

SH

Svensk Handel

2025

# Tillgänglighetslagen – en vägledning

# Innehållsförteckning

---

<b>OM DEN HÄR VÄGLEDNINGEN</b> .....	<b>3</b>
<b>BAKGRUND</b> .....	<b>4</b>
Digital tillgänglighet – Fyra grundprinciper .....	4
Förkortningar och uttryck .....	5
Standarder som är relevanta .....	5
<b>EU-DIREKTIV OCH SVENSK LAG</b> .....	<b>6</b>
För vilka gäller lagen och vad måste dessa göra? .....	6
Vilka produkter och tjänster omfattas av lagen? .....	7
<b>TILLGÄNGLIGHETSLAGEN I PRAKTIKEN</b> .....	<b>8</b>
Typ av handel .....	9
<i>Fysiska butiker</i> .....	9
<i>E-handel (webb/app)</i> .....	10
Vem omfattas, vem omfattas inte .....	11
<i>Mikroföretag</i> .....	11
Dokumentation, kommunikation och administration .....	11
<i>Dokumentation</i> .....	11
<i>Kommunikation</i> .....	12
<i>Administration</i> .....	12
Undantag för produkter och tjänster .....	12
<i>Vad betyder det för mitt företag/min organisation?</i> .....	13
Konsekvenser av bristande efterlevnad .....	13
<b>VAD ÄR TILLGÄNGLIGHETSGRANSKNINGAR?</b> .....	<b>15</b>
<b>INFORMATION OM TJÄNSTERS TILLGÄNGLIGHET OCH TILLGÄNGLIGHETSREDOGÖRELSE</b> .....	<b>16</b>
<b>ANNAT ATT TÄNKA PÅ</b> .....	<b>17</b>
Automatiserade granskningar och overlays .....	17
<i>Automatiserade granskningar</i> .....	17
<i>Overlays</i> .....	17

# Om den här vägledningen

Vägledningen är till för dig som är medlem i Svensk Handel och som på ett eller annat sätt omfattas av Tillgänglighetslagen som träder i kraft den **28 juni 2025**.

Vägledningen är uppdelad i tre delar.

- Den första handlar om bakgrund, grundprinciper, en kort ordlista med förkortningar och uttryck, information om EU-Direktivet och den svenska lagen.
- Den andra delen fokuserar på tillgänglighet i praktiken. Om olika typer av handel, vad som gäller för dokumentation, kommunikation och administration och konsekvenser om man brister i efterlevnaden av lagen.
- Den tredje delen beskriver vad tillgänglighetsgranskningar och tillgänglighetsredogörelser är, samt några praktiska saker att tänka på, som automatiserade granskningar.
- Till onlinevägledningen kommer också att finnas en bilaga, där uppdateringar och förtydliganden som PTS kommer att göra, publiceras allt eftersom. Det gör det lätt för dig att se vad som händer och har hänt när det gäller den nya lagen.

## Risker med att inte följa lagen

- Sanktioner
- Offentliggörande av brist på efterlevnad
- Negativ inverkan på varumärket
- Minskad konkurrenskraft

## Fördelar med att följa lagen

- Inga böter eller påföljder
- Möjlighet till utökad marknadsandel
- Förbättrat varumärkesrykte
- Bättre användarupplevelser för kunder

Det finns olika standarder, se **Standarder** nedan, men PTS, som idag har tillsynsansvar vad gäller Tillgänglighetslagen, planerar att uppdatera och komplettera dem. **Det är alltså viktigt att du följer utvecklingen, något som Post- och Telestyrelsen (PTS) starkt rekommenderar.**

I och med att kraven successivt kommer att utvecklas och förtydligas, betyder det att vi inte har svar på alla frågor idag.

Till onlinevägledningen kommer det att finnas en bilaga, **Uppdateringar i Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet** som även efter att lagen trätt i kraft, kommer att publicera uppdateringar som kan vara relevanta för dig.

I och med att kraven successivt kommer att utvecklas och förtydligas rekommenderar PTS starkt att du följer utvecklingen.

# Bakgrund

Den europeiska lagen om tillgänglighet är en omvälvande lagstiftning som lovar att öka delaktigheten och tillgängligheten i hela EU. Genom att standardisera tillgänglighetskraven förbättrar EAA inte bara livet för miljontals människor med funktionsnedsättning, utan driver också på innovation och konkurrens på marknaden. När företagen nu förbereder sig inför tidsfristen i juni 2025 är det viktigt att man tar till sig dessa förändringar och bidrar till ett mer inkluderande samhälle samtidigt som man förbättrar sina affärsutsikter.

