



Sveriges Bussföretag

Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**

VÄGLEDNING OM TILLGÄNGLIGHETSDIREKTIVET

Framtagen av Metamatrix för medlemmar i Sveriges Bussföretag som kör kommersiell linjetrafik

Version 1.0

2024-10-07



Om vägledningen

Ambitionen med detta dokument är att summera det viktigaste för bussföretagen i den nya regleringen, för att det ska vara enkelt att börja arbeta med förberedelser och åtgärder.

Regleringen är uppdelad på direktiv, lag, förordning och föreskrifter. Dessutom påverkas tillämpningen av förarbeten och standarder. Totalt omfattar dessa källor tusentalet sidor text, och alla dokument är inte färdiga när detta skrivs (hösten 2024). Den här rapporten ger alltså inte alla svar, men i slutet av rapporten finns hänvisningar till relevanta avsnitt i källorna, så att ni kan bevaka utvecklingen och fördjupa er på egen hand.

Vägledningen är producerad av Metamatrix, som är en digital byrå med specialister på praktisk tillämpning av tillgänglighetsregleringen.

Innehållsförteckning

Om vägledningen	2
Tillgänglighetsdirektivet – vadå?.....	4
Ny lag från 2025.....	4
Varför?.....	4
När?	5
Vilka bussföretag berörs?	6
Vilka produkter och tjänster berörs?.....	7
Vad måste vi göra?.....	8
Kontrollera tillgänglighet	8
Åtgärda brister.....	8
Dokumentera och informera.....	9
Rapportera bristande tillgänglighet till myndigheterna	9
Se över rutiner	10
Se till att kundtjänst kan möta behov av tillgänglighet.....	10
Krav på tillgänglighet.....	11
Digitala kanaler ska följa tillgänglighetsstandard	11
Terminaler mm ska uppfylla produktkrav.....	20
Krav på information och dokumentation.....	23
Information till konsumenter	23
Intern dokumentation.....	25
Ansvariga myndigheter.....	26
Börja med detta – förslag på arbetssätt	27
Hur får jag veta mer?.....	30
Referenser.....	31

Tillgänglighetsdirektivet – vadå?

Det handlar om nya regler om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Sedan år 2019 har vi lagkrav i EU på att webbplatser och appar i offentlig sektor ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Nu är det dags för privata aktörer – bland annat många bussföretag.

Ny lag från 2025

Den nya lagstiftningen, som i Sverige heter *lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet*, omfattar inte bara webbplatser och appar utan även en mängd olika apparater, digitala biljetter, information och kundtjänst.

Varför?

- Förbättra livet för personer med funktionsnedsättning.
- Underlätta för företag, genom att ha samma krav i hela EU.

Inte bara krav – också möjligheter!

Omkring 16% av alla personer har en eller flera funktionsnedsättningar.

I praktiken gäller det nästan alla människor – någon gång i livet.

Ökad tillgänglighet innebär att resande över huvud taget blir möjligt för vissa personer.

Det blir också lite smidigare för alla.

Lagstiftning är förstås ett tungt vägande skäl att jobba med tillgänglighet, men de krav (se nedan) som lagarna ställer gör samtidigt att ni kan få både fler¹ och nöjdare kunder!

	 MOTORIK	 SYN	 HÖRSEL	 TAL	 KOGNITION
PERMANENT	En arm	Synnedsatt	Döv	Stum	ADHD
TILLFÄLLIG	Armbrott	Starr	Öroninflammation	Strupkatarr	Utbränd
KONTEXTUELL	Bär på barn	Sol på skärmen	Buller i bakgrunden	Kraftig brytning	Kontorslandskap

Mänskliga förmågor indelade i fem kategorier – alla kan vara nedsatta mer eller mindre beständigt. Illustrationen visar att väldigt många personer behöver tillgänglighet.

Adappterad från Arbetsförmedlingen och Microsoft.



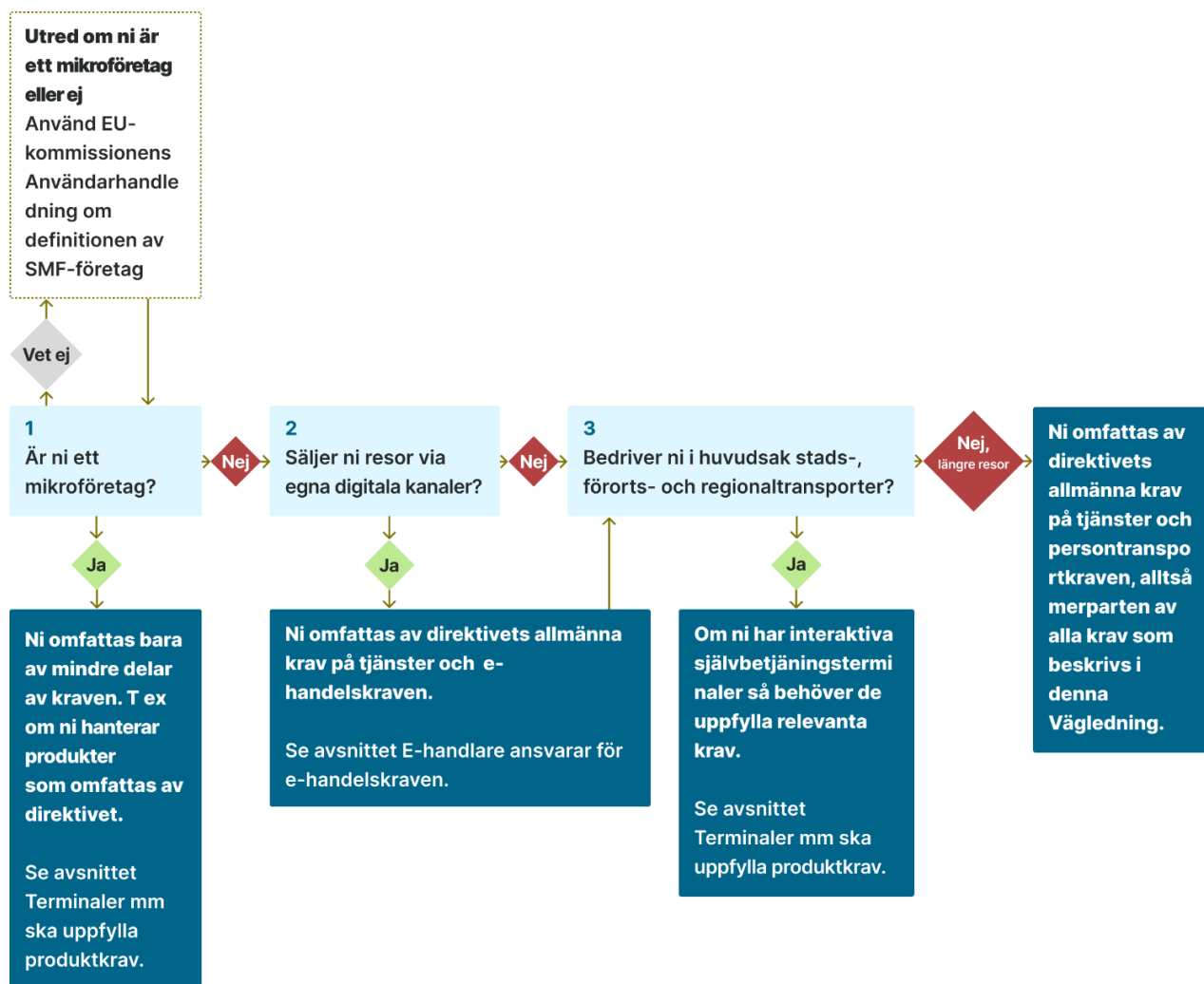
När?

Kraven börjar gälla den 28 juni 2025.

Övergångsreglerⁱⁱ

- Utplacerade självbetjäningsterminaler får finnas kvar upp till 20 år, men när de byts ut ska de nya uppfylla kraven.
- Andra produkter, i den mån sådana används för att tillhandahålla transporttjänsten, får fortsätta användas fem år till, men nya ska uppfylla kraven.
- Tjänster som är avtalade innan lagens ikraftträdande får fortsätta att levereras oförändrade tills avtalet löper ut (dock maximalt fem år). Metamatrix har frågat Post- och telestyrelsen vilken typ av avtal som avses. Väntar på svar.

Vilka bussföretag berörs?



Flödesschema som kan användas för att avgöra i vilken utsträckning ni omfattas av lagkrav. Börja på steg 1.

Alla som bedriver passagerartransporttjänsterⁱⁱⁱ förutom så kallade ”mikroföretag”, vilket något förenklatⁱ innebär ett företag (som inte är anknutet eller partner till något större företag) med färre än 10 anställda och mindre än 2 miljoner euro i årsomsättning. Observera att det i propositionen^{iv} framgår att en koncern inte kan undkomma kraven genom att använda ett ”mikroföretag” som leverantör eller distributör

För stads-, förorts- och regionaltransporter^v ställer tillgänglighetsdirektivet i och för sig endast krav på ”interaktiva självbetjäningsterminaler”. Men i de flesta fall omfattas sådana aktörer (då de är offentligägda) redan av lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) som ställer liknande krav på tillgänglighet i deras appar och webbplatser. Dessutom utgör regionala

ⁱ En mer detaljerad definition, som bland annat tar hänsyn till hur antal anställda ska räknas, finns i

”Användarhandledning om definitionen av SMF-företag”, se

https://publications.europa.eu/resource/cellar/79c0ce87-f4dc-11e6-8a35-01aa75ed71a1.0018.03/DOC_1. Där, liksom i SOU 2021:44 avsnitt 15.5.2 framgår att större företag inte kan ”komma undan” lagkrav genom att lägga ansvar på ett mikroföretag.

transporter ofta del av längre resa, varvid det är rimligt² att förvänta sig att information och system uppfyller de krav som ställs på nationella och internationella resor.

Slutligen gäller lagen även för e-handel^{vii}. Bussföretag som enbart verkar regionalt kan därför ändå komma att omfattas eftersom de säljer sina tjänster till konsumenter via exempelvis webbplatser och appar.

Vilka produkter och tjänster berörs?

