskrav inte ska gälla på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda enligt 7 § LPTT och 8 § FPTT. Föreskrifterna reglerar kriterier för att bedöma nettokostnaderna för efterlevnad av tillgänglighetskraven som ingår i den bedömning som aktören gör enligt 8 § FPTT. PTS inför därför ingen hänvisning till 8 § p 3 FPTT i föreskrifterna.

Telenor anser att PTS bör ge riktlinjer för möjliga undantag som baseras på produktens eller tjänstens grundläggande karaktär och egenskaper. Det faktum att det underliggande direktivet inte anger närmare förutsättningar bör inte hindra PTS från att i föreskrifterna lista de rekvisit som ska vara för handen för att undantaget ska kunna åberopas.

Ett skäl för undantag som inte omnämns är om tillhandahållaren erbjuder ett alternativt fullgott sätt att kommunicera som uppfyller kraven, exempelvis om ett röstsamtal kan etableras över internet som ett komplement till en mobiloperatörs proprietära nät, genom en app med motsvarande funktionalitet som därtill uppfyller kravet på realtidstext. I app-miljön är det betydligt enklare att göra de aktuella anpassningarna och konsumenterna är idag vana vid att växla mellan olika funktioner och gränssnitt beroende på deras behov. Vad som är en app och vad som är mobiloperatörens traditionella tjänst är också allt svårare för slutanvändaren att avgöra.

PTS svar:

PTS reglerar de delar av tillgänglighetsdirektivet som inte genomförts genom LPTT och FPTT. PTS kommer att ha en dialog med de ekonomiska aktörerna under 2025 för att identifiera nya behov av att ta fram nya föreskrifter.

De tjänster som omfattas av 4 § punkten 1 LPTT är elektroniska kommunikationstjänster, vilket innefattar appar. Undantagen regleras i 7 § LPTT.

Dyslexiförbundet undrar vilka aktörer som omfattas av bestämmelsen i 4 § i det remitterade förslaget.

PTS svar:

Kriterierna i 4 § PTS föreskrifter om kriterier för bedömningen av om ett tillgänglighetskrav inte ska gälla på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda riktar sig till de ekonomiska aktörer som gör en bedömning enligt 7 § LPTT och 8 § FPTT. En ekonomisk aktör kan vara en tillverkare, representant, importör, distributör eller tjänsteleverantör.

Begripsam anser att det är svårt att förstå begreppet ”nettokostnad” och undrar över skillnaderna mellan ”nettokostnad” och ”bruttokostnad. Begripsam anser att PTS bör undvika att använda begreppet ”netto”.

PTS svar:

Vid bedömning enligt 8 § FPTT av om ett tillgänglighetskrav medför en oproportionerligt stor börda ska den ekonomiska aktören utgå ifrån bland annat nettokostnaderna. Eftersom PTS föreskrifter reglerar vilka kostnader som får beaktas i den bedömningen används begreppet nettokostnad även i PTS föreskrifter.

5. Synpunkter på bestämmelser i tillgänglighetsdirektivet som inte tagits in i föreskrifterna

Funktionsrätt Sverige och **Myndigheten för delaktighet** för fram att kriterier för funktionsprestanda i bilaga 1 avsnitt VII till tillgänglighetsdirektivet inte reglerats i LPTT, FPTT eller i PTS föreskrifter. Att kriterierna inte införs i lagstiftningen riskerar att minska tydligheten för de ekonomiska aktörerna att i vissa situationer säkerställa att funktionsprestanda bidrar till produkters och tjänsters tillgänglighet.

PTS svar:

Tillgänglighetskraven i artikel 4 i tillgänglighetsdirektivet omfattar inte kriterier för funktionsprestanda i bilaga I avsnitt VII. Enligt PTS bedömning har det därför inte varit möjligt för PTS att inkludera kriterierna i de remitterade förslagen.

6. Regelrådets bedömning

Regelrådet bedömer att konsekvensutredningen uppfyller kraven i förordningen (2024:183) om konsekvensutredningar.

7. Kommerskollegiums bedömning

Kommerskollegium bedömer att PTS inte behöver anmäla de föreslagna föreskrifterna varken enligt förordning (1994:2029) om tekniska regler, WTO:s TBT-avtal eller enligt förordning (2009:1078) om tjänster på den inre marknaden förutsatt att åtgärderna utgör ett strikt genomförande av EU-lagstiftning.

8. Avslutning

PTS till tacka samtliga remissinstanser för inkomna synpunkter.