Tidsfristen för att följa den nya lagen närmar sig med stormsteg, så man har ingen tid att förlora när det gäller att se till att produkter och tjänster är fullt tillgängliga för alla användare, inklusive användare med olika funktionsnedsättningar.

## DIGITAL TILLGÄNGLIGHET – FYRA GRUNDPRINCIPER

Principerna är centrala i relevanta standarder för tillgänglighet. Inte minst Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll (WCAG) och den europeiska standarden EN301549 (tillgänglighetskrav för IKT-produkter och tjänster).

# 1

**PRINCIP 1: MÖJLIG ATT UPPFATTA** – Information och komponenter i ett användargränssnitt måste presenteras för användare på sätt som de kan uppfatta.

*Exempel: En serie av bilder på en produkt tagna ur olika vinklar har alternativtexter som beskriver bilderna för till exempel skärmläsare och bilderna (samt tillhörande text) har god kontrast.*

# 2

**PRINCIP 2: HANTERBAR** - Komponenter i ett användargränssnitt och navigering måste vara hanterbara.

*Exempel: En app som använder dra och släpp (drag and drop) stöder också "klipp" och "klistra" eller formulärkontroller för att flytta objektet på skärmen. Allt som man kan göra med musen går också att göra med tangentbordet.*

# 3

**PRINCIP 3: BEGRIPLIG** - Information och hantering av användargränssnitt måste vara begriplig.

*Exempel: Konsekvent placering av en funktion, ett sökfält är den sista posten på varje webbsida i en webbplats. Användarna kan därigenom snabbt hitta sökfunktionen.*

# 4

**PRINCIP 4: ROBUST** - Innehåll måste vara robust nog för att kunna tolkas på ett pålitligt sätt av ett brett spektrum av olika användarprogram, inklusive hjälpmedel.

*Exempel: Kodningen av en webbsida ska följa standarder och ha korrekt skriven kod så att många olika typer av hjälpmedel kan användas.*

Du hittar mer om principerna på PTS:s sida [Fyra principer för tillgänglighet](#).

# FÖRKORTNINGAR OCH UTTRYCK

Här är några vanliga förkortningar som antingen nämns i den här vägledningen eller som du kan stöta på när du läser mer om tillgänglighet.

**DIGG:** Myndigheten för digital förvaltning. DIGG ansvarar för Ena, Sveriges digitala infrastruktur, som underlättar digitaliseringen av offentlig förvaltning och förenklar vardagen för medborgare och företag.

**DOS-LAGEN:** Lagen om digital offentlig service. Den trädde i kraft 2019 och gäller den offentliga sektorn. Tillgänglighetslagen är en vidare utveckling av denna, som nu omfattar både offentlig och privat sektor.

**EAA:** European Accessibility Act, det officiella namnet på EU-direktivet som ligger till grund för den svenska Tillgänglighetslagen.

**EN 301 549:** Detta är den europeiska standard som innehåller tillgänglighetskrav för informations- och kommunikationsteknik (IKT), vilket är det mer formella namnet för IT. Det är alltså inte en lag utan den standard som Tillgänglighetslagen bland annat bygger på. Du kan läsa mer om [standarden på PTS:s webbplats](#).

**IKT:** Informations- och Kommunikationsteknik. I dagligt tal brukar vi helt enkelt kalla det för IT.

**WCAG:** Står för Web Content Accessibility Guidelines, en internationell standard och vägledning för tillgänglighet. I Sverige beskrivs kraven i WCAG på [Webbriktlinjer](#) som förvaltas av DIGG.

## Andra termer och begrepp

**DISTRIBUTÖR:** Företag, en fysisk eller juridisk person i leveranskedjan, förutom tillverkaren eller importören, som säljer produkter på marknaden, oftast direkt till konsumenter.

**SJÄLBETJÄNINGSTERMINAL:** Det övergripande namnet för de produkter som beskrivs i Tillgänglighetslagen (3 § 2- 4). Till den här gruppen hör "betalningsterminal, kontantautomat, biljettförsäljningsautomat, incheckningsautomat och interaktiv självbetjäningsterminal som tillhandahåller information som är avsedda för tillhandahållande av tjänster som omfattas av denna lag".

Läs mer under **Självbetjäningsterminaler**.

**SKÄRMLÄSARE:** Datorprogramvara som hjälper blinda eller synskadade att använda datorer, antingen genom att läsa texten som dyker upp på skärmen eller genom att presentera dem på punktskrift. De används ofta i exempel på hjälpmedel eller exempel som visar en speciell tillgänglighetsrelaterad situation.

