

Rapport från AccessibleEU

Bekanta dig med EU:s lagstiftning om tillgänglighet

Samarbete för att skapa ett mer tillgängligt EU för personer med
funktionsnedsättning.

Konsortium bestående av:



Innehåll

1. Om AccessibleEU	2
2. Syftet med dessa riktlinjer	2
3. EU:s lagstiftning om tillgänglighet	2
3.1. Den europeiska rättsakten om tillgänglighet	2
3.2. Offentlig upphandling	7
3.3. Kommunikation, media och informationsteknik	8
3.4. Kollektivtrafik	11
3.5. Digitala tjänster	20
3.6. Tillgång till rättslig prövning	22
4. Standarder kopplade till EU-direktiv och mandat	23
4.1. Standarder för tillgänglighet	23
5. Bilaga I. Tillgänglighetskrav	26
5.1. Krav på digital tillgänglighet	26
5.2. Information om produkter och tjänster	29
5.3. Europeiskt larmnummer (112)	29
5.4. Tillgänglighetskrav för färdtjänst	30

1. Om AccessibleEU

Det europeiska resurscentret för tillgänglighet (AccessibleEU) är ett av de flaggskeppsinitiativ som föreslås i [Europeiska kommissionens strategi för rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#). Centrets huvudsyfte är att stödja genomförandet av Europeiska unionens (EU:s) tillgänglighetslagstiftning i alla medlemsstater och att öka samstämmigheten och effektiviteten i tillgänglighetspolitiken genom att förbättra tillgången till relevant kunskap. AccessibleEU sammanför nationella myndigheter, experter, yrkesverksamma och andra berörda parter från alla tillgänglighetsområden för att utbyta goda erfarenheter och sakkunskap i syfte att underlätta genomförandet av EU-lagstiftningen.

2. Syftet med dessa riktlinjer

Det här är ett kortfattat dokument som ska vara lätt att använda och som syftar till att ge kunskap om den mest relevanta EU-lagstiftningen och EU-standarderna för tillgänglighet. Läsarna kommer att få en bättre förståelse för deras syfte, omfattning, huvudområde och krav. Detta dokument innehåller också de datum då medlemsstaterna har varit eller kommer att vara skyldiga att genomföra de angivna bestämmelserna eller införliva dem i nationell lagstiftning.

Det är dock viktigt att läsarna kontrollerar vad deras nationella myndigheter eller leverantörer har gjort för att följa lagstiftningen. För ytterligare förklaringar om de rättsakter som sammanfattas i detta dokument har AccessibleEU utarbetat en rad [kompletterande vägledningar som finns på centrets webbplats](#).

3. EU:s lagstiftning om tillgänglighet

3.1. Tillgänglighetsdirektivet

3.1.1. Direktiv (EU) 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

- Syfte

[Direktiv 2019/882/EU](#), även känt som Tillgänglighetsdirektivet, syftar till att harmonisera nationell lagstiftning med minimikrav för tillgänglighet för att säkerställa en väl fungerande inre marknad. Dess yttersta mål är att göra Europa till ett mer inkluderande samhälle genom att förbättra tillgången till produkter och tjänster bland annat inom informations- och kommunikationsteknik (IKT), för personer med funktionsnedsättning). I detta direktiv fastställs också krav på överkomliga priser när det gäller tillgång till internet, röstkommunikation samtutrustning och tjänster för konsumenter med funktionsnedsättning.

- **Omfattning**

Digital teknik står i fokus för detta direktiv, som är tillämpligt på produkter och tjänster som släpps ut på marknaden efter den 28 juni 2025 [artikel 2]. Dessa inkluderar:

- Smartphones, surfplattor, datorer och operativsystem, TV-utrustning
- Uttagsautomater och betalterminaler
- Läsplattor och e-böcker
- Biljett- och incheckningsautomater
- Elektronisk kommunikation
- Banktjänster
- E-handel
- Webbplatser och andra informationskällor för transport
- Audiovisuella medietjänster
- Samtal till det europeiska larmnumret 112.

[En sammanfattning av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster som omfattas av detta direktiv finns i avsnitt 5 i denna rapport.](#)

- **De viktigaste bestämmelserna**

EU:s medlemsstater måste införliva detta direktiv i sin nationella lagstiftning. Även om de är skyldiga att uppfylla dess mål är de fria att bestämma hur de ska genomföra det [artikel 31].

- Medlemsstaterna ska se till att tillverkare och tjänsteleverantörer som släpper ut produkter och tjänster på marknaden endast släpper ut de produkter och tillhandahåller de tjänster som omfattas av direktivet när de uppfyller tillgänglighetskraven i bilaga I till direktivet [artikel 6].
- När produkter och tjänster uppfyller tillgänglighetskraven i direktivet får medlemsstaterna inte hindra deras spridning på marknaden på sitt territorium av skäl som rör tillgänglighetskraven [artikel 6].
- När det gäller produkter ålägger direktivet tillverkare, auktoriserade representanter, importörer och distributörer, skyldigheter [artikel 7].
- Tillverkarna måste se till att produkterna konstrueras och tillverkas i enlighet med de tillämpliga tillgänglighetskraven i detta direktiv. De ska göra en bedömning av överensstämmelse och upprätta en EU-försäkran om överensstämmelse som ska bevaras i 5 år och vara tillgänglig för relevanta myndigheter på begäran. De ska också anbringa CE-märkning på produkten [artikel 7].
- Marknadskontrollmyndigheterna ska kontrollera överensstämmelsen med de tillämpliga tillgänglighetskraven och vid behov kräva att tillverkarna vidtar alla lämpliga korrigerande åtgärder inom rimlig tid och, om de inte vidtar sådana åtgärder, drar tillbaka produkten från marknaden [artikel 19].
- Tjänsteleverantörerna ska utforma och tillhandahålla tjänster i enlighet med tillgänglighetskraven i direktivet och ta fram information som förklarar hur tjänsterna uppfyller de tillämpliga tillgänglighetskraven. Denna information ska finnas tillgänglig i olika tillgängliga format och bevaras så länge tjänsten är i drift [artikel 13].
- Medlemsstaterna ska utse de myndigheter som ska ansvara för att kontrollera att tjänsterna uppfyller tillgänglighetskraven, följa upp klagomål och rapporter om frågor som rör bristande efterlevnad och kontrollera att tjänsteleverantören har vidtagit nödvändiga korrigerande åtgärder [artikel 23].

