

# AccessibleEU Zárójelentés

## Az akadálymentesítésre vonatkozó európai jogszabályok áttekintése

Együtműködés a fogyatékos emberek számára hozzáférhetőbb Európai Unióért.

A konzorcium tagjai:



## Tartalom

1. A AccessibleEU-ról .....	2
2. A jelentés célja.....	2
3. A hozzáférhetőségre vonatkozó európai jogszabályok.....	3
3.1. Európai Hozzáférhetőségi Irányelv .....	3
3.2. Közbeszerzés .....	8
3.3. Kommunikáció, média és információs technológia.....	9
3.4. Tömegközlekedés.....	12
3.5. Digitális szolgáltatások.....	23
3.6. Az igazságszolgáltatáshoz való jog .....	25
4. Az uniós irányelvekhez és előírásokhoz kapcsolódó szabványok. ....	26
4.1. Hozzáférhetőségi szabványok .....	26
5. I. melléklet: Hozzáférhetőségi követelmények.....	28
5.1. Digitális hozzáférhetőségi követelmények.....	28
5.2. Információk a termékekről és szolgáltatásokról .....	31
5.3. Egységes európai segélyhívószám (112) .....	32
5.4. A szállítási szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelmények.....	33

## 1. A AccessibleEU-ról

Az Európai Hozzáférhetőségi Tudásközpont (AccessibleEU) az [Európai Bizottság fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló stratégiájában javasolt kiemelt kezdeményezések egyike](#). A Központ fő célja, hogy támogassa az Európai Unió (EU) akadálymentesítési jogszabályainak végrehajtását valamennyi tagállamban, valamint hogy megkönnyítse a vonatkozó ismeretekhez való hozzáférést, ezzel növelve a tagállamok akadálymentesítési politikáinak koherenciáját és hatékonyságát. Az AccessibleEU összegyűjti az esélyegyenlőség különböző területeivel foglalkozó nemzeti hatóságokat, szakértőket, szakembereket és más érdekelt feleket, hogy megosszák egymással a tapasztalataikat, a bevált gyakorlatokat és szaktudásukat az uniós jog végrehajtásának megkönnyítése érdekében.

## 2. A jelentés célja

Ez a jelentés egy tömör és könnyen használható dokumentum, amelynek célja, hogy tájékoztatást nyújtson a hozzáférhetőségre vonatkozó legfontosabb európai uniós jogszabályokról és szabványokról. Az olvasó megismerheti ezek célkitűzéseit, hatókörét és a főbb követelményeket. Ez a dokumentum tartalmazza azokat a határidőket is, ameddig a tagállamoknak végre kell hajtaniuk az alábbi rendelkezéseket, vagy át kell ültetniük azokat a nemzeti jogba.

Fontos azonban, hogy az olvasók nemzeti szinten ellenőrizzék, hogy mit tettek hazájukban az illetékes hatóságok és szolgáltatók a jogszabályoknak való megfelelés érdekében. További magyarázatokért a dokumentumban összefoglalt jogi aktusokkal kapcsolatban az AccessibleEU készített egy kiegészítő útmutatást, amely a projekt [Központ honlapján](#) érhető el.

### 3. A hozzáférhetőségre vonatkozó európai jogszabályok

#### 3.1. Európai Hozzáférhetőségi Irányelv

##### 3.1.1. (EU) 2019/882 irányelv a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi (hozzáférhetőségi) követelményekről

- **Célkitűzés**

[Az \(EU\) 2019/882 irányelv](#), vagyis az Európai Hozzáférhetőségi Irányelv célja a nemzeti jogszabályok és az akadálymentességi minimumkövetelmények harmonizálása a belső piac megfelelő működésének biztosítása érdekében. A végső célja, hogy Európát egy befogadóbb társadalommá tegye azáltal, hogy javítja a fogyatékkal élők számára a termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőséget, beleértve az információs és kommunikációs technológiák (IKT) területét. Az irányelv követelményeket állít a fogyatékos fogyasztók számára megengedhető internet-hozzáférés és hangkommunikáció, valamint az ehhez kapcsolódó berendezések és szolgáltatások elérhetősége tekintetében.

- **Hatály**

Az irányelv középpontjában digitális technológiák állnak és a 2025. június 28. után [2. cikk] forgalomba hozott termékekre és szolgáltatásokra alkalmazandó. Ezek a következők:

- Okostelefon, táblagépek, számítógépek és operációs rendszerek, TV-berendezések
- ATM-ek és fizetési terminálok
- E-olvasók és e-könyvek
- Jegykiadó és utasfelvételi automaták
- Telefonos szolgáltatások
- Banki szolgáltatások
- Elektronikus kereskedelem
- Weboldalak és a közlekedéshez kötődő egyéb információforrások

- Audiovizuális médiaszolgáltatások
- Hívások a 112-es európai segélyhívószámra.

[Az ezen irányelv hatálya alá tartozó termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó hozzáférhetőségi követelmények összefoglalása az 5. szakaszban található.](#)

- **Főbb rendelkezések**

Az uniós tagállamoknak át kell ültetniük ezt az irányelvet nemzeti jogrendszerükbe. Kötelesek teljesíteni annak céljait, de a végrehajtás módjáról szabadon dönthetnek [31. cikk].

- A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a gyártók és a szolgáltatók az Európai Hozzáférhetőségi Irányelv hatálya alá tartozó termékeket csak akkor hozzák forgalomba, illetve akkor vezessenek be szolgáltatásokat, ha azok megfelelnek az irányelv I. mellékletében [6. cikk] meghatározott hozzáférhetőségi követelményeknek.
- Amennyiben valamely termékek és szolgáltatások megfelelnek az Európai Hozzáférhetőségi Irányelvben meghatározott hozzáférhetőségi követelményeknek, a tagállamok nem akadályozhatják területükön azok forgalmazását hozzáférhetőségi követelményekkel kapcsolatos okokból kifolyólag [6. cikk].
- A termékek tekintetében az Európai Hozzáférhetőségi Irányelv kötelezettségeket ró a gyártókra, a meghatalmazott képviselőkre, az importőrökre és a forgalmazókra [7. cikk].
- A gyártóknak biztosítaniuk kell, hogy a termékek tervezése és gyártása az ezen irányelvben meghatározott alkalmazandó hozzáférhetőségi követelményekkel összhangban történjen. Megfelelőség-értékelést kell végezniük és EU-megfelelőségi nyilatkozatot kell készíteniük, amelyet 5 évig meg kell őrizni, és kérésre az érintett hatóságok rendelkezésére kell bocsátani. Továbbá CE jelölést is el kell helyezniük a terméken [7. cikk].

- A piacfelügyeleti hatóságoknak ellenőrizniük kell az alkalmazandó hozzáférhetőségi követelményeknek való megfelelést, és szükség esetén fel kell szólítaniuk a gyártót arra, hogy ésszerű időn belül tegyen meg minden megfelelő korrekciós intézkedést, és amennyiben ez nem történik meg, vonja ki a terméket a piacról [19. cikk].
- A szolgáltatóknak az irányelvben meghatározott hozzáférhetőségi követelményeknek megfelelően kell a szolgáltatásokat megtervezniük és megvalósítaniuk, és tájékoztatást kell nyújtani arról, hogy a szolgáltatások miként felelnek meg az alkalmazandó hozzáférhetőségi követelményeknek. Ezeknek az információknak különböző hozzáférhető formátumokban elérhetőeknek kell lenniük a szolgáltatás teljes időtartama alatt [13. cikk].
- A tagállamoknak ki kell jelölniük azokat a hatóságokat, amelyek felelősek annak ellenőrzéséért, hogy a szolgáltatások megfelelnek-e a vonatkozó hozzáférhetőségi követelményeknek, nyomon kell követniük a panaszokat és a meg nem feleléssel kapcsolatos kérdésekről szóló jelentéseket, és ellenőrizniük kell, hogy a szolgáltató megtette-e a szükséges korrekciós intézkedéseket [23. cikk].

