

SH

Tillgänglighetslagen
Q&A

2025



Mars 2025

Detta material kommer kontinuerligt att uppdateras.
För senaste versionen se svenskhandel.se.

Frågor från våra medlemmar och en del svar från PTS

ALLMÄNT

I och med att kraven successivt kommer att utvecklas och förtydligas, rekommenderar Post- och Telestyrelsen (PTS) starkt att du följer utvecklingen.

De skriver på sin webbplats:

EU-direktivet räknar upp alla tillgänglighetskrav, men beskriver inte i detalj hur de ska uppfyllas. Nya standarder med fler detaljer kan förväntas först efter att lagens krav ska vara uppfyllda. Men de stora penseldragen är kända sedan länge.

- Mänskliga behov och egenskaper förändras, men bara långsamt.
- Därför kommer nya krav likna nuvarande (men förhoppningsvis vara lite bättre).
- Det finns redan idag standarder för tillgänglig utformning av produkter och tjänster.
- Den europeiska standarden EN301549 täcker in en stor del av kraven redan nu. Börja med att uppfylla relevanta delar av den standarden.
- Alla insatser som görs idag kommer att vara till nytta för användarna även när kraven ändras.

Enligt EU-kommissionens [genomförandebeslut C\(2022\)6456 om standardiseringsbegäran](#) ska det senast den **15 september 2025** finnas uppdaterade versioner av de [relevanta standarder som räknas upp på sidan om tillgänglighetskrav](#), och även tre nya kompletterande standarder (se [genomförandebeslutets bilaga 1](#)). Tills dess är det formellt sett direktivets bilaga 1 som gäller, och i praktiken rekommenderar vi alltså att börja med att följa de befintliga standarderna.

Observera att en del frågor och svar från PTS har omformulerats för tydlighet.

Generellt har PTS svarat att mer information och fler detaljer kommer att publiceras i juni 2025.

En källa hos dem har nämnt att när det kommer till tolkningar och gränsdragningar med mera, så har PTS jurister som tittar på detta. Det är okänt när är rättsutredningen är klar, men PTS har sagt att de kommer gå ut med information.

UPPDATERINGAR I LAGEN OM VISSA PRODUKTERS OCH TJÄNSTERS TILLGÄNGLIGHET

Allt eftersom vi får ny information eller förtydliganden från PTS kommer denna att samlas under den här rubriken, för att du enkelt ska få en överblick över nyheter och vad som uppdateras eller ändras.

MEDLEMSFRÅGOR

Terminaler

Måste man uppgradera teknik som redan är inköpt?

Svar från PTS:

Huvudregeln är att produkter som omfattas av lagen ska vara tillgängliga från och med datumet för lagens ikraftträdande, detta förutsatt att de inte omfattas av undantag eller övergångsbestämmelser.

Övergångsbestämmelse 3:

En tjänsteleverantör får fortsätta att tillhandahålla sina tjänster med hjälp av produkter som före ikraftträdandet lagligen användes av tjänsteleverantören för att tillhandahålla liknande tjänster, dock längst till och med den 27 juni 2030.

Vi hänvisar också till övergångsbestämmelse 5: 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.

Gäller övergångsperioden för befintliga hårdvara både självscanningkassor och betalterminaler?

Svar från PTS:

Övergångsbestämmelse 5 i lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet gäller för alla produkter som räknas som självbetjäningsterminaler enligt lagen. Från tillgänglighetsdirektivet kan vi utläsa att betalningsterminaler räknas som självbetjäningsterminaler. Huruvida självscanningkassor omfattas av lagens krav utreds hos PTS för tillfället.

Hur bedömer PTS var gränsen kan gå för huruvida en self-check-out-terminal/självscanningkassa omfattas av definitionen "självbetjäningsterminal" eller inte?