## STANDARDSOM ÄR RELEVANTA

De standarder som gäller idag är:

**EN 301 549:** Den europeiska standard som innehåller tillgänglighetskrav för informations- och kommunikationsteknik (IKT), vilket vi i dagligt tal kallar IT.

**EN 17161:2019:** Handlar om hur företagen kan organisera sig för att öka tillgängligheten för användare och kunder. Det kan inkludera interna policies, arbetsrutiner och liknande.

**WCAG 2.1:** De internationella riktlinjerna för att skapa tillgängliga digitala produkter. Officiellt finns den inte med på listan över standarder, men den står med här, dels för att WCAG är det man arbetar med till vardags och för att WCAG 2.1 nivå AA ingår nuförtiden i EN 301 549. WCAG 2.2 existerar redan och lär inom en snar framtid ersätta 2.1.

# EU-Direktiv och Svensk lag

Officiellt heter lagen [Lag \(2023:254\) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet](#). Tillgänglighetsdirektivet är EU:s direktiv som ligger till grund för Tillgänglighetslagen, den svenska lagen.

Direktivet har blivit svensk lag och innehåller även bestämmelser om CE-märkning, marknadskontroll och tillsyn.

## FÖR VILKA GÄLLER LAGEN OCH VAD MÅSTE DESSA GÖRA?

Om webbplatser eller appar används för tjänster och omfattas av direktivet, är tjänsteleverantören ansvarig för denna webbplats eller app. För produkter gäller ett kedjeansvar. För båda gäller kraven om de är riktade mot konsumenter. Alla marknadsaktörer i kedjan (tillverkare, importör, distributör/leverantör) av produkten är ansvariga för dess tillgänglighet.

- ▶ **Tillverkaren** ska se till att produkter som släpps på marknaden har tillverkats i enlighet med lämpliga tillgänglighetskrav i direktivet.
  - Tillverkaren ska i enlighet med bilaga till direktivet göra en teknisk dokumentation med en bedömning om produkten uppfyller tillgänglighetskraven eller om det finns skäl att frångå dem.
  - Produkten ska förses med CE-märkning (det här beskrivs i särskilt kapitel i direktivet).
  - Tillverkaren ska också upprätta en skriftlig EU-försäkran om överensstämmelse för produkten.

- ▶ **Importörer** får endast släppa ut produkter på marknaden som överensstämmer med kraven.

**OM ni räknas som importörer** förutom distributör (produkter) eller tjänsteleverantör, ingår det i ert ansvar att kontrollera att de produkter ni importerar uppfyller kraven.

- Importörer ska se till att kravet på teknisk dokumentation och CE-märkning är uppfyllt.
- ▶ **Distributörer** ska kontrollera att produkten är CE-märkt och att den dokumentation som krävs finns tillgänglig och i tillgängligt format.
  - De handlare av produkter som omfattas av lagen, oavsett storlek, hamnar i den här kategorin.
- ▶ **Tjänsteleverantörer** ska säkerställa att de utformar och erbjuder tjänster i enlighet med tillgänglighetskraven i direktivet.
  - I enlighet med bilaga till direktivet ska tjänsteleverantören ta fram information och förklara hur tillgänglighetskraven uppfylls. Informationen samlas i något som kallas en **Tillgänglighetsredogörelse** (se nedan).
  - Denna information ska vara allmänt tillgänglig och på sätt som är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

Om ni räknas som importörer förutom distributör (produkter) eller tjänsteleverantör, ingår det i ert ansvar att kontrollera att de produkter ni importerar uppfyller kraven.



# VILKA PRODUKTER OCH TJÄNSTER OMFATTAS AV LAGEN?

Enligt lagen omfattas både produkter och tjänster.

## *De produkter som omfattas är:*

- datorer, till exempel laptop, smartphone eller surfplatta
- självbetjäningsterminaler, till exempel kortläsare. Avsnittet **Självbetjäningsterminaler** går in mer i detalj om just dessa
- automater, till exempel för kontanthantering, biljettförsäljning eller kö-lapp-system på bankkontor
- interaktiva informationsterminaler, men bara om de levererar någon av tjänsterna som beskrivs i stycket till höger.
- utrustning som används för att komma åt kommunikationstjänster, till exempel smartphone eller modem hemma
- utrustning som används för att komma åt medietjänster, som digitalbox eller smart-TV, till exempel Apple-TV
- läsplattor, det vill säga sådana som är för e-böcker, inte surfplattor

