

# AccessibleEU-loppuraportti

## Esteettömyyttä koskevaan EU:n lainsäädäntöön tutustuminen

Tehdään yhteistyötä sellaisen Euroopan unionin rakentamiseksi, joka on esteettömämpi vammaisille henkilöille.

Konsortio, johon kuuluvat:



## Sisältö

1. Tietoja AccessibleEU .....	2
2. Näiden suuntaviivojen tarkoitus.....	2
3. Esteettömyyttä koskeva EU:n lainsäädäntö .....	2
3.1. Esteettömyyttä koskeva eurooppalainen säädös .....	2
3.2. Julkiset hankinnat.....	8
3.3. Viestintä, tiedotusvälineet ja tietotekniikka .....	9
3.4. Julkinen liikenne .....	11
3.5. Digitaaliset palvelut .....	20
3.6. Oikeussuojan saatavuus.....	22
4. EU:n direktiiveihin ja toimeksiantoihin liittyvät standardit .....	22
4.1. Esteettömyysstandardit .....	22
5. Liite I. Esteettömyysvaatimukset.....	25
5.1. Digitaalisen saavutettavuuden vaatimukset.....	25
5.2. Tietoa tuotteista ja palveluista.....	28
5.3. Eurooppalainen hätänumero (112).....	28
5.4. Liikennepalvelujen esteettömyysvaatimukset .....	29

## 1. Tietoja AccessibleEU

Esteettömyyden Euroopan resurssikeskus (AccessibleEU) on yksi Euroopan [komission vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa strategiassa ehdotetuista lippulaiva-aloitteista](#). Keskuksen päätarkoituksena on tukea esteettömyyttä koskevan Euroopan unionin (EU) lainsäädännön täytäntöönpanoa kaikissa jäsenvaltioissa ja lisätä esteettömyyspolitiikan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta helpottamalla asiaankuuluvan tiedon saatavuutta. AccessibleEU kokoaa yhteen kansalliset viranomaiset, asiantuntijat, ammattilaiset ja muut sidosryhmät kaikilta esteettömyyden aloilta jakamaan hyviä käytäntöjä, kokemuksia ja asiantuntemusta EU:n lainsäädännön täytäntöönpanon helpottamiseksi.

## 2. Näiden suuntaviivojen tarkoitus

Nämä ohjeet ovat tiivis ja helppokäyttöinen asiakirja, jonka tarkoituksena on antaa tietoa tärkeimmistä esteettömyyttä koskevista Euroopan unionin säädöksistä ja standardeista. Lukijat saavat paremman käsityksen niiden tarkoituksesta, laajuudesta, pääsisällöstä ja vaatimuksista. Tämä asiakirja sisältää myös päivämäärät, joihin mennessä jäsenvaltioiden on täytynyt tai tulee panemaan täytäntöön mainitut säännökset tai saattamaan ne osaksi kansallista lainsäädäntöään.

On kuitenkin tärkeää, että lukijat tarkistavat kansalliselta pohjalta, mitä heidän omat viranomaisensa tai palveluntarjoajansa ovat tehneet lainsäädännön noudattamiseksi. Tässä asiakirjassa tiivistetyt esitetyt säädöksiä koskevia lisäselvityksiä varten AccessibleEU on laatinut joukon täydentäviä oppaita, [jotka ovat saatavilla seurantakeskuksen verkkosivuilla](#).

## 3. Esteettömyyttä koskeva EU:n lainsäädäntö

### 3.1. Esteettömyyttä koskeva eurooppalainen säädös

#### 3.1.1. Direktiivi (EU) 2019/882/EU tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista

- **Tarkoitus**

[Direktiivillä 2019/882/EU](#), joka tunnetaan myös nimellä esteettömyyssäädös, pyritään yhdenmukaistamaan kansallisia lakeja ja esteettömyyttä koskevia vähimmäisvaatimuksia sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan varmistamiseksi. Sen perimmäisenä tavoitteena on tehdä Euroopasta osallistavampi yhteiskunta parantamalla tuotteiden ja palvelujen saatavuutta vammaisten kannalta, myös tieto- ja viestintätekniikan alalla. Tässä direktiivissä vahvistetaan myös vaatimukset, jotka koskevat internetyhteyden ja ääniviestinnän kohtuuhintaisuutta sekä niihin liittyvien laitteiden ja palvelujen saatavuutta vammaisille kuluttajille.

- **Laajuus**

Digitaalitekniologia on pääpaino tässä direktiivissä, jota sovelletaan tuotteisiin ja palveluihin, jotka saatetaan markkinoille 28 päivän kesäkuuta 2025 jälkeen [2 artikla]. Näitä ovat:

- Älypuhelimet, tabletit, tietokoneet ja käyttöjärjestelmät, TV-laitteet
- Pankkiautomaatit ja maksupäätteet
- E-lukijat ja e-kirjat
- Lipunmyynti- ja lähtöselvitysautomaatit
- Puhelinpalvelut
- Pankkipalvelut
- Verkkokauppa
- Kuljetukseen liittyvät verkkosivustot ja muut tietolähteet
- Audiovisuaaliset mediapalvelut
- Soitetaan eurooppalaiseen hätänumeroon 112.

[Tiivistelmä tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista on tämän kertomuksen 5 jaksossa.](#)

- **Tärkeimmät säännökset**

EU:n jäsenvaltioiden on saatettava direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöään. Vaikka niiden on saavutettava sen tavoitteet, ne voivat vapaasti päättää, miten ne panevat sen täytäntöön [31 artikla].

- Jäsenvaltioiden on varmistettava, että valmistajat ja palveluntarjoajat saattavat markkinoille esteettömyyssäädöksen soveltamisalaan kuuluvia tuotteita ja tarjoavat palveluja vain, jos ne täyttävät direktiivin liitteessä I vahvistetut esteettömyysvaatimukset [6 artikla]
- Kun tuotteet ja palvelut täyttävät esteettömyyssäädöksessä asetetut esteettömyysvaatimukset, jäsenvaltiot eivät voi esteettömyysvaatimuksiin liittyvistä syistä estää niiden liikkumista markkinoilla alueellaan [6 artikla].
- Esteettömyyssäädöksessä asetetaan veloitteita valmistajille, valtuutetuille edustajille, maahantuojille ja jakelijoille [7 artikla].
- Valmistajien on varmistettava, että tuotteet suunnitellaan ja valmistetaan tässä direktiivissä säädettyjen sovellettavien esteettömyysvaatimusten mukaisesti. Niiden on suoritettava vaatimustenmukaisuuden arviointi ja laadittava EU-vaatimustenmukaisuusvakuutus, joka on säilytettävä 5 vuotta ja jonka on oltava pyynnöstä asiaankuuluvien viranomaisten saatavilla. Niiden on myös kiinnitettävä CE-merkintä [7 artikla].
- Markkinavalvontaviranomaisten on tarkistettava sovellettavien esteettömyysvaatimusten noudattaminen ja tarvittaessa vaadittava valmistajia ryhtymään kaikkiin tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin kohtuullisen ajan kuluessa ja, jos tällaisia toimia ei toteuteta, poistamaan tuote markkinoilta [19 artikla].
- Palveluntarjoajien on suunniteltava ja tarjottava palveluja direktiivissä säädettyjen saavutettavuusvaatimusten mukaisesti ja laadittava tiedot siitä, miten palvelut täyttävät sovellettavat esteettömyysvaatimukset. Näiden tietojen on oltava saatavilla erilaisissa saavutettavissa muodoissa, ja ne on säilytettävä niin kauan kuin palvelu on toiminnassa [13 artikla].
- Jäsenvaltioiden on nimettävä viranomaiset, jotka vastaavat sen tarkistamisesta, että palvelut ovat esteettömyysvaatimusten mukaisia, vaatimustenvastaisuuteen liittyviä kysymyksiä koskevien valitusten ja raporttien

johdosta toteutettavista jatkotoimista sekä sen tarkistamisesta, että palveluntarjoaja on toteuttanut tarvittavat korjaavat toimenpiteet [23 artikla].