Svar från PTS:

Övergångsbestämmelse 5 i lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet gäller för alla produkter som räknas som självbetjäningsterminaler enligt lagen. Från tillgänglighetsdirektivet kan vi utläsa att betalningsterminaler räknas som självbetjäningsterminaler. Huruvida självscanningkassor omfattas av lagens krav utreds hos PTS för tillfället.

Måste alla betalterminaler och betalplatser uppgraderas eller räcker det men en kassa/betalterminal?

Utgångspunkten är att lagen gäller alla självbetjäningsterminaler. Det betyder att det inte räcker med att ha en enda terminal, som uppfyller kraven, om man har flera.

En del butiker har två "reservlager" av betalkortterminaler. Ett är ett installationslager som används vid nyöppning av butik och är betalterminaler som inte tidigare har varit installerade i butik. Det andra är ett servicelager som används när terminaler i butik av olika anledningar behöver service. Samtliga betalterminaler i servicelagret har vid något tillfälle varit installerade i butik. Omfattas dessa av lagen?

Det är oklart om terminaler som man idag har i lager, till exempel servicelager eller installationslager, räknas som att de "används av tjänsteleverantören". PTS säger att de behöver utreda frågan vidare.

Detsamma gäller också för definitionen av när en självbetjäningsterminal "togs i bruk".

Omfattas en tjänst (betalkortterminal och bakomliggande system) av övergångsbestämmelsen punkt 4?

Omfattas följande situation av övergångsbestämmelsen punkt 4?

Företag A och företag B har ett avtal om att A säljer betalkortterminaler till B samt med tillhörande tjänster (till exempel löpande uppdateringar av mjukvara) under en avtalsperiod som löper till tidpunkt efter ikraftträdandet av tillgänglighetslagen.

Får A fortsätta att tillhandahålla B befintliga betalkortterminaler och tillhörande tjänster fram till dess avtalstiden löper ut (eller längst till den 27 juni 2030)?

Svar från PTS:

Det tycks finnas en sammanblandning av produkter och tjänster här. Övergångsbestämmelse 4 avser tjänster och övergångsbestämmelse 5 avser produkter.

Omfattas betalkortterminaler och bakomliggande system av övergångsbestämmelsen punkt 3?

Omfattas följande situationer av övergångsbestämmelsen punkt 3?

Fall 1:

Företag A och företag B har ett avtal om att A byter ut betalkortterminaler hos B samt med tillhörande tjänster (till exempel löpande uppdat-

eringar av mjukvara) under en avtalsperiod som löper till tidpunkt efter ikraftträdandet av tillgänghetslagen.

Får företag A fortsätta att tillhandahålla B befintliga betalkortterminaler och tillhörande tjänster fram till dess avtalstiden löper ut (eller längst till den 27 juni 2030)?

Fall 2:

Företag A och företag B har ett avtal om att A löpande levererar nya mjukvaruuppdateringar av produkt (självbetjäningsterminaler) till B under en avtalsperiod som löper till tidpunkt efter ikraftträdandet av tillgänghetslagen. Får företag A fortsätta att tillhandahålla B befintlig mjukvaruversion fram till dess avtalstiden löper ut (eller längst till den 27 juni 2030)?

Svar från PTS:

PTS kan inte besvara frågor av den detaljeringsgraden, det finns många olika typer av situationer. Vi vill påpeka att de produkter som avses vad det gäller tjänster som tillhandahålls med hjälp av produkter är sådana produkter som räknas upp i lagen under vilka produkter som omfattas.

Vad gäller för anpassningar av pekskärmar, så kallade "touch screens"?

Svar från PTS:

Det finns inget som säger att inte pekskärmar ska kunna användas, men man ska kunna använda de funktioner som erbjuds i gränssnittet. I tillgänghetsdirektivets bilaga II, avsnitt I, punkt h) finns som exempel att knappar på en pekskärm ska vara stora nog så att personer med tremor kan använda dem. Vi hänvisar i övrigt till att man kan ta ledning av nuvarande standard EN 301 549 för detta. Det kommer en reviderad version av den standarden som ska gälla för tillgänghetsdirektivet men till dess kan man som sagt ta ledning av befintlig standard.