## *De tjänster som omfattas är:*

- elektroniska kommunikationstjänster, till exempel e-post eller chatt med kundtjänst
- e-handelstjänster som berör en mängd webbplatser och appar som säljer något till konsumenterna. Se mer under **E-handel**.
- banktjänster, till exempel internetbank eller kö-lapp-system på bankkontor
- e-böcker, det vill säga digitala böcker som mest består av text
- medietjänster som rör ljud och bild, till exempel tv, radio, film, musik, video och datorspel
- vissa resetjänster, till exempel elektroniska biljetter



# Tillgänglighetslagen i praktiken

Företag som säljer produkter och tjänster som omfattas av EAA måste granska och följa sina nationella lagar och förordningar som införlivar direktivet. Här är de viktigaste stegen som ditt företag bör vidta:

- 1. Förstå omfattningen:** Identifiera vilka produkter och tjänster som omfattas av EAA.
- 2. Utvärdera nuvarande erbjudanden:** Genomför en revision av befintliga produkter och tjänster för att avgöra vilka ändringar som behövs för att uppfylla tillgänglighetskraven. Produkter måste utformas med tanke på tillgänglighet, exempelvis genom ljudstödjande transaktioner för synskadade.  
  
Oavsett om det gäller tjänster online eller transporttjänster måste dessa vara tillgängliga för alla. Detta inkluderar appar och andra digitala plattformar som används för att få åtkomst till företagets tjänster.
- 3. Genomföra förändringar:** Utveckla och implementera en plan för att göra nödvändiga justeringar. Dessa skiljer sig naturligtvis mellan fysiska butiker och e-handel. Det kan handla om att omforma produkter, uppdatera programvara, uppdatera digitala serviceprodukter, till exempel betalningsterminaler eller förbättra kundtjänstrutiner.
- 4. Utbilda personal:** Se till att de anställda förstår de nya kraven och hur de ska stödja kunder med funktionsnedsättning på ett effektivt sätt. Investera i utbildning i bästa praxis för tillgänglighet, som också bör vara en integrerad del av företagskulturen.
- 5. Samarbeta med experter** på tillgänglighet. Se **E-handel (webb/app)** och **Tillgänglighetsgranskningar** för mer information.
- 6. Övervaka och rapportera:** Upprätta ett system för löpande kontroller och rapportering av efterlevnaden. Genomför regelbundna revisioner, kvartals- eller årsvis, för att säkerställa att ditt företag håller sig aktuellt med de senaste riktlinjerna och för kontinuerlig förbättring.
- 7. Övervaka utvecklingen av EAA-lagstiftning.** Som tidigare sagts, eftersom lagen successivt kommer att utvecklas och förtydligas, är det viktigt att du följer utvecklingen, något som PTS starkt rekommenderar.
- 8. Periodiska granskningar kan komma att ske av tillsynsmyndigheten** för att säkerställa att företaget uppfyller tillgänglighetskraven. I händelse av en granskning behöver företaget rapportera sina åtgärder för tillgänglighet.

Hur mycket arbete som krävs för att göra en app eller webbplats godkänd varierar naturligtvis. Det kan handla om allt från några arbetsdagar till ett betydligt större projekt.



# TYP AV HANDEL

Det finns naturligtvis en mängd olika typer av företag som är medlemmar i Svensk Handel. Om man utgår från Tillgänglighetslagens perspektiv, så är det enklast att dela upp handlare i fysiska butiker, e-handel som enbart existerar online och företag som har både fysiska butiker och handel eller tjänster online.

## Fysiska butiker

### Självbetjäningstrustning i butiken

#### Självbetjäningsterminal

Betalningsterminaler är nog den viktigaste aspekten för många handlare som har fysiska butiker. Så här definieras de i lagen:

**Betalningsterminal:** Anordning vars huvudsyfte är att göra det möjligt att genomföra betalningar med användning av betalningsinstrument enligt definitionen i artikel 4.14 i direktiv (EU) 2015/2366, vid ett fysiskt försäljningsställe men inte i en virtuell miljö. kap 1, 3.29

Det upplevs av flera av Svensk Handels medlemmar som att det finns flera oklarheter kring definitionen på terminaler och var gränserna går. Så här skriver PTS:

*“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, kontantautomat, biljettförsäljningsautomat, incheckningsautomat och interaktiv självbetjäningsterminal som tillhandahåller information som är avsedda för tillhandahållande av tjänster som omfattas av denna lag.”*

- PTS: Sammanställning och analys av inkomna remissvar avseende PTS förslag till nya föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet, sid 9.