De produkter och tjänster av relevans för bussföretagen som omfattas framgår av §3 och §4 i lagen^{viii}. Det är framför allt:

-  biljettförsäljningsautomater
 -  incheckningsautomater (vilket torde omfatta biljettviseringsterminaler i den mån konsumenten och inte personalen hanterar dem)
 -  interaktiva självbetjäningsterminaler som tillhandahåller information
 -  webbplatser (inklusive pdf-filer)
 -  appar
 -  e-handels identifieringsmetoder, elektroniska signaturer och betaltjänster samt säkerhetsfunktioner (alltså BankID, Klarna, PayEx och liknande)
 -  e-biljetter (t.ex. PDF-biljetter, Apple Plånbok-biljetter och liknande)
- förmedling av information om transporttjänster, inklusive reseinformation i realtid via exempelvis
-  interaktiva informationsskärmar (placerade i EU)
 -  e-post
 -  sms
 -  push-notiser i mobilen

² Det händer att konsumenter köper en längre resa, som inte kan räknas som varken stads-, förorts- eller regionaltransport, men som inleds och avslutas med lokala anslutningsresor, exempelvis med stadsbuss. Ibland kan hela resan inklusive anslutningar, köpas från en och samma leverantör. Till exempel SJ.se.

Det är uppenbart av lagens §4.4 att "interaktiva självbetjäningsterminaler" omfattas även för lokala trafikslag, men inte helt uppenbart hur det är med exempelvis digitala biljetter (§4.3c) och förmedling av information om transporttjänster, inklusive reseinformation i realtid (§4.3d). Undantaget för "stads-, förorts- och regionaltransporter" tycks beröra själva tjänsterna, och dessa kan anses "huvudsakligen" gälla just stads-, förorts- och regionaltransporter även om en viss andel av resenärer använder dem som anslutningsresa. Det kan möjligen tala för att tjänsterna är undantagna även om de också utgör del av nationella eller till och med internationella persontransporttjänster. Men ur ett användarperspektiv blir det väldigt frustrerande om det varken går att resa regionalt eller nationellt på grund av att de nödvändiga anslutningsresorna är regionala, och i viss mån undantagna. Dessutom finns det skrivningar i direktivet (t.ex. bilaga 1, avsnitt IV, punkt c ii) som nämner att informationskraven för de icke undantagna transporterna gäller bland annat anslutningar och vidareförbindelser med andra transportmedel. Detta antyder att lagstiftaren har någon sorts ambition att täcka in anslutningsresor. Metamatrix har bett Transportstyrelsen om tydliga besked.

Vad måste vi göra?

Kontrollera tillgänglighet

En förutsättning^{ix} för att få erbjuda tjänster och produkter på EU-marknaden är att de uppfyller tillgänglighetskraven. Kontrollera att de gör det:

- Granska webbplatser, appar och andra berörda tjänster med utgångspunkt i tillgänglighetskraven (se avsnittet **Krav på tillgänglighet**).
- Kontrollera CE-märkning^x och EU-försäkran^{xi} för alla produkter (apparater) som omfattas. Där ska det framgå att produkterna uppfyller tillgänglighetskraven. Om de inte uppfyller kraven behöver ni välja alternativa produkter, eller åtgärda bristerna.

Ni ansvarar även för sådant som kommer från underleverantörer

Observera att ni ansvarar både för tjänster som ni själva utvecklar och sådana funktioner (tjänster och produkter) som ni köper in från tredjeparter såsom Savea, Turnit, Impact, PayEx, Adyen, Klarna, Zettle och BankID. Ni måste alltså ställa krav på leverantörerna.

E-handlare ansvarar för e-handelskraven

Den som har en e-handel som säljer era resor (oavsett om det är ni själva eller någon annan, såsom Samtrafiken eller SJ) ansvarar för att uppfylla de krav som följer av att vara e-handelstjänst. Främst handlar det om att uppfylla

- de allmänna kraven^{xii} på webbplatser och appar, men även
- e-handelsspecifika specifika krav^{xiii} på att
 - tillhandahålla tillgängliga funktioner för identifiering, signering, säkerhet och betalning, och
 - att vidareförmedla till konsumenterna all information de får från er som avser tillgängligheten i det som säljs, alltså om framkomlighet i fordon, biljettregler för assistenter, assistanshund mm.

Observera att deras ansvar inte frångår er de skyldigheter ni har i egenskap av leverantör av persontransporttjänster.

Åtgärda brister

- Antingen själv, eller genom att se till att era leverantörer åtgärdar bristerna, eller byta leverantör.
- Om bristerna inte kan åtgärdas kan ni behöva dra tillbaka^{xiv} produkten eller tjänsten, såvida det inte är tillåtet att göra undantag^{xv}.



Undantag

Undantaget innehåll på webbplatser och i appar

- Inspelningar publicerade innan 28 juni 2025
- PDF och liknande dokument publicerade innan 28 juni 2025
- Kartor och karttjänster – men om de används för navigering måste det i så fall finnas tillgängligt alternativ, till exempel en vägbeskrivning i text och tal
- Tredjepartsinnehåll som ni inte bekostar och inte lägger ut själva (exempelvis användarnas bilder från ett resmål, om de kan publicera sådant på er sajt)
- Arkiverade sajter

Terminaler som är en del av bussarna

- Interaktiva självbetjäningsterminaler som tillhandahåller information och som har ”monterats som integrerade delar av fordon”. Exakt vad som menas med detta är inte helt klart, men en videoskärm (som resenären kan bläddra i) inbyggd i framförvarande stolsrygg i en buss torde vara ett exempel.

Mikroföretag och regional trafik

Se avsnittet

Vilka bussföretag berörs? bussföretag berörs?

Oproportionerlig börda

Är tillåtet endast om en åtgärd skulle medföra kostnader och andra nackdelar som är så stora att åtgärden blir helt orimlig i förhållande till de fördelar åtgärden skulle ge. OM ni behöver göra sådana undantag måste ni ha mycket goda skäl och dokumentera dessa och meddela myndigheterna. Om ni fått bidrag för att göra tjänsten tillgänglig får ni inte göra de här undantagen.

Dokumentera och informera

- Det är ganska mycket som ska dokumenteras och kommuniceras till konsumenterna. Se avsnittet **Krav på information och dokumentation**.
- Spara dokumentationen för att kunna ge till myndigheter på begäran^{xvi}. När det gäller information om hur tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven (tillgänglighetsredogörelser) ska^{xvii} den sparas så länge som tjänsten tillhandahålls. Om ni gjort undantag ska dokumentationen om detta sparas i ytterligare minst fem år^{xviii}.

Rapportera bristande tillgänglighet till myndigheterna

- Om ni får kännedom om brister^{xix}, eller
- Om ni måste göra undantag^{xx} från oproportionerligt betungande krav

När detta skrivs finns ingen ytterligare information om hur myndigheterna ska kontaktas. Håll utkik efter kommande vägledning, se avsnittet **Ansvariga myndigheter**.



Se över rutiner

Tillgänglighet är inte en engångs-åtgärd. Som bussföretag ska^{xxi} ni löpande säkerställa att tjänsterna uppfyller tillgänglighetskraven. För att det ska vara möjligt behöver ni troligen se över era rutiner.

Se till att kundtjänst kan möta behov av tillgänglighet

”Stödtjänster”, alltså olika former av kundtjänst, ska^{xxii} dels kunna informera om tillgänglighet, dels kunna kontaktas via ”tillgängliga kommunikationssätt”. Det kan förväntas standarder som specificerar lite mer i detalj vad dessa krav innebär, men vi kan redan nu måla upp huvuddragen:

Kunna informera om tillgänglighet

Det ska gå att vända sig till kundtjänst för att få hjälp med tillgänglighet. Om det exempelvis finns alternativa lösningar för personer med funktionsnedsättning så behöver kundtjänstpersonal kunna informera om detta. Det kan gälla allt från punktskriftsblanketter till personlig service. Se avsnittet **Krav på information och dokumentation**.

Kunna kontaktas via tillgängliga kommunikationssätt

Kundservice måste kunna ta emot och besvara samtal från personer som exempelvis ringer via en förmedlingstjänst för teckenspråkstolkning. Och om kundtjänst kontaktas via ett formulär på webben så måste detta formulär vara tillgängligt (alltså uppfylla tillgänglighetskrav så att de fungerar med skärmläsare, har tillräckliga kontraster, ger tydliga instruktioner och felmeddelanden, och så vidare, se avsnittet **Digitala kanaler ska följa tillgänglighetsstandard**).

Krav på tillgänglighet

Digitala kanaler ska följa tillgänglighetsstandard

Webbplatser och tjänster för mobila enheter ska vara ”uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta”^{xxiii}. Kortfattat kan man beskriva de fyra principerna så här:

Princip	Förklaring
Uppfattningsbar	Det ska inte krävas perfekt syn, hörsel och känsel för att kunna urskilja och ta del av innehåll och funktioner. Det handlar mycket om det ska finnas flera alternativa format, och att de ska vara flexibla (till exempel kunna förstoras).
Hanterbar	Det ska även vara möjligt att navigera och att interagera med innehåll och funktioner.
Begriplig	Användare ska inte bli förvånade av det som händer när de interagerar med systemet. Instruktioner, formulär och felmeddelanden ska vara tydliga.
Robust	Det ska vara möjligt att använda hjälpmedel, inte minst skärmläsare.

Även om de fyra principerna är ganska enkla att förstå så är de inte en praktisk checklista att arbeta efter. Men enligt direktivet kan principerna uppfyllas genom att följa relevanta standarder. Särskilt EN 301 549, som i stor utsträckning bygger på den mer välkända WCAG.

Standarden EN 301 549 håller på att uppdateras för att helt motsvara kraven i direktivet. Arbetet sker i stor utsträckning offentligt^{xxiv} och vi vet därför redan nu att det pågår modernisering baserad på bland annat version 2.2 av WCAG.

Vi rekommenderar därför att alla webbplatser och appar ska leva upp till befintlig EN 301 549 (version 3.2.1) och även de nya kriterier som tillkommit i WCAG 2.2 (på nivå A och AA) samt i övrigt skrivningar i direktivets bilaga 1 som än så länge inte har någon motsvarighet i harmoniserade standarder.

Sammantaget innebär det att vi rekommenderar följande kravlista för webbplatser, appar, e-post, pdf-filer och i den mån det är relevant, även e-biljetter och andra digitala meddelanden och dokument.