Omfattas prisfrågeterminaler av tillgänghetslagens krav?

Det finns inget klart besked från PTS ännu. Det samma gäller kundhandscanner och digitala kundvågar, som omnämns i Vägledningen, under **Självbetjäningstrustning i butiken**.

Utbildning

Ställs det några krav på butikspersonalen?

Det ställs inga uttryckliga krav på anställdas kunskaper i Tillgänghetslagen. Däremot rekommenderar vi att man utbildar personalen allmänt om tillgänglighet, både fysisk och digital. Läs mer under punkt 4 i avsnittet **Tillgänghetslagen i praktiken**.

Företagets organisation

Gäller övergångsregeln om 5 år om man har ett avtal med en underleverantör (till exempel för en e-handelsplattform)?

Vilka typer av avtal omfattas mer, när det gäller e-handelsplattformar? Finns det några särskilda förutsättningar? Vad är det som gör att man kan tillämpa övergångsregeln?

PTS har inte lämnat några besked om de utreder eller kommer att utreda frågan.

En del butiker ägs av enskilda franchise-tagare så de är små och medelstora företag (SMF). Det finns flera franchiseägare som tillhandahåller eller upphandlar vissa centrala lösningar så som kassasystem, betalterminaler. Hur påverkas kraven på franchisetagarna?

Svar från PTS:

Vi förstår inte vilken fråga som ställs här riktigt, ni får gärna utveckla den. Mikroföretag omfattas inte. Ett mikroföretag är ett företag med färre än 10 anställda och en årsomsättning eller balansomslutning som understiger två miljoner euro. Under vissa förutsättningar ska ett företag räkna med uppgifter från andra företag inom koncernen vid beräkningen av personalstyrka och de finansiella beloppen. För att avgöra om detta behövs måste man först fastställa om det aktuella företaget är ett fristående företag, ett partnerföretag eller ett anknutet företag. En mall för hur en sådan beräkning ska göras finns i [Kommissionens användarhandbok](#). Om butikerna tillhandahåller produkter eller tjänster som omfattas av lagen på ett sätt som gör att de utgör ekonomiska aktörer i lagens mening kommer de att påverkas av kraven i lagen.

Kommer tillgänglighetsdirektivet omfatta obemannade butiker, inklusive produkternas livslängd och alla kassaplatser?

PTS har inte lämnat några besked om de utreder eller kommer att utreda frågan.

Teknik och tillgänglighet

Vad gäller för appar som körs i en webb-läsare, så kallade "Instant Apps"?

Det kan vara osäkert om WCAG kan direkt appliceras på dessa.

PTS har inte lämnat några besked om de utreder eller kommer att utreda frågan.

Vilka verktyg kan man använda för att kontrollera om appen och webbplatsen uppfyller WCAG 2.1 AA-nivån?

Hur kan vi bäst testa de tillgänglighetsanpassningar man gör, särskilt vad gäller användarverktyg (som skärmläsare)?

Tillgänglighetsexperten använder en uppsättning av verktyg tillsammans med sin kompetens, när de genomför granskningar. Automatiserade granskningar rekommenderas inte och PTS har beslutat att själv inte använda dessa när de genomför kontroller. Se mer under **Vad är tillgänglighetsgranskningar?** och **Automatiserade granskningar och overlays**. För e-handel rekommenderar vi även att se under **Frågor till din webbleverantör eller er tekniska avdelning**.

Dokumentation

I verktyget som vi för tillfället använder för webben så har vi fått anmärkningar på pdf-filer som vi har på sidan. För vissa av dem är det dock inte vi som är avsändare/ägare, i våra villkor har vi t ex länk till en pdf från Klarna samt en ångerblankett från Konsumentverket. Ska vi se till att dokumenten är tillgängliga?