[A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelményekről szóló információk összefoglalása a jelentés 5.2. szakaszában található.](#)

- **Épített környezet**

Az Európai Hozzáférhetőségi Irányelv a tagállamokra hagyja, hogy megfeleljenek az irányelv hatálya alá tartozó szolgáltatások ügyfelei által használt épített környezetre vonatkozó akadálymentességi követelményeknek. A III. melléklet tartalmazza az e célt szolgáló irányadó követelmények listáját [4. cikk].

- **Mentesség**

A szolgáltatásokat nyújtó kisvállalkozások általában mentesülnek az (EU) 2019/882 irányelvnek való megfelelés alól. [4. cikk].

- **Aránytalan teher és lényegi eltérés: mik ezek és mikor van erre szükség**

Az irányelvben meghatározott hozzáférhetőségi követelmények annyiban alkalmazandóak, amennyiben nem követelik meg a termék vagy a szolgáltatás olyan módosítását, amely lényegi eltérést eredményez, és nem rónak aránytalan terhet az érintett gyártókra vagy szolgáltatókra, amely további túlzott szervezési vagy pénzügyi terhet jelentene a vállalkozás számára (például emberi és pénzügyi erőforrásaik jelentős részét lekötné). A prioritás, az idő vagy az ismeretek hiánya nem tekinthető jogos indoknak. Azok az állami, vagy magántulajdonban lévő szervezetek, amelyek támogatásban részesülnek, nem hivatkozhatnak pénzügyi problémák miatti aránytalan teherre.

Az érintett gyártóknak és szolgáltatóknak fel kell mérniük, hogy az hozzáférhetőségi követelményeknek való megfelelés nem okozna lényegi eltérést vagy jelentene-e aránytalan terhet. Ezt a felmérést dokumentálniuk kell, és minden releváns eredményt öt évig meg kell őrizniük. [14. cikk].

- **Ütemezés**

- 2022. június 28. – Az irányelv nemzeti jogrendbe történő átültetésének határideje a tagállamok számára.
- 2025. június 28. – A tagállamokban meg kell valósulni a jogalkalmazásnak
- 2030. június 28. – annak az átmeneti időszaknak a vége, amely alatt a szolgáltatók használhatták az Európai Hozzáférhetőségi Irányelvben meghatározott hozzáférhetőségi követelményeknek meg nem felelő termékeket. Eddig az időpontig minden tagállamnak jelentést kell benyújtania – ezt követően 5 évente egyet –, melyben értékeli az irányelv alkalmazásának helyzetét.
- 2045. június 28. – minden nem hozzáférhető önkiszolgáló terminált el kell távolítani.

### 3.1.2. (EU) 2016/2102 irányelv a közszférához tartozó szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak hozzáférhetőségéről

- **Cél**

Az [\(EU\) 2016/2102 irányelv](#) meghatározza azokat a minimumkövetelményeket, amelyeket teljesíteni kell, hogy a weboldalak és az alkalmazások a fogyatékossgal élő személyek számára hozzáférhetőek legyenek. A tagállamok az uniós joggal összhangban fenntarthatnak vagy bevezethetnek olyan intézkedéseket, amelyek túlmutatnak az irányelvben a honlapok és mobilalkalmazások hozzáférhetőségére vonatkozóan megállapított minimumkövetelményeken.

- **Hatály**

Az irányelv valamennyi közszféréhez tartozó weboldalra és mobilalkalmazásra vonatkozik minden tagállamban. A cél a fogyatékossgal élő személyek számára az online közszolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása.

- **Főbb rendelkezések**

- A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a közszférabeli szervezetek honlapjaik és mobilalkalmazásaik érzékelhetővé, kezelhetővé, érthetővé és stabilá tételével hozzáférhetőkké váljanak.
- A közszférabeli szervezetek egy adott honlap vagy mobilalkalmazás tekintetében eltérhetnek a követelményektől, ha az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés aránytalan terhet róna rájuk, figyelembe véve az érintett közszférabeli szervezet méretét, erőforrásait és jellegét, valamint az érintett közszférabeli szervezetnek becsült költségeit és hasznát a fogyatékossgal élő személyek becsült előnyeéhez viszonyítva [5. cikk].
- A közjogi szerveknek részletes akadálymentesítési nyilatkozatot kell tenniük arról, hogy weboldalaik miként felelnek meg az irányelvben meghatározott követelményeknek vagy a [2018. október 11-i \(EU\) 2018/1523 végrehajtási határozatban](#) meghatározott mintának [7. cikk].



- A tagállamok felelősek továbbá a honlapok és mobilalkalmazások számára készülő hozzáférhető tartalomfejlesztésre, -kezelésre és frissítésre vonatkozó képzési programok biztosításáért. Emellett fel kell hívniuk a figyelmet a hozzáférhetőségi követelmények jelentőségére, és meg kell osztaniuk egymással a jó gyakorlatokat [7. cikk].
- A tagállamoknak ellenőrizniük kell az irányelvben meghatározott hozzáférhetőségi követelményeknek való megfelelést, és jelentést kell tenniük az Európai Bizottságnak az elért eredményekről [8. cikk].
- Az állami szervezeteknek tájékoztatniuk kell a felhasználókat a hozzáférhetőséggel kapcsolatos problémák jelzésének módjáról, és linket kell biztosítaniuk a panaszbejelentő űrlaphoz vagy az erre létrehozott más mechanizmushoz [8. cikk].

- **Ütemezés**

Az uniós szervezetek valamennyi weboldalának 2020. szeptember 23-tól, a mobilalkalmazások esetében pedig 2021. június 23-tól kellett megfelelnie az irányelvnek [12. cikk].

[Az akadálymentességi igények és követelmények összefoglalása jelentés 5. szakaszában található.](#)

## **3.2. Közbeszerzés**

### **3.2.1. 2014/24/EU irányelv a közbeszerzésről**

- **Az irányelv célja és hatálya**

A [2014/24/EU irányelv](#) lefekteti az európai közbeszerzésre vonatkozó szabályokat. Meghatározza, hogy a termékek és szolgáltatások beszerzésekor mely esetekben kötelező a hozzáférhetőség. Ez az irányelv a közbeszerzés keretét meghatározó két fő uniós irányelv egyike, a [2014/25/EU irányelvvel \(közüzemi irányelv\)](#) együtt.

- **Hatály**

Csak azokra az ajánlatokra vonatkozik, amelyek pénzbeli értéke eléri az Európai Bizottság által megállapított értékhatárokat. A küszöbértékeket felülvizsgálata két évente történik. Az érintett feleknek rendszeresen tájékozódniuk kell az Európai Unió Hivatalos Lapjában a küszöbértékek naprakész mértékéről [1. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

- A közbeszerzési eljárást elsősorban elektronikus kommunikációs eszközök használatával kell lefolytatni. Ezek nem lehetnek diszkriminatívak, és meg kell felelniük a hozzáférhetőségi követelményeknek [22. cikk].
- A műszaki követelményeknek kell felelniük az Európai Hozzáférhetőségi Irányelv meghatározott hozzáférhetőségi kritériumoknak [42. cikk].
- A leggazdaságosabb ajánlatot a legkedvezőbb ár vagy költség alapján kell kiválasztani, de értékelési szempont lehet a legjobb ár-minőség arány is, amelyet a beszerzés tárgyára vonatkozó minőségi, környezetvédelmi és/vagy szociális szempontok alapján kell értékelni. Ilyen szempont lehet a hozzáférhetőség is [67. cikk (2) bekezdés].