[i denna rapport finns i avsnitt 5.2.](#)

- **Byggd miljö**

Tillgänglighetsdirektivet ger medlemsstaterna möjlighet att uppfylla tillgänglighetskraven när det gäller den bebyggda miljö som används av kunder till tjänster som omfattas av direktivet. Bilaga III innehåller en förteckning över vägledande krav för detta ändamål [artikel 4].

- **Undantag**

Små företag som tillhandahåller tjänster är i allmänhet undantagna från skyldigheten att följa direktiv 2019/882. [Artikel 4].

- **Oproportionerlig börda och grundläggande förändring: vad är de och när ska de tas i anspråk?**

Tillgänglighetskrav som fastställs i detta direktiv är tillämpliga i den mån de inte kräver en ändring av produkten eller tjänsten som leder till en stor förändring av dess grundläggande karaktär eller medför en oproportionerlig börda för de berörda tillverkarna eller tjänsteleverantörerna, dvs. en orimlig organisatorisk eller ekonomisk börda för företaget (t.ex. genom att en stor del av deras personalresurser och ekonomiska resurser tas i anspråk). Brist på prioritet, tid eller kunskap bör inte betraktas som legitima skäl. Organisationer som får finansiering för tillgänglighet, oavsett om de är offentliga eller privata, kan inte göra anspråk på oproportionerligt stora bördor på grund av ekonomiska problem.

De berörda tillverkarna och tjänsteleverantörerna ska göra en bedömning av om uppfyllandet av tillgänglighetskraven skulle medföra en grundläggande ändring eller medföra en oproportionerligt stor börda. De ska dokumentera denna bedömning och bevara alla relevanta resultat under en period av fem år. [Artikel 14].

- **Införande**

- 28 juni 2022 – Tidsfrist för medlemsstaterna att införliva direktivet i nationell lagstiftning.

- 28 juni 2025 – EU-länderna ska se till att deras nationella lagstiftning genomförs
- 28 juni 2030 – utgången av den övergångsperiod under vilken tjänsteleverantörer kunde använda produkter som inte uppfyllde tillgänglighetskraven i Tillgänglighetsdirektivet. Senast detta datum måste varje medlemsstat lämna in en rapport – och därefter en vart femte år – med en utvärdering av tillämpningen av direktivet.
- 28 juni 2045 - alla otillgängliga självbetjäningsterminaler måste tas bort.

3.1.2. Direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer

- **Syfte**

[I direktiv \(EU\) 2016/2102](#) fastställs de minimikrav som webbplatser och applikationer måste uppfylla för att vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Medlemsstaterna får behålla eller införa åtgärder i enlighet med EU-lagstiftningen som går utöver de minimikrav för webbplatser och mobila applikationers tillgänglighet som fastställs i detta direktiv.

- **Omfattning**

Det gäller webbplatser och mobila applikationer som tillhör offentliga myndigheter i alla medlemsstater. Målet är att förbättra tillgången till offentliga tjänster på nätet för personer med funktionsnedsättning.

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Medlemsstaterna måste se till att offentliga myndigheter vidtar nödvändiga åtgärder för att göra sina webbplatser och mobila applikationer mer tillgängliga genom att göra dem möjliga att uppfatta, hanterbara, begripliga och robusta.
- Offentliga myndigheter får utnyttja ett undantag för en viss webbplats eller mobil applikation om överensstämmelse med tillgänglighetskraven skulle innebära en oproportionerlig börda för dem, med beaktande av den berörda offentliga myndighetens storlek, resurser och karaktär samt de beräknade kostnaderna

- och fördelarna för den berörda offentliga myndigheten i förhållande till den beräknade nyttan för personer med funktionsnedsättning [artikel 5]
- Offentliga organ ska lämna en detaljerad tillgänglighetsredogörelse om hur deras webbplatser uppfyller kraven i direktivet eller enligt den modell som fastställs i [EU:s genomförandebeslut \(EU\) 2018/1523 av den 11 oktober 2018](#) [artikel 7].
 - Medlemsstaterna ansvarar också för att underlätta utbildningsprogram om hur man skapar, hanterar och uppdaterar tillgängligt innehåll för webbplatser och mobila applikationer. De måste också öka medvetenheten om vikten av tillgänglighetskrav och utbyta god praxis [artikel 7].
 - Efterlevnaden av tillgänglighetskraven i detta direktiv ska övervakas av medlemsstaterna, som ska rapportera till Europeiska kommissionen om det relevanta resultatet [artikel 8].
 - Offentliga organ ska ge användarna information om hur de kan rapportera tillgänglighetsproblem och en länk till ett klagomålsformulär eller en mekanism som inrättats för detta ändamål [artikel 8].

- **Införande**

Tidsfristen för alla webbplatser inom EU:s offentliga sektor att följa detta direktiv var den 23 september 2020 och för mobila applikationer den 23 juni 2021 [artikel 12].

[En sammanfattning av tillgänglighetsbehov och tillgänglighetskrav finns i denna rapport, avsnitt 5.](#)

3.2. Offentlig upphandling

3.2.1. Direktiv 2014/24/EU om offentlig upphandling

- **Direktivets syfte och tillämpningsområde**

[I direktiv 2014/24/EU](#) fastställs reglerna för offentlig upphandling i Europa. Den fastställer när tillgänglighet är obligatorisk vid upphandling av produkter och tjänster. Detta direktiv är ett av de två viktigaste EU-direktiven som fastställer

ramarna för offentlig upphandling, tillsammans med direktiv [2014/25/EU](#) ([försörjningsdirektivet](#)).

- **Omfattning**

Det gäller endast anbud med ett penningvärde som uppskattas till minst de tröskelvärden som fastställts av Europeiska kommissionen. Dessa tröskelvärden revideras vartannat år. Berörda parter måste regelbundet konsultera Europeiska unionens officiella tidning för att få en uppdatering om dessa tröskelvärden [artikel 1].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Upphandlingsförfarandet ska företrädesvis genomföras med hjälp av elektroniska kommunikationsmedel. Dessa måste vara icke-diskriminerande och uppfylla tillgänglighetskraven [artikel 22].
- De tekniska specifikationerna måste uppfylla tillgänglighetskriterierna i Tillgänglighetsdirektivet [artikel 42].
- Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet ska fastställas på grundval av pris eller kostnad och får omfatta det bästa förhållandet mellan pris och kvalitet, vilket ska bedömas på grundval av kriterier, inbegripet kvalitativa, miljömässiga och/eller sociala aspekter, som är kopplade till föremålet för det offentliga kontraktet i fråga. Sådana kriterier kan omfatta tillgänglighet [artikel 67.2].