[Yhteenveto tuote- ja palveluvaatimuksia koskevista tiedoista on tämän raportin kohdassa 5.2.](#)

- **Rakennettu ympäristö**

Esteettömyssäädös jättää jäsenvaltioille mahdollisuuden noudattaa esteettömyysvaatimuksia rakennetun ympäristön osalta, jota direktiivin soveltamisalaan kuuluvien palvelujen asiakkaat käyttävät. Liitteessä III on luettelo tätä tarkoitusta koskevista ohjeellisista vaatimuksista [4 artikla].

- **Vapautus**

Palveluja tarjoavat pienyritykset on yleensä vapautettu direktiivin (EU) 2019/882 noudattamisesta. [4 artikla].

- **Suhteeton taakka ja perustavanlaatuinen muutos: mitä ne ovat ja milloin niitä vaaditaan**

Tässä direktiivissä säädettyjä esteettömyysvaatimuksia sovelletaan siinä määrin kuin ne eivät edellytä tuotteeseen tai palveluun muutosta, joka muuttaa perusteellisesti sen perusluonnetta, tai aiheuta kohtuutonta rasitetta asianomaisille valmistajille tai palveluntarjoajille eli liiallista organisatorista tai taloudellista lisärasitetta yritykselle (esimerkiksi sitä, että ne vievät suuren osan henkilöresursseistaan ja taloudellisista resursseistaan). Tärkeysjärjestyksen, ajan tai tiedon puutetta ei pitäisi pitää oikeutettuna syinä. Rahoitusta saavat julkiset tai yksityiset organisaatiot eivät voi vaatia kohtuutonta rasitetta taloudellisten ongelmien vuoksi.

Asianomaisten valmistajien ja palveluntarjoajien on arvioitava, aiheuttaisiko esteettömyysvaatimusten noudattaminen perusteellisen muutoksen tai aiheuttaisiko se kohtuuttoman rasitteen. Niiden on dokumentoitava tämä arviointi ja säilytettävä kaikki merkitykselliset tulokset viiden vuoden ajan. [14 artikla].

- **Ajoitus**

- 28. kesäkuuta 2022 – Määräaika, johon mennessä jäsenvaltioiden on saatettava direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöään.
- 28. kesäkuuta 2025 – Jäsenvaltioiden on varmistettava kansallisen lainsäädäntönsä täytäntöönpano
- 28. kesäkuuta 2030 – päättyy siirtymäkausi, jonka aikana palveluntarjoajat voivat käyttää tuotteita, jotka eivät täytä esteettömyyssäädöksessä asetettuja esteettömyysvaatimuksia. Tähän päivämäärään mennessä kunkin jäsenvaltion on toimitettava kertomus – ja tämän jälkeen ensin kertomus 5 vuoden välein – jossa arvioidaan direktiivin soveltamista.
- 28. kesäkuuta 2045 - kaikki saavuttamattomat itsepalvelupäätteet on poistettava.

### 3.1.2. Direktiivi (EU) 2016/2102/EU verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta julkisen sektorin elimissä

- **Tarkoitus**

[Direktiivissä 2016/2102/EU](#) vahvistetaan vähimmäisvaatimukset, jotka verkkosivustojen ja sovellusten on täytettävä, jotta ne olisivat esteettömiä vammaisille henkilöille. Jäsenvaltiot voivat pitää voimassa tai ottaa käyttöön EU:n lainsäädännön mukaisia toimenpiteitä, jotka menevät tässä direktiivissä vahvistettuja verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuutta koskevia vähimmäisvaatimuksia pidemmälle.

- **Laajuus**

Sitä sovelletaan julkisen sektorin elimille kuuluviin verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin kaikissa jäsenvaltioissa. Tavoitteena on parantaa vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää julkisia verkkopalveluja.

- **Tärkeimmät säännökset**

- Jäsenvaltioiden on varmistettava, että julkisen sektorin elimet toteuttavat tarvittavat toimenpiteet parantaakseen verkkosivustojensa ja

- mobiilisovellustensa saavutettavuutta tekemällä niistä havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja.
- Julkisen sektorin elimet voivat hyödyntää tiettyä verkkosivustoa tai mobiilisovellusta koskevaa poikkeusta, jos saavutettavuusvaatimusten noudattaminen aiheuttaisi niille kohtuuttoman rasitteen, kun otetaan huomioon kyseisen julkisen sektorin elimen koko, resurssit ja luonne sekä kyseiselle julkisen sektorin elimelle vammaisille henkilöille koituvista arvioiduista hyödyistä aiheutuvat kustannukset ja hyödyt [5 artikla]
  - Julkisten elinten on annettava yksityiskohtainen saavutettavuusseloste siitä, miten niiden verkkosivustot täyttävät direktiivissä asetetut vaatimukset tai [noudattavat 11. lokakuuta 2018 annetussa EU:n täytäntöönpanopäätöksessä \(EU\) 2018/1523](#) [7 artikla] vahvistettua mallia.
  - Jäsenvaltiot ovat myös vastuussa verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavan sisällön luomista, hallintaa ja päivittämistä koskevien koulutusohjelmien helpottamisesta. Niiden on myös lisättävä tietoisuutta esteettömyysvaatimusten merkityksestä ja jaettava hyviä käytäntöjä [7 artikla].
  - Jäsenvaltioiden on valvottava tässä direktiivissä säädettyjen esteettömyysvaatimusten noudattamista, ja niiden on raportoitava tuloksista Euroopan komissiolle [8 artikla].
  - Julkisten elinten on annettava käyttäjille tietoa siitä, miten esteettömyysongelmista voi ilmoittaa, ja linkki valituslomakkeeseen tai tätä tarkoitusta varten luotuun mekanismiin [8 artikla].

- **Ajoitus**

Määräaika, johon mennessä kaikkien EU:n julkisen sektorin verkkosivustojen oli noudatettava tätä direktiiviä, oli 23. syyskuuta 2020 ja mobiilisovellusten osalta 23. kesäkuuta 2021 [12 artikla].

[Yhteenveto saavutettavuustarpeista ja -vaatimuksista on tämän raportin osassa 5.](#)



## 3.2. Julkiset hankinnat

### 3.2.1. Direktiivi 2014/24/EU julkisista hankinnoista

- **Direktiivin tarkoitus ja soveltamisala**

[Direktiivissä 2014/24/EU](#) vahvistetaan julkisia hankintoja koskevat säännöt Euroopassa. Siinä vahvistetaan, milloin esteettömyys on pakollista tuotteita ja palveluja hankittaessa. Tämä direktiivi on toinen kahdesta tärkeimmästä EU:n direktiivistä, joissa vahvistetaan puitteet julkisille hankinnoille, yhdessä [direktiivin 2014/25/EU \(julkisia palveluja koskeva direktiivi\) kanssa](#).

- **Laajuus**

Sitä sovelletaan ainoastaan tarjouksiin, joiden rahallisen arvon arvioidaan olevan vähintään Euroopan komission vahvistamien kynnysarvojen alapuolella. Näitä kynnysarvoja tarkistetaan kahden vuoden välein. Asianomaisten osapuolten on säännöllisesti tarkistettava näitä kynnysarvoja Euroopan unionin virallisessa lehdessä [1 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

- Hankintaprosessi on toteutettava mieluiten sähköisiä viestintävälineitä käyttäen. Niiden on oltava syrjimättömiä ja esteettömyysvaatimusten mukaisia [22 artikla].
- Teknisten eritelmien on täytettävä esteettömyyssäädöksessä [42 artikla] esitetyt esteettömyyskriteerit.
- Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous on määritettävä hinnan tai kustannusten perusteella, ja siihen voi sisältyä paras hinta-laatusuhde, jota on arvioitava kyseisen hankintasopimuksen kohteeseen liittyvin perustein, joihin kuuluvat laadulliset, ympäristölliset ja/tai sosiaaliset näkökohdat. Näihin kriteereihin voi kuulua esteettömyys [67 artiklan 2 kohta].