- **Ütemezés**

A tagállamok számára az irányelv nemzeti jogba történő átültetésének határideje 2016. április 18. volt [90. cikk].

### 3.3. Kommunikáció, média és információs technológia

#### 3.3.1. (EU) 2018/1972 irányelv az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról

- **Cél**

Az [\(EU\) 2018/1972 irányelv](#) célja a távközlés, a média és az információs technológia harmonizált belső piacának megvalósítása a csatlakoztathatóság és a minőség javítása érdekében. Célja továbbá, hogy jobb fogyasztóvédelmet biztosítson, és lehetővé tegye a fogyatékos és idős felhasználók számára a

másokkal azonos feltételekkel való hozzáférést a kommunikációs szolgáltatásokhoz.

- **Hatály**

Az irányelv szabályozza az elektronikus hírközlő (távközlési) hálózatokat, a távközlési szolgáltatásokat, valamint a kapcsolódó létesítményeket és szolgáltatásokat [1. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

A kódex előírja a tagállamok számára, hogy biztosítsák minden fogyasztó számára – beleértve a fogyatékossgal élőköt is – a megfizethető és hozzáférhető kommunikációs szolgáltatásokhoz való hozzáférést. E tekintetben a tagállamok kötelességei:

- Megfelelő intézkedések bevezetése a fogyatékkal élők számára kialakított, megfizethető árú termékek és szolgáltatások piacának megteremtése érdekében, beleértve a segítő technológiákat tartalmazó berendezéseket is. Például a fogyatékkal élő fogyasztók számára a közvetítói szolgáltatások költségei egyezzenek meg a hangkommunikációs szolgáltatások átlagos költségeivel [226. bekezdés].
- A segélyhívó szolgáltatások, köztük a 112-es európai segélyhívószám hozzáférhetővé tétele a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára. Ennek a szolgáltatásnak ingyenesnek kell lennie [109. cikk (7)].
- A fogyatékossgal élő személyek segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek egyenértékűnek kell lennie a fogyatékossgal nem rendelkező személyek által élvezett szolgáltatásokkal [109. cikk (5)].

[A 112-es segélyhívó számra vonatkozó akadálymentesítési követelmények összefoglalása a jelen dokumentum 5.3. szakaszában található.](#)

- Annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal élő fogyasztók profitáljanak a versenyhelyzetből, és másokkal egyenlő feltételekkel férjenek hozzá az

elektronikus kommunikációs szolgáltatásokhoz, valamint a szolgáltatók közül másokkal egyenlő módon választhassanak. Például biztosítani kell az azonos szerződési feltételeket, beleértve az árakat, a különböző díjakat és a szolgáltatás minőségét [lásd 297. bekezdés].

- Annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél megfelelő és hozzáférhető támogatást kapjon bármely szolgáltatáshoz [85. cikk (4)].
- Annak biztosítása, hogy a szolgáltatással kapcsolatos információk, beleértve a szerződéses információkat is, világos, érthető módon és hozzáférhető formátumban álljanak rendelkezésre [102. cikk].

- **Időzítés**

Az irányelv nemzeti jogba történő átültetésének határideje a tagállamok számára 2020. december 21. volt. 2025 júniusáig valamennyi tagállamban legalább a valós idejű szöveg használhatósága hívások során szolgáltatást be kell vezetni [[European Emergency Number Association](#) 2021, 16. oldal].

### 3.3.2. Az (EU) 2018/1808 irányelv az audiovizuális médiaszolgáltatásokról

- **Cél**

Az [\(EU\) 2018/1808 irányelv](#) az audiovizuális médiaszolgáltatásokra vonatkozó nemzeti jogszabályok uniós szintű összehangolását szabályozza. Ez magában foglalja a hagyományos műsorszolgáltatást, valamint a kialakulóban lévő online platformokat és az új médiát, így számos szolgáltatóra vonatkozik, például műsorszolgáltatókra, videomegosztó platformokra és az Európai Unióban működő egyéb lekérhető audiovizuális médiaszolgáltatásokra.

- **Hatály**

Az irányelv a tagállamokban letelepedett médiaszolgáltatókra alkalmazandó. Alapvetően egy médiaszolgáltató akkor tekinthető letelepedettnek egy tagállamban, ha ott van a központi ügyvezetés és a szerkesztői döntések meghozatala abban a tagállamban történik. Azok az audiovizuális

médiaszolgáltatások, amelyek kizárólag harmadik országoknak szolgálnak, nem tartoznak ezen irányelv hatálya alá [2. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

- A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a joghatóságuk alá tartozó mediaszolgáltatók hozzáférhetővé tegyék tartalmaikat a fogyatékossgal élő személyek, különösen a látás- vagy hallássérültek számára [lásd: 22. bekezdés].
- A fogyatékossgal élő személyek számára biztosítani kell egy olyan kapcsolattartó pont vagy panasztételi lehetőség elérhetőségét, ahol hozzáférhetősséggel kapcsolatos kérdésekben online, hozzáférhető módon információhoz tudnak jutni vagy panaszt tudnak tenni [7. cikk].

- **Időzítés**

Az irányelv átültetésének határideje 2020. szeptember 19-én lejárt.

### 3.4. Tömegközlekedés

2023. november 23-án az Európai Bizottság javaslatot tett az [utasmobilitási csomagra](#), amelyben különös figyelmet fordít a fogyatékossgal élő és/vagy csökkent mozgásképességű utasok igényeire. A javaslatok célja, hogy jogaik megerősítése révén javítsák az utasok és az utazók utazási élményét.

A javaslat erősebb végrehajtási mechanizmusokat kínál, és új szabályokat vezet be azon légi utasok számára, akik közvetítőn keresztül foglalták le járatukat. Védi továbbá az egy utazás során különböző közlekedési eszközöket igénybe vevő utasok jogait. Például vonattal és busszal közlekedők számára. Azokat a csökkent mozgásképességű személyeket, akik utazás közben egyik közlekedési módról a másikra váltanak, a fuvarozók és az állomás üzemeltetői segítik a csatlakozási pontokon, ha egyetlen szállítási szerződés alapján utaznak, vagy amikor intermodális személyszállítási csomópontokon haladnak át. Emellett azoknak a légitársaságoknak, amelyek kísérő személyt írnak elő a csökkent

mozgásképességű utasok számára, biztosítaniuk kell a kísérő személy díjmentes utazását.

A novemberben javasolt utasmobilitási csomag elfogadásáig azonban az alább összefoglalt jogszabályok maradnak hatályban.

### 3.4.1. (EU) 2021/782 rendelet a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről

- **Cél**

Az [\(EU\) 2021/782 rendelet](#) lefekteti a vasúti személyszállítást igénybe vevő fogyatékos utasok jogaira és a vasúti közlekedési szolgáltatók által kínált feltételekre vonatkozó szabályokat.