- **Införande**

Medlemsstaterna skulle ha införlivat detta direktiv i sin nationella lagstiftning senast den 18 april 2016 [artikel 90].

3.3. Kommunikation, media och informationsteknik

3.3.1. Direktiv (EU) 2018/1972 om inrättande av en europeisk kodex för kommunikation

- **Syfte**

[Direktiv \(EU\) 2018/1972](#) syftar till att genomföra en harmoniserad inre marknad för telekommunikation, medier och informationsteknik för att öka konnektiviteten och kvaliteten på elektroniska kommunikationstjänster i Europa. Det syftar också till att säkerställa ett bättre konsumentskydd och göra det möjligt för slutanvändare med funktionsnedsättning, inbegripet äldre, att få tillgång till kommunikationstjänster på samma villkor som andra.

- **Omfattning**

Direktivet reglerar elektroniska kommunikationsnät (telekommunikationsnät), telekommunikationstjänster och tillhörande faciliteter och tjänster [artikel 1]

- **Huvudsakliga bestämmelser**

Enligt kodexen ska medlemsstaterna se till att alla konsumenter, även de med funktionsnedsättning, har tillgång till överkomliga och tillgängliga kommunikationstjänster. I detta avseende måste de

- Införa lämpliga åtgärder för att främja skapandet av en marknad för kostnadsmässigt överkomliga produkter och tjänster som innehåller hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning, inklusive utrustning med tekniska hjälpmedel. Till exempel bör kostnaden för relätjänster för konsumenter med funktionsnedsättning motsvara den genomsnittliga kostnaden för talkommunikationstjänster (punkt 226).
- Göra larmtjänster tillgängliga, inklusive det europeiska larmnumret 112, tillgängliga för slutanvändare med funktionsnedsättning. Denna tjänst skall vara kostnadsfri [artikel 109.7].
- Tillgången till larmtjänster för personer med funktionsnedsättning ska vara likvärdig med den som personer utan funktionsnedsättning har [artikel 109.5].

[En sammanfattning av tillgänglighetskraven för nödnumret 112 finns i detta dokument, avsnitt 5.3.](#)

- Se till att kunder med funktionsnedsättning gynnas av konkurrens och har likvärdig tillgång till elektroniska kommunikationstjänster och kan dra nytta av

tjänsteleverantörernas valmöjligheter på samma villkor som andra. Till exempel att de har tillgång till likvärdiga allmänna villkor, inklusive priser, taxor och tjänsternas kvalitet [se punkt 297].

- Se till att en kund med funktionsnedsättning får lämpligt och tillgängligt stöd för en viss tjänst [artikel 85.4].
- Se till att information om tjänsten, inklusive avtalsinformation, tillhandahålls på ett tydligt, begripligt sätt och i ett tillgängligt format [artikel 102].

- **Införande**

Medlemsstaterna skulle ha införlivat direktivet i nationell lagstiftning senast den 21 december 2020. Senast i juni 2025 måste åtminstone realtidstext införas i alla medlemsstater [[European Emergency Number Association](#), 2021, s. 16].

3.3.2. Direktiv (EU) 2018/1808 om audiovisuella medietjänster

- **Syfte**

[Direktiv 2018/1808/EU](#) reglerar EU-omfattande samordning av nationell lagstiftning om audiovisuella medietjänster. Detta omfattar såväl traditionella radio- och tv-sändningar som nya onlineplattformar och nya medier, och det gäller således för en rad olika tjänsteleverantörer, t.ex. programföretag, plattformar för videodelning och andra audiovisuella medietjänster på begäran som är verksamma inom Europeiska unionen.

- **Omfattning**

Direktivet är tillämpligt på leverantörer av medietjänster som är etablerade i medlemsstaterna. I princip anses en leverantör av medietjänster vara etablerad i en medlemsstat om dess huvudkontor är placerat och de redaktionella besluten fattas i den medlemsstaten. Audiovisuella medietjänster som uteslutande är avsedda för mottagning i tredjeland omfattas inte av detta direktiv [artikel 2].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Medlemsstaterna måste se till att leverantörer av medietjänster under deras jurisdiktion gör sitt innehåll tillgängligt för personer med funktionsnedsättning, särskilt personer med syn- eller hörselnedsättning [se punkt 22].
- Personer med funktionsnedsättning måste ha tillgång till en kontaktpunkt för att få information eller lämna in klagomål om tillgänglighetsproblem som är tillgänglig och åtkomlig online [artikel 7].
- **Införande**

Tidsfristen för införlivande av direktivet löpte ut den 19 september 2020.

3.4. Kollektivtrafik

Den 23 november 2023 lade EU-kommissionen fram ett paket med [förslag till reglering om passagerares rörlighet](#), där särskild uppmärksamhet ägnas åt behoven hos passagerare med funktionsnedsättning och/eller nedsatt rörlighet. Dessa förslag syftar till att förbättra passagerarnas och resenärernas upplevelse genom att stärka deras rättigheter.

Förslaget innehåller kraftfullare tillsynsmekanismer och nya regler införs för flygpassagerare som bokar sina flygningar via en mellanhand. Det skyddar också rättigheterna för passagerare som använder olika typer av transporter under en och samma resa. Till exempel tåg och bussar. Personer med nedsatt rörlighet som byter från ett transportsätt till ett annat under resan kommer att få hjälp vid anslutningspunkterna av transportörer och terminaloperatörer när de reser inom ramen för ett enda transportavtal eller när de reser genom multimodala knutpunkter för passagerare. Flygbolag som begär att passagerare med nedsatt rörlighet ska resa med medföljande reseledare måste också tillåta ledsagaren att resa kostnadsfritt.

Fram till dess att det paket för rörlighet för passagerare som föreslås i november har antagits kommer dock den lagstiftning som sammanfattas nedan att fortsätta att gälla.

3.4.1. Förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

- **Syfte**

[I förordning \(EU\) 2021/782](#) fastställs regler om rättigheter för tågresenärer med funktionsnedsättning och villkor som erbjuds av järnvägstransportleverantörer.