Baserat på vad lagen, PTS och terminalproducenter kallar dem har vi tagit fram följande lista:

► **Självbetjäningsterminal:** Övergripande term enligt PTS ovan.

- **Betalterminal**, detsamma som **betalningsterminal:** En fysisk enhet som används för att genomföra elektroniska betalningar med kort eller andra digitala betalningsmetoder.
  - **Självutcheckningsstation**, detsamma som **självscanningskassa:** En terminal där kunden själv hanterar hela betalningsflödet utan interaktion med kassapersonal.
- **Betalkortterminal**, detsamma som **betalterminal:** Vanligtvis använd för att särskilja terminaler som enbart accepterar kortbetalningar.
- **Kortläsare för betalning:** En enklare enhet som kan vara en del av en betalterminal eller fungera som en fristående kortläsare kopplad till en annan enhet, exempelvis en mobil enhet.

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.

Som du ser, faller de alla in under lagen, med ett undantag. **PTS utreder för tillfället om självscanningskassor omfattas av lagens krav** (februari 2025). Eftersom PTS håller på att utreda just den typen av betalterminal, så är det en bra idé att regelbundet besöka bilagan till den kommande onlineversionen av den här vägledningen, **Uppdateringar i Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet**, för att se senaste status.

Betalterminaler som endast hanteras av personalen, till exempel i en kassa, omfattas inte idag (februari 2025), men om en kortläsare har en del som hanteras av kunden, genom att till exempel använda sitt kort, så omfattas den.

Dessutom beskrivs också 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.”

Tänk dock på att en uppdatering av en sådan terminals programvara innebär att den uppdateringen ska uppfylla tillgänglighetslagens krav.

Enligt PTS gäller också övergångsbestämmelsen för alla produkter som räknas som självbetjäningsterminaler enligt lagen.

Det är svårt för blinda om terminalen bara har en slät skärm, om de inte har en blipplösning via sin mobiltelefon, till exempel Apple, Google, Samsung Pay eller Swish. Om butiken inte tar emot kontanter, kan det bli extra problematiskt för kunden.

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 (februari 2025). Detta är en av flera frågor som Svensk Handel följer och som är planerade att uppdateras i bilagan till den kommande onlineversionen av den här vägledningen, **Uppdateringar i Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet**, när vi får besked.

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

### ***Annan självbetjäningstrustning ute i butik***

- **Digitala kölappsapparater** omnämns specifikt som exempel i dokumentation omkring lagen, däremot nämns endast de på bankkontor. PTS skriver inte "till exempel på bankkontor", så fram till de säger något annat, omfattas inte dessa.
- **Kundhandscanner** och **digitala kundvågar** ute i butik omnämns inte, vare sig i lagstiftningen eller i PTS:s dokumentation och omfattas inte.
- Medlemmar har frågat PTS om **prisfrågeterminaler** omfattas av lagen. De har ännu inte lämnat något svar (februari 2025).
- **Pantautomater:** Returpack AB har idag (februari 2025) inga aktiviteter med anledning av Tillgänglighetslagen. Dessa kan därför just nu anses inte omfattas av den.

## **E-handel (webb/app)**

### ***Vad är e-handelstjänster?***

Formellt uttryckt är e-handelstjänster tjänster som tillhandahålls på distans, via webbplatser och tjänster baserade på mobila enheter, på elektronisk väg och på individuell begäran av en konsument i syfte att ingå ett avtal.

E-handel omfattar en rad olika tjänster för försäljning på nätet. Här är några exempel som kan vara särskilt relevanta för Svensk Handels medlemmar.

- Webbshop, för exempel kläder, matvaror eller presenter
- Auktionsplattform
- Plattform för begagnade varor
- Köpa musik digitalt
- Teckna ett abonnemang
- Teckna försäkring

E-handelstjänster är till exempel en webbplats eller app som riktar sig till kunder som kan göra ett köp, vilket är en form av avtal. Det betyder att även andra typer av onlinetjänster där kunden kan ingå ett avtal med företaget bakom webbplatsen eller appen räknas hit.

Eftersom tekniken är en så fundamental del för en e-handel är det både naturligt och av yttersta vikt att de som bygger, utvecklar och förvaltar de tekniska delarna är med i tillgänglighetsarbetet. I den här vägledningen kommer vi därför inte gå in i detalj på vad man ska göra eller tänka på utan fokusera på det som är intressant för de flesta, till exempel de åtta viktigaste stegen som beskrivs på sidan 8.