- **Ajoitus**

Määräaika, johon mennessä jäsenvaltioiden oli saatettava tämä direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöään, oli 18. huhtikuuta 2016 [90 artikla].

### 3.3. Viestintä, media ja tietotekniikka

#### 3.3.1. Direktiivi (EU) 2018/1972/EU eurooppalaisesta viestintäsäännöstöstä

- **Tarkoitus**

[Direktiivin 2018/1972/EU](#) tavoitteena on toteuttaa televiestinnän, tiedotusvälineiden ja tietotekniikan yhdenmukaistetut sisämarkkinat sähköisten viestintäpalvelujen liitettävyyden ja laadun parantamiseksi Euroopassa. Sillä pyritään myös varmistamaan parempi kuluttajansuoja ja antamaan vammaisille loppukäyttäjille, myös ikääntyneille, mahdollisuus käyttää viestintäpalveluja yhdenvertaisesti muiden kanssa.

- **Laajuus**

Direktiivillä säännellään sähköisiä viestintäverkkoja (televiestintäverkkoja), televiestintäpalveluja sekä niiden liitännäistoimintoja ja -palveluja [1 artikla]

- **Tärkeimmät säännökset**

Käytännösäännöissä edellytetään, että jäsenvaltiot varmistavat, että kohtuuhintaiset ja esteettömät viestintäpalvelut ovat kaikkien kuluttajien, myös vammaisten, saatavilla. Täältä osin niiden on:

- Otetaan käyttöön asianmukaisia toimenpiteitä, joilla edistetään sellaisten kohtuuhintaisten tuotteiden ja palvelujen markkinoiden luomista, joihin sisältyy vammaisille henkilöille tarkoitettuja palveluja, mukaan lukien apuvälineteknologiaa sisältävät laitteet. Esimerkiksi vammaisille kuluttajille välityspalveluista aiheutuvien kustannusten olisi vastattava ääniviestintäpalvelujen keskimääräisiä kustannuksia [kohta 226].
- Tehdään hätäpalveluista, mukaan lukien eurooppalainen hätänumero 112, esteettömiä vammaisille loppukäyttäjille. Tämän palvelun on oltava maksuton [109 artiklan 7 kohta].

- Vammaisten henkilöiden on voitava käyttää hätäpalveluja samalla tavalla kuin muiden kuin vammaisten henkilöiden [109 artiklan 5 kohta].

[Yhteenveto hätänumeron 112 esteettömyysvaatimuksista on tämän asiakirjan kohdassa 5.3.](#)

- Varmistetaan, että vammaiset asiakkaat hyötyvät kilpailusta ja yhtäläisistä mahdollisuuksista käyttää sähköisiä viestintäpalveluja ja hyötyvät palveluntarjoajien valinnasta yhdenvertaisesti muiden kanssa. Niiden on esimerkiksi voitava soveltaa vastaavia ehtoja, kuten hintoja, maksuja ja palvelun laatua [ks. kohta 297].
- Varmistetaan, että vammaiselle asiakkaalle tarjotaan asianmukaista ja helposti saatavilla olevaa tukea kaikista palveluista [85 artiklan 4 kohta].
- Varmistetaan, että palveluun liittyvät tiedot, myös sopimusta koskevat tiedot, annetaan selkeällä, ymmärrettävällä tavalla ja saavutettavassa muodossa [102 artikla].

- **Ajoitus**

Määräaika, johon mennessä jäsenvaltioiden oli saatettava tämä direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöään, oli 21. joulukuuta 2020. Kesäkuuhun 2025 mennessä kaikissa jäsenvaltioissa on otettava käyttöön vähintään reaaliaikaista tekstiä [[European Emergency Number Association](#), 2021, s. 16].

### 3.3.2. Direktiivi 2018/1808/EU audiovisuaalisista mediapalveluista

- **Tarkoitus**

[Direktiivi 2018/1808/EU](#) säännellään audiovisuaalisia mediapalveluja koskevan kansallisen lainsäädännön EU:n laajuista koordinointia. Tämä kattaa perinteisen lähetystoiminnan sekä uudet verkkoalustat ja uudet viestimet, joten sitä sovelletaan erilaisiin palveluntarjoajiin, kuten lähetystoiminnan harjoittajiin, videonjakoalustoihin ja muihin tilattaviin audiovisuaalisiin mediapalveluihin, jotka toimivat Euroopan unionissa.

- **Laajuus**

Direktiiviä sovelletaan jäsenvaltioihin sijoittautuneisiin mediapalvelun tarjoajiin. Periaatteessa mediapalvelun tarjoajan katsotaan olevan sijoittautunut jäsenvaltioon, jos sen päätoimipaikka sijaitsee ja toimitukselliset päätökset tehdään kyseisessä jäsenvaltiossa. Tätä direktiiviä ei sovelleta audiovisuaalisiin mediapalveluihin, jotka on tarkoitettu vastaanotettaviksi yksinomaan kolmansissa maissa [2 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

- Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden lainkäyttövaltaan kuuluvat mediapalvelun tarjoajat asettavat sisältönsä vammaisten henkilöiden, erityisesti näkö- ja kuulovammaisten, saataville [ks. kohta 22].
- Vammaisilla henkilöillä on oltava mahdollisuus käyttää yhteyspistettä, josta he voivat saada esteettömyyskysymyksiä koskevia tietoja tai tehdä valituksia ja jotka ovat esteettömiä ja saatavilla verkossa [7 artikla].

- **Ajoitus**

Direktiivin saattamiselle osaksi kansallista lainsäädäntöä asetettu määräaika päättyi 19. syyskuuta 2020.

### 3.4. Julkinen liikenne

Euroopan komissio ehdotti 23. marraskuuta 2023 [matkustajien liikkuvuuspakettia](#), jossa kiinnitetään erityistä huomiota vammaisten ja/tai liikuntarajoitteisten matkustajien tarpeisiin. Näillä ehdotuksilla pyritään parantamaan matkustajien ja matkustajien kokemuksia vahvistamalla heidän oikeuksiaan.

Ehdotuksella vahvistetaan täytäntöönpanomekanismeja ja otetaan käyttöön uusia sääntöjä lentomatkustajille, jotka ovat varanneet lentonsa välittäjän kautta. Sillä suojellaan myös eri liikennemuotoja yhdellä matkalla käyttävien matkustajien oikeuksia. Esimerkiksi junat ja bussit. Liikenteenharjoittajat ja terminaalinpitäjät avustavat yhteyspisteissä liikuntarajoitteisia henkilöitä, jotka vaihtavat liikennemuodosta toiseen matkansa aikana, kun he matkustavat yhden

kuljetussopimuksen nojalla tai multimodaalisten matkustajakeskusten kautta. Lisäksi lentoyhtiöiden, jotka pyytävät liikuntarajoitteisia matkustajia matkustamaan saattajan kanssa, on sallittava saattajan matkustaa maksutta.

Jäljempänä tiivistetysti esitetty lainsäädäntö pysyy kuitenkin voimassa, kunnes marraskuussa ehdotettu matkustajien liikkuvuutta koskeva paketti hyväksytään.

### 3.4.1. Asetus (EU) 2021/782 rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista

- **Tarkoitus**

[Asetuksessa \(EU\) 2021/782](#) vahvistetaan säännöt, jotka koskevat vammaisten rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia ja rautatieliikenteen tarjoajien tarjoamia ehtoja.