- **Hatály**

Az Európai Unió vasúti személyszállítási utasjogai alapvetően valamennyi tagállamban valamennyi vasúti személyszállítási szolgáltatásra alkalmazandók. A tagállamok azonban a rendelet szerint bizonyos típusú szolgáltatásokat mentesíthetnek a szabályok alkalmazása alól. A rendelet a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyekre vonatkozik: azaz minden olyan személyre, aki maradandó vagy átmeneti károsodással él, amely akadályozhatja abban, hogy – más utasokkal azonos feltételekkel – teljes mértékben és hatékonyan használja a közlekedést, vagy akinek mozgásképessége a közlekedés során életkora miatt csökkent [2. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

- A fogyatékossgal élő, vagy csökkent mozgásképességű utasok részére történő helyfoglalás és menetjegy nem jelenthetnek többletköltségeket [11. cikk (4)].
- Az utazással kapcsolatos minden információnak, beleértve többek között a menetrend változásait, a vészhelyzeti információkat és a fedélzeti hozzáférési

- lehetőségeket, hozzáférhető formátumban rendelkezésre kell állnia [22. cikk (1)].
- Az állomások üzemeltetőinek és a vasúttársaságoknak mind az állomáson, mind az utazás során ingyenes segítséget kell nyújtaniuk a fogyatékossgal élő, vagy csökkent mozgásképességű utasok számára. A csökkent mozgásképességű személyek számára lehetővé kell tenni a vonatra történő problémamentes fel- és leszállást [23. cikk (1)].
  - Ha a vasúttársaság előírja a fogyatékossgal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyek kíséretét a vonaton, a kísérő személy jogosult az ingyenes utazásra, és lehetőség szerint a kísért utas mellett kell ülnie [23. cikk (1b)].
  - Az utazás során a fogyatékos vagy csökkent mozgásképességű utasok számára biztosítani kell ugyanazon szolgáltatások hozzáférhetőségét, mint ami a többi utas számára elérhető [23. cikk (1h)].
  - Az utasokat teljes mértékben és haladéktalanul kártalanítani kell a mozgást segítő eszközökben bekövetkezett bármilyen kárért vagy veszteségért, beleértve az utazás során megsérült vakvezető kutyák orvosi kezelését is [13. cikk].
  - Ha az utazás megszakad, és nem folytatható ugyanazon a napon, és a vasúttársaságnak szállást kell biztosítania éjszakára, lehetőség szerint a vakvezető kutyák igényeit is figyelembe kell venni [20. cikk (2)].
  - A vasútállomások üzemeltetőinek és a közlekedési vállalatoknak panaszkezelési rendszert kell bevezetniük az utasok számára. A panaszkezelési eljárásra vonatkozó utasításokat és részleteket hozzáférhető formátumban kell az utasok rendelkezésére bocsátani [28. cikk].
  - A fogyatékossgal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyeknek előzetesen utazási segítséget kell kérniük, amelyre egy 24 órás előzetes értesítési időszak áll rendelkezésre, amely 24 órával az indulás előtt kezdődően

zárul. Az állomások üzemeltetőinek és a szolgáltatóknak azonban észszerű erőfeszítéseket kell tenniük annak érdekében, hogy előzetes értesítés nélkül is segítséget tudjanak nyújtani [24. cikk].

- Emellett az ilyen segítségnyújtással foglalkozó személyzetnek fogyatékossgal kapcsolatos célzott képzésben kell részesülnie, hogy tudják, hogyan elégíthetik ki a fogyatékossgal élő utasok igényeit. Rendszeres frissítő tanfolyamokat is előírányoztak [26. cikk].

- **Időzítés**

Ez a rendelet 2023 júniusától valamennyi tagállamban alkalmazandó.

### 3.4.2. A Bizottság 1300/2014/EU rendelete az uniós vasúti rendszernek a fogyatékossgal élő és ba csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségével kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírásokról (PRM ÁME)

- **Cél**

Az [1300/2014/EU bizottsági rendelet](#), más néven a "PRM ÁME", a vonatok és vasútállomások akadálymentességével foglalkozik. A cél az, hogy valamennyi tagállam törekedjen vasúti rendszerének hozzáférhetőségének javítására a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára.

- **Hatály**

A mozgáskorlátozott személyekre vonatkozó PRM ÁME az állomások személyszállításra szolgáló valamennyi nyilvános területére vonatkozik. Kiterjed minden olyan szempontra, amely a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hozzáférése szempontjából releváns (pl. infrastruktúra, járművek, üzemeltetés és forgalomirányítás) [2. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

- Az új és felújított vonatokat és állomásokat hozzáférhető megoldásokkal szükséges kialakítani, mint például:



- kerekesszékekkel megközelíthető mosdók
- hangjelzések
- indukciós hurok a jegypénztárnál
- taktilis jelzések a peronokon
- világítás

Részletes információkért lásd a melléklet 4.2. pontját.

- A tagállamoknak Nemzeti Végrehajtási Tervet kell kidolgozniuk, és törekedniük kell annak gyakorlati megvalósítására, amelyben meghatározzák, hogyan fogják fokozatosan felszámolni a vasúthálózat valamennyi a hozzáférhetőséget akadályozó ismert tényezőt. [8. cikk].

- **Időzítés**

A bizottsági rendeletet 2014 novemberében hirdették ki, és 2015 januárjában lépett hatályba.

### 3.4.3. 181/2011/EU rendelet az autóbusszal közlekedő utasok jogairól

- **Cél**

A [181/2011/EU rendelet](#) megállapítja az autóbusszal közlekedő utasok jogaira és az autóbusszal történő személyszállítást biztosító szolgáltatók által kínált feltételekre vonatkozó szabályokat.

- **Hatály**

A rendelet azokra az utasokra alkalmazandó, akik menetrend szerinti autóbusszjáratokkal utaznak, és valamely tagállam területén található autóbussz-állomásról indulnak, és legalább 250 km-es utazási távolságot tesznek meg.

- **Főbb rendelkezések**

- Az utasok jogosultak kártérítésre vagy az utazás során elveszett vagy megrongálódott mozgást segítő eszközükhöz hasonlóval történő pótlására. A kártérítésnek meg kell egyeznie az elveszett vagy megrongálódott berendezés pótlásának vagy javításának költségével [7. cikk].

- Az autóbusz-társaságok nem tagadhatják meg a foglalást vagy a jegyet senkitől fogyatékosra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva. Az elutasítás csak indokolt biztonsági okokból megengedett. Például, ha a jármű kialakítása lehetetlenné teszi a fogyatékossgal élő utas biztonságos fel- és leszállását [9. cikk].
- Az online vagy digitális foglalási és jegyértékesítési rendszereknek (weboldalaknak vagy alkalmazásoknak) hozzáférhetőeknek kell lenniük az fogyatékossgal élő utasok számára [9. cikk].
- Az autóbusz-közlekedési szolgáltatók nem számíthatnak fel többletköltségeket a fogyatékossgal élő utasoknak a helyfoglalásokért és a jegyekért. Az utazási feltételeknek meg kell egyezniük a többi utasra vonatkozó feltételekkel [9. cikk].
- Ha a szállító, utazási iroda vagy utazásszervező biztonsági okokból fogyatékossgal élő utasra hivatkozva tagadja meg egy személy helyfoglalását, az adott személy kérheti, hogy egy másik, a szükséges segítséget nyújtani képes személy kíséresse. A kíséressel személyt díjmentesen kell szállítani, és ha lehetséges, a fogyatékossgal élő személy mellett kell ülnie [10. cikk].
- A közlekedési szolgáltatóknak és az állomások személyzetének ingyenes segítséget kell nyújtaniuk a fogyatékossgal élő személyek számára az állomásokon és az autóbuszok fedélzetén, és erre irányuló megfelelő képzést kell kapniuk [13. cikk].
- Az autóbusz-állomást üzemeltető szervnek ki kell jelölnie egy pontot az autóbusz-állomáson belül vagy kívül, ahol a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek bejelenthetik érkezésüket és segítséget kérhetnek. A pontot egyértelműen jelezni kell, és hozzáférhető formában biztosítani kell alapvető információkat az állomásról és a rendelkezésre álló segítségről [13. cikk].

- **Időzítés**

A rendelet 2013. március 1-jétől valamennyi tagállamra alkalmazandó.

### 3.4.4. 1107/2006/EU rendelet a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól

- **Cél**

[Az 1107/2006/EU rendelet](#) szabályokat állapít meg azon fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasok védelmére és a számukra nyújtandó segítségre vonatkozóan, akik igénybe kívánják venni a kereskedelmi célú légi személyszállítási szolgáltatásokat.

