



2021-10-29  
Dnr: S2021/04731  
Vårt dnr: 057/2021

Socialdepartementet  
[s.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:s.remissvar@regeringskansliet.se)  
[s.sof@regeringskansliet.se](mailto:s.sof@regeringskansliet.se)

## Remissvar Tillgänglighetsdirektivet SOU 2021:44

Sveriges Dövas Riksförbund, SDR, driver frågor, agerar kraftfullt och väcker opinion om våra mänskliga och demokratiska rättigheter. Vi arbetar för rätten och möjligheten att använda svenskt teckenspråk, samt driver på utvecklingen mot ett samhälle där det svenska teckenspråket har en självklar plats.

SDR vill lämna följande yttrande med anledning av remissen.

### Övergripande synpunkter

Tillgänglighetsdirektivet, känt som den europeiska tillgänglighetslagen antogs 2019 av EU och skall vara infört i nationell lag senast i juni 2022. Syftet är att gemensamma tillgänglighetskrav för vissa produkter och tjänster skall gälla i medlemsländernas lagstiftning och författningar. Tillgänglighetsdirektivet är framtaget för att främja fri rörlighet på den inre marknaden och stärka förutsättningarna för personer som annars möter funktionshinder att åtnjuta sina mänskliga rättigheter.

Sveriges Dövas Riksförbund anser att utredningens förslag till hur Tillgänglighetsdirektivet ska genomföras i svensk rätt är obalanserade. Behoven hos konsumenter med funktionsnedsättning åsidosätts för att inte göra tillgänglighetskraven alltför svårtolkade och ekonomiskt betungande för företagen.

I utredningen föreslås att de särskilda tillgänglighetskraven skall regleras på förordningsnivå. Samtidigt föreslår utredningen att undantagen, exempelvis anpassning av produkter och tjänster inte behöver göras om det blir oskäligt betungande, skall regleras på lagnivå.

SDR:s ståndpunkt är att tillgänglighetskraven ska skrivas in i lagen och undantagen i förordningen, annars riskerar undantagen att bli huvudregel.

SDR stöder det yttrande som Funktionsrätt Sverige<sup>1</sup> har lämnat och vill därutöver kommentera betänkandet enligt nedan.

---

<sup>1</sup> <https://www.regeringen.se/4a9c30/contentassets/b87bddf685824c2c92d454d05039a9c6/funktionsratt-sverige.pdf>

## Synpunkter på några av förslagen

### Nödkommunikation (Kapitel 10.4.2)

SDR vill understryka vikten av att döva kan larma 112 i händelse av nöd där SMS112 är en viktig kanal. För att säkerställa att döva har tillgång till nödnumret måste kravet på förhandsregistrering, kapitel 10.4.2, tas bort i enlighet med direktivet, ett krav som vi menar ska ingå i genomförandelagen.

SDR anser också att möjligheten att nå 112 via en teckenspråkstolk måste förbättras. I dag måste döva personer ringa ett videosamtal ovanpå en internetuppkoppling till förmedlingstjänsten bildtelefoni.net, som i sin tur ringer 112. Detta innebär att man måste ha både ett fungerande sim-kort och tillräckligt med mobildata för att kunna ringa ett nödsamtal, om man inte har tillgång till wifi. Det är sårbart: Om vi tar Telia som exempel kan vi se att de prioriterar trafiken genom att röstsamtal vanligtvis ges förtur framför dataöverföringar.<sup>2</sup> När mobilnätet är överbelastat kopplas dessutom normala röstsamtal bort för att ge prioritet åt röstsamtal till 112.<sup>3</sup>

Den som hör kan ringa med röstsamtal till 112 även om abonnemanget är avstängt eller om det inte finns något SIM-kort i telefonen. Därför möts döva personer inte bara av en högre tröskel när de ska ringa 112, utan dessutom hanterar nätet deras teckenspråkiga nödsamtal med lägre prioritet, som ett vanligt videosamtal över datakanalen. Nätet kan inte prioritera dövas teckenspråkiga nödsamtal framför vanliga röstsamtal eller andra dataöverföringar. Nödsamtal till Bildtelefoni.net prioriteras bara framför vanliga samtal till Bildtelefoni.net.