Den bästa starten för dig är dessa två frågor.

### ***Frågor till din webbleverantör eller er tekniska avdelning***

Om du har en webbplats som helt och hållet byggts och/eller förvaltas av en webbyrå eller en designbyrå vill du naturligtvis också att denna ska leverera en tillgänglig produkt. Detsamma gäller om ni har en avdelning på företaget som hanterar webbplatsen internt. Med några få frågor kan du redan nu avgöra om din webbleverantör levererar tillgängliga webbplatser;

## 1. Uppfyller webbplatsen WCAG 2.1-kriterierna?

Om din leverantör inte har någon aning om vad du pratar om kan du anta att webbplatsen ännu inte är tekniskt tillgänglig. Då är det dags att arbeta tillsammans med dem för att få den att uppfylla lagkraven. Om din leverantör säger att den är det, är det dags för fråga 2.

## 2. Kan ni visa, baserat på research, att ni levererar en tillgänglig webbplats?

En webbleverantör kan genomföra, eller låta genomföra, en granskning (se **Tillgänglighetsgranskningar**) som visar att webbplatsen är tillgänglig. Om du som kund lägger till innehåll (t.ex. artiklar eller produkter) på webbplatsen efter att webbplatsen har levererats, måste du naturligtvis se till att detta innehåll är och förblir tillgängligt.

### När du själv kan lägga till eller redigera delar

Många organisationer använder sig av ett så kallat CMS (Content Management System). En leverantör tillhandahåller systemet och du som företagare tillhandahåller innehållet. Om så är fallet är det viktigt att se till att nytt innehåll också är tillgängligt. Observera att en tekniskt sett fullt tillgänglig webbplats kan bli otillgänglig om innehållet inte behandlas korrekt. Fråga din leverantör om råd.

Kom ihåg att särskilt kontrollera med dem vad gäller utcheckning i e-butiken. Det finns fall där själva butiken är tillgänglig, men kunderna får problem vid utcheckningen, till exempel vid Klarna-betalningar. Olika bud- och leveransappar kan ha liknande problem.

## VEM OMFATTAS, VEM OMFATTAS INTE

### Mikroföretag

Mikroföretag är företag som har en omsättning på under två miljoner euro, eller är färre än 10 anställda. Dessa företag omfattas inte av Tillgänglighetslagen. Om däremot myndigheten begär det, ska företaget lämna de uppgifter som är relevanta för bedömningen av om det finns förutsättningar för undantag till myndigheten.

Dessutom kan vissa undantag tillåtas för vissa produkter och tjänster om de kräver en större förändring på grund av lagen eller om det leder till en oproportionerligt stor börda för de ekonomiska aktörerna.

Se mer under **Undantag för produkter och tjänster**.

## DOKUMENTATION, KOMMUNIKATION OCH ADMINISTRATION

### Dokumentation

Både själva produkten och produktinformationen måste vara tillgänglig. Det gäller till exempel en etikett eller manual.

I **direktivets bilaga I** beskrivs kraven på tillhandahållande av information.

Även om bilagan beskriver vilken information som ska vara med, beskriver den inte mer detaljerat hur informationen ska tillhandahållas. PTS har sagt att de kommer att informera ytterligare om detta i juni 2025. Mer information om detta hittar du under **Information om tjänsters tillgänglighet och tillgänglighetsredogörelser**.

Tillgängligheten i informationen bygger på de 4 grundprinciperna; möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust.

- ▶ Den information som tillhandahålls på själva produkten (märkning, bruksanvisning och varning) ska
  - kunna uppfattas med mer än ett sinne, till exempel med text eller tal
  - presenteras på ett begripligt sätt
  - presenteras för användarna på sätt som de kan uppfatta
  - 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, för till exempel dyslektiker.

Kom ihåg att **Klarspråk** alltid är viktigt att använda, särskilt om det gäller pengar och transaktioner.

### **PDFer och arkiv**

Dokument som inte i första hand är avsedda för användning på nätet men som ingår i webbsidor, t.ex. PDF eller word-dokument och som offentliggjort före den 28 juni 2025 undantas från kraven. PDF:er som publicerats på webbsidor innan lagen träder i kraft omfattas inte av kraven. Däremot är det förstås viktigt att en konsument får information som konsumenten kan ta till sig. **Undantaget gäller endast själva filformatet.** Om ett undantaget dokument innehåller en viss typ av information, till exempel en bruksanvisning, kan den informationen behöva göras tillgänglig på ett annat sätt för konsumenten.