- **Hatály**

A rendelet a tagállamok területén található repülőtérrel induló, átszálló vagy oda érkező utasokra vonatkozik. A szabályok azokra az utasokra is vonatkoznak, akik harmadik országból valamely tagállamba utaznak egy uniós légitársaságnál [1. cikk].

- **Vonatkozó rendelkezések**

- A légitársaságok nem tagadhatják meg a foglalást vagy a jegyet senkitől fogyatékossgra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva. Az elutasítás csak indokolt biztonsági okokból megengedett [3. cikk].
- Azok az utasok, akiknek beszállását a jegyvásárlást követően visszautasították, visszatérítésre vagy átfoglalásra jogosultak [2. cikk].
- A repülőtereknek ki kell jelölniük egy pontot, ahol a fogyatékossgal élő utasok bejelenthetik érkezésüket és segítséget kérhetnek [5. cikk].
- A fogyatékossgal élő utasoknak segítséget kell nyújtani a repülőtéren és a repülőgépen, valamint a be- és kiszálláskor [lásd: I. melléklet].
- A segítségnyújtásnak ingyenesnek kell lennie [lásd 8. cikk].

- A légi fuvarozóknak és a repülőtéri irányító szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy személyzetük megfelelő képzést kapjon a segítségnyújtás módjáról [11. cikk].
- A fogyatékossgal élő utasoknak legalább 48 órával a közzétett indulási időpont előtt értesíteniük kell különleges igényeikről a légi fuvarozókat, ügynökeiket vagy utazásszervezőket [6. cikk].
- A légitársaságok kérhetik a fogyatékossgal élő utasokat, hogy segítségnyújtásra képes személy kíséretében utazzanak, ha az utas segítség nélkül nem tud megfelelni a legfontosabb biztonsági követelményeknek (a mentőmellény elérése, a biztonsági öv becsatolása és vészhelyzetben a repülőgép elhagyása) [3. cikk].
- Ha egy légitársaság nem tesz eleget e rendeletnek, a fogyatékossgal élő utasok panaszt tehetnek a repülőtér vezető testületénél, a légitársaságnál vagy a repülőtér helye szerinti tagállam által kijelölt szervnél [15. cikk].
- A tagállamok szankciókat szabhatnak ki minden olyan uniós légitársasággal szemben, amely nem felel meg ennek a rendeletnek [16. cikk].
- A fogyatékkal élő utasok által használt berendezésekre és eszközökre vonatkozó biztonsági szabályokra és korlátozásokra vonatkozó információknak hozzáférhető formátumban rendelkezésre kell állniuk. Ez vonatkozik a légi utazásfoglalást végző utazásszervezőkre és utazásközvetítőkre [4. cikk].
- A vakvezető kutyákat az alkalmazandó nemzeti jogszabályoknak megfelelően kell elhelyezni a repülőgépeken [7. cikk].

- **Időzítés**

A rendelet 2008 júliusától valamennyi tagállamra alkalmazandó.

### **3.4.5. 2009/45/EU irányelv a személyhajókra vonatkozó biztonsági szabályokról és követelményekről**

- **Cél**

A [2009/45/EK irányelv](#) egységes élet- és vagyonbiztonsági szintet vezet be az új és meglévő személyhajókra és a nagysebességű utasszállító vízi járművekre vonatkozóan, amennyiben a felsorolt két hajó- és vízi járműkategória járatai belföldi úton közlekednek. Lefekteti továbbá a nemzetközi szintű tárgyalási eljárásokat is a nemzetközi utakon közlekedő személyhajókra vonatkozó szabályok harmonizálása céljából.

- **Hatály**

Ez az irányelv a következő, belföldi úton közlekedő személyhajókra és vízi járművekre vonatkozik [3. cikk].:

- 24 méteres vagy annál hosszabb új és meglévő személyhajók
- Nagysebességű utasszállító vízi járművek

- **Főbb rendelkezések**

További részletekért lásd a III. mellékletet.

- A hajó kialakításának lehetővé kell tennie a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy segítséggel vagy önállóan könnyen be- és kiszállhassanak. Lehetővé kell tennie számukra a járművön belüli mozgást, a fedélzetek segítség nélkül, illetve rámpákon, felvonókon vagy emelőberendezések használata általi megközelítését és elhagyását. A korlátoknak, folyosóknak és átjáróknak, ajtóknak és kapuknak lehetővé kell tenniük a kerekesszékekkel közlekedő személyek közlekedését.
- A hajón az utasokat segítő jelzéseknek hozzáférhetőeknek és könnyen olvashatóknak kell lenniük a csökkent mozgásképességű személyek (köztük az érzékszervi fogyatékossgal élő személyek) számára is, és azokat a kulcsfontosságú pontokon kell elhelyezni.
- Az üzemeltetőknek rendelkezniük kell a hajó fedélzetén azokkal az eszközökkel, amelyek segítségével vizuálisan és szóban bejelentést tehetnek a fogyatékossgal élő személyek számára. A riasztórendszereket úgy kell megtervezni, hogy a csökkent mozgásképességű utasok számára

hozzáférhetőek legyenek, beleértve az érzékszervi vagy tanulási nehézségekkel küzdő utasokat is.

- **Időzítés**

Ezt az irányelvet 2003 januárjáig valamennyi tagállamnak át kellett ültetnie a nemzeti jogba.

## **1177/2010/EU rendelet a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól**

- **Cél**

[Az 1177/2010/EU rendelet](#) meghatározza a tengeri vagy belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó szabályokat és a közlekedési szolgáltatók által kínált feltételeket.

- **Hatály**

– Ez a rendelet az uniós fuvarozók által üzemeltetett személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő, valamely tagállam területén beszálló és/vagy kiszálló utasokra alkalmazandó. Van azonban néhány kivétel, például a rendelet nem vonatkozik a legfeljebb 12 utas szállítására engedélyezett hajókra, illetve az üdülési célú hajóutaktól eltérő, kiránduló és városnéző hajóutakon [2. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

- A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a kikötőüzemeltetők és a fuvarozó vállalatok megkülönböztetéstől mentes hozzáférési szabályokat alkalmazzanak az utasokra vonatkozóan [9. cikk].
- Az utasoktól nem tagadható meg a foglalás, a jegy vagy a beszállás fogyatékosagra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva. Az elutasítás csak indokolt biztonsági okokból megengedett [7. cikk].
- A fogyatékosággal élő utasoknak ingyenes helyszíni segítséget kell nyújtani a kikötőben és a fedélzeten. Az utasok számára lehetővé kell tenni a hajóra való biztonságos be- és kiszállást. A kikötő üzemeltetőinek biztosítaniuk kell, hogy

személyzetük megfelelően képzett legyen az ilyen jellegű segítségnyújtásra [14. cikk].

- Az utazással kapcsolatos információknak, beleértve a hozzáférhetőséggel kapcsolatos információkat, hozzáférhető formátumban rendelkezésre kell állniuk [9. cikk].
- A vakvezető kutyákat azon tagállam jogszabályaival összhangban kell elhelyezni, amelyben a szolgáltató működik [10. cikk].

- **Időzítés**

A rendeletet 2012. december 18-tól minden tagállamban alkalmazzák.

[Az európai tömegközlekedésre vonatkozó általános akadálymentesítési követelmények összefoglalója e jelentés 5.4. szakaszában található.](#)

### 3.5. Digitális szolgáltatások

#### 3.5.1. (EU) 2022/2065 rendelet a digitális szolgáltatások egységes piacról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet)

- **Cél**

Az [\(EU\) 2022/2065 rendelet](#) meghatározza a közvetítő szolgáltatások belső piacon történő nyújtására vonatkozó harmonizált szabályokat.