- **Laajuus**

Euroopan unionin rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia sovelletaan periaatteessa kaikkiin rautateiden matkustajaliikennepalveluihin kaikissa jäsenvaltioissa. Jäsenvaltiot voivat kuitenkin vapauttaa tiettytyyppiset palvelut näiden oikeuksien soveltamisesta asetusten nojalla. Asetuksessa viitataan vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin: tällä tarkoitetaan henkilöä, jolla on pysyvä tai tilapäinen vamma, joka voi estää häntä käyttämästä liikennevälineitä täysimääräisesti ja tehokkaasti yhdenvertaisesti muiden matkustajien kanssa, tai jonka liikuntakyky liikennevälineitä käytettäessä on rajoittunut iän vuoksi [2 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

- Vammaisten matkustajien varaamisesta ja lipuista ei saa periä lisämaksuja [11 artiklan 4 kohta].
- Kaikkien matkaa koskevien tietojen, mukaan lukien aikataulumuutokset, hätätilanteet ja aluksella olevat kulkuyhteydet, on oltava saatavilla esteettömässä muodossa [22 artiklan 1 kohta].

- Aseman haltijoiden ja rautatieyhtiöiden on tarjottava vammaisille matkustajille maksutta apua sekä asemalla että junassa. Liikuntarajoitteisten henkilöiden on voitava nousta junaan ja poistua siitä ongelmitta (23 artiklan 1 kohta).
- Jos rautatieyhtiö vaatii, että vammaisen henkilön mukana on oltava junassa, saattajalla on oltava oikeus matkustaa maksutta ja istua, jos mahdollista, päämatkustajan vieressä (23 artiklan 1 b kohta).
- Vammaisilla matkustajilla on oltava pääsy samoihin palveluihin kuin muilla matkustajilla aluksella [23 artiklan 1 h kohta].
- Matkustajille on korvattava täysimääräisesti ja ilman aiheetonta viivytystä liikkumisen apuvälineiden katoaminen tai vahingoittuminen, matkan aikana loukkaantuneiden avustajakoirien hoito mukaan lukien [13 artikla].
- Jos matka keskeytyy eikä voi jatkua samana päivänä ja rautatieyhtiön on tarjottava majoitusta yöksi, myös avustajakoirien tarpeet on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon (20 artiklan 2 kohta).
- Rautatieasemien haltijoiden ja kuljetusyritysten on otettava matkustajia varten käyttöön valitusten käsittelyjärjestelmä. Valitusmenettelyä koskevien ohjeiden ja yksityiskohtien on oltava saatavilla esteettömässä muodossa [28 artikla].
- Vammaisten henkilöiden on pyydettävä matka-apua, ja heillä on oltava 24 tunnin ennakoilmoitusaika matka-avun pyytämiseksi (24 tuntia ennen lähtöä). Aseman haltijoiden ja palveluntarjoajien on kuitenkin pyrittävä kohtuullisin keinoin tarjoamaan apua myös ilman 24 tunnin varoitusaikaa (24 artikla).
- Lisäksi tällaista apua antavan henkilöstön olisi saatava kohdennettua vammaisuuteen liittyvää koulutusta, jotta se tietää, miten vastata vammaisten matkustajien tarpeisiin. Lisäksi on tarkoitus järjestää säännöllisiä kertauskursseja [26 artikla].

- **Ajoitus**

Tätä asetusta sovelletaan kaikkiin jäsenvaltioihin kesäkuusta 2023 alkaen.

### 3.4.2. Komission asetus (EU) N:o 1300/2014 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kannalta esteettömyyttä unionin rautatiejärjestelmän kannalta koskevista yhteentoimivuuden teknisistä eritelmistä (YTE-PRM)

- **Tarkoitus**

[Komission asetuksessa \(EU\) N:o 1300/2014](#), jota kutsutaan myös nimellä "YTE-PRM", käsitellään junien ja rautatieasemien esteettömyyttä. Tarkoituksena on, että kaikki jäsenvaltiot pyrkivät parantamaan rautatiejärjestelmänsä esteettömyyttä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kannalta.

- **Laajuus**

YTE:ää sovelletaan kaikkiin matkustajien kuljetukseen tarkoitettujen asemien yleisiin alueisiin. Se kattaa kaikki näkökohdat, joilla on merkitystä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden esteettömyyden kannalta (esim. infrastruktuuri, liikkuva kalusto, käyttötoiminta ja liikenteen hallinta) [2 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

- Uudet ja kunnostetut junat ja asemat on varustettava esteettömyysominaisuuksilla, kuten:
  - Esteettömät WC:t
  - Äänisignaaleja
  - Kuulosilmukat lippukassalla
  - kosketusmerkinnät alustoilla
  - valaistus

Lisätietoja on liitteessä olevassa 4.2 kohdassa.

- Jäsenvaltioiden on laadittava ja pyrittävä panemaan täytäntöön kansallinen täytäntöönpanosuunnitelma, jossa esitetään, miten ne poistavat asteittain kaikki tunnistetut esteet saavutettavuudelle koko rautatieverkossa [8 artikla].

- **Ajoitus**

Komission asetus julkaistiin marraskuussa 2014, ja se tuli voimaan tammikuussa 2015.

### 3.4.3. Asetus (EU) N:o 181/2011 matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä

- **Tarkoitus**

[Asetuksessa \(EU\) N:o 181/2011](#) vahvistetaan säännöt, jotka koskevat linja-automatikustajien oikeuksia ja linja-autoliikenteen tarjoajien tarjoamia ehtoja.

- **Laajuus**

Asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka matkustavat säännöllisessä linja-autoliikenteessä, joka lähtee jäsenvaltion alueella sijaitsevasta terminaalista ja jonka pituus on vähintään 250 kilometriä.

- **Tärkeimmät säännökset**

- Matkustajilla on oikeus saada korvaus tai vastaava korvaava väline matkan aikana kadonneista tai vahingoittuneista liikkumisen apuvälineistä tai välineistä. Korvauksen on oltava yhtä suuri kuin kadonneen tai vahingoittuneen laitteen korvaamisesta tai korjaamisesta aiheutuneet kustannukset [7 artikla].
- Linja-autoyhtiöt eivät voi evätä varausta tai lippua keneltäkään vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella. Kieltäytyminen on sallittua vain perustelluista turvallisuussyistä. Esimerkiksi jos vammaisen matkustaja ei ajoneuvon suunnittelun vuoksi voi turvallisesti nousta ajoneuvon tai poistua siitä aluksesta [9 artikla].
- Verkossa tai digitaalisesti käytettävien varaus- ja lipunmyyntijärjestelmien (verkkosivustojen tai sovellusten) on oltava esteettömiä vammaisille matkustajille [9 artikla].
- Linja-autoliikenteen tarjoajat eivät voi veloittaa vammaisilta matkustajilta lisäkustannuksia varauksista ja lipuista. Ehtojen on oltava samat kuin muihin matkustajiin [9 artikla].



- Jos liikenteenharjoittaja, matkatoimisto tai matkanjärjestäjä epäää henkilön varauksen vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella turvallisuussyistä, kyseinen henkilö voi pyytää, että hänen seurassaan matkustaa toinen henkilö, joka pystyy antamaan tarvittavaa apua. Saattaja on kuljetettava maksutta, ja hänen on mahdollisuuksien mukaan istuttava vammaisen henkilön vieressä (10 artikla).
- Liikennepalvelujen tarjoajien ja aseman henkilökunnan on annettava vammaisille henkilöille maksutta apua terminaaleissa ja linja-autoissa, ja heillä on oltava asianmukainen koulutus tähän tarkoitukseen [13 artikla].
- Terminaalin pitäjän on nimettävä terminaalissa tai sen ulkopuolella paikka, jossa vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt voivat ilmoittaa saapumisestaan ja pyytää apua. Piste on merkittävä selkeästi ja sen on tarjottava perustiedot terminaalista ja annettavasta avusta esteettömässä muodossa [13 artikla].

- **Ajoitus**

Asetusta sovelletaan kaikkiin jäsenvaltioihin 1. maaliskuuta 2013 alkaen.

#### 3.4.4. Asetus (EU) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä

- **Tarkoitus**

[Asetuksessa \(EU\) N:o 1107/2006](#) vahvistetaan säännöt sellaisten vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien suojelemiseksi ja avustamiseksi, jotka aikovat matkustaa kaupallisia matkustajalentopalveluja käyttäen.