Dokumentation som kan anses vara arkiverat undantas från kraven. Förenklat betyder det att nyckelordet är just "arkiverat", det vill säga det lagras av en eller flera anledningar men används inte längre. Om materialet fortfarande används eller refereras till av en konsument bör man inte räkna det som arkiverat material.

## **Kommunikation**

Med kommunikation menas främst till exempel kundtjänst eller något annat sätt där ert företag kommunicerar direkt med en konsument.

Precis som med dokumentation gäller att kommunikationen ska

- kunna uppfattas med mer än ett sinne, till exempel med text eller tal
- presenteras på ett begripligt sätt
- presenteras för användarna på sätt som de kan uppfatta

Om ni kommunicerar via mail eller chatt ska den kunna uppfattas av skärmläsare. Ett alternativ är att erbjuda röstsamtal. Om ni vanligen kommunicerar via röstsamtal eller röstchatt till exempel genom er kundtjänst, ska ni erbjuda textbaserade alternativ, till exempel för konsumenter med hörselnedsättning.

Speciella råd kan behövas för den som är synskadad, exempelvis råd om hur kunden använder en app med skärmläsare eller speciell beskrivning av en produkt.

En möjlighet är att lägga in sådan information i era interna verktyg för kundtjänst. En annan om ni använder er av publika chattbotar, är att man kan ange att man har en synnedsättning eller är blind, för att få anpassad information.

Kundtjänsten bör även kunna informera om olika tillgänglighetsfrågor, även om de inte kommer kunna svara på detaljerade tekniska frågor.

## **Administration**

Företaget ska kunna lämna information om hur en tjänst uppfyller kraven, antingen skriftligt eller muntligt. Om man har tagit fram en Tillgänglighetsredogörelse (se **Information om tjänsters tillgänglighet och tillgänglighetsredogörelser**) bör informationen återfinnas där.

### **Mallar och avtal**

Det kan vara lätt att glömma denna aspekt av arbetet. Även om ni inte har ett ansvar för att se till att produkter, betalningsinstrument och annat uppfyller tillgänglighetskraven är ni skyldiga att se till att de produkter som ni beställer uppfyller dem, t ex genom CE-märkning.

## **UNDANTAG FÖR PRODUKTER OCH TJÄNSTER**

Förutom mikroföretag kan vissa undantag tillåtas för vissa produkter och tjänster. Tillgänglighetskraven gäller inte om de

- kräver en större förändring som leder till en grundläggande ändring av produktens eller tjänstens karaktär
- leder till en oproportionerligt stor börda för de ekonomiska aktörerna

Vad det exakt innebär och var gränsen går är idag (januari 2025) inte helt fastställt.

Däremot säger lagen att ni ska gå igenom detta krav för krav i direktivet. Ni måste genomföra så mycket av direktivet som möjligt. Bilaga VI till direktivet (extern länk) innehåller en omfattande lista på kriterier för att avgöra om något är en oproportionerligt börda.

- Till exempel om det kostar mycket mer organisatoriskt och ekonomiskt än den nytta det medför för personer med funktionsnedsättning.
- Att motivera med brist på prioritet, tid eller kunskap gäller inte i något fall.
- Ni kan inte använda det här undantaget om ni får finansiering för att förbättra tillgängligheten för er produkt eller tjänst.

Om du till exempel överklagar den opropor­tionerliga bördan har du en anmälningsskyldighet till PTS. Undantaget måste motiveras efter en noggrann bedömning och dokumenteras, och dessutom ska företaget som gör undantaget upplysa tillsynsmyndigheten om det, och spara dokumentationen.

För produkter måste du också inkludera det i produktens [försäkran om överensstämmelse](#).

## Vad betyder det för mitt företag/min organisation?

Företag som säljer produkter direkt till konsu­menter måste kontrollera att produkterna är CE-märkta och att den tekniska dokumentatio­nen är tillgänglig för inspektion.

De som erbjuder tjänster måste se till att deras tjänster är utformade och tillhandahålls enligt de tillgänglighetskrav som anges i direktivet. De måste också tillhandahålla information om hur de uppfyller dessa krav på ett sätt som är till­gängligt för alla, inklusive personer med funktion­snedsättning.

## KONSEKVENSER AV BRISTANDE EFTERLEVNAD

För att säkerställa efterlevnaden kräver EAA regelbundna kontroller och robusta tillsynsme­kanismer. EU:s medlemsländer måste granska klagomål, säkerställa korrigerande åtgärder och informera allmänheten om relevanta myndigheter. Från juni 2025 kan kunder lämna in klagomål till avsedda myndigheter om produkter och tjänster inte uppfyller tillgänglighetsstandarder.