Förslag på kravlista för digitala kanaler

För varje kriterium finns ganska omfattande förklaringar och detaljerade anvisningar i standarderna. Webbkritlinjer.se är en bra ingång för att läsa mer om de flesta av kraven.

Namn på kriterium, och förenklad beskrivning	Princip
1.1.1 Non-text Content - Beskriv med text allt innehåll som inte är text	Möjlig att uppfatta
1.2.1 Audio-only and Video-only (Prerecorded) - Erbjud alternativ om en inspelning enbart består av ljud eller video	
1.2.2 Captions (Prerecorded) - Texta inspelad rörlig media (video, ljud, animationer...)	
1.2.3 Audio Description or Media Alternative (Prerecorded) - Syntolka eller erbjud alternativ till videoinspelningar	

1.2.4 Captions (Live) - Texta direktsändningar	
1.2.5 Audio Description (Prerecorded) - Syntolka videoinspelningar	
1.3.1 Info and Relationships - Ange i kod vad sidans olika delar har för roll	
1.3.2 Meaningful Sequence - Presentera innehållet i en meningsfull ordning för alla	
1.3.3 Sensory Characteristics - Gör inte instruktioner beroende av sensoriska kännetecken	
1.3.4 Orientation - Skapa en design som fungerar oavsett skärmens riktning	
1.3.5 Identify Input Purpose - Märk upp vanliga formulärfält i koden	
1.4.1 Use of Color - Använd inte enbart färg för att förmedla information	
1.4.2 Audio Control - Ge användaren möjlighet att pausa, stänga av eller sänka ljud	
1.4.3 Contrast (Minimum) - Designa med tillräckliga kontraster	
1.4.4 Resize text - Se till att text går att förstora utan problem	
1.4.5 Images of Text - Använd text, inte bilder, för att visa text	
1.4.10 Reflow - Skapa en flexibel layout som fungerar vid förstoring eller liten skärm	
1.4.11 Non-text Contrast - Använd tillräckliga kontraster i komponenter och grafik	
1.4.12 Text Spacing - Se till att det går att öka avstånd mellan tecken, rader, stycken och ord	
1.4.13 Content on Hover or Focus - Popup-funktioner ska kunna hanteras och stängas av alla	
2.1.1 Keyboard - Utveckla systemet så att det går att hantera med enbart tangentbordet	Hanterbar
2.1.2 No Keyboard Trap - Se till att markören inte fastnar vid tangentbordsnavigation	
2.1.4 Character Key Shortcuts - Skapa kortkommandon med varsamhet	
2.2.1 Timing Adjustable - Ge användarna möjlighet att justera tidsbegränsningar	
2.2.2 Pause, Stop, Hide - Ge användarna möjlighet att pausa eller stänga av rörelser	
2.3.1 Three Flashes or Below Threshold - Orsaka inte epileptiska anfall genom blinkande	
2.4.1 Bypass Blocks - Erbjud möjlighet att hoppa förbi återkommande innehåll	
2.4.2 Page Titled - Skriv beskrivande sidtitlar	
2.4.3 Focus Order - Gör en logisk tab-ordning	
2.4.4 Link Purpose (In Context) - Skriv tydliga länkar	
2.4.5 Multiple Ways - Erbjud användarna flera olika sätt att navigera	
2.4.6 Headings and Labels - Skriv beskrivande rubriker och etiketter	
2.4.7 Focus Visible - Markera tydligt vilket fält eller element som är i fokus	
2.4.11 Focus not obscured - Se till att fokuserat element alltid syns på skärmen	
2.5.1 Pointer Gestures - Erbjud alternativ till komplexa fingerrörelser	
2.5.2 Pointer Cancellation - Gör det möjligt att ångra klick	
2.5.3 Label in Name - Möjliggör röststyrning av knappar och kontroller	
2.5.4 Motion Actuation - Erbjud alternativ till rörelsestyrning	
2.5.7 Dragging movements - Ge alternativ till drag-and-drop	
2.5.8 Target size - Undvik små och näraliggande klickytor	



3.1.1 Language of Page - Ange sidans språk i koden	Begriplig
3.1.2 Language of Parts - Ange språkförändringar i koden	
3.2.1 On Focus - Utför inga oväntade förändringar vid fokusering	
3.2.2 On Input - Utför inga oväntade förändringar vid inmatning	
3.2.3 Consistent Navigation - Var konsekvent i navigation, struktur och utformning	
3.2.4 Consistent Identification - Benäm n funktioner konsekvent	
3.2.6 Consistent help - Var konsekvent med placering av hjälpfunktioner	
3.3.1 Error Identification - Visa var ett fel uppstått och beskriv det tydligt	
3.3.2 Labels or Instructions - Skriv beskrivande rubriker och etiketter	
3.3.3 Error Suggestion - Ge förslag på hur fel kan rättas till	
3.3.4 Error Prevention - Ge möjlighet att ångra, korrigera eller bekräfta vid viktiga transaktioner	
3.3.7 Redundant Entry - Kräv inte upprepade inmatning av samma sak	
3.3.8 Accessible Authentication - Erbjud tillgängligt inloggningssätt	
4.1.1 Parsing - Se till att koden validerar (kravet på väg bort)	Robust
4.1.2 Name, Role, Value - Se till att skräddarsydda komponenter fungerar i hjälpmedel	
4.1.3 Status Messages - Se till att hjälpmedel kan presentera meddelanden som inte är i fokus	

**Övrigt från EN301549 (v3.2.1), förenklat**

5.4 Preservation of accessibility information during conversion - Bevara tillgänglighet vid konverteringar

12.1 Product documentation - Dokumentera tillgänglighetsfunktioner

5.3 Biometrics - Gör inte identifiering beroende av bara en biometrisk egenskap

5.2 Activation of accessibility features

11.6.2 No disruption of accessibility features - Gör tillgänglighetsfunktioner åtkomliga

11.7 User preferences - Respektera användarens inställningar

6. ICT with two-way voice communication - Se till att eventuella samtalsfunktioner är tillgängliga

11.8 Authoring tools - Se till att redigeringsfunktioner ger stöd för tillgänglighet

12.2 Support services - Säkerställ tillgänglighet i kundtjänst

5.5-5.9 Generic requirements - Utforma eventuella reglage så att alla kan använda dem

7. ICT with video capabilities - Gör syntolkning och undertexter tillgängliga

WCAG 2.2 är Copyright © 2020-2023 W3C® (MIT, ERCIM, Keio, Beihang). De svenska sammanfattningarna är från Metamatrix och från webbriktlinjer.se

EN301549 v3.2.1 är Copyright © 2021 ETSI, CEN och CENELEC.

Kraven är alltså ganska omfattande, så det går inte att beskriva alla krav i detalj i den här rapporten. Men några konkreta exempel på vad kraven innebär i praktiken finns i följande avsnitt. Vill du läsa mer finns sajten webbriktlinjer.se, som på svenska beskriver alla krav som är relevanta för DOS-lagen. Den lagen ställer i stor utsträckning samma krav.

Konkreta exempel på tillgänglighetskrav för webb och appar

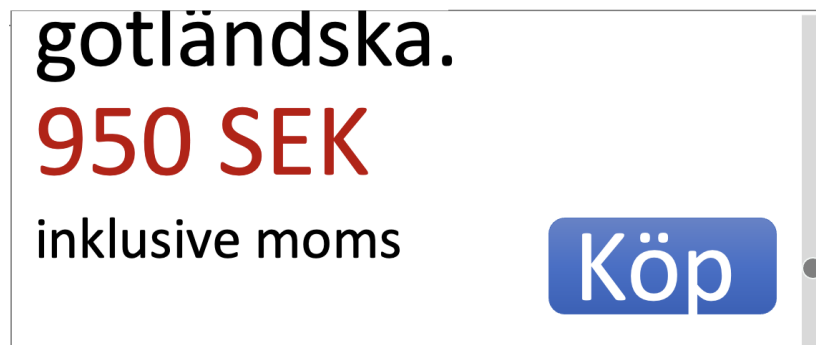
Exempel 1: Det ska gå att förstora text

Många användare behöver förstora. De måste³ kunna åtminstone fördubbla storleken på text utan att förlora information eller funktionalitet. Om det enda sättet att åstadkomma förstoring av texten medför att text krockar med annan text så är det alltså inte okej.



The image shows two overlapping screenshots of a web interface for buying a bus ticket to Gotland. The top screenshot shows the full text: "Ta bussen till Gotland! Välj mellan ståplats, sittplats i bussen eller sittplats på färjan. Chauffören talar gotländska. 950 SEK inklusive moms" with a blue "Köp" button. The bottom screenshot shows the same text but with the first part enlarged to twice its original size, causing it to overlap with the rest of the text and the button.

Med enkla medel går det att istället formge sidan så att förstoring inte medför krockar, utan exempelvis lite extra scrollning.



The image shows a screenshot of the same web interface, but the text is now fully visible after scrolling. The text "gotländska. 950 SEK inklusive moms" and the "Köp" button are clearly visible without any overlap.

Exempel 2: Informationen ska nå fram även utan färg

Närmare fem procent av befolkningen har färgblindhet. Webbplatser, appar, biljetter och annan information måste⁴ givetvis utformas på ett sätt som de kan uppfatta. Till exempel med tillräckliga kontraster, med mönster eller med text som kompletterar färgskillnader.

³ Detta följer framförallt av kriteriet 1.4.4 i tabellen ovan. Även kravet 11.7 är relevant.

⁴ Detta följer framförallt av kriteriet 1.4.1 i tabellen ovan.



Dessutom händer det att personer som inte är färgblinda använder skrivare som bara klarar av gråskala. Även den gruppen gynnas av att färger används som komplement, inte som det enda sättet att förmedla viktig information.



Exempel 3: Synskadade ska kunna få begriplig information uppläst

Många synskadade använder skärmläsarprogram för att lyssna på innehåll på webbsidor och i appar. Flera av kraven⁵ i tillgänglighetsstandarden handlar om att koda på ett sätt som möjliggör en tydlig uppläsning med skärmläsare.

⁵ Till exempel kriterierna 1.3.1 och 4.1.2 i tabellen.



Här har vi ritat en robot som ska representera en skärmläsare. När det saknas koppling mellan reglage och texter vet skärmläsaren inte vilken text som beskriver vilket reglage.