- **Omfattning**

I princip gäller EU:s rättigheter för tågresenärer i all persontrafik på järnväg i alla medlemsstater. Medlemsstaterna får dock undanta vissa typer av tjänster från tillämpningen av dessa rättigheter enligt förordningarna. Förordningen avser personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet: detta avser personer som har en permanent eller tillfällig funktionsnedsättning som kan hindra dem från att fullt ut och effektivt använda transportmedel på samma villkor som andra passagerare eller vars rörlighet vid användning av transporter är nedsatt på grund av ålder [artikel 2].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Bokningar och biljetter för passagerare med funktionshinder får inte medföra extra avgifter [artikel 11.4].
- All information om resan, inklusive ändringar i tidtabellen, nödsituationer och tillträdesmöjligheter ombord, ska finnas tillgänglig i lättillgängliga format [artikel 22.1].
- Stationsförvaltare och järnvägsföretag måste erbjuda assistans både på stationen och ombord utan kostnad för passagerare med funktionsnedsättning. Personer med nedsatt rörlighet skall utan problem kunna stiga på och av tåg [artikel 23.1].
- Om ett järnvägsföretag kräver att en person med funktionshinder ska ledsagas ombord på tåget, ska ledsagaren ha rätt att resa kostnadsfritt och om möjligt sitta bredvid huvudresenären [artikel 23.1 b].

- Passagerare med funktionsnedsättning ska ha tillgång till samma tjänster som andra passagerare ombord [artikel 23.1h].
- Passagerare ska utan onödigt dröjsmål få full ersättning för förlust av eller skada på rörelsehjälpmedel, inbegripet behandling av assistanshundar som skadats under resan [artikel 13].
- Om resan avbryts och inte kan fortsätta samma dag och järnvägsföretaget måste erbjuda logi för natten, skall även assistanshundens behov beaktas när så är möjligt [artikel 20.2].
- Ett system för hantering av klagomål måste införas för passagerare av tågstationsförvaltare och transportföretag. Anvisningar och närmare uppgifter om klagomålsförfarandet ska finnas tillgängliga i tillgängliga format [artikel 28].
- Personer med funktionsnedsättning måste begära reseassistans och har en 24-timmars föranmälningssperiod för att begära reseassistans (24 timmar före avresa). Stationsförvaltare och tjänsteleverantörer måste dock göra rimliga ansträngningar för att erbjuda assistans även utan 24 timmars varsel [artikel 24].
- Dessutom bör personal som arbetar med sådan assistans få riktad utbildning om funktionshinder så att de vet hur de ska tillgodose behoven hos passagerare med funktionsnedsättning. Regelbundna repetitionskurser planeras också [artikel 26].

- **Införande**

Denna förordning gäller för alla medlemsstater från och med juni 2023.

3.4.2. Kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet (TSD-tillgänglighet för funktionshindrade)

- **Syfte**

[Kommissionens förordning \(EU\) nr 1300/2014](#), även kallad “TSD – tillgänglighet för funktionshindrade”, handlar om tågens och järnvägsstationernas tillgänglighet. Syftet är att alla medlemsstater ska arbeta för att förbättra tillgängligheten till sina järnvägssystem för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

- **Omfattning**

“TSD Tillgänglighet för funktionshindrade” är tillämplig på alla allmänna utrymmen på stationer avsedda för persontransport. Den omfattar alla aspekter som är relevanta för tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet (t.ex. infrastruktur, rullande materiel, drift och trafikledning) [artikel 2].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Nya och renoverade tåg och stationer måste vara utrustade med tillgänglighetsfunktioner, t.ex.
 - Rullstolsanpassade toaletter
 - Ljudsignaler
 - Hörslinga i biljettkassan
 - Taktill markering på plattformar
 - Belysning

Se avsnitt 4.2 i bilagan för närmare information.

- Medlemsstaterna är skyldiga att utarbeta och sträva efter att genomföra en nationell genomförandeplan som anger hur de gradvis ska undanröja alla identifierade hinder för tillgänglighet i järnvägsnätet [artikel 8].

- **Införande**

Kommissionens förordning offentliggjordes i november 2014 och trädde i kraft i januari 2015.

3.4.3. Förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport

- **Syfte**

[I förordning \(EU\) nr 181/2011](#) fastställs regler om rättigheter för passagerare som reser med buss och de villkor som erbjuds av busstransportföretag.

- **Omfattning**

Förordningen är tillämplig på passagerare som reser med linjetrafik med buss som avgår från en terminal som är belägen på en medlemsstats territorium och som har en ressträcka på 250 km eller mer.

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Resenären har rätt att få ersättning eller motsvarande ersättning för förflyttningshjälpmedel eller hjälpmedel som försvunnit eller skadats under resan. Ersättningen skall motsvara kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen [artikel 7].
- Bussbolag kan inte neka en person en bokning eller en biljett på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Vägran är endast tillåten av berättigade säkerhetsskäl. Till exempel om fordonets konstruktion gör det omöjligt att på ett säkert sätt stiga ombord eller stiga av för en passagerare med funktionsnedsättning [artikel 9].
- Boknings- och biljettförsäljningssystem online eller digitalt (webbplatser eller applikationer) ska vara tillgängliga för passagerare med funktionsnedsättning [artikel 9].
- Busstransportföretag kan inte ta ut extra kostnader för passagerare med funktionshinder för bokningar och biljetter. Villkoren ska vara desamma som för andra passagerare [artikel 9].
- Om ett transportföretag, en resebyrå eller en researrangör av säkerhetsskäl vägrar att ta emot en bokning av en person på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet, får den personen begära att få ledsagas av en annan person

som kan ge den assistans som krävs. Ledsagaren ska transporteras kostnadsfritt och, när så är möjligt, placeras bredvid personen med funktionsnedsättning [artikel 10].

- Leverantörer av transporttjänster och stationspersonal ska kostnadsfritt tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning vid terminaler och ombord på bussar och ska ha lämplig utbildning för detta ändamål [artikel 13].
- Terminaloperatören ska utse en plats inom eller utanför terminalen där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans. Platsen ska vara tydligt skyltad och erbjuda grundläggande information om terminalen och den assistans som tillhandahålls, i lättillgängliga format [artikel 13].

- **Införande**

Förordningen gäller för alla medlemsstater från och med den 1 mars 2013.