- **Laajuus**

Asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka lähtevät jäsenvaltion alueella sijaitsevalta lentoasemalta, ovat kauttakulkumatkalla tai saapuvat jäsenvaltion alueella sijaitsevalle lentoasemalle. Sääntöjä sovelletaan myös matkustajiin, jotka matkustavat kolmannesta maasta jäsenvaltioon EU:n lentoyhtiöllä [1 artikla].

- **Asiaa koskevat säännökset**

- Lentoyhtiöt eivät voi evätä varausta tai lippua keneltäkään vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella. Kieltäytyminen on sallittua vain perustelluista turvallisuussyistä [3 artikla].
- Matkustajilla, joilta evätään pääsy alukseen lipun ostamisen jälkeen, on oikeus lipun hinnan palautukseen tai uudelleenreititykseen [2 artikla].
- Lentoasemien on nimettävä paikka, jossa vammaiset matkustajat voivat ilmoittaa saapumisestaan ja pyytää apua [5 artikla].
- Vammaisia matkustajia on autettava lentoasemalla ja lentokoneessa sekä ilma-alukseen nousemisessa ja siitä poistumisessa [ks. liite I].
- Avun on oltava maksutonta [8 artikla].
- Lentoliikenteen harjoittajien ja lentoaseman pitäjien on varmistettava, että niiden henkilöstö on asianmukaisesti koulutettu antamaan apua [11 artikla].
- Vammaisten matkustajien on ilmoitettava erityistarpeistaan lentoliikenteen harjoittajille, niiden edustajille tai matkanjärjestäjille vähintään 48 tuntia ennen julkistettua lähtöaikaa [6 artikla].
- Lentoyhtiöt voivat pyytää vammaisia matkustajia matkustamaan sellaisen henkilön seurassa, joka pystyy antamaan apua, jos matkustaja ei pysty täyttämään keskeisiä turvallisuusvaatimuksia ilman apua (pelastusliivien tavoittaminen, turvavyön kiinnittäminen ja lentokoneesta evakuointi hätätilanteessa) [3 artikla].
- Jos lentoyhtiö ei noudata tätä asetusta, vammaiset matkustajat voivat tehdä valituksen lentoaseman pitäjälle, lentoyhtiölle tai sen jäsenvaltion nimeämälle elimelle, jossa lentoasema sijaitsee [15 artikla].
- Jäsenvaltiot voivat määrätä seuraamuksia mille tahansa EU:n lentoyhtiölle, joka ei noudata tätä asetusta [16 artikla].
- Vammaisten matkustajien käyttämiin välineisiin ja laitteisiin sovellettavia turvallisuussääntöjä ja -rajoituksia koskevien tietojen on oltava saatavilla

esteettömässä muodossa. Tämä koskee lentomatkojen varauksia tekeviä matkanjärjestäjiä ja matkatoimistoja [4 artikla].

- Avustajakoirat on majoitettava lentokoneisiin sovellettavien kansallisten lakien mukaisesti [7 artikla].

- **Ajoitus**

Asetusta on sovellettu kaikkiin jäsenvaltioihin heinäkuusta 2008 alkaen.

### 3.4.5. **Direktiivi 2009/45/EU matkustaja-alusten turvallisuussäännöistä ja -määräyksistä**

- **Tarkoitus**

[Direktiivillä 2009/45/EY](#) otetaan käyttöön ihmishengen ja omaisuuden turvallisuuden yhdenmukainen taso uusilla ja olemassa olevilla matkustaja-aluksilla ja suurnopeusmatkustaja-aluksilla, kun molemmat alusluokat liikennöivät kotimaanmatkoilla. Siinä säädetään myös menettelyistä kansainvälisellä tasolla käytäviä neuvotteluja varten kansainvälisillä matkoilla liikennöiviä matkustaja-aluksia koskevien sääntöjen yhdenmukaistamiseksi.

- **Laajuus**

Tätä direktiiviä sovelletaan seuraaviin kotimaanmatkoilla liikennöiviin matkustaja-aluksiin [3 artikla]:

- Uudet ja olemassa olevat matkustaja-alukset, joiden pituus on 24 metriä tai enemmän
- Suurnopeusmatkustaja-alukset

- **Tärkeimmät säännökset**

Katso lisätietoja liitteestä III.

- Alus on suunniteltava siten, että vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt voivat helposti nousta alukseen ja poistua aluksesta avustaen tai ilman apua. Sen on myös mahdollistettava liikkuminen aluksessa sekä kansille meneminen ja niiltä poistuminen ilman apua tai luiskien, hissien tai hissien kautta. Kaiteiden,

käytävien ja käytävien, oviaukkojen ja ovien on mahdollistettava pyörätuolissa olevan henkilön liikkuminen.

- Aluksella matkustajien avuksi tarkoitettujen opasteiden olisi oltava liikuntarajoitteisten henkilöiden (aistivammaiset henkilöt mukaan luettuina) saavutettavissa ja helppolukuisia, ja ne olisi sijoitettava keskeisiin kohtiin.
- Liikenteenharjoittajilla olisi oltava aluksella keinot, joilla he voivat antaa vammaisille henkilöille ilmoituksia visuaalisesti ja suullisesti. Hälytysjärjestelmät on suunniteltava siten, että liikuntarajoitteiset matkustajat, mukaan lukien aisti- tai oppimisvaikeuksista kärsivät matkustajat, pääsevät käsiksi.

- **Ajoitus**

Kaikkien jäsenvaltioiden olisi pitänyt saattaa tämä direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöään tammikuuhun 2003 mennessä.

### **Asetus (EU) N:o 1177/2010 matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä**

- **Tarkoitus**

[Asetuksessa \(EU\) N:o 1177/2010](#) täsmennetään säännöt, jotka koskevat meri- tai sisävesiliikenteen matkustajien oikeuksia ja liikenteenharjoittajien tarjoamia ehtoja.

- **Laajuus**

- Tätä asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka matkustavat unionin lentoliikenteen harjoittajan tarjoamissa matkustajaliikennepalveluissa ja nousevat jäsenvaltion alueelle ja/tai poistuvat sieltä. Joitakin poikkeuksia kuitenkin on, esimerkiksi asetusta ei sovelleta aluksiin, jotka on sertifioitu kuljettamaan enintään 12 matkustajaa, eikä muihin retkiin ja kiertoajeluihin kuin risteilyihin [2 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

- Jäsenvaltioiden on varmistettava, että sataman pitäjät ja kuljetusyrietykset laativat matkustajille syrjimättömät säännöt pääsystä markkinoille [9 artikla].

- Matkustajilta ei saa eväitä varausta, lippua tai laivaan pääsyä vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella. Kieltäytyminen on sallittua vain perustelluista turvallisuussyistä [7 artikla].
- Vammaisia matkustajia on autettava paikan päällä maksutta satamassa ja aluksella. Matkustajien on voitava nousta alukseen ja poistua siitä turvallisesti. Terminaalipitäjien on varmistettava, että niiden henkilöstö on asianmukaisesti koulutettu antamaan tätä apua [14 artikla].
- Matkaa koskevien tietojen, mukaan lukien esteettömyyttä koskevat ehdot, on oltava saatavilla esteettömässä muodossa [9 artikla].
- Avustajakoirat on sijoitettava sen jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti, jossa palveluntarjoaja toimii [10 artikla] alkaen.

- **Ajoitus**

Asetusta on sovellettu kaikissa jäsenvaltioissa 18. joulukuuta 2012 alkaen.

[Tiivistelmä Euroopan julkiseen liikenteeseen sovellettavista yleisistä esteettömyysvaatimuksista on tämän raportin kohdassa 5.4.](#)

### 3.5. Digitaaliset palvelut

#### 3.5.1. Asetus (EU) 2022/2065 digitaalisten palvelujen sisämarkkinoista (digipalvelusäädös)

- **Tarkoitus**

[Asetuksessa \(EU\) 2022/2065](#) täsmennetään yhdenmukaistetut säännöt, jotka koskevat digitaalisten välityspalvelujen tarjoamista EU:n sisämarkkinoilla EU:ssa sijaitseville vastaanottajille tarjottaville välityspalveluille.