Förutom att sidstruktur och reglage behöver kodas så att skärmläsare kan presentera innehållet på ett bra sätt behöver alla bilder förse med en textbeskrivning⁶. En så kallad alt-text.

I och för sig går utvecklingen av AI väldigt snabbt, så det kanske förefaller som onödigt att redaktörer ska behöva beskriva alla bilder. Men faktum är att AI ibland gör väldigt allvarliga misstag. Det kan i praktiken skapa stora problem för synskadade om de felaktigt tror att de fått fullständig och korrekt information. Använd gärna AI som ett sätt att effektivisera för redaktören, men publicera aldrig AI-genererat innehåll utan en mänsklig kontroll. Synskadade kan själva ta hjälp av AI om de så önskar, och då vet de själva om att det KAN förekomma fel. Så om ni publicerar AI-genererade text utan att kontrollera dem gör det mer skada än nytta.

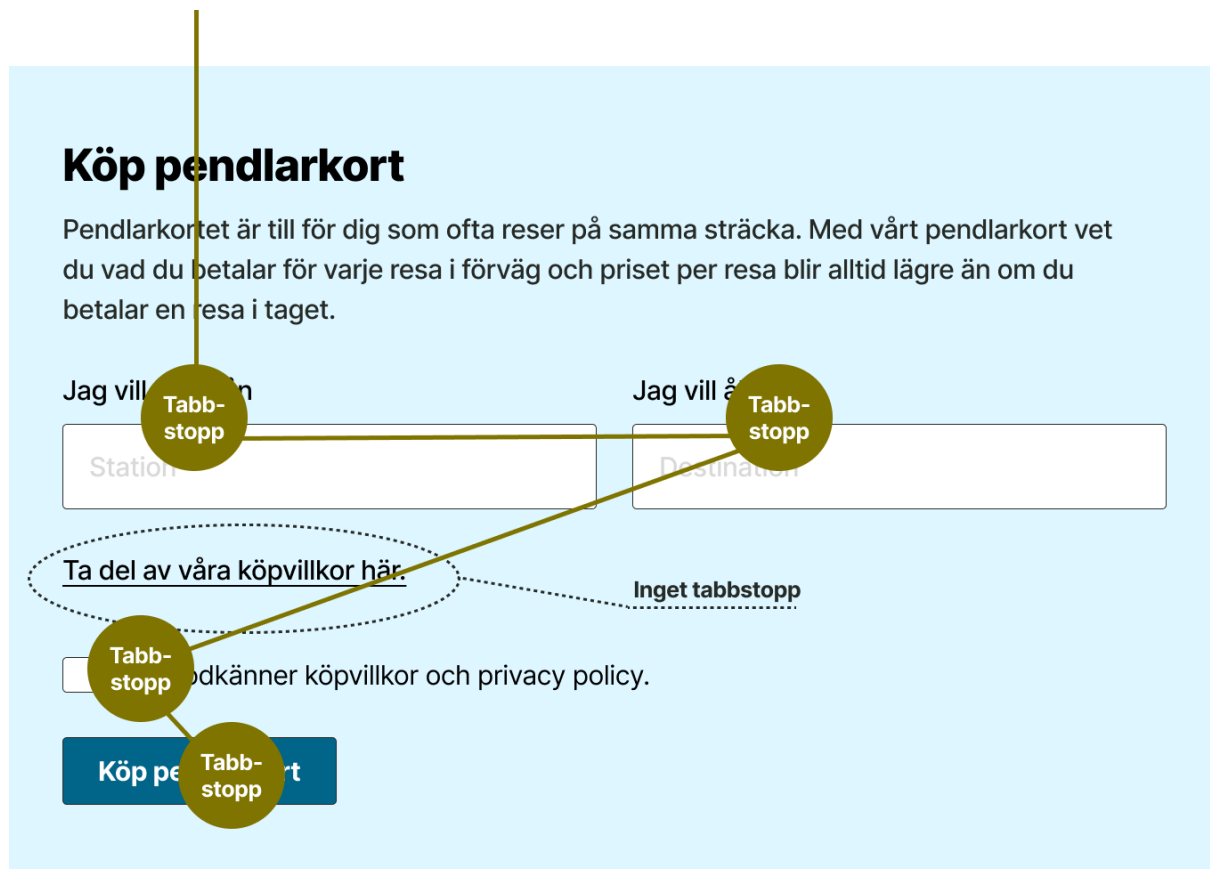
Exempel 4: Det ska gå att navigera med tangentbordet

Ganska många personer har motoriska begränsningar som gör att de inte kan använda mus eller pekskärm, utan behöver styra sin dator eller mobil med hjälp av tangentbordet. Därför ska⁷ det alltid gå att använda tabb-tangenten för att navigera mellan knappar, länkar, inmatningsfält och andra interaktiva komponenter.

⁶ Kriterium 1.1.1

⁷ Kriterium 2.1.1

Men det händer att detta är svårt eller omöjligt. Antingen därför att det överhuvudtaget inte går att nå komponenten, eller därför att det inte syns⁸ vilken komponent som för tillfället har fokus.



Köp pendlarkort

Pendlarkortet är till för dig som ofta reser på samma sträcka. Med vårt pendlarkort vet du vad du betalar för varje resa i förväg och priset per resa blir alltid lägre än om du betalar en resa i taget.

Jag vill åka till **Tabbstopp** Station

Jag vill åka till **Tabbstopp** Destination

[Ta del av våra köpvillkor här.](#) Inget tabbstopp

☐ **Tabbstopp** godkänner köpvillkor och privacy policy.

Köp pendlarkort **Tabbstopp**

Här saknas en viktig länk i tabb-ordningen, så den går inte att använda för personer som är beroende av tangentbordet.

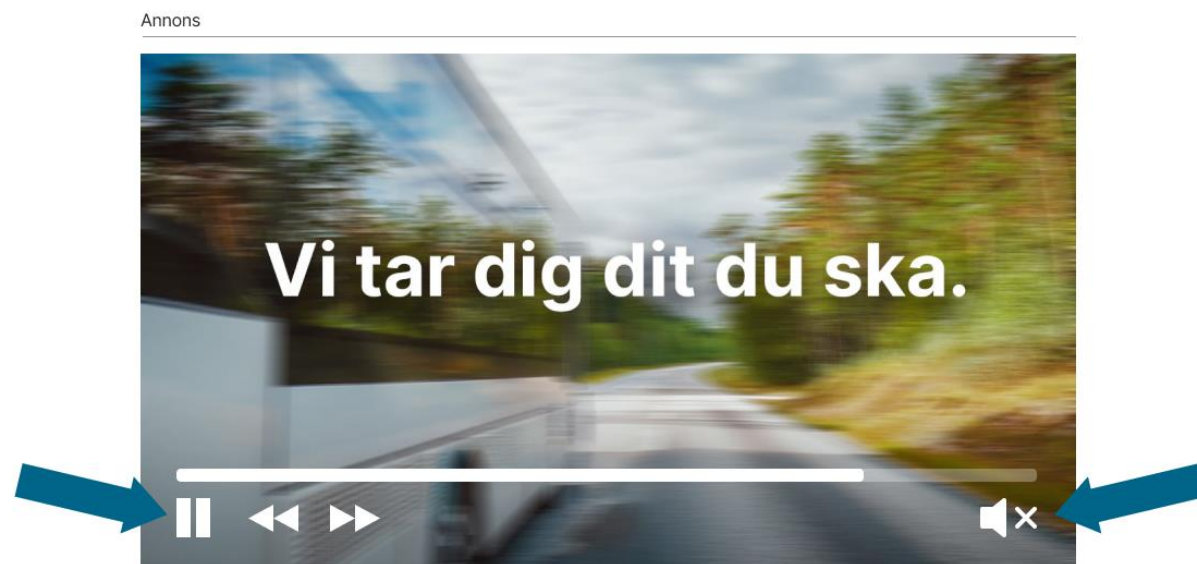
⁸ Kriterierna 2.4.7 och 2.4.11

Exempel 5: Begränsa distraktioner

Två av kraven⁹ är till för personer som lätt blir distraherade av rörelser och ljud:

Det ena kravet säger att ljud som börjar spela automatiskt antingen måste sluta spela inom några sekunder eller så ska det finnas ett enkelt sätt för användaren att stänga av ljudet (utan att behöva stänga av allt ljud – vissa personer är ju beroende av ljud).

Det andra kravet säger samma sak, men gäller rörelser som startar automatiskt.



Tänk dig att den här annonsen är en video med ljud som börjar spelas upp automatiskt. Den kan ändå vara tillåten på din biljettförsäljningssajt om det finns tydligt markerade knappar för att stänga av ljudet och pausa rörelsen (pilarna).

⁹ Kriterierna 1.4.2 och 2.2.2

Terminaler mm ska uppfylla produktkrav

Självbetjäningsterminaler, interaktiva informationsskärmar och eventuella andra produkter som används för att tillhandahålla transporttjänsterna, måste^{xxv} uppfylla direktivets produktkrav. Det innebär (förutom krav på information och stödtjänster, som beskrivs senare) framförallt följande:

Olika sinnesorgan ska kunna användas

Det ska inte krävas både syn, hörsel, tal och känsel. Om användaren saknar någon av dessa förmågor ska det ändå gå att använda produkten.