3.4.4. Förordning (EU) nr 1107/2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet

- **Syfte**

[I förordning \(EU\) nr 1107/2006](#) fastställs regler för skydd av och tillhandahållande av assistans till passagerare med funktionshinder och nedsatt rörlighet som avser att resa med kommersiell lufttrafik för passagerare.

- **Omfattning**

Förordningen är tillämplig på passagerare som reser från, transiterar eller anländer till en flygplats som är belägen inom en medlemsstats territorium. Reglerna gäller även för passagerare som reser från ett tredjeland till en medlemsstat med ett EU-flygbolag [artikel 1].

- **Tillämpliga bestämmelser**

- Flygbolag kan inte neka en bokning eller en biljett till någon person på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Vägran är endast tillåten av berättigade säkerhetsskäl [artikel 3].
- Passagerare som nekas ombordstigning efter att ha köpt en biljett har rätt till återbetalning eller ombokning [artikel 2].
- Flygplatserna ska utse en plats där passagerare med funktionsnedsättning kan anmäla sin ankomst och begära assistans [artikel 5].
- Assistans till passagerare med funktionshinder ska tillhandahållas på flygplatsen och ombord på flygplanet samt vid ombordstigning och avstigning [se bilaga I].
- Hjälpen ska vara kostnadsfri (se artikel 8).
- Lufttrafikföretag och flygplatsernas ledningsenheter ska se till att deras personal har lämplig utbildning i hur assistans ska ges [artikel 11].
- Passagerare med funktionsnedsättning måste underrätta lufttrafikföretag, deras agenter eller researrangörer om sina särskilda behov minst 48 timmar före den offentliggjorda avgångstiden [artikel 6].
- Flygbolagen kan begära att passagerare med funktionshinder reser tillsammans med en person som kan ge assistans, om passageraren inte kan uppfylla de viktigaste säkerhetskraven utan assistans (nä flytvästen, spärra fast säkerhetsbältet och evakuera planet i en nödsituation) [artikel 3].
- Om ett flygbolag inte följer denna förordning kan passagerare med funktionsnedsättning lämna in ett klagomål till flygplatsens ledningsenhet, flygbolag eller organ som utsetts av den medlemsstat där flygplatsen är belägen [artikel 15].
- Medlemsstaterna får fastställa sanktioner för alla EU-flygbolag som inte följer denna förordning [artikel 16].
- Information om säkerhetsregler och begränsningar som gäller för utrustning och anordningar som används av passagerare med funktionsnedsättning ska finnas och erbjudas i tillgängliga format. Detta gäller researrangörer och resebyråer som bokar flygresor [artikel 4].

- Assistanshundar måste få tas med på flygplan i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning [artikel 7].

- **Införande**

Förordningen gäller för alla medlemsstater från och med juli 2008.

3.4.5. Direktiv 2009/45/EU om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg

- **Syfte**

[Genom direktiv 2009/45/EG](#) införs en enhetlig säkerhetsnivå för människoliv och egendom på nya och existerande passagerarfartyg och höghastighetspassagerarfartyg när båda kategorierna av fartyg och höghastighetsfartyg används på inrikes resor. I direktivet fastställs också förfaranden för förhandlingar på internationell nivå i syfte att harmonisera reglerna för passagerarfartyg som används på internationella resor.

- **Omfattning**

Detta direktiv är tillämpligt på följande passagerarfartyg och höghastighetsfartyg som används på inrikes resor [artikel 3]:

- Nya och existerande passagerarfartyg med en längd av minst 24 meter
- Höghastighetspassagerarfartyg

- **Huvudsakliga bestämmelser**

Se bilaga III för mer information.

- Fartygets konstruktion ska göra det möjligt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att enkelt ta sig ombord och gå i land med eller utan assistans. Den måste också göra det möjligt för dem att förflytta sig på fartyget, gå in i och ut ur däck utan hjälp eller genom ramper eller hissar. Ledstänger, korridorer och passager, dörröppningar och dörrar måste vara anpassade för en rullstolsburen persons rörelseförmåga.

- Skyltar som tillhandahålls på ett fartyg för att hjälpa passagerare bör vara tillgängliga och lätta att läsa för personer med nedsatt rörlighet (inklusive personer med sensoriska funktionshinder) och placeras på viktiga punkter.
- Operatörerna bör ha möjlighet ombord på fartyget att tillhandahålla visuella och verbala meddelanden till personer med funktionsnedsättning. Larmsystem skall vara utformade så att de är tillgängliga för passagerare med nedsatt rörlighet, inbegripet passagerare med sensoriska svårigheter eller inlärningssvårigheter.

- **Införande**

Detta direktiv skulle ha införlivats av alla medlemsstater senast i januari 2003.

Förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar

- **Syfte**

[I förordning \(EU\) nr 1177/2010](#) fastställs reglerna om rättigheter för passagerare som reser till sjöss eller på inre vattenvägar och de **villkor** som transportleverantörerna erbjuder.

- **Omfattning**

- Denna förordning ska tillämpas på passagerare som reser med persontransporter som utförs av ett EU-lufttrafikföretag och som stiger på och/eller stiger av på en medlemsstats territorium. Det finns dock vissa undantag, t.ex. är förordningen inte tillämplig på fartyg som är godkända för att medföra upp till 12 passagerare eller andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar [artikel 2].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

- Medlemsstaterna ska se till att hamnförvaltare och transportföretag fastställer icke-diskriminerande tillträdesregler för passagerare [artikel 9].
- Passagerare får inte nekas bokning, biljett eller ombordstigning på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Vägran är endast tillåten av berättigade säkerhetsskäl [artikel 7].

- Assistans på plats till passagerare med funktionshinder måste tillhandahållas kostnadsfritt i hamnen och ombord. Passagerarna måste kunna gå ombord och landstiga på ett säkert sätt. Terminaloperatörerna ska se till att deras personal har lämplig utbildning för att tillhandahålla denna assistans [artikel 14].
- Information om resan, inklusive tillträdesvillkor, ska finnas tillgänglig i tillgängliga format [artikel 9].
- Assistanshundar ska inhysas i enlighet med lagstiftningen i den medlemsstat där tjänsteleverantören bedriver verksamhet från [artikel 10].

- **Införande**

Förordningen har tillämpats i alla medlemsstater från och med den 18 december 2012.

