

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/882
av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

Tillgänglighetsdirektivet ur kommunikationssynpunkt

Gunnar Hellström GHAccess
ETSI STF 662 och 691 Standardisering för
tillgänglighetsdirektivet
För Konferensen om e-Kommunikation 2025

2025-11-19



Vad är EAA?

- EU-direktiv för ökad tillgänglighet.
- Gäller produkter och tjänster på EU-marknaden.
- Syftar till att minska hinder för personer med funktionsnedsättning.
- Gemensam marknad för tillgängliga tjänster och produkter
- Antogs 2019
- Trädde i kraft 28 juni 2025 i hela EU.
- Implementeras i Sverige genom:
 - **Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet:**

Förbehåll

- Jag gör vissa förenklingar
- För vad som gäller i detalj, läs:
 - Direktiv 2019/882/EU
 - Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet
 - De är lätta att hitta på nätet



Vilka produkter gäller EAA för?

- Vissa produkter för information och kommunikation.
 - Datorer och operativsystem för konsumenter
 - Konsumentprodukter för elektronisk kommunikation
 - Konsumentprodukter för audiovisuella media
 - Läsplattor
 - Självbetjäningsterminaler för
 - Bank, biljettförsäljning, incheckning för resor, informationsterminaler



Vilka tjänster gäller EAA för?

- Vissa tjänster för information och kommunikation.
 - Tjänster för elektronisk kommunikation, inklusive nödsamtalstjänster
 - Tjänster för audiovisuella media
 - Transporttjänster för passagerare, specifikt deras webbplatser, mobila appar, självbetjäningstjänster, information.
 - Banktjänster
 - E-böcker och e-bokstjänster
 - E-handel

Vad är kraven, och hur följs de upp?

- Produkterna och tjänsterna ska vara tillgängliga för att få tillhandahållas till konsumenter i EU.
- Tillgänglighetskraven finns generellt uttryckta i EAA.
 - Standarder för mer detaljer och tester är under utveckling.
- Möjlighet att använda tekniska hjälpmedel till produkter
- Tillgänglig information generellt och om tillgängligheten.
- Självdeklaration kombinerat med myndigheters marknadsuppföljningar.
- CE-märkning för produkter, tillgänglig info för tjänster
- I Sverige är PTS huvudansvarig tillsynsmyndighet, med hjälp av ett par andra myndigheter.

Generella tillgänglighetskrav på produkter

- Produkten och dess användargränssnitt ska vara utformad så att personer med funktionshinder kan göra följande med produkten:
 - Få tillgång till den
 - Uppfatta information från den
 - Hantera den
 - Begripa den
 - Styra den
- Genom att
 - Ge tillgång till kommunikation på sätt som ger alternativ till syn, hörsel, tal och känsel.
 - Om tal ingår, ge alternativ till tal för både kommunikation och hantering
 - Om visuella element ingår, ge förstoring, variabel ljusstyrka och kontrast, och möjlighet till att använda anslutna och inbyggda hjälpmedel.

Generella tillgänglighetskrav på produkter

- Genom att – fortsättning
 - Ljud kan förstärkas
 - Ge alternativ till ljudsignaler
 - Använda alternativ till färger för betydelsebärande element
 - Erbjud alternativ till finmotorisk styrning och behov av stora krafter
 - Inte ha ljuseffekter som kan orsaka anfall
 - Skydda sekretess och integritet
 - Ha alternativ till biometrisk identifiering och styrning
 - Har konsekvent funktionalitet och tillåter god tid för användarens styrning
 - Har programgränssnitt och fysiska gränssnitt för anslutning av tekniska hjälpmedel

Generella krav på tjänster

- Information som hanteras i tjänsten för kommunikation, hantering och styrning skall vara uppfattningsbar, hanterbar, begriplig och robust.
- Stödtjänster som kundtjänst och tekniskt stöd skall vara tillgängliga och ge information om produkternas och tjänsternas användning inklusive deras tillgänglighetsfunktioner.
- Information ska finnas i tillgänglig form om tjänstens funktion och dess tillgänglighetsfunktioner.