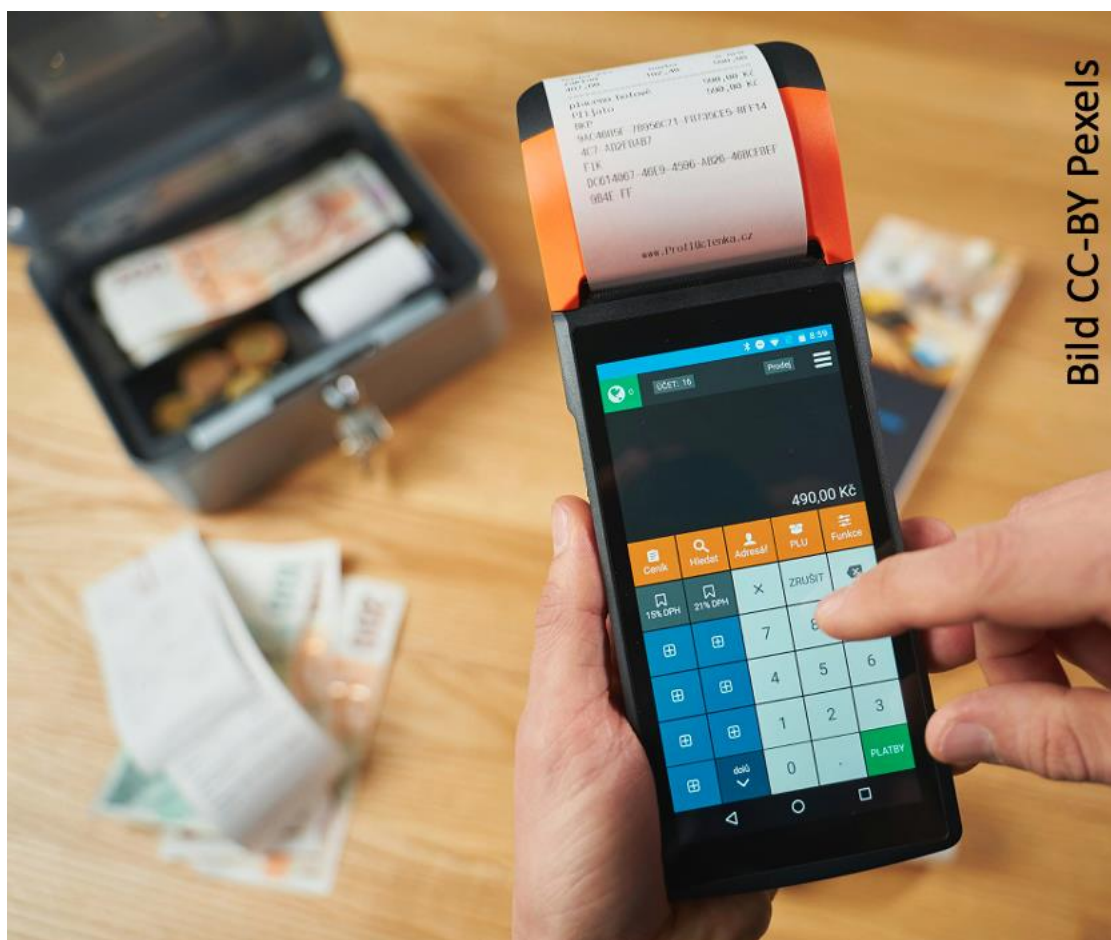


Bild CC-BY Pexels

Eftersom betalterminaler omfattas är det inte okej att bara ha en platt pekskärm där resenären måste ange sin kort-kod genom att peka på skärmen. Det måste finnas alternativ för synskadade, såsom möjlighet att ansluta hörlurar för att få interaktivt stöd med tal, eller nummerknappar med taktila upphöjningar som går att känna med fingrarna.

Alternativ till tal

Om talgränssnitt används så erbjuds även alternativ i form av exempelvis text eller bilder.

Flexibel visuell presentation

Det ska till exempel gå att förstora om användaren behöver det.

Ej färgberoende

Text och taktila symboler är exempel på vad som kan komplettera färginformation, så att personer med färgblindhet kan använda produkten.

Alternativ till ljudsignaler

Komplettera viktiga ljudsignaler med exempelvis text, bild eller lampor.

Extra kontrast för viktiga visuella element

Det finns exempel på automater som erbjuder högkontrastläge.

Flexibelt ljud

Främst avses att användaren ska kunna kontrollera ljudvolym, men det kan även gälla hastighet i uppläsning eller att kunna reducera ljudstörningar.

Finmotorisk tillgänglighet

Reglage ska vara tillräckligt stora och användaren ska inte behöva göra flera samtidiga rörelser.

Motorisk tillgänglighet

Det ska inte krävas betydande räckvidd eller styrka för att exempelvis komma åt och trycka ner knappar.



Standarden EN 301 549 innehåller flera måttangivelser för fysisk utformning av självservice-terminaler.

Orsaka inte epileptiska anfall med flimmer

Undvik sådant snabbt blinkande som kan orsaka anfall.

Skydda användarens privatliv

Exponera inte användares lösenord eller annan känslig information för andra, utan erbjud lösningar som exempelvis möjlighet att ansluta hörlurar.

Alternativ till biometri

Erbjud fler sätt att identifiera sig än bara en sorts biometri (till exempel fingeravtrycksläsare), så ökar sannolikheten att alla kan identifiera sig.

Tillräckligt med tid

Vissa användare behöver betydligt mer tid än genomsnittet. Utforma lösningar som alla hinner använda.

Interoperabilitet med hjälpmedel

Det kan till exempel innebära att en punktdisplay behöver kunna anslutas.

Kraven gäller inte bara de digitala delarna av produkterna, utan även^{xxvi} exempelvis tryckt information på självbetjäningsterminaler. Dessa ska också kunna uppfattas med mer än ett sinne (i praktiken kan det alltså behövas punktskrift eller liknande) och vara begripliga.

Observera att ansvaret för produkterna främst faller på den som tillverkar, importerar och distribuerar själva produkterna, eller modifierar dem. Men ni som tjänsteleverantör måste välja sådana produkter som uppfyller kraven.

En fråga som kan behöva utredas är vem som ansvarar för att interaktiva terminaler som finns i stationsbyggnader och liknande ska uppfylla kraven, i de fall konsumenten får information om era bussresor via terminalen. Om det är ni som tjänsteleverantör som sätter upp sådana terminaler är det uppenbart att ni ansvarar, men om det är exempelvis en gemensam terminal som säljer biljetter till eller tillhandahåller information om många olika företags resor, så kanske någon annan aktör blir ansvarig. Oavsett vem som ansvarar torde det krävas att terminalen uppfyller kraven.

Krav på information och dokumentation

Den nya regleringen ställer ganska stora krav på dokumentation. Det handlar om flera olika typer av dokumentation, som vi delar in i följande avsnitt:

- Information till konsumenter
- Intern dokumentation

Information till konsumenter

Tillhandahåll information till konsumenter om:

- Information om transporttjänsten
- Information om biljett- och informationssystem

Information om transporttjänsten

Bussföretag ska^{xxvii} lämna information om hur transporttjänsten fungerar till konsumenterna. Det gäller^{xxviii} information ”som passagerare med funktionsnedsättning behöver för att kunna resa”, både före och under resan.

Allmän information om transporttjänsten

Paragrafen anger inte i detalj vilken information som ska ges, men Metamatrix förmodar att det gäller åtminstone:

- tidpunkter,
- hållplatsers position,
- pris,
- biljettregler,
- realtidsinformation om förändringar såsom förseningar, flytt/byte av hållplats och eventuellt inställda turer.

Ni känner nog själva till vilken ytterligare information som är nödvändig. Särskilt med tanke på att det redan sedan tidigare finns liknande krav^{xxix} i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport.

Information om transporttjänstens tillgänglighet

Av direktivet^{xxx} framgår även att information ska ges om:

- tillgängligheten hos fordon^{xxxi},
- den omgivande infrastrukturen och den bebyggda miljön samt
- om assistans till personer med funktionsnedsättning tillhandahålls.
- smart biljettförsäljning (elektronisk reservation, biljettbokning etc.),
- realtidsinformation för passagerarna (tidtabeller, information om trafikstörningar, anslutningar, vidareförbindelser med andra transportmedel etc.) och
- ytterligare tjänsteinformation (om bemanning på stationer, trasiga hissar eller tjänster som är otillgängliga för tillfället etc.)

Här skulle det vara önskvärt med mer detaljerade krav men några sådana har ännu inte kommunicerats från ansvariga myndigheter.

Information vid e-handel

Om ni säljer tjänsterna i e-handel krävs även^{xxxii}, i den mån det inte redan täcks in av ovanstående, att e-handeln informerar om tillgängligheten i det som säljs. Det är alltså inte bara e-handelstjänsten i sig som behöver vara tillgänglig. Det krävs även att ni informerar om hur tillgängligt det som säljs är, t ex en bussresa. Se avsnittet **E-handlare ansvarar för e-handelskraven**.

Informationen i sig ska vara tillgänglig

Eftersom ovanstående information omfattas av direktivet ska^{xxxiii} den tillhandahållas på ett tillgängligt sätt. Det betyder till exempel att om informationen ligger på en webbsida ska den webbsidan uppfylla tillgänglighetskraven.

Hör med tillsynsmyndigheterna om för mer detaljer

Exakt vilka krav som gäller på detaljnivå behöver diskuteras med Transportstyrelsen och Konsumentverket^{xxxiv}. Här följer ett par exempel på frågor som tillsynsmyndigheterna kan behöva ta ställning till:

- Innehåll i informationen: Vilken information om fordonens tillgänglighet behöver ges? Räcker det exempelvis att meddela hur tillgängligt fordonet är för resenärer med rullstol? Troligen inte.
- Tillgänglig distribution av informationen: Är det tillräckligt att vid förändringar i realtid uppdatera text på informationsskärmar, eller krävs även utrop i högtalare på stationer?

Rimligtvis kommer kraven utformas på ett sätt som harmonierar med den tidigare nämnda EU-förordningen nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport.

Information om biljett- och informationssystem

Regleringen ställer även krav^{xxxv} på dokumentation om hur tjänsten uppfyller tillgänglighetsdirektivets krav. Alltså hur tillgängliga webbplatser, appar, automater mm är. Exakt innehåll och utformning för sådana redogörelser kan vi förvänta oss att det kommer mer detaljerade krav på så småningom från tillsynsmyndigheterna. Sannolikt kommer kraven att likna de som gäller för så kallade tillgänglighetsredogörelser.

Tillgänglighetsredogörelser

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har detaljerad information^{xxxvi} och mallar för hur tillgänglighetsredogörelser som krävs enligt DOS-lagen ska utformas, och vad de ska innehålla. Observera dock att den informationen gäller en annan lag, så ni behöver följa utvecklingen och ta del av kommande föreskrifter.

Intern dokumentation

Tillgänglighetsredogörelserna kan och bör i regel hållas kortfattade, men för att kunna ta fram en sådan måste^{xxxvii} bussföretagen själva ha tillgång till detaljerad dokumentation. Sådan dokumentation kan även behöva delas med behöriga myndigheter.