[I avsnitt 5.4 i denna rapport finns en sammanfattning av de allmänna tillgänglighetskrav som gäller för kollektivtrafiken i Europa.](#)

3.5. Digitala tjänster

3.5.1. Förordning (EU) 2022/2065 om en inre marknad för digitala tjänster (rättsakten om digitala tjänster)

- **Syfte**

[I förordning \(EU\) 2022/2065](#) fastställs harmoniserade regler för tillhandahållande av digitala förmedlingstjänster på den europeiska inre marknaden till förmedlingstjänster som erbjuds mottagare i EU.

- **Omfattning**

Förordningen är tillämplig på förmedlingstjänster som erbjuds mottagare i EU [artikel 2].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

I denna förordning efterlyses inrättandet av en uppförandekod som underlättar tillgängligheten för mycket stora onlineplattformar och sökmotorer för att säkerställa att informationen uppfyller tillgänglighetskraven i EU-lagstiftningen. Med

andra ord måste sådan information vara lätt att hitta och tillgänglig för personer med funktionsnedsättning [artikel 47].

- **Införande**

Förordningen trädde i kraft i november 2022 och måste gälla för alla medlemsstater från och med den 17 februari 2024.

3.5.2. Förordning (EU) nr 910/2014 om elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden

- **Syfte**

[Förordning \(EU\) nr 910/2014](#) (eIDAS-förordningen) syftar till att öka förtroendet för EU-omfattande elektroniska transaktioner och öka effektiviteten hos offentliga och privata onlinetjänster och e-handel. Det undanröjer också hinder för system för elektronisk identifiering och elektroniska signaturer, så att både enskilda och juridiska personer kan använda sin elektroniska identifiering i vilket EU-land som helst.

- **Omfattning**

Genom förordningen inrättas en gränsöverskridande rättslig ram för elektroniska signaturer, elektroniska stämplat, elektronisk tidsstämpling, certifierad elektronisk leverans och autentisering av webbplatser [artikel 2].

- **Huvudsakliga bestämmelser**

När så är möjligt ska betrodda tjänster som tillhandahålls och slutanvändarprodukter som används vid tillhandahållandet av dessa tjänster göras tillgängliga för personer med funktionsnedsättning [artikel 15].

- **Införande**

Denna förordning gäller för alla medlemsstater från och med den 1 juli 2016.

3.6. Tillgång till rättslig prövning

3.6.1. Direktiv 2012/29/EU om fastställande av miniminormer för brottsoffers rättigheter och för stöd till och skydd av dem

- **Syfte**

[Direktiv 2012/29/EU](#) syftar till att säkerställa att brottsoffer erkänns, behandlas på ett respektfullt, professionellt, lyhört och icke-diskriminerande sätt och får lämplig information, stöd och skydd. Det syftar också till att säkerställa att de kan delta i straffrättsliga förfaranden.

- **Omfattning**

Bestämmelserna i direktivet är tillämpliga på brottsoffer för alla brott, men särskild uppmärksamhet ägnas åt särskilda kategorier av brottsoffer, däribland brottsoffer med funktionsnedsättning.

- **Huvudsakliga bestämmelser**

EU:s medlemsstater måste se till att brottsoffer med funktionsnedsättning fullt ut kan åtnjuta de rättigheter som fastställs i detta direktiv, på samma villkor som andra, till exempel genom att se till att kommunikationen sker på ett enkelt och tillgängligt språk, muntligen eller skriftligen. De ska också underlätta tillgängligheten till lokaler där straffrättsliga förfaranden genomförs och se till att den information som lämnas uppfyller de tillgänglighetskriterier som fastställs i EU-lagstiftningen [punkt 15].

- **Införande**

Direktivet trädde i kraft i november 2012. Tidsfristen för införlivande löpte ut den 16 november 2015.

4. Standarder kopplade till EU-direktiv och mandat.

4.1. Standarder för tillgänglighet

4.1.1. EN 301 549 Tillgänglighetskrav för IKT-produkter och IKT-tjänster

- **Standardens syfte och tillämpningsområde**

Den europeiska standarden [EN 301 549](#) specificerar de funktionella tillgänglighetskraven för en mängd olika lösningar för informations- och kommunikationsteknik (IKT). De senaste 2 versionerna av denna standard har harmoniserats. Den senaste versionen, [EN 301 549 v3.2.1](#) är den som för närvarande är i kraft.

Standarden innehåller en beskrivning av testprocedurer, och hänvisar till WCAG 2.1 för tillämpning av tillgänglighetskrav. Den är avsedd att användas med webbaserad, icke-webbteknik, produkter och tjänster som använder både mjukvara och hårdvara.

Denna standard antogs som svar på Europeiska kommissionens standardiseringsmandat <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021D1339M> [376](#) och [M 554](#).

4.1.2. SS-EN 17210:2021 Tillgänglighet och användbarhet i bygg miljö – Funktionskrav

- **Standardens syfte och tillämpningsområde**

[Standarden EN 17210:2021](#) har tagits fram som svar på EU-kommissionens standardiseringsuppdrag [M 420](#) Byggd miljö. Den specificerar en rad krav och rekommendationer för funktionell tillgänglighet och användbarhet för många konstruktionselement, montering, interiörkonfiguration samt de komponenter och beslag som utgör den byggda miljön.

Specifikt avser dessa funktionskrav och rekommendationer konstruktion av utomhusmiljöer för fotgängare och stadsområden, åtkomst till byggnader, inomhuscirkulation och användning av anläggningar i byggnaderna, utrymning av

byggnader i normala situationer och evakuering i nödsituationer. Standarden innehåller också funktionskrav och rekommendationer relaterade till byggnader för specifika användningsområden, t.ex. boende, inklusive hotell och anpassningsbara bostäder, kultur-, fritids- och sportanvändning samt transportanläggningar.

Kraven och rekommendationerna är formulerade i kvalitativa termer och beskriver de mål som ska uppnås utifrån mångfalden av användare i ett livsloppsperspektiv. De kan användas som kriterier vid tilldelning av offentliga kontrakt och för andra ändamål, t.ex. för tillgänghetslagstiftning.

Två tekniska rapporter har tagits fram för att läsas tillsammans med standarden EN 17210. Dessa är:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Tillgänglighet och användbarhet i den byggda miljön – Tekniska prestandakriterier och specifikationer. Detta dokument exemplifierar de tekniska prestandakriterierna och specifikationerna för att uppfylla de funktionskrav som anges i den europeiska standarden EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Tillgänglighet och användbarhet i den byggda miljön – Bedömning av överensstämmelse. Detta dokument bedömer överensstämmelsen med de funktionella kraven som anges i EN 17210-standardens.