- **Hatály**

A rendelet az EU-ban található felhasználóknak kínált közvetítői szolgáltatásokra vonatkozik [2. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

Ez a rendelet olyan magatartási kódex létrehozására szólít fel, amely megkönnyíti az online óriásplatformok és keresőmotorok hozzáférését annak biztosítása érdekében, hogy az információk hozzáférhetősege megfeleljen az uniós jogszabályokban meghatározott követelményeknek. Más szóval ezeknek az



információknak könnyen megtalálhatóknak és hozzáférhetőknak kell lenniük a fogyatékossgal élő személyek számára [47. cikk].

- **Időzítés**

A rendelet 2022 novemberében lépett hatályba, és 2024. február 17-től valamennyi tagállamban alkalmazandó.

### 3.5.2. 910/2014/EU rendelet a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról

- **Cél**

[A 910/2014/EU rendelet](#) célja az uniós szintű elektronikus tranzakciókba vetett bizalom javítása, valamint az online köz- és magánszolgáltatások és az e-kereskedelem hatékonyságának növelése. Felszámolja továbbá az elektronikus azonosítási és elektronikus aláírási rendszerek alkalmazását akadályozó tényezőket, hogy mind a természetes, mind a jogi személyek az Európai Unió bármely országában használni tuják az elektronikus azonosítást.

- **Hatály**

A rendelet határokon átnyúló jogi keretet hoz létre az elektronikus aláírásra, az elektronikus bélyegzőre, az elektronikus időbélyegzőre, a hitelesített elektronikus kézbesítésre és a weboldal-hitelesítésre vonatkozóan [2. cikk].

- **Főbb rendelkezések**

Amennyiben lehetséges, a nyújtott bizalmi szolgáltatásokat és az ilyen szolgáltatásnyújtás során alkalmazott végfelhasználói termékeket hozzáférhetővé kell tenni a fogyatékossgal, vagy csökkent mozgásképességgel élő személyek számára. [15. cikk].

- **Időzítés**

Ez a rendelet 2016. július 1-jétől valamennyi tagállamra alkalmazandó.

### 3.6. Az igazságszolgáltatáshoz való jog

#### 3.6.1. 2012/29/EU irányelv a bűncselekmények áldozatainak jogaira, támogatására és védelmére vonatkozó minimumszabályok megállapításáról

- **Cél**

[A 2012/29/EU irányelv](#) célja annak biztosítása, hogy a bűncselekmények áldozatait elismerjék, tisztelettel, szakértelemmel, tapintattal és hátrányos megkülönböztetéstől mentesen kezeljék, valamint megfelelő tájékoztatásban, támogatásban és védelemben részesüljenek. Célja továbbá annak biztosítása, hogy részt tudjanak venni a büntetőeljárásban.

- **Hatály**

Az irányelv rendelkezései valamennyi bűncselekmény áldozataira alkalmazandóak, azonban kiemelt figyelem irányul a speciális áldozati csoportokra, beleértve a fogyatékossgal élő sértetteket is.

- **Főbb rendelkezések**

Az uniós tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyatékossgal élő áldozatok másokkal azonos alapon, teljes mértékben élhessenek az ezen irányelvben meghatározott jogokkal, például biztosítva mind az írott, mind pedig a szóbeli kommunikáció egyszerű és közérthető nyelven történjen. Biztosítaniuk kell továbbá a büntetőeljárás helyszínéül szolgáló helyiségek megközelíthetőségét, valamint azt, hogy a szolgáltatott információk megfeleljenek az uniós jogszabályokban előírt hozzáférhetőségi kritériumoknak [15. pont].

- **Időzítés**

Az irányelv 2012 novemberében lépett hatályba. Az átültetés határideje 2015. november 16-án járt le.

## 4. Az uniós irányelvekhez és előírásokhoz kapcsolódó szabványok.

### 4.1. Hozzáférhetőségi szabványok

#### 4.1.1. EN 301 549 IKT-s termékek és szolgáltatások hozzáférhetőségi követelményei

- **A szabvány célja és hatálya**

Az EN 301 549 [európai szabvány](#) meghatározza a különböző információs és kommunikációs technológiai (IKT) megoldások funkcionális hozzáférhetőségi követelményeit. A szabvány két legutóbbi változatát harmonizálták. A jelenleg hatályos legújabb változat az [EN 301 549 v3.2.1.](#)

Ez az a szabvány, amely tartalmazza a vizsgálati eljárások leírását és az egyes követelmények értékelési módszertanát, és amely hivatkozik a WCAG 2.1-re az akadálymentességi követelmények alkalmazása tekintetében. Webalapú, nem webes technológiákat használó termékekre és szolgáltatásokra, valamint szoftverekre és hardverekre vonatkozó használatra készült.

Ezt a szabványt az Európai Bizottság [M 376](#) és [M 554](#) szabványosítási megbízása keretében fogadták el.

#### 4.1.2. EN 17210:2021 Az épített környezet hozzáférhetősége és használhatósága – Funkcionális követelmények

- **A szabvány célja és hatálya**

[Az EN 17210:2021 szabványt](#) az Európai Bizottság [M 420](#) Épített környezet szabványosítási megbízására dolgozták ki. Egy sor funkcionális akadálymentességi és használhatósági követelményt és ajánlást határoz meg számos szerkezeti elemre, összeszerelésre, belső kialakításra, valamint az épített környezetet alkotó elemekre és berendezésekre vonatkozóan.

Ezek a funkcionális követelmények és ajánlások első sorban a sétálóutcák és közterületek építési szempontjaira, az épületek megközelítésére, a beltéri közlekedésre és az épületeken belüli létesítmények használatára, az épületek rendeltetésszerű és vészhelyzet esetén történő elhagyására vonatkoznak. A szabvány funkcionális követelményeket és ajánlásokat is tartalmaz a speciális felhasználású épületekre vonatkozóan, mint például a szálláshelyek, beleértve többek között a szállodákat és lakóépületeket, kulturális, szabadidős és sportcélú létesítményeket, valamint a közlekedési létesítményeket.

A követelmények és ajánlások kvalitatív módon kerültek megfogalmazásra, és a felhasználók teljes életút alapú sokféleségéből kiindulva írják le az elérendő célokat. Követelményként használhatóak beszerzési eljárások során, vagy más célokra, mint például esélyegyenlőségi jogszabályokban.

Két műszaki jelentést dolgoztak ki az EN 17210 szabvány kiegészítésére. Ezek a következők:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Egyenlő eséllyel hozzáférhető és használható épített környezet. Műszaki teljesítőképességi kritériumok és előírások. Ez a dokumentum az EN 17210 európai szabványban megadott funkcionális követelmények teljesítéséhez szükséges műszaki teljesítménykritériumokat és előírásokat tartalmazza.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Az épített környezet hozzáférhetősége és használhatósága – műszaki ellenőrzés. Ez a dokumentum az EN 17210 szabványban foglalt követelményeknek való megfelelést értékeli.

#### 4.1.3. EN 17161:2019 Egyetemes tervezés – Akadálymentesség

- **A szabvány célja és hatálya**

Az [17161:2019 szabvány](#) meghatározza azokat a követelményeket és ajánlásokat, amelyek lehetővé teszik a szervezetek számára, hogy egyre szélesebb ügyfélkör kiszolgálására legyenek képesek azáltal, hogy azonosítják az egyes csoportok eltérő igényeit, jellemzőit, képességeit és preferenciáit, és bevonják őket a

különböző eljárásokba és folyamatokba. Segíti továbbá a szervezeteket abban, hogy a termékeik, árucikkeik és szolgáltatásaik megfeleljenek a hozzáférhetőségre vonatkozó jogi követelményeknek.