Det handlar i praktiken oftast om rapporter från granskningar utgående från gällande standarder för tillgänglighet. Exempelvis EN 301 549. Sådana rapporter bör innehålla beskrivning av bristerna, gärna med bildexempel, och ange vilka krav i standarderna som berörs.

Brister som är enkla att åtgärda bör åtgärdas direkt. Åtgärden tar nämligen ofta lika lång tid som att skriva en tydlig sammanfattning av bristen (och kanske förklara orsaken och ta fram förslag på alternativa ”nödlösningar” osv) till tillgänglighetsredogörelsen.

För brister som inte kan åtgärdas direkt blir det dock nödvändigt att kategorisera bristen enligt följande:

- Bristen **ska åtgärdas så snart som möjligt**. Då är det läge att skissera och välja mellan eventuella alternativa lösningar och att delegera ansvar för åtgärden. Det kan även vara så att den måste rapporteras in till tillsyns- eller marknadskontrollmyndighet.
- Bristen är en känd **kompromiss, men bedöms inte bryta mot ett formellt krav**. Då är det viktigt att dokumentera bedömningen för att framtida kollegor ska kunna ta ställning till om bedömningen fortfarande gäller ifall en användare eller tillsynsmyndighet senare skulle kritisera valet.
- En åtgärd av bristen bedöms vara en **oproportionerligt stor börda**, eller kräva en så stor förändring av tjänst eller produkt att den inte är rimlig att genomföra. Då är det nödvändigt att dokumentera resonemanget, och även rapportera in undantaget till behöriga myndigheter. Se avsnittet om undantag.

Ansvariga myndigheter

SAMORDNING		Post och telestyrelsen (PTS)			
TILLSYN 	MARKNADSKONTROLL 	Transportstyrelsen	Konsumentverket	PTS	PTS
TILLSYN INOM OMRÅDE		Information om transporttjänster (inkl. reseinformation i realtid).	Tjänster som förmedlas via självbetjäningsterminaler.	Webb och appar.	Elektroniska biljetter.
				E-handelstjänster.	Självbetjäningsterminaler och eventuella andra produkter som berörs

I Sverige är ansvaret fördelat^{xxxviii} mellan följande tre myndigheter:

- Post- och telestyrelsen är samordnande tillsynsmyndighet och även ansvariga för tillsyn av e-handelstjänster, samt marknadskontrollmyndighet (ungefär som tillsynsmyndighet men för produkter) för självbetjäningsterminaler och eventuella andra produkter som berörs.
- Konsumentverket är tillsynsmyndighet för webbplatser, appar och elektroniska biljetter.
- Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet för information om transporttjänster (inklusive reseinformation i realtid) samt för de tjänster som förmedlas via självbetjäningsterminaler.

Dessa tre myndigheter har även rätt att ge ut föreskrifter inom sina respektive områden. I skrivande stund (oktober 2024) finns ännu inga färdiga föreskrifter, men när de utfärdas blir de bindande reglering.

Vad händer om vi inte uppfyller kraven?

Det **drabbar i första hand konsumenter med funktionsnedsättning**, som kan få svårt att resa. Kanske vänder sig till konkurrenter istället, eller till myndigheterna.

Sanktioner

- Varje brist kan medföra sanktionsavgifter på mellan 10.000 kr och 10.000.000 kr.
- Yttersta konsekvensen är att ni inte längre får sälja tjänsterna inom EU.

Börja med detta – förslag på arbetssätt

Här är ett förslag på arbetsprocess. Se även bild på nästa sida.

1. **Ta reda på hur ni berörs av lagkrav.**

Det är bra att veta, även om ni bestämmer er för att uppfylla tillgänglighetskraven av andra skäl än lagkrav. Den som inte omfattas av lagkrav behöver exempelvis inte upprätta formella tillgänglighetsredogörelser.

2. **Se till att någon får ansvar för tillgängligheten.**

Tillgänglighet berör flera olika roller, tjänster, produkter och innehåll i en verksamhet. Den som är övergripande ansvarig ska inte göra allt, men däremot se till att ingenting 'faller mellan stolarna'.

3. **Kartlägg tillgängligheten i era befintliga tjänster och produkter.**

Ni behöver troligen granska alla system som har ett gränssnitt som används av konsumenter. Eftersom lagkraven är nya kan ni räkna med att det finns brister. Spara dokumentation från kartläggningen. Den kan komma att begäras ut av myndigheterna.

4. **Prioritera.** Nästan alla brister behöver åtgärdas, men det är svårt att göra allt samtidigt. Se över berörda produkters och tjänsters avtalsperioder och utvecklingsplaner då dessa kan komma att påverkas, bland annat av de övergångsregler som finns. En del åtgärder måste vara klara när lagen införs, andra inte. Se avsnittet om övergångsregler.

5. **Åtgärda brister.** Främst designers och utvecklare brukar bli inblandade, men ibland även redaktörer och andra roller, liksom leverantörer.

6. **Verifiera att åtgärderna blivit bra.** Det är lite som en ombesiktning av bilen efter reparationer. Går oftast ganska snabbt. Men ibland hittar man fler brister när de första är ur världen.

7. **Uppdatera redogörelser och rapportera eventuella kvarvarande brister till myndigheterna.** Metamatrix tycker att det är bättre att åtgärda brister än att beskriva dem i detalj, så vi rekommenderar våra kunder att åtgärda först.

8. **Ha koll på utvecklingen.** Eftersom standarder och föreskrifter inte är klara. Även tekniska plattformar, hjälpmedel, webbläsare, innehåll, och användarnas beteendemönster förändras.

Uppdatera era arbetssätt och rutiner. Tillgänglighet är inte en engångsåtgärd, även om det blir betydligt lättare andra gången. Fira framstegen och upprepa stegen 3-8 även efter det att lagkraven uppnåtts men då i justerad omfattning.

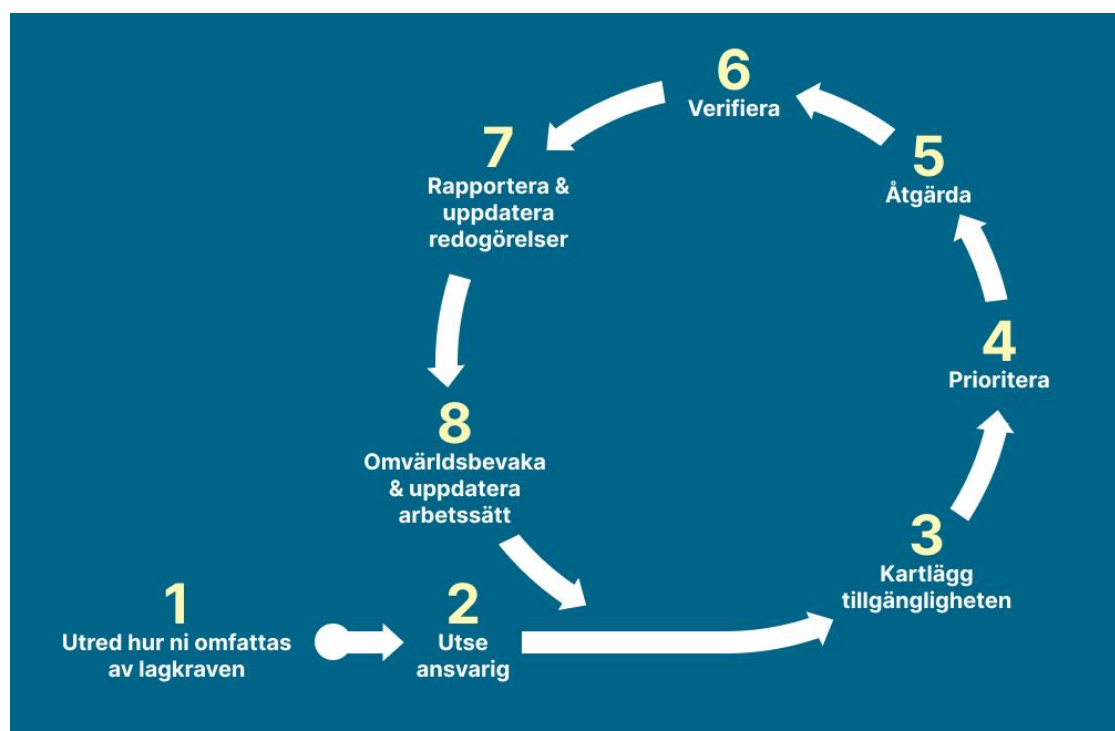
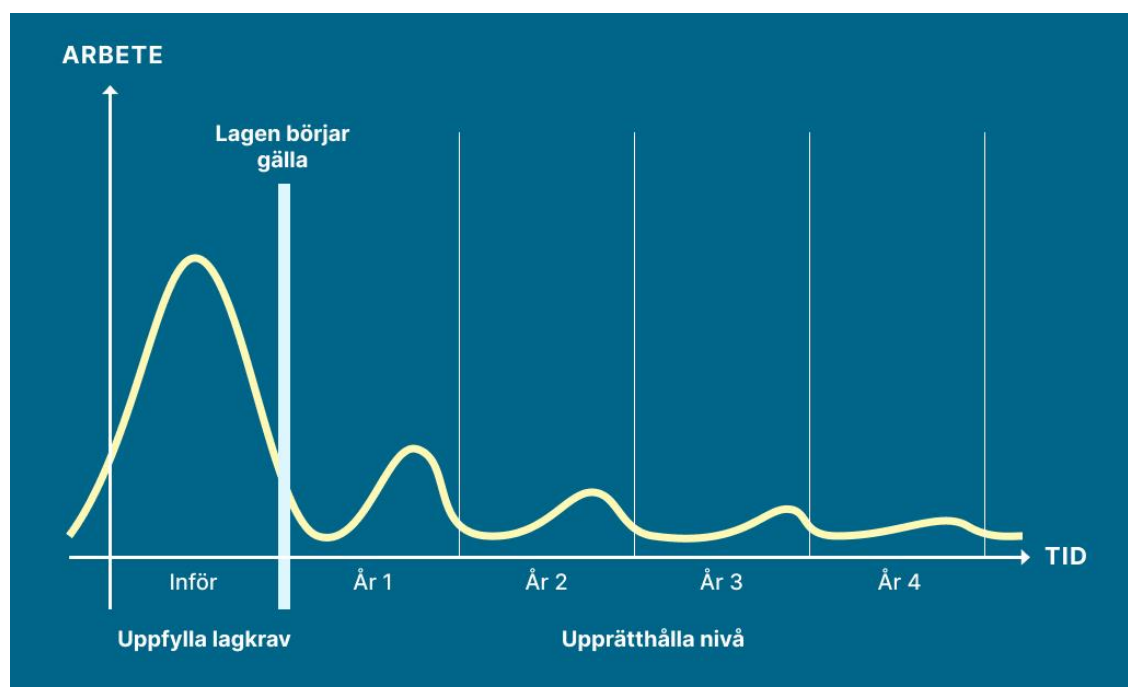


Illustration av en föreslagen arbetsprocess.