4.1.3. SS-EN 17161:2019 Design för alla – tillgänglighet

- **Standardens syfte och tillämpningsområde**

[Standard 17161:2019](#) specificerar krav och rekommendationer som gör det möjligt för organisationer att utöka mångfalden hos de människor de betjänar genom att identifiera deras olika behov, egenskaper, förmågor och preferenser och involvera dem i sina procedurer och processer. Det hjälper också organisationer att uppfylla gällande lagkrav när det gäller tillgänglighet för deras produkter, varor och tjänster.

I detta dokument främjas tillgänglighet i enlighet med strategin "design för alla" för produkter, varor och tjänster som används dagligen och deras interoperabilitet med tekniska hjälpmedel. Den tillhandahåller dock inga tekniska designspecifikationer.

Kraven som anges i denna standard är generiska och tillämpliga på ett brett utbud av produkter och tjänster.

5. Bilaga I. Tillgänglighetskrav

5.1. Krav på digital tillgänglighet

Följande tillgänglighetsbehov och -krav måste beaktas vid utveckling av webbplatser, applikationer samt andra produkter och tjänster som omfattas av EU-lagstiftningen, inklusive de som rör buss-, järnvägs-, flyg- och vattenvägstransporter.

Anm.: Tabell A.1 i standarden EN 301 549 innehåller en mer detaljerad lista över tillgänglighetskrav för webbinnehåll.

5.1.1. Användning utan syn

Det måste finnas minst ett användningssätt som inte kräver syn. Till exempel skärmläsare eller punktskrift. För att förbättra användningen utan syn måste innehållet innehålla följande:

- Textalternativ - allt innehåll som inte är text, t.ex. bilder, måste ha ett textalternativ som förmedlar motsvarande innebörd eller syfte. (EN 301 549: avsnitt 10.1.1).
- Lämplig innehållsstruktur – innehållet måste ha korrekt kapslade rubriker (H1, H2, H3) och etiketter. Den måste vara logiskt och semantiskt organiserad. (EN 301 549: avsnitt 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Tangentbordsåtkomst - Alla funktioner i innehållet måste kunna användas via ett tangentbordsgränssnitt, inte bara med en mus. (EN 301 549: avsnitt 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Multimedieinnehåll – allt multimedieinnehåll måste vara syntolkat. (EN 301 549: avsnitt 7.2, 7.3 och 9.1.2.3).

5.1.2. Användning med begränsad syn

Digitalt innehåll, digitala produkter och digitala tjänster måste tillhandahålla eller vara kompatibla med funktioner som gör det möjligt för slutanvändare med begränsad syn att se det bättre.

- Öka storleken på texten – texten måste kunna ändras i storlek. (EN 301 549: avsnitt 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Tillräcklig färgkontrast – Färgkontrastkombinationen måste vara tillräcklig. Användarna måste också kunna justera färgkontrasten. (EN 301 549: avsnitt 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Användning utan färguppfattning

Innehållet får inte kräva att slutanvändarna skiljer mellan olika färger.

- Användning av färg – all information som förmedlas med enbart färg måste ha ett tillgängligt alternativ, t.ex. text. (EN 301 549: avsnitt 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Användning utan hörsel

Om produkten eller tjänsten har multimedieinnehåll måste det finnas ett alternativ till auditiv information.

- Teckenspråkstolkning – medieinnehåll som finns tillgängligt på en webbplats eller i en applikation bör innehålla teckenspråkstolkning (EN 301 549: avsnitt 6.5).

5.1.5. Användning med begränsad hörsel

Om produkten eller tjänsten innehåller multimedieinnehåll måste den innehålla funktioner som gör det möjligt för användarna att höra informationen bättre.

Användare utan hörsel kan också dra nytta av dessa tillgänglighetsfunktioner.

- Textalternativ – allt multimedieinnehåll måste ha undertexter. (EN 301 549: avsnitt 7.1).
- Alternativ till röstmeddelanden – om webbplatsen, applikationen eller produkten tillhandahåller kommunikationstjänster måste det finnas ett alternativ till röstmeddelanden. Till exempel textmeddelandetjänster (EN 301 549: avsnitt 6.4).

- Realtidstext (RTT) – ett exempel på denna funktion är en programvara som tillhandahåller textning i realtid under telefonsamtal. Personen med begränsad hörsel läser vad personen i andra änden säger (EN 301 549 avsnitt 6.2).

5.1.6. Användning utan röstfunktioner

Om innehållet, produkten eller tjänsten kräver röstinmatning måste den tillhandahålla ett alternativ. Vissa användare utan röstfunktioner drar nytta av hjälpmedelsfunktioner som är utformade för användare utan eller med begränsad hörsel, till exempel textmeddelandetjänster eller textfunktioner i realtid.

- Tillhandahålla ett alternativ till autentisering genom röstigenkänning (EN 301 549, avsnitt 5.3).
- En videokonferensplattform som tillhandahåller kommunikation med röst måste också tillhandahålla en kanal för textkommunikation i realtid (EN 301 549, avsnitt 6.2.1.2).
- En röstbaserad tjänst måste tillhandahålla ett alternativ som inte kräver röstsamtal (EN 301 549, avsnitt 6.4).

5.1.7. Användning med begränsad funktion eller styrka i händerna, eller begränsad räckvidd

Produkterna får inte innehålla egenskaper som kräver användning av stor styrka eller omfattande räckvidd. Produkter som kräver att användarna rör vid en skärm, gör handledsrörelser eller använder stor kraft måste dock erbjuda alternativ, t.ex. röststyrningsfunktioner.

- Användning av stor kraft – användare ska inte behöva använda stor kraft för att aktivera ett element i ett användargränssnitt. (EN 301 549: avsnitt 8.4.2.2).

5.1.8. Minimera ljusflimmar som kan utlösa krampanfall

Undvik att publicera innehåll som blinkar 3 gånger eller mer per sekund, eller att blixten ligger under de allmänna tröskelvärdena för blyxt och röd blyxt. Tillåt användare att stoppa alla animeringar som ingår (EN 301 549: avsnitt 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Användning med begränsad kognition, språk eller inläring

Information om produkter eller tjänster ska vara tydlig och utan användning av teknisk jargong eller komplicerade termer (EN 301 549, avsnitt 9.3.1). Instruktioner och etiketter måste också vara tydliga (EN 301 549 avsnitt 9.3.3.2).