PTS har inte lämnat några besked om de utreder eller kommer att utreda frågan.

Däremot, inom offentlig sektor är ofta tredjeparts-resurser undantagna, till exempel kartor och formulär. Det är möjligt att detsamma kan komma att gälla i tillämpningen även för Tillgänglighetslagen.

"Inspelningar och dokument äldre än lagen" är undantagna från tillgänglighetslagen

Det anges i tillgänglighetsdirektivet att filformat för dokument (t.ex. Officeformat och PDF) som publicerats före den 28 juni 2025 är undantagna från direktivets tillämpning. PTS har emellertid till Svensk Handel angett att i egenskap av e-handlare är man ansvarig för tillgängligheten på webbplatsen (för delar som rör e-handel) och att "PDF:er kan göras tillgängliga".

Förutom svaren från PTS nedan, finns en sammanfattning under **PDFer och arkiv**.

a) Menar PTS att PDF som publiceras på webbplatsen först efter ikraftträdandet behöver uppfylla kraven enligt tillgänglighetslagen?

Svar från PTS:

Ni gör ett rätt antagande att filformat för dokument som offentliggjort före den 28 juni 2025 undantas från kraven. Med filformat avses dokument som inte i första hand är avsedda för användning på nätet men som ingår i webbsidor, t.ex. PDF eller word-dokument. Detta med hänvisning till webbtillgänglighetsdirektivet. PDF:er som publicerats på webbsidor innan lagen träder ikraft omfattas inte av kraven. Det kan ha varit otydligt i tidigare kommunikering från oss. Däremot är det förstås viktigt att en konsument får information som konsumenten kan ta till sig. Undantaget gäller endast själva filformatet. Det är viktigt att komma ihåg att det finns vissa informationskrav vid tillhandahållande av tjänster och produkter. Dessa framgår av lagen och förordningen. Informationskraven kan skilja sig mellan typ av ekonomisk aktör och huruvida man tillhandahåller en tjänst eller en produkt. Om ett undantaget dokument innehåller en viss typ av information kan den informationen behöva göras tillgänglig på ett annat sätt.

b) Vad klassificeras som "arkiv"? Omfattas ett företags tidigare versioner av allmänna villkor av arkivundantaget? Det är således dokument som inte används/inte uppdateras, men som ändå finns tillgängliga på webbplats eller i app.

Svar från PTS:

SOU 2021:44 s. 260 anför ett resonemang om definitionen av arkiv där de gör en liknelse med webbtillgänglighetsdirektivet (alltså motsvarigheten för offentlig sektor). Resonemanget lyder såhär: I webbtillgänglighetsdirektivets skäl 32 framgår att direktivet "inte bör ålägga medlemsstaterna att göra innehåll på arkiverade webbplatser eller mobila applikationer tillgängligt om det inte längre uppdateras eller redigeras eller om det inte längre behövs för att genomföra administrativa förfaranden. Vid tillämpningen av detta direktiv bör inte underhåll av rent teknisk karaktär anses utgöra en uppdatering eller redigering av en webbplats eller en mobil applikation." Såväl tillgänglighetsdirektivet som webbtillgänglighetsdirektivet har undantag för arkiv på webb och i applikationer. Undantaget ska alltså, med stöd av skäl 33 i webbtillgänglighetsdirektivet endast tillämpas på innehåll på arkiverade webbplatser, mobila applikationer om innehållet inte längre uppdateras, redigeras eller om det inte behövs för att genomföra administrativa förfaranden.

Vår uppfattning är att det här är ett rimligt resonemang och att skrivningen "om det behövs för administrativa förfaranden" är bra att hålla i minnet. Om materialet används bör det inte kunna räknas som arkiverat material.

Övrigt

Kommer ni i anslutning till er vägledning även uppdatera er och Konsumentverkets vägledning "Butik för alla"?

En uppdaterad version av "Butik för alla" är på gång och kommer att publiceras under våren.