Ez a dokumentum az egyetemes tervezés szemlélete szerinti megközelítéssel elősegíti a mindennapi élet során használt termékek, áruk és szolgáltatások hozzáférhetőségét, valamint a támogató technológiákkal együttes használhatóságát. Azonban nem tartalmaz műszaki tervezési követelményeket.

A szabványban meghatározott követelmények általános érvényűek, és a termékek és szolgáltatások széles körére alkalmazhatóak.

## 5. I. melléklet: Hozzáférhetőségi követelmények

### 5.1. Digitális hozzáférhetőségi követelmények

A következő akadálymentesítési igényeket és követelményeket kell figyelembe venni a weboldalak, alkalmazások, valamint az Európai Unió jogszabályainak hatálya alá tartozó egyéb termékek és szolgáltatások fejlesztésekor, beleértve azokat is, amelyek autóbusz, vasúti, légi és vízi közlekedéssel kapcsolatosak.

Megjegyzés: Az EN 301 549 szabvány A.1. táblázata részletesebb listát tartalmaz a webes tartalmak hozzáférhetőségére vonatkozó követelményekről.

#### 5.1.1. Látás nélküli használhatóság

Biztosítani kell legalább egy látást nem igénylő használati módot. Ilyenek lehetnek a képernyőolvasók vagy a Braille-írás. A látás nélküli használhatóság elősegítését a következő megoldások alkalmazásával szükséges biztosítani:

- Szöveges alternatívák - minden nem-szöveges tartalomnak, például képeknek rendelkezniük kell szöveges változattal, amely egyenértékű jelentést vagy célt közvetít. (EN 301 549 szabvány: 10.1.1. pont).
- Megfelelő tartalomszerkezet – a tartalomnak megfelelően rendezett címsorokkal (H1, H2, H3) és címkékkel kell rendelkeznie. Logikusnak és

jelentéstani szempontból szervezettek kell lennie. (EN 301 549 szabvány: 9.2.4.6., 10.2.4.6. és 11.2.4.6. pont).

- Billentyűzettel elérhető – A tartalom minden funkciójának billentyűzet segítségével, egér használata nélkül kezelhetőnek kell lennie. (EN 301 549 szabvány: 9.2.1., 10.2.1., 11.2.1. pont).
- Multimédiás tartalom – minden multimédiás tartalmat hangos leírással kell ellátni. (EN 301 549 szabvány: 7.2., 7.3., 9.1.2.3. pont).

### 5.1.2. Használat csökkent látóképességgel

A digitális tartalmaknak, termékeknek és szolgáltatásoknak olyan funkciókkal kell rendelkezniük, amelyek a látássérült végfelhasználók számára biztosítják a jobb láthatóságot.

- A betűméret növelése – a szövegnek átméretezhetőnek kell lennie, hogy ne legyen szükség görgetésre. (EN 301 549 szabvány: 9.1.4.4., 10.1.4.4., 11.1.4.4. és 11.1.4.4.2. pont).
- Megfelelő szíkontraszt – A szíkontraszt kombinációjának megfelelőnek kell lennie. A felhasználók számára lehetővé kell tenni a szíkontraszt beállítását is. (EN 301 549 szabvány: 9.1.4.3., 9.1.4.11., 10.1.4.3., 10.1.4.11., 11.1.4.3. és 11.1.4.11. pont).

### 5.1.3. Használat színérzékelés nélkül

A tartalom nem követelheti meg a felhasználó részéről a színek megkülönböztetését.

- Színhasználat – a kizárólag színnel közvetített információknak hozzáférhető alternatívával, például szöveggel kell rendelkezniük. (EN 301 549 szabvány: 9.1.4.1., 10.1.4.1. és 11.1.4.1. pont).

### 5.1.4. Használat hallás nélkül

Ha a termék vagy szolgáltatás multimédiás tartalommal rendelkezik, alternatívát kell biztosítani a hangzó információra közvetítésére.

Jelnyelvi tolmácsolás – a weboldalon vagy alkalmazásban elérhető médiatartalomnak jelnyelvi tolmácsolást kell tartalmaznia. (EN 301 549 szabvány: 6.5. pont).

#### 5.1.5. Használat csökkent hallóképességgel

Ha a termék vagy a szolgáltatás multimédiás tartalmat biztosít, rendelkeznie kell olyan funkciókkal, amelyek lehetővé teszik, hogy a felhasználók jobban hallják az információkat. Ezek a kiegészítő lehetőségek a hallással nem rendelkező személyek számára is segítséget jelentenek.

- Feliratozás – minden multimédiás tartalomnak rendelkeznie kell feliratozással. (EN 301 549 szabvány: 7.1. pont).
- Alternatíva a hangüzenetekre – ha a webhely, alkalmazás vagy termék kommunikációs szolgáltatásokat nyújt, akkor a hangzó üzenetekre alternatívát kell biztosítani. Ilyenek lehetnek a szöveges üzenetküldő szolgáltatások (EN 301 549 szabvány 6.4. pont).
- Valós idejű szöveges funkció – erre a funkcióra példa egy olyan szoftver, amely valós idejű feliratozást biztosít telefonhívások közben. A korlátozott hallású személy el tudja olvasni, amit a másik oldalon lévő személy mond (EN 301 549 szabvány 6.2. pont).

#### 5.1.6. Használat beszédképtelenség esetén

Ha a tartalom, termék vagy szolgáltatás hangbevitelt igényel, erre alternatívát kell biztosítani. Egyes beszédképtelen felhasználó számára előnyösek a siket vagy nagyothalló felhasználók számára tervezett kiegészítő lehetőségek, például a szöveges üzenetküldő szolgáltatások vagy a valós idejű szöveges funkciók.

- A hangfelismeréssel történő hitelesítésre alternatívát kell biztosítani (EN 301 549 szabvány: 5.3. pont).

- A hangalapú kommunikációt biztosító videokonferencia-platformnak valós idejű szöveges kommunikációs csatornát is biztosítani kell (EN 301 549, szabvány: 6.2.1.2. pont).
- A hangalapú szolgáltatásoknak biztosítani kell hang nélküli használhatóságot (EN 301 549 szabvány: 6.4. pont).

#### 5.1.7. Használat korlátozott erőfeszítéssel

A termékek használata nem igényelhet nagy erőfeszítést vagy nagy mozdulatokat a megfelelő használathoz. Azon termékek esetén, amelyek megkövetelik a felhasználóktól, hogy megérintsék a képernyőt, csuklómozdulatokat végezzenek vagy erőt alkalmazzanak, alternatívákat kell biztosítani, például hangvezérlési funkciókat.

- Erőfeszítés – a felhasználóknak ne kelljen nagy erőt kifejteniük a felhasználói felület elemeinek aktiválásához. (EN 301 549 szabvány: 8.4.2.2. pont).

#### 5.1.8. A fényérzékeny rohamok kiváltó okainak minimalizálása

Kerüljük olyan tartalmak közzétételét, amelyek másodpercenként 3-szor vagy többször villannak, vagy amely villanása az általános villanás és vörössvillanás küszöb alatt van. Lehetővé kell tenni a felhasználók számára az animációk leállítását (EN 301 549 szabvány: 9.2.3. 10.2.3. és 11.2.3. pont).

#### 5.1.9. Használat korlátozott kognitív, nyelvi vagy tanulási képességgel

A termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó tájékoztatásnak világosnak kell lennie, és nem tartalmazhat szakzsargont vagy bonyolult kifejezéseket (EN 301 549 szabvány: 9.3.1. pont). A használati utasításnak és a feliratoknak is egyértelműnek kell lenniük (EN 301 549 szabvány: 9.3.3.2. pont).