Blir det inte väldigt mycket arbete?

För vissa företag blir det en hel del att jobba med, åtminstone i början. Men när väl alla webbplatser, appar och apparater är granskade och åtgärdade kommer arbetet att lugna ner sig. Dessutom blir leverantörer successivt mer vana vid de nya kraven eftersom hela EU kommer att ställa samma krav. Men nu och då blir det ändå nödvändigt med nya granskningar och åtgärder.



Sikta högre än lagens miniminivå?

Om ni under arbetet inser att ni kan nå högre än lagens minimikrav så överväg seriöst att göra det. Tillgänglighet är bra för många resenärer (och för de som ännu inte kunnat resa med er), och det som är bra för dem är bra för er som företag!

Glöm inte bort lokalernas tillgänglighet

Tillgänglighetsdirektivet säger att medlemsländerna kan ställa krav på ”byggd miljö” i anslutning till de tjänster och produkter som omfattas av direktivet. Alltså framkomlighet till självserviceterminaler och liknande. Svenska myndigheter har inte lagt in sådana krav i lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet, utan hänvisar till befintliga regelverk för offentliga miljöer.

Men ur ett användarperspektiv är det önskvärt att se över även detta, särskilt i samband med att nya automater och liknande anskaffas och installeras. En representant för DHR uttryckte sig så här när lagförslaget diskuterades^{xxxix}:

”Det är också ett bekymmer att många automater eller maskiner för biljettförsäljning inte är anpassade till rullstolar. Det är inte ovanligt att automaten sitter i fel höjd vilket gör att den som ska använda den för att köpa sin biljett inte ser displayen.”

Om ni har trafik i andra EU-länder kan det också vara så att det finns särskilda regler för byggd miljö kopplat till tillgänglighetsdirektivet.

Det finns redan idag regler för tillgängliga miljöer i anslutning till terminaler i befintlig version av EN 301 549 (avsnitt 8.3). Där framgår exempelvis vilken höjd och placering en pekskärm behöver ha för att personer i rullstol ska kunna nå dem.

Hur får jag veta mer?

I denna rapport har vi framför allt utgått från, och hänvisat till, svensk och europeisk reglering kopplad till tillgänglighetsdirektivet, samt i viss mån från relevanta standarder. Här är de viktigaste källorna, med webbadresser i fotnoter:

- Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet¹⁰ (kallas ibland LPTI).
- Förordningen 2023:676 om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet¹¹ (kallas ibland FPTI).
- Föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet har under hösten 2024 kommit på remiss¹² från Post- och telestyrelsen, men eftersom de ännu inte är beslutade har vi inte baserat denna rapport på dem.
- Direktiv (EU) 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster¹³ brukar benämnas ”tillgänglighetsdirektivet”. Ibland används beteckningen EAA – en förkortning av ”European Accessibility Act”.
- Observera att tillgänglighetsdirektivet inte är samma sak som ”webbtillgänglighetsdirektivet”, som på engelska brukar förkortas WAD (”web accessibility directive”) och som motsvaras av den svenska lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (även kallad ”DOS-lagen”).
- SOU 2021:44 Betänkande av Utredningen om genomförandet av tillgänglighetsdirektivet¹⁴
- Propositionen 2022/23:42 Genomförande av tillgänglighetsdirektivet¹⁵
- EU-kommissionens standardiseringsbegäran M/587¹⁶
- Befintlig version (v3.2.1) av tillgänglighetsstandardEN 301 549¹⁷
- TillgänglighetsstandardEN WCAG (version 2.1¹⁸ respektive 2.2¹⁹)

¹⁰ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/

¹¹ <https://svenskförfattningssamling.se/doc/2023676.html>

¹² <https://pts.se/digital-inkludering/lagen-om-vissa-produkters-och-tjansters-tillganglighet/remiss-av-pts-foreskrifter-om-vissa-tjansters-och-produkters-tillganglighet/>

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>

¹⁴

<https://www.regeringen.se/globalassets/regeringen/dokument/socialdepartementet/funktionshinder/tillganglighetsdirektivet.pdf>

¹⁵ https://www.regeringen.se/contentassets/489a04dd2a4448e48a91656fd582bfd5/prop_2223_42.pdf

¹⁶ https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/enorm/mandate/587_en

¹⁷ https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf

¹⁸ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

¹⁹ <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Referenser

ⁱ Referens för faktarutorna: I Konsumentverkets konsumentrapport 2018:1 (sidan 9, <https://publikationer.konsumentverket.se/var-verksamhet/konsumentrapporten>) framgår att redan små insatser för information, digital tillgänglighet samt ledsagning & assistans kan förbättra möjligheten att resa för många. Se även <https://www.digg.se/webbriktlinjer/tillganglighet/darfor-ar-digital-tillganglighet-viktigt>.

ⁱⁱ Övergångsbestämmelserna hittar du allra sist i lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Här är en direktlänk: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/#overgang

ⁱⁱⁱ **Passagerartransporttjänster med buss** definieras i lagen som ”tjänster som anges i artikel 2.1 och 2.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004”. Innebörden av detta i sin tur beskrivs så här i propositionen (sidan 146): ”Av artikel 2.1 och 2.2 i förordning (EU) 181/2011 framgår att förordningen gäller för transporttjänster till passagerare som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när passagerarens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstats territorium. Med linjetrafik avses persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser, artikel 3 a) i förordningen. Hänvisningen till förordning (EU) 181/2011 är dynamisk och avser alltså förordningen i den vid varje tidpunkt gällande lydelsen.”

^{iv} Proposition 2022/23:42 Genomförande av tillgänglighetsdirektivet (sidan 72)

^v **Stads- och förortstransporter** definieras i lagen som ”Stads- och förortstrafik enligt artikel 3.6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU, i den ursprungliga lydelsen, dock endast avseende järnväg, buss, tunnelbana, spårväg och trådbuss. Propositionen reder även ut vad som gäller i storstadsregioner som korsar nationsgränser: ”I artikel 3.6 i direktiv 2012/34/EU definieras begreppet stads- och förortstrafik som transporter vars huvudsyfte är att tillgodose transportbehoven inom en stadskärna eller en storstadsregion, inklusive gränsöverskridande storstadsregioner, samt transportbehov mellan en sådan stadskärna eller storstadsregion och omgivande områden. En storstadsregion är gränsöverskridande när den sträcker över två eller flera medlemsstater eller mellan medlemsstater och tredjeländer, jfr artikel 3.13 i nyss nämnda direktiv. Enligt artikel 3.35 i tillgänglighetsdirektivet gäller denna definition för begreppet stads- och förortstransporter som avser järnväg, buss, tunnelbana, spårväg och trådbuss. Hänvisningen är utformad så att den avser direktiv 2012/34/EU i en viss angiven lydelse, s.k. statisk hänvisning.”

Regionaltransporter beskrivs i propositionen (på sidan 147):

”Med uttrycket regionaltransporter avses detsamma som i artikel 3.36 i tillgänglighetsdirektivet och bestämmelsen genomför artikeln. Av artikel 3.7 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU av den 21 november 2012 om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde framgår att begreppet regional trafik avser transporter som har som huvudsyfte att tillgodose transportbehoven i en region, inklusive regioner som sträcker över två eller flera medlemsstater eller mellan medlemsstater och tredjeländer, s.k. gränsöverskridande regioner, jfr artikel 3.13 i

direktiv 2012/34/EU. Denna definition gäller således för begreppet regionaltransporter som avser järnväg, buss, tunnelbana, spårväg och trådbuss. Hänvisningen är utformad så att den avser direktiv 2012/34/EU i en viss angiven lydelse, s.k. statisk hänvisning”

^{vi} Propositionen förtydligar (på sidan 151) skillnaden mellan punkterna 3 och 4 i lagens paragraf 4: ”För passagerartransporter som är stads-, förorts- eller regionaltransporter gäller enligt punkt 4 tillgänglighetskraven endast för tjänsten interaktiva självbetjäningsterminaler som inte är integrerade i det

fordon, luftfartyg, fartyg eller rullande materiel som används för att tillhandahålla transporttjänsten i fråga.”

vii **E-handelstjänster** definieras i lagens 2§ som ”tjänster som tillhandahålls på distans, genom webbplatser och tjänster för mobila enheter, på elektronisk väg och på individuell begäran av en konsument i syfte att ingå ett konsumentavtal”.

viii Lagens uppräkningslista av vad som omfattas finns i §3 och §4. För bussföretagen torde det framförallt gälla följande ”produkter”:

”2. betalningsterminaler,

3. kontantautomater, biljettförsäljningsautomater och incheckningsautomater som är avsedda för tillhandahållande av tjänster som omfattas av denna lag,

4. interaktiva självbetjäningsterminaler som tillhandahåller information, 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 denna lag,”

och följande tjänster:

”3. a) webbplatser,

b) tjänster för mobila enheter, däribland mobila applikationer,

c) tillhandahållande av elektroniska biljetter och elektroniska biljettförsäljningstjänster,

d) förmedling av information om transporttjänster, inklusive reseinformation i realtid; när det gäller tjänster som förmedlas via interaktiva informationsskärmar gäller lagen endast för skärmar som är belägna inom unionens territorium, och

e) tjänster som förmedlas via interaktiva självbetjäningsterminaler belägna inom unionens territorium, utom sådana som har monterats som integrerade delar av fordon, luftfartyg, fartyg eller rullande materiel, som används vid tillhandahållandet av någon del av sådana persontrafiktjänster,