- **Laajuus**

Asetusta sovelletaan EU:ssa sijaitseville vastaanottajille tarjottaviin välityspalveluihin [2 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

Tässä asetuksessa kehoitetaan laatimaan käytäntesäännöt, joilla helpotetaan erittäin suurten verkkoalustojen ja hakukoneiden saavutettavuutta, jotta varmistetaan, että tiedot täyttävät EU:n lainsäädännössä asetetut saavutettavuusvaatimukset. Toisin sanoen tällaisten tietojen on oltava helposti löydettävissä ja vammaisten henkilöiden saatavilla [47 artikla].

- **Ajoitus**

Asetus tuli voimaan marraskuussa 2022, ja sitä on sovellettava kaikissa jäsenvaltioissa 17. helmikuuta 2024 alkaen.

### 3.5.2. Asetus (EU) N:o 910/2014 sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla

- **Tarkoitus**

[Asetuksen \(EU\) N:o 910/2014](#) tavoitteena on parantaa luottamusta EU:n laajuisiin sähköisiin transaktioihin ja lisätä julkisten ja yksityisten verkkopalvelujen ja sähköisen kaupankäynnin tehokkuutta. Se poistaa myös sähköisen tunnistamisen ja sähköisten allekirjoitusjärjestelmien esteet, jotta sekä yksityishenkilöt että oikeushenkilöt voivat käyttää sähköistä tunnistamistaan missä tahansa Euroopan unionin maassa.

- **Laajuus**

Asetuksella luodaan rajat ylittävä oikeudellinen kehys sähköisille allekirjoituksille, sähköiselle leimalle, sähköiselle aikaleimalle, varmennetulle sähköiselle toimitukselle ja verkkosivustojen todentamiselle [2 artikla].

- **Tärkeimmät säännökset**

Luottamuspalveluista ja niiden tarjoamisessa käytettävistä loppukäyttäjätuotteista on mahdollisuuksien mukaan tehtävä esteettömiä vammaisille henkilöille [15 artikla].

- **Ajoitus**

Tätä asetusta sovelletaan kaikkiin jäsenvaltioihin 1. heinäkuuta 2016 alkaen.

### 3.6. Oikeussuojan saatavuus

#### 3.6.1. Direktiivi 2012/29/EU rikoksen uhrien oikeuksia, tukea ja suojelua koskevista vähimmäisvaatimuksista

- **Tarkoitus**

[Direktiivin 2012/29/EU](#) tavoitteena on varmistaa, että rikoksen uhrit tunnustetaan, heitä kohdellaan kunnioittavasti, ammattimaisesti, hienotunteisesti ja syrjimättömästi ja että he saavat asianmukaista tietoa, tukea ja suojelua. Sillä pyritään myös varmistamaan, että he voivat osallistua rikosoikeudellisiin menettelyihin.

- **Laajuus**

Direktiivin säännöksiä sovelletaan kaikkien rikosten uhreihin, mutta erityistä huomiota kiinnitetään tiettyihin uhriryhmiin, kuten vammaisiin uhreihin.

- **Tärkeimmät säännökset**

EU:n jäsenvaltioiden on varmistettava, että vammaiset uhrit voivat hyödyntää täysimääräisesti tässä direktiivissä säädettyjä oikeuksia yhdenvertaisesti muiden kanssa, esimerkiksi varmistamalla, että viestintä tapahtuu yksinkertaisella ja esteettömällä kielellä suullisesti tai kirjallisesti. Niiden on myös helpotettava pääsyä tiloihin, joissa rikosoikeudellinen menettely on käynnissä, ja sitä, että annetut tiedot täyttävät unionin lainsäädännössä asetetut esteettömyysvaatimukset [kohta 15].

- **Ajoitus**

Direktiivi tuli voimaan marraskuussa 2012. Määräaika sen saattamiselle osaksi kansallista lainsäädäntöä päättyi 16. marraskuuta 2015.

### 4. EU:n direktiiveihin ja toimeksiantoihin liittyvät standardit.

#### 4.1. Esteettömyysstandardit

##### 4.1.1. EN 301 549 Tieto- ja viestintätekniiikan tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimukset

- **Standardin tarkoitus ja soveltamisala**

Eurooppalainen standardi [EN 301 549](#) määrittelee toiminnalliset saavutettavuusvaatimukset erilaisille tieto- ja viestintätekniiikan (ICT) ratkaisuille. Tämän standardin 2 viimeisintä versiota yhdenmukaistettiin. Uusin versio, [EN 301 549 v3.2.1](#), on tällä hetkellä voimassa.

Standardi, joka sisältää kuvauksen testausmenettelyistä ja arviointimenetelmistä kullekin vaatimukselle ja joka viittaa WCAG 2.1: een saavutettavuusvaatimusten soveltamiseksi. Se on tarkoitettu käytettäväksi verkkopohjaisten muiden kuin verkkoteknologioiden, tuotteiden ja palveluiden kanssa, jotka käyttävät sekä ohjelmistoja että laitteistoja.

Tämä standardi hyväksyttiin vastauksena Euroopan komission standardointitoimeksiantoihin [M 376](#) ja [M 554](#).

#### 4.1.2. EN 17210:2021 Rakennetun ympäristön esteettömyys ja käytettävyys – Toiminnalliset vaatimukset

- **Standardin tarkoitus ja soveltamisala**

[Standardi EN 17210:2021](#) kehitettiin vastauksena Euroopan komission standardointitoimeksiantoon [M 420](#) Rakennettu ympäristö. Se määrittelee joukon toiminnallisia saavutettavuus- ja käytettävyysvaatimuksia ja suosituksia monille rakennuselementeille, kokoonpanolle, sisätilojen kokoonpanolle sekä rakennetun ympäristön muodostaville komponenteille ja varusteille.

Nämä toiminnalliset vaatimukset ja suositukset liittyvät erityisesti jalankulku- ja kaupunkialueiden rakentamiseen, rakennusten lähestymiseen ja saavutettavuuteen, sisäkiertoon ja rakennusten sisällä olevien tilojen käyttöön, rakennuksista poistumiseen normaalitilanteissa ja evakuointiin hätätilanteessa. Standardi sisältää myös toiminnallisia vaatimuksia ja suosituksia, jotka liittyvät rakennuksiin erityiskäyttöön, kuten majoituskäyttöön, mukaan lukien hotelli- ja mukautuva asuminen, kulttuuri-, vapaa-ajan- ja urheilukäyttöön sekä liikennevälineisiin.

Vaatimukset ja suositukset on muotoiltu laadullisesti ja niissä kuvataan tavoitteet, jotka on saavutettava käyttäjien moninaisuuden perusteella elämänkaaren



näkökulmasta. Niitä voidaan käyttää julkisia hankintoja koskevien sopimusten tekoperusteina sekä muissa tarkoituksissa, kuten esteettömyyslainsäädännössä.

Kaksi teknistä raporttia on kehitetty luettavaksi standardin EN 17210 rinnalla.

Nämä ovat:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Rakennetun ympäristön saavutettavuus ja käytettävyys – Tekniset suorituskykykriteerit ja -spesifikaatiot. Tässä asiakirjassa on esimerkki teknisistä suorituskykykriteereistä ja eritelmistä, jotka täyttävät eurooppalaisessa standardissa EN 17210 esitetyt toiminnalliset vaatimukset.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Rakennetun ympäristön esteettömyys ja käytettävyys – Vaatimustenmukaisuuden arviointi. Tässä asiakirjassa arvioidaan EN 17210 -standardissa annettujen toiminnallisten vaatimusten mukaisuutta.