### 5.2. Információk a termékekről és szolgáltatásokról

Az Európai Hozzáférhetőségi Irányelv hatálya alá tartozó szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó információknak egynél több formátumban kell rendelkezésre



állniuk. Például egy weboldalon, alkalmazásban, audiovizuális anyagokban, stb. Ez magában foglalja a légi, vasúti, autóbuszos és vízi szolgáltatók által kínált lehetőségek hozzáférhetőségi információit is.

A terméken található, magára a termékre vonatkozó információknak (címkézés, csomagolás és figyelmeztetések) és a használati utasításoknak (felhasználói kézikönyv, weboldal, alkalmazás stb.) a következőket kell tartalmazniuk:

- A termék rendeltetése, beüzemelése és használata
- Kompatibilitás a kiegészítő technológiákkal
- A biztosított akadálymentes funkciók és használatuk

### 5.3. Egységes európai segélyhívószám (112)

A fogyatékossgal élő, beleértve a siketvak személyeket is, másokkal egyenlő feltételekkel kell hozzáférniük a 112-es egységes európai segélyhívószámhoz. Ez minden tagállamra nézve kötelező.

- A szolgáltatásnak kompatibilisnek kell lennie a kommunikáció alternatív formáival, mint például SMS, valós idejű feliratozás, videohívások vagy a közvetítő szolgáltatások, beleértve az előre megírt szövegeket vagy piktogramokat is. A közvetítő szolgáltatásokat vagy segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférést nyújtó IKT-knak meg kell felelniük az [ETSI ES 202 975 \[i.5.\]](#) vonatkozó követelményeinek. (EN 301 594 szabvány: 13. pont).
- Szöveges kommunikáció, például SMS, csevegés vagy valós idejű szöveg használata esetén az ügyintézőnek tájékoztatnia kell a hívó felet, ha az üzenetet megkapták.
- Az ügyintézőknek nemzeti és nemzetközi jelnyelven is kell tudniuk fogadni a videohívásokat.
- A hívókkal folytatott bármilyen kommunikáció során könnyen érthető nyelvet kell használni.

- A néma hívásokra is figyelemmel kell venni, mivel előfordulhat, hogy a hívó fél egy valós vész helyzetben lévő személy, aki nem tud beszélni.

(Forrás: [EENA, \(2021\). A segélyhívó szolgálatok akadálymentessége fogyatékossgal élő személyek számára](#)).

#### 5.4. A szállítási szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelmények

Az autóbusz- és vasútállomásokot, a kikötőket és a repülőtereket úgy kell megtervezni, hogy azok területén az utasok könnyen tudjanak tájékozódni és közlekedni. Az alábbiakban összefoglaljuk a szállítási szolgáltatások akadálymentesítésének általános követelményeit. A tömegközlekedés létesítményeinek tervezésével kapcsolatos részletes magyarázatért és útmutatásért pedig olvassa el az EN 17210:2021 szabványt.

- **Információ** - Az állomáson vagy pályaudvaron belüli útvonalakat megfelelően jelölteknek és megvilágítottak kell lenniük. A jelzéseknek könnyen észlelhetőnek és érthetőnek kell lenniük. A tájékoztatás teljeskörű, tömör és naprakész kell, hogy legyen, felismerhető szimbólumokkal, ikonokkal és piktogramokkal. Látássérült személyek számára taktilis jelzéseket is el kell helyezni. A vész helyzetű és biztonsági információkat tartalmazó jelzéseknek elsőbbséget kell élvezniük a reklámokkal szemben. (EN 17210:2021 szabvány: 6.2., 6.4., 6.6. és 6.7. pont).
- **Megfelelő vizuális kontraszt** - Különböző szintű vizuális kontrasztra van szükség ahhoz, hogy az emberek könnyebben érzékelhessék környezetüket és felismerjék a különböző területeket. Például mérsékelt kontraszt szükséges a nagy felületek (padlók, falak, mennyezetek stb.), ajtók és ajtókeretek, ajtónyitó és -záró elemek, korlátok és falak, valamint a környezet egyéb rögzített elemei között. A használati biztonsággal kapcsolatos elemeknél viszont kiemelt kontrasztos megjelenést kell biztosítani. Például üvegfalak, mozgólépcsők megközelítése, lépcsőfokok élei stb. esetén (EN 17210:2021 szabvány: 6.3. pont).

- **Hanginformációk** - Az állomásokon, kikötőkben és repülőtereken hallható információval szükséges felhívni a figyelmet veszélyekre és vészhelyzetekre, valamint a kapuszámok jelzésére, a jegykezelésre, stb. Ezeket az információkat könnyen érthetően, megfelelő hangerővel és félreérthetetlenül kell közölni. Több formátumban is elérhetőnek kell lenniük, például nyilvános közleményben és alkalmazásban. (EN 17210:2021 szabvány: 6.5. pont).
- **Akadálymentes útvonalak** - Az állomás főbb létesítményei között biztosítani kell legalább egy akadálymentes útvonalat. Például az érkezési pontok és akadálymentes bejáratok között, beleértve az utastájékoztató pontokat is. Ezeknek az útvonalaknak az állomás bejáratától az érkezési/indulási pontig és a parkolóig a lehető legrövidebb távolságot kell követniük. Az útvonalakat járdaszegély, korlát, vagy más akadály segítségével el kell zárni a járművek, kerékpárok elől (EN 17210:2021 szabvány: 7.1. pont).
- **Fel- és leszállóhelyek** - jelölésük szükséges nemzetközi hozzáférhetőségi szimbólummal és ISO-szimbólummal. Ha az út és a járda között szintkülönbség van, süllyesztett járdaszakaszt kell kialakítani a kerekesszékekkel közlekedők könnyebb áthaladásának érdekében. A speciális emelőberendezéssel felszerelt járműveknek biztosítaniuk kell a kerekesszéket használó személyek számára a biztonságos manőverezéshez szükséges helyigénye. Az üléseknek közel kell lenniük a be- és kiszállási területhez. Ezenkívül taktilis burkolati jelzéseket kell biztosítani, hogy a vak emberek megtalálják a bejáratot és a kijáratot. (EN 17210:2021 szabvány: 8.2. pont).
- **Akadálymentes parkolóhelyek** - A mozgáskorlátozottak számára fenntartott parkolóhelyeknek közel kell lenniük az épület bejáratához. A fenntartott helyek számát a nemzeti jogszabályokban kell meghatározni. (EN 17210:2021 szabvány: 8.3. pont).
- **Rámpák** - Az épületeket úgy kell megtervezni, hogy ne legyen szükség rámpákra. A rámpákra akkor van szükség, ha az emelkedés szöge egy egyébként hozzáférhető útvonalon nagyobb, mint egy enyhe lejtőé. Ezenkívül lépcsőt kell biztosítani, kivéve, ha a szintkülönbség legfeljebb két lépcsőfokkal

áthidalható. Szintén kerülni kell íves rámpakarok alkalmazását. Beltéri rámpák csak kisebb szintkülönbségek áthidalására alkalmazhatóak, és soha nem szabad különböző épületszintek összekapcsolására használni. (EN 17210:2021 szabvány: 10.1. pont).

- **Akadálymentes illemhelyek** - Akadálymentes illemhelyek minden nyilvános helyen szükségesek. Könnyen és gyorsan megtalálható és megközelíthető helyen kell lenniük. Legalább egy helyiségnek nemektől független kialakításúnak kell lennie, hogy mindkét nem számára lehetővé tegye a segítségnyújtást. Biztosítani kell továbbá a használó személy átszállását a kerekesszékből a wc-re. Ezenkívül az illemhelyeket mosdókagylóval és segélyhívó berendezéssel kell felszerelni. (EN 17210:2022 szabvány: 12.1. pont).