4. inslag i passagerartransporttjänster med buss, fartyg, luftfartyg eller tåg i stads-, förorts- och regionaltransport där tjänsterna förmedlas via interaktiva självbetjäningsterminaler belägna inom unionens territorium, utom sådana som har monterats som integrerade delar av fordon, luftfartyg, fartyg eller rullande materiel, som används vid tillhandahållandet av någon del av sådana persontrafiktjänster”

Även e-handel, alltså försäljning på distans, är en typ av tjänst som omfattas, vilket sannolikt påverkar de flesta bussföretagen.

ix Lagens §6

x Bra information från EU på svenska om CE-märkningar finns på

https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/labels-markings/ce-marking/index_sv.htm

xi Information från EU på svenska om vad en EU-försäkran ska innehålla finns på

https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/compliance/technical-documentation-conformity/index_sv.htm#inline-nav-3

xii Direktivets bilaga 1, avsnitt III.

xiii Direktivets bilaga 1, avsnitt IV, punkt g i-iii:

”i) Tillhandahålla information om tillgängligheten för de produkter och tjänster som säljs när informationen tillhandahålls av ansvariga ekonomiska aktörer.

ii) Säkerställa identifierings-, säkerhets- och betalningsfunktionernas tillgänglighet när de levereras som en del av en tjänst (och inte av en produkt) genom att göra den uppfattningsbar, hanterbar, begriplig och robust.

iii) Tillhandahålla identifieringsmetoder, elektroniska signaturer och betaltjänster som är uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta.”

xiv Se lagens §6 och §19-20.

xv Se lagens §7 och §8.

xvi Lagens §26: ”Tjänsteleverantören ska på begäran av en tillsynsmyndighet lämna all information som behövs för bedömningen av om en tjänst uppfyller tillgänglighetskraven.

Tjänsteleverantören ska samarbeta med berörda tillsynsmyndigheter om de åtgärder som ska vidtas för att tjänsten ska uppfylla tillgänglighetskraven.”

xvii Se förordningens §24.

xviii Förordningens §11: ”Den ekonomiska aktören ska spara dokumentation enligt 8 § första stycket lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet i minst fem år räknat från det att en produkt senast tillhandahållits på marknaden eller från det att en tjänst senast tillhandahållits.”

xix Se lagens §24.

xx Se lagens §8.

xxi Se lagens §24.

xxii Direktivets bilaga 1, avsnitt III, punkt d: ”Om stödtjänster (hjälp-deskar, teletjänstcentraler, teknisk support, samtalsförmedlande tjänster och utbildningstjänster) finns att tillgå ska de, via tillgängliga kommunikationssätt, tillhandahålla information om tjänstens tillgänglighet och kompatibilitet med tekniska hjälpmedel.” som även återges i förordningen.

xxiii Direktivets bilaga 1, avsnitt III, punkt c: ”Webbplatser, inklusive tillhörande nätapplikationer, och tjänster för mobila enheter, inklusive mobilappar, ska göras tillgängliga på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt genom att de görs uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta.”

xxiv Se <https://labs.etsi.org/rep/HF/en301549/-/issues>

xxv Direktivets bilaga 1, avsnitt III, punkt a: ”Tillgängligheten för de produkter som används vid tillhandahållandet av tjänsten ska säkerställas, i enlighet med avsnitt I och, i tillämpliga fall, avsnitt II i denna bilaga.” som även reflekteras av förordningens §4.

xxvi Se direktivets bilaga 1, avsnitt I, punkt 1a.

xxvii Direktivets bilaga 1, avsnitt III, punkt b: ”Information ska tillhandahållas om hur tjänsten fungerar och, om produkter används vid tillhandahållandet av tjänsten, om dess koppling till dessa produkter samt om deras egenskaper när det gäller tillgänglighet och interoperabilitet med hjälpmedel; denna information ska

i) kunna uppfattas med mer än ett sinne,

ii) presenteras på ett begripligt sätt;

iii) presenteras för användarna på sätt som de kan uppfatta,

iv) göra informationsinnehållet tillgängligt i textformat som kan användas för att skapa alternativa stödjande format som användarna ska kunna presentera på olika sätt och uppfatta med mer än ett sinne,

v) presenteras i ett typsnitt med lämplig storlek och form, med beaktande av förutsebara användningsförhållanden, och med tillräcklig kontrast samt justerbart avstånd mellan bokstäver, rader och stycken,

vi) komplettera eventuella delar som inte består av text med en alternativ presentation av detta innehåll,

vii) ge den elektroniska information som krävs vid tillhandahållandet av tjänsten, på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt genom att göra den uppfattningsbar, hanterbar, begriplig och robust.”

^{xxviii} Detta framgår av skältext 32 i direktivet: ”I samband med luft-, buss-, järnvägs- och vattentransporttjänster för passagerare bör detta direktiv omfatta bland annat tillhandahållande av information om transporttjänster, inklusive reseinformation i realtid, via webbplatser, tjänster för mobila enheter, interaktiva informationsskärmar och interaktiva självbetjäningsterminaler som passagerare med funktionsnedsättning behöver för att kunna resa. Detta skulle kunna innefatta information om tjänsteleverantörens persontrafikprodukter och persontrafiktjänster, information före resan, information under resan och information om resan ställs in eller blir försenad. Andra uppgifter kan även omfatta information om priser och erbjudanden.”

^{xxix} Dessa krav sammanfattas så här på sidan 179 i SOU 2021:44: ”I Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport finns bestämmelser om skyldigheter för transportörer, resebyråer och researrangörer avseende information till personer med funktionsnedsättning. Skyldigheterna innefattar enligt artikel 10.5 att all relevant allmän information om resan och transportvillkoren ska finnas att tillgå i en form som lämpar sig och är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, inbegripet, i förekommande fall, vid bokning och information på Internet. Informationen ska på passagerarens begäran delas ut i fysisk form.

Busspassagerares rättigheter bör omfatta mottagande av information om tjänsten före och under resan. All information av betydelse som lämnas till busspassagerare bör också på begäran lämnas i alternativa former som är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, såsom stor skrift, enkelt språk, blindskrift, elektronisk kommunikation som kan användas med anpassad teknik eller ljudinspelningar (se skäl 14 i förordningen). Enligt artikel 20.3 ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören se till att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet får information om försenade avgångar och anslutande transporter.”

^{xxx} Direktivets bilaga 1, avsnitt IV punkt c: ”

i) Säkerställa att information om tillgängligheten hos fordon, den

omgivande infrastrukturen och den bebyggda miljön samt om assistans till personer med funktionsnedsättning tillhandahålls.

ii) Säkerställa att information om smart biljettförsäljning (elektronisk reservation, biljettbokning etc.), realtidsinformation för passagerarna (tidtabeller, information om trafikstörningar, anslutningar, vidareförbindelser med andra transportmedel etc.) och ytterligare tjänsteinformation (om bemanning på stationer, trasiga hissar eller tjänster som är otillgängliga för tillfället etc.) tillhandahålls.”

^{xxxi} I SOU 2021:44 sidan 663 uttalar sig användare om behoven: ”Det är viktigt att man upplyses om att exempelvis en viss buss har tillgång till ramp eller hiss, så att man kan välja det alternativet. Det är inte alla transportföretag som ger sådan information på hemsidor eller mobila applikationer. Det kan också vara så att en buss med ramp eller hiss byts ut mot en gammal buss utan ramp eller hiss, utan att det på förhand lämnas besked om det. Bristande information är generellt ett problem.”

^{xxxii} Direktivets bilaga 1, avsnitt IV, punkt gi: ”Tillhandahålla information om tillgängligheten för de produkter och tjänster som säljs när informationen tillhandahålls av ansvariga ekonomiska aktörer.”

^{xxxiii} Se SOU 2021:44 sidan 157: ”Informationen ska givetvis tillhandahållas på ett tillgängligt sätt, det vill säga i enlighet med kraven som i övrigt ställs enligt tillgänglighetsdirektivet. Om den exempelvis ges på en webbplats eller genom en mobilapplikation, ska den ges på en webbplats eller mobilapplikation som är uppfattningsbar, hanterbar, begriplig och robust.”

^{xxxiv} I propositionen sidan 259 framgår att Konsumentverket och Transportstyrelsen ska arbeta med tillsyn och främjande av sådan information.

^{xxxv} Lagens §25: ”Tjänsteleverantören ska ta fram nödvändig information om hur tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven. Om tjänsteleverantören har åberopat undantag enligt 7 §, ska det av informationen även framgå vilka tillgänglighetskrav som omfattas av undantaget. Tjänsteleverantören ska säkerställa att de tjänster som denne utformar och tillhandahåller marknaden åtföljs av sådan information som avses i första stycket. Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om innehållet i den information som tjänsteleverantören enligt denna paragraf ska ta fram, på vilket sätt informationen ska lämnas och hur länge den ska sparas.” och vidare:

Förordningens §24: ”Information om hur en tjänst uppfyller de tillgänglighetskrav som tjänsteleverantören tar fram enligt 25 § lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet ska innehålla en redogörelse för de krav på tillgänglighet som är tillämpliga på tjänsten. I den mån det är nödvändigt för bedömningen av överensstämmelse ska informationen även innehålla en beskrivning av tjänstens utformning och funktion. Tjänsteleverantören ska ge allmänheten tillgång till informationen i skriftlig och muntlig form samt på ett sätt som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. Tjänsteleverantören ska spara informationen så länge som tjänsten tillhandahålls. Post- och telestyrelsen får meddela ytterligare föreskrifter om innehållet i den information som tjänsteleverantören ska ta fram och på vilket sätt informationen ska lämnas.”

^{xxxvi} <https://www.digg.se/kunskap-och-stod/digital-tillganglighet/skapa-en-tillganglighetsredogorelse>

^{xxxvii} Lagens §26: ”Tjänsteleverantören ska på begäran av en tillsynsmyndighet lämna all information som behövs för bedömningen av om en tjänst uppfyller tillgänglighetskraven. Tjänsteleverantören ska samarbeta med berörda tillsynsmyndigheter om de åtgärder som ska vidtas för att tjänsten ska uppfylla tillgänglighetskraven.”

^{xxxviii} Se förordningens §28, 31 och 32.

^{xxxix} Se SOU 2021:44 (sidan 66).