EAA En lång process - åtminstone från 2011

- Utveckling av nationella regler för tillgänglighet från mitten av 1990-talet
- Stigande oro för att fragmenterade regler skapar ineffektivitet och kostnader
- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD), antagen 2007, trädde i kraft i EU 2011. Inspirerade till harmonisering.
- EU-kommissionen annonserade 2011 avsikt att skapa lagförslag för tillgänglig informations och kommunikationsteknik. För harmonisering.
- Första förslag framme 2015.
- Förhandlingar, förseningar, kompromisser, och slutligen antagande 2019.
- Då sattes dagen för när EAA börjar gälla till 28 juni 2025
- 6 år för nationellt antagande av motsvarande lagar (transponering) och förberedelsetid för företag.
- Nu gäller EAA, 14 år efter avsiktsförklaringen från EU-kommissionen.

Nu till vårt fokusområde – elektronisk kommunikation

- Kommunikation är en grundläggande rättighet.
- Tvåvägs-kommunikation är avgörande för delaktighet.
- 135 miljoner EU-invånare har någon form av funktionsnedsättning.
- EAA tar för sina krav stöd i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Generella krav på tjänster för elektronisk kommunikation

- Gäller både tjänsterna och produkterna som används för att använda tjänsterna
 - Ska vara tillgängliga för olika funktionsnedsättningar
 - Kompatibilitet med hjälpmedel (skärmläsare, hörhjälpmedel, alternativ inmatning, punktdisplay ...)
 - Flera kommunikationssätt.
 - Tillgänglig information om tjänsterna och deras tillgänglighetsfunktioner

Krav på realtids tvåvägskommunikation

OBS! Inte begränsat till nummerbaserad kommunikation

- Alla generella krav på produkter och tjänster plus:
- Realtidstext i samma utsträckning som talsamtal
- Hög kvalitet på tal i samtal
- Totalkonversation om tal och video.
- Totalkonversation kräver kvalitet för teckenspråk i video.
- Tillgängliga nödsamtal om vanliga nödsamtal "112".

Nödsamtalstjänster "112"

- Nödsamtal ska kunna ske med tal och realtidstext
- Nödsamtal ska besvaras med de media som användaren har med
- Nödsamtal med video ska besvaras med video
- Nödsamtal ska besvaras effektivt oavsett funktionshinder och plats för den uppringande, dvs även i utland
- Nödsamtal ska föra med sig platsinformation och kontext
- Samtalsförmedlande tjänster kan behöva användas för att uppnå målen

Nödsamtalstjänster fortsättning

- Nödsamtalstjänster regleras i ett annat direktiv "EECC"
- Tillägg i en "Delegated Act" 2023/444/EU om bl.a. tillgänglighet
 - IP-baserade nödsamtal för att
 - Få med flera media
 - Platsinformation
 - Kontext
 - Dirigering till ansvarig region
 - Dirigering till mest lämpad samtalsmottagare
 - "112" (eller möjligen annat sätt eller nummer för personer med funktionshinder om man anstränger sig tillräckligt att skapa medvetenhet om ett sådant annat sätt eller nummer)
 - Nödsamtalsappar och webb-applikationer

Hur gäller EAA

- Ansvarig leverantör får visa överensstämmelse med kraven genom att visa överensstämmelse med motsvarande harmoniserad standard.
- De som levererar produkter eller tjänster inom EAA område skall se till att de följer kraven och ha dokumentation om det.
- Marknadskontrollmyndighet kan kräva att kontrollera.
- Undantag får göras om ändring orsakar oproportionerliga kostnader
- Undantag får göras om ändring medför stor förändring av karaktär
- Undantag får göras av mikroföretag med <10 anställda och <2M€ omsättning



Lycka till med att göra EAA till en positiv revolution för tillgänglig elektronisk kommunikation!

Frågor?

Gunnar Hellström

Gunnar.hellstrom@ghaccess.se