PTS har rätt att ålägga en ekonomisk aktör att betala sanktionsavgift och om det finns många brister kan det bli flera sanktionsavgifter.

Tillgänglighetslagen skriver i 39 §:

*”Sanktionsavgiften får tas ut med ett belopp som bestäms med hänsyn till allvaret och omfattning­en av åsidosättandet samt till omständigheterna i övrigt. Sanktionsavgiften ska bestämmas till lägst 10 000 kronor och högst 10 000 000 kronor.”*







# Vad är tillgänglighetsgranskningar?

---

Tillgänglighetsgranskningar kallas också ibland för revisioner, genomlysningar eller något liknande. De utförs av tillgänglighetsspecialister och fokuset ligger på att hitta tillgänglighetsproblem som påverkar användaren mest och de brister som är viktigast att åtgärda.

Resultatet lämnas ofta till antingen kunden eller till dess webbleverantör och innehåller en prioriterad åtgärdslista.

# Information om tjänsters tillgänglighet och tillgänglighetsredogörelser

---

Det finns krav på att information om tillgänglighet ska medfölja tjänsten.

Man ska beskriva hur relevanta tillgänglighetskrav uppfylls av tjänsten och ha information som visar att tjänsteleveransprocessen och kontrollen av den säkerställer att tjänsten beskriver hur de relevanta tillgänglighetskraven uppfylls.

PTS har svarat (februari 2025) att "just nu finns inga krav eller riktlinjer för formen på informationen utöver det som framgår av regelverket." Det betyder att man ska uppfylla det som beskrivs ovan, men det finns inga riktlinjer för hur man ska uppfylla de två beskrivningarna. PTS har sagt att de kommer med närmare besked i juni 2025.

Det är möjligt att en tillgänglighetsredogörelse av den typen som används för offentlig sektor idag kommer att rekommenderas eller bli riktlinje. Vi har därför valt att lägga in en kort information om just den typen av redogörelse här.

DIGG beskriver vad detta dokument är:

"På webbplatsen, eller i anslutning till den information som är tillgänglig när man laddar ned en mobil applikation, ska din organisation tillhandahålla en tillgänglighetsredogörelse. Redogörelsen ska bland annat innehålla:

- En förklaring av de delar av innehållet som inte är tillgängliga och de skäl som ligger till grund för att de inte är tillgängliga och, i förekommande fall, de tillgängliga alternativ som finns.
- En beskrivning av, och en länk till, en kommentarsfunktion som gör det möjligt för vem som helst att meddela den berörda offentliga myndigheten att dess webbplats eller mobila applikation inte uppfyller tillgänglighetskraven och att begära ut information som undantagits."

Du kan läsa mer om vad den ska innehålla, vilket format den bör ha och hur man skapar en på DIGG:s sida "[Skapa en tillgänglighetsredogörelse](#)".

# Annat att tänka på

## AUTOMATISERADE GRANSKNINGAR OCH OVERLAYS

### Automatiserade granskningar

Automatiserade tillgänglighetstester kan vara ett bra verktyg när man börjar sitt arbete. Dock räcker denna typ av granskning tyvärr inte till, inte ens med löften om AI, i alla fall inte i dagsläget.

För att få en fullständig bild krävs manuella granskningar, speciellt i mer komplexa processer. I manuella granskningar är det centrala den mänskliga kunskapen.

PTS själva har meddelat att de inte kommer använda sig av automatiserade granskningar, just av denna anledning.

Falska positiva resultat uppstår när ett testverktyg felaktigt markerar något som ett potentiellt tillgänglighetsfel när det inte är ett riktigt problem. Falska positiva resultat leder till bortkastad tid, ansträngning och kostnader.

Kom ihåg att om du inte kan lita på några av testresultaten måste du kontrollera alla resultat.

### Overlays

“Accessibility overlays” eller “Overlays för tillgänglighet” är funktioner som påstås bidra till att webbplatser automatiskt följer alla tillgänglighetskrav enligt standarden WCAG. Dessa erbjuds av aktörer även i Sverige. EU-kommisionen har gått ut med en varning för dessa, bland annat eftersom de inte kan leverera den standard som de påstår sig göra.

Om du vill veta mer om varför du ska undvika overlays när det gäller tillgängligheten, har DIGG en video om detta: [“Därför ska du undvika accessibility Overlays på webbplatser”](#).

Du kan läsa mer om automatiserade verktyg hos [DIGG](#).