#### 4.1.3. EN 17161:2019 Kaikkia palveleva suunnittelu – Esteettömyys

- **Standardin tarkoitus ja soveltamisala**

[Standardi 17161:2019](#) määrittelee vaatimukset ja suositukset, joiden avulla organisaatiot voivat laajentaa palvelemiensa ihmisten monimuotoisuutta tunnistamalla heidän erilaiset tarpeensa, ominaisuutensa, kykynsä ja mieltymyksensä ja ottamalla heidät mukaan menettelyihinsä ja prosesseihinsa. Se auttaa organisaatioita myös noudattamaan tuotteidensa, tavaroidensa ja palvelujensa esteettömyysvaatimuksia sovellettavia lakisääteisiä vaatimuksia.

Tällä asiakirjalla edistetään päivittäiseen käyttöön tarkoitettujen tuotteiden, tavaroiden ja palvelujen saavutettavuutta kaikkia palvelevan suunnittelun lähestymistavan mukaisesti ja niiden yhteentoimivuutta avustavan teknologian kanssa. Se ei kuitenkaan tarjoa teknisiä suunnittelumäärittelyksiä.

Tässä standardissa esitetyt vaatimukset ovat yleisiä ja sovellettavissa monenlaisiin tuotteisiin ja palveluihin.

## 5. Liite I. Esteettömyysvaatimukset

### 5.1. Digitaalisen saavutettavuuden vaatimukset

Seuraavat saavutettavuustarpeet ja -vaatimukset on otettava huomioon kehitettäessä verkkosivustoja, sovelluksia sekä muita tuotteita ja palveluja, jotka kuuluvat Euroopan unionin lainsäädännön soveltamisalaan, mukaan lukien linja-auto-, rautatie-, lento- ja vesiliikenteeseen liittyvät tuotteet ja palvelut.

Huomautus: Standardin EN 301 549 taulukossa A.1 on yksityiskohtaisempi luettelo verkkosisällön saavutettavuusvaatimuksista.

#### 5.1.1. Käyttö ilman näköä

On oltava vähintään yksi käyttötapa, joka ei vaadi näkemystä. Esimerkiksi näytönlukuohjelmat tai pistekirjoitus. Jos haluat parantaa käyttöä ilman näköä, sisällön on sisällettävä seuraavat:

- Tekstin vastineet - kaikella ei-tekstuaalisella sisällöllä, kuten kuvilla, on oltava tekstivastine, joka välittää vastaavan merkityksen tai tarkoituksen. (EN 301 549 -viite: 10.1.1 kohta).
- Asianmukainen sisältörakenne – sisällössä on oltava asianmukaisesti sisäkkäiset otsikot (H1, H2, H3) ja otsikot. Sen on oltava loogisesti ja semanttisesti järjestetty. (EN 301 549 -viite: 9.2.4.6, 10.2.4.6 ja 11.2.4.6 kohta).
- Näppäimistön käyttö - Kaikkia sisällön toimintoja on voitava käyttää näppäimistöliittymän kautta, ei vain hiirellä. (EN 301 549 -viite: 9.2.1, 10.2.1 ja 11.2.1 kohta).
- Multim mediasisältö – kaiken multim mediasisällön on oltava kuvailtua. EN 301 549 -viite: kohdat 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

#### 5.1.2. Käyttö rajoitetulla näkökyvyllä

Digitaalisen sisällön, tuotteiden ja palvelujen on tarjottava tai oltava yhteensopivia sellaisten ominaisuuksien kanssa, joiden avulla näkökyvyltään rajalliset loppukäyttäjät voivat nähdä sen paremmin.

- Tekstin koon kasvattaminen – tekstin kokoa on voitava muuttaa, jotta vierittämistä ei tarvita. (EN 301 549 -viite: 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4 ja 11.1.4.4.2 kohta).
- Riittävä värikontrasti – Värikontrastiyhdistelmän on oltava riittävä. Käyttäjien on myös voitava säätää värikontrastia. (EN 301 549 -viite: 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11 kohta).

### 5.1.3. Käyttö ilman värien havaitsemista

Sisältö ei saa vaatia loppukäyttäjiä erottamaan värejä toisistaan.

- Värien käyttö – pelkällä värillä välitetyllä tiedolla on oltava saavutettava vaihtoehto, kuten teksti. (EN 301 549 -viite: 9.1.4.1, 10.1.4.1 ja 11.1.4.1 kohta).

### 5.1.4. Käyttö ilman kuuloa

Jos tuotteessa tai palvelussa on multim mediasisältöä, kuulotiedolle on oltava vaihtoehto.

- Viittomakielen tulkkaus – verkkosivustolla tai sovelluksessa saatavilla olevaan mediasisältöön tulee sisältyä viittomakielen tulkkaus EN 301 549 viitteet: kohta 6.5).

### 5.1.5. Käyttö rajoitetulla kuulolla

Jos tuote tai palvelu tarjoaa multim mediasisältöä, siinä on oltava ominaisuuksia, joiden avulla käyttäjät kuulevat tiedot paremmin. Myös kuulemattomat käyttäjät voivat hyötyä näistä esteettömyysominaisuuksista.

- Tekstitykset – kaikessa multim mediasisällössä on oltava tekstitys. (EN 301 549 -viite: 7.1 kohta).
- Vaihtoehto ääniviesteille – jos verkkosivusto, sovellus tai tuote tarjoaa viestintäpalveluja, ääniviesteille on oltava vaihtoehto. Esimerkiksi tekstiviestipalvelut (EN 301 549 -viitelauseke 6.4).

- Reaaliaikainen tekstitoiminto – esimerkki tästä ominaisuudesta on ohjelmisto, joka tarjoaa reaaliaikaiset tekstitykset puheluiden aikana. Kuulorajoitteinen henkilö lukee, mitä toisessa päässä oleva henkilö sanoo (EN 301 549 -viitelauseke 6.2).

#### 5.1.6. Käyttö ilman ääniominaisuuksia

Jos sisältö, tuote tai palvelu edellyttää äänisyötettä, sen on tarjottava vaihtoehto. Jotkut käyttäjät, joilla ei ole ääniominaisuuksia, hyötyvät helppokäyttötoiminnoista, jotka on suunniteltu käyttäjille, joilla ei ole kuuloa tai joilla on rajoitettu kuulo, kuten tekstiviestipalvelut tai reaaliaikaiset tekstitoiminnot.

- Tarjotaan vaihtoehto puheentunnistuksella tapahtuvalle todentamiselle (EN 301 549 -viitelauseke 5.3).
- Videoneuvottelualustan, joka mahdollistaa ääniviestinnän, on myös tarjottava reaaliaikainen tekstiviestintäkanava (EN 301 549 -viitelauseke 6.2.1.2).
- Puhepohjaisen palvelun on tarjottava vaihtoehto, joka ei edellytä puhetta (EN 301 549 -viitelauseke 6.4).

#### 5.1.7. Käyttö rajoitetulla voimakkuuden käsittelyllä

Tuotteissa ei saa olla ominaisuuksia, jotka edellyttävät suurta lujuutta tai laajaa ulottuvuutta. Tuotteissa, jotka edellyttävät käyttäjän koskettavan näyttöä, tekemään ranteen liikkeitä tai käyttämään voimaa, on kuitenkin tarjottava vaihtoehtoja, kuten ääniohjausominaisuuksia.

- Käytetty voima - käyttäjien ei pitäisi joutua käyttämään suurta voimaa elementin aktivoimiseksi käyttöliittymässä. (EN 301 549 -viite: 8.4.2.2 kohta).

#### 5.1.8. Minimoi valoherkät kohtauksen laukaisevat tekijät

Vältä julkaisemasta sisältöä, joka vilkkuu vähintään 3 kertaa sekunnissa tai jonka salama on yleisten välähdyksen ja punaisen välähdyksen kynnsarvojen

alapuolella. Salli käyttäjien pysäyttää kaikki mukana olevat animaatiot (EN 301 549 -viite: lausekkeet 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

### 5.1.9. Käyttö rajoitetulla kognitiolla, kielellä tai oppimisella

Tuotteita tai palveluja koskevien tietojen on oltava selkeitä ja niissä ei saa käyttää teknistä ammattikieltä tai monimutkaisia termejä (EN 301 549 -viitelauseke 9.3.1). Lisäksi ohjeiden ja merkintöjen on oltava selkeitä (EN 301 549 -standardin 9.3.3.2 viitelauseke).