5.2. Information om produkter och tjänster

Information om tjänster och produkter som omfattas av Tillgänglighetsdirektivet måste finnas tillgänglig i mer än ett format. Till exempel på en webbplats, applikation, audiovisuellt material etc. Detta inbegriper information om tillgänglighetsmöjligheter som erbjuds av leverantörer av flyg-, tåg-, buss- och vattenburna tjänster.

Informationen om produkter som finns på själva produkten (märkning, förpackning och varningar) och bruksanvisning (bruksanvisning, webbplats, app etc.) måste innehålla följande:

- Produktens syfte, hur man aktiverar och använder den
- Kompatibilitet med tekniska hjälpmedel
- Tillgänglighetsfunktioner som ingår och hur du använder dem

5.3. Europeiskt larmnummer (112)

Personer med funktionsnedsättning, inklusive dövblinda, måste kunna få tillgång till det gemensamma europeiska larmnumret 112 på samma villkor som andra. Detta är bindande för alla medlemsstater.

- Tjänsten måste vara kompatibel med alternativa kommunikationsformer som sms, realtidstext, videosamtal eller förmedlingstjänster, inklusive redan

skriven text eller piktogram. IKT-tjänster som tillhandahåller förmedlingstjänster eller tillträde till larmtjänster måste uppfylla tillämpliga krav i [Etsi ES 202 975](#). (EN 301 594: avsnitt 13).

- Vid användning av textbaserad kommunikation som SMS, chatt eller realtidstext måste operatörerna meddela uppringaren att meddelandet har tagits emot.
- Operatörerna måste kunna svara på videosamtal på nationellt och internationellt teckenspråk.
- Ett lättförståeligt språk ska användas i all kommunikation med den som ringer.
- Tysta samtal måste beaktas eftersom den som ringer kan vara en person i en verklig nödsituation som kanske inte kan prata.

(Källa: [EENA, \(2021\). Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning](#)).

5.4. Tillgänglighetskrav för färdtjänst

Buss- och hamnterminaler, flygplatser och tågstationer måste utformas så att passagerarna lätt kan hitta rätt och förflytta sig. Nedan följer en sammanfattning av de allmänna kraven för att göra transporttjänster tillgängliga. För en detaljerad förklaring och instruktioner om hur man utformar kollektivtrafikplatser, se standarden EN 17210:2021.

- **Information** - Rutter inne på en station eller en terminal måste vara ordentligt skyltade och väl upplysta. Skyltar måste vara lätta att uppfatta och förstå. Informationen ska vara fullständig, koncis och aktuell med igenkännbara symboler, ikoner och piktogram. Det ska också finnas taktila skyltar för personer med synnedsättning. Skyltar med information om nödsituationer och säkerhet bör prioriteras framför reklam. (EN 17210:2021: avsnitt 6.2, 6.4, 6.6 och 6.7).
- **Tillräcklig visuell kontrast** - Det måste finnas olika nivåer av visuell kontrast för att göra det lättare för människor att uppfatta sin omgivning och känna igen de olika områdena. Till exempel en måttlig kontrast mellan stora ytor (golv,

väggar, tak etc.), dörrar och dörrkarmar, dörröppnings- och stängningskomponenter, ledstänger och väggar och andra fasta element i miljön. För säkerhetsrelaterade element bör hög kontrast tillhandahållas. Till exempel glasväggar, åtkomst till rulltrappor, trappkanter etc. (EN 17210:2021: avsnitt 6.3).

- **Ljudinformation** - Stationer, terminaler och flygplatser måste tillhandahålla ljudinformation för att varna för faror och nödsituationer, meddela gatenummer, biljettupphämtning etc. Denna information måste vara lätt att förstå, i tillräcklig omfattning och entydig. Den måste också finnas i mer än ett format, till exempel som en offentlig kungörelse **och** i en ansökan. (EN 17210:2021: avsnitt 6.5).
- **Tillgängliga rutter** - Minst en tillgänglig rutt måste tillhandahållas för att ansluta alla huvuddelar av en terminal. Till exempel ankomstplatser, tillgängliga ingångar inklusive informationspunkter för passagerare. Dessa rutter måste följa det kortaste avståndet från infarten till destinationen och parkeringsområdet. Den måste också vara avskild från passage av fordon, inklusive cyklar, med en trottoarkant, ett räcke eller en barriär. (EN 17210:2021: avsnitt 7.1).
- **På- och avstigningsområden** - Måste vara markerade med International Accessibility Symbol och ISO-symbolen. När det finns en nivåskillnad mellan vägen och trottoaren måste det finnas en fördjupning för att underlätta förflyttning av personer som använder rullstol. Fordon med särskilda lyftanordningar skall ge utrymme för en person som använder rullstol att manövrera på ett säkert sätt. Sittplatserna måste vara belägna nära på- och avstigningsområdet. Dessutom måste taktila gångyteindikatorer tillhandahållas så att blinda kan hitta vägen in och ut. (EN 17210:2021: avsnitt 8.2).
- **Parkeringsplatser för rörelsehindrade** – Parkeringsplatser som är reserverade för personer med funktionsnedsättning ska ligga nära byggnadens entré. Antalet reserverade platser måste fastställas i nationell lagstiftning. (EN 17210:2021: avsnitt 8.3).

- **Ramper** - Byggnader ska utformas på ett sådant sätt att ramper inte behövs. Ramper är nödvändiga när lutningen på en tillgänglig rutt är större än en svag lutning. Dessutom bör en trappstegsflygning tillhandahållas om inte nivåändringen är lika med eller mindre än två steg. På samma sätt bör sektioner med böjda ramper undvikas. Inomhusramper bör endast användas för att täcka begränsade nivåskillnader och aldrig för att ansluta olika våningar i en byggnad. (EN 17210:2021: avsnitt 10.1).
- **Tillgängliga toaletter** - Tillgängliga toaletter är viktiga på alla offentliga platser. De bör finnas i områden som är lätta och snabba att hitta. Minst ett badrum måste vara unisex för att kunna användas av båda könen. De måste också göra det möjligt att förflytta en brukare från rullstol till toaletten i åtanke. Dessutom bör toaletter ha ett handfat och ge möjlighet att ringa efter hjälp i händelse av en nödsituation. (EN 17210:2021: avsnitt 12.1).