## 5.2. Tietoa tuotteista ja palveluista

Eurooppalaisen esteettömyysäädöksen kattamia palveluja ja tuotteita koskevien tietojen on oltava saatavilla useammassa kuin yhdessä muodossa. Esimerkiksi verkkosivustolla, sovelluksessa, audiovisuaalisessa materiaalissa jne. Tähän sisältyvät tiedot lento-, rautatie-, linja-auto- ja vesiliikennepalvelujen tarjoajien tarjoamista esteettömyyspalveluista.

Itse tuotteessa olevien tuotetietojen (merkinnät, pakkaukset ja varoitukset) ja käyttöohjeiden (käyttöohje, verkkosivusto, sovellus jne.) on sisällettävä seuraavat tiedot:

- Tuotteen tarkoitus, aktivointi ja käyttö
- Yhteensopivuus avustavien teknologioiden kanssa
- Mukana olevat esteettömyysominaisuudet ja niiden käyttö

## 5.3. Eurooppalainen hätänumero (112)

Vammaisten, myös kuurosokeiden, on voitava käyttää yhteistä eurooppalaista hätänumeroa 112 samoin edellytyksin kuin muita. Tämä sitoo kaikkia jäsenvaltioita.

- Palvelun on oltava yhteensopiva vaihtoehtoisten viestintämuotojen, kuten tekstiviestien, reaaliaikaisten tekstiviestien, videopuhelujen tai välityspalvelujen, kanssa, mukaan lukien jo kirjoitettu teksti tai kuvamerkit. Tieto- ja viestintäteknikan, joka tarjoaa välityspalveluja tai hätäpalvelujen käyttöä, on täytettävä [sovellettavat ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#) -vaatimukset. (EN 301 594 viite: kohta 13).

- Käyttäessään tekstipohjaista viestintää, kuten tekstiviestejä, chattia tai reaaliaikaista tekstiviestiä, operaattoreiden on ilmoitettava soittajille, että viesti on vastaanotettu.
- Operaattoreiden on kyettävä vastaamaan videopuheluihin kansallisella ja kansainvälisellä viittomakielellä.
- Kaikessa viestinnässä soittajien kanssa on käytettävä helposti ymmärrettävää kieltä.
- Hiljaiset puhelut on otettava huomioon, koska soittaja voi olla todellisessa hätätilanteessa oleva henkilö, joka ei välttämättä pysty puhumaan.

(Lähde: [EENA, \(2021\). Hätäpalvelujen esteettömyys vammaisille](#)).

#### 5.4. Liikennepalvelujen esteettömyysvaatimukset

Linja-auto- ja satamaterminaalit, lentoasemat ja rautatieasemat on suunniteltava siten, että matkustajat löytävät ja liikkuvat helposti. Alla on yhteenveto kuljetuspalvelujen esteettömyyden yleisistä vaatimuksista. Yksityiskohtainen selitys ja ohjeet julkisen liikenteen paikkojen suunnitteluun löytyvät kuitenkin standardista EN 17210:2021.

- **Tiedotus** - Aseman tai terminaalin sisäisten reittien on oltava asianmukaisesti viitoitettuja ja hyvin valaistuja. Opasteiden on oltava helposti havaittavia ja ymmärrettäviä. Tietojen on oltava täydellisiä, ytimekkäitä ja oikea-aikaisia, ja niissä on oltava tunnistettavia symboleja, kuvakkeita ja kuvamerkkejä. Myös näkövammaisille on oltava tuntoon perustuvia opasteita. Hätä- ja turvallisuustietoja sisältävät kyltit olisi asetettava mainonnan edelle. (EN 17210:2021 viite: kohdat 6.2, 6.4, 6.6 ja 6.7).
- **Riittävä visuaalinen kontrasti** - Visuaalisen kontrastin tason on oltava eritasoinen, jotta ihmisten on helpompi havaita ympäristönsä ja tunnistaa eri alueet. Esimerkiksi kohtalainen kontrasti suurten pintojen (lattiat, seinät, katot jne.), Ovien ja ovikehysten, ovien avaus- ja sulkemiskomponenttien, kaiteiden ja seinien sekä muiden ympäristön kiinteiden elementtien välillä. Turvallisuuteen liittyville elementeille olisi tarjottava suuri kontrasti. Esimerkiksi

- lasiseinät, pääsy liukuportaisiin, askelmien reunat jne. (EN 17210:2021 -viite: 6.3 kohta).
- **Äänitiedot** - Asemien, terminaalien ja lentokenttien on tarjottava äänitietoja varoittaakseen vaaroista ja hätätilanteista, ilmoitettava porttien numeroista, lippujen keräämisestä jne. Näiden tietojen on oltava helposti ymmärrettäviä, riittävän suuria ja yksiselitteisiä. Sen on myös oltava saatavilla useammassa kuin yhdessä muodossa, esimerkiksi julkisena ilmoituksena ja sovelluksena. (EN 17210:2021 viite: 6.5 kohta).
  - **Esteettömät reitit** - Terminaalien kaikkien pääelementtien yhdistämiseksi on oltava vähintään yksi esteetön reitti. Esimerkiksi saapumispaikat, esteettömät sisäänkäynnit, mukaan lukien matkustajainformaatiopisteet. Näiden reittien on kuljettava lyhintä etäisyyttä kohteen sisäänkäynnistä ja pysäköintialueesta. Se on myös erotettava ajoneuvojen, myös polkupyörien, kulusta jalkakäytävällä, kaiteella tai esteellä. (EN 17210:2021 viite: 7.1 kohta).
  - **Saapuvat ja poistuvat alueet** - On merkittävä kansainvälisellä esteettömyyssymbolilla ja ISO-symbolilla. Kun tien ja jalkakäytävän välillä on tasoero, on järjestettävä syvennys pyörätuolia käyttävien henkilöiden siirtymisen helpottamiseksi. Erityisillä nostolaitteilla varustetuissa ajoneuvoissa on oltava tilaa pyörätuolia käyttävälle henkilölle turvalliseen liikkumiseen. Istuinten on oltava lähellä lähtö- ja poistumisaluetta. Lisäksi on oltava tuntoon perustuvat kävelypinnan osoittimet, jotta sokeat löytävät tien sisään ja ulos. (EN 17210:2021 viite: 8.2 kohta).
  - **Esteettömät pysäköintipaikat** - Liikuntarajoitteisille varattujen pysäköintipaikkojen tulee olla lähellä rakennuksen sisäänkäyntiä. Varattujen paikkojen määrä on määriteltävä kansallisessa lainsäädännössä. (EN 17210:2021 viite: 8.3 kohta).
  - **Luiskat** - Rakennukset on suunniteltava siten, että rampeja ei tarvita. Luiskat ovat tarpeen, kun kaltevuus esteettömällä reitillä on suurempi kuin loiva kaltevuus. Lisäksi olisi järjestettävä porraslento, paitsi jos tason muutos on enintään kaksi askelmaa. Samoin kaarevia rampeja sisältäviä osuuksia tulisi välttää. Sisärampeja tulisi käyttää vain rajoitettujen tasoerojen kattamiseen

eikä koskaan rakennuksen eri kerrosten yhdistämiseen. (EN 17210:2021 viite: 10.1 kohta).

- **Esteettömät käymälät** - Esteettömät käymälät ovat välttämättömiä kaikissa julkisissa tiloissa. Niiden tulisi olla alueilla, jotka on helppo ja nopea löytää. Vähintään yhden kylpyhuoneen on oltava unisex, jotta molemmat sukupuolet voivat auttaa. Niiden on myös mahdollistettava käyttäjän siirtäminen pyörätuolista WC:hen. Lisäksi wc: ssä tulisi olla pesuallas ja tarjota tapoja kutsua apua hätätilanteessa. (EN 17210:2021 viite: 12.1 kohta).