På flera ställen i direktivet nämns att det ska vara möjligt att ringa 112 med hjälp av det som kallas totalkonversation. Totalkonversation är en kommunikationsstandard som möjliggör samtidig överföring av text, röst och video under ett telefonsamtal. Ett framgångsrikt genomförande av totalkonversationsstandarderna skulle vara mycket viktigt för teckenspråkiga döva. Målet bör vara att döva ska kunna ringa 112 med hjälp av mobilnätets inbyggda samtalsfunktion för att maximera tillgänglighet, tillförlitlighet och prioritet. Det är även värt att nämnas att det på EU-nivå genom pågår arbeten rörande NG112, nästa generations nödtjänster. I projekten REACH112<sup>4</sup> samt NEXES<sup>5</sup> har det gjorts försöksverksamhet med direktsamtal genom totalkonversation till nödnummer 112 i vilket en teckenspråkstolk kopplas in i samtalet som tredjepart, med resultat där alla parter ser alla i ett trepartssamtal. På sikt hoppas SDR att detta kan realiseras här i Sverige.

Utredningen nöjer sig i kapitel 10.4.2 med att be regeringen att omförhandla avtalet med SOS-alarm för att inkludera totalkonversation. SDR vill gå längre och vill att detta ska bli ett krav i en särskild lag. Därför håller SDR med om Funktionsrätt Sveriges synpunkter om nödkommunikation. Det är högst otillfredsställande att driften av nödnumret regleras genom ett avtal mellan staten och leverantören av nödnumret. Funktionsrätt påpekar att en verksamhet av denna vikt bör regleras genom bindande lagstiftning, vilket SDR helt håller med om.

I kapitel 10.4.2 redogör utredningen för att regeringen inte gick vidare med ett förslag från 112-utredningen (SOU 2018:28) om att lagreglera nödnummersverksamheten. SDR beklagar detta djupt och uppmanar regeringen att överväga frågan på nytt. SDR noterar också att Riksrevisionen 2015 drog

<sup>2</sup> <https://www.telia.se/privat/om/villkor/trafikhantering>

<sup>3</sup> <https://sverigesradio.se/artikel/5765134>

<sup>4</sup> Regeringens styrning av SOS Alarm, Riksrevisionens rapport, RIR 2015:11. Sid 88 - 89.

<sup>5</sup> <https://www.regeringen.se/4aa936/contentassets/b87bddf685824c2c92d454d05039a9c6/horselskadades-riksforbund.pdf>

slutsatsen att avsaknaden av ett rättsligt ramverk och tillsyn av SOS-Alarm hindrar staten från att ta fullt ansvar för denna samhällsviktiga infrastruktur.<sup>6</sup>

### **Krav på tillgänglighet (Kapitel 11.1)**

SDR instämmer med Funktionsrätt Sveriges kommentarer till kapitel 11.1 om att bilagorna till tillgänglighetsdirektivet utgör grunden för tillgänglighetskraven. När dessa tillgänglighetskrav införlivas i svensk lagstiftning ska de ligga så högt upp i lagstiftningshierarkin som möjligt, medan undantagen bör regleras på en lägre lagnivå. SDR delar Funktionsrätt Sveriges oro för att undantagen annars kan bli huvudregel.

### **Direktsändningar (Kapitel 11.2)**

SDR noterar vad Hörselskadades Riksförbund (HRF) tar upp i sitt remissvar<sup>7</sup> om tillgängliga direktsändningar. I likhet med HRF motsätter sig SDR utredningens förslag om att direktsändningar ska undantas från tillgänglighetskraven. Vi håller också med HRF om att undantagen för direktsändningar i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service ska tas bort. SDR vill lyfta fram behovet av att talad information i direktsänd media även ska finnas tillgänglig på svenskt teckenspråk.

### **Begreppet oskäligt betungande (Kapitel 13)**

SDR instämmer fullt ut med Funktionsrätt Sveriges kommentar till kapitel 13 om att begreppet ”oskäligt betungande” bör undvikas och istället bör begreppet ”oproportionell stor börda” användas.

SDR är bekymrade över undantagen kapitel 13. Vi är till exempel oroliga för att kravet på att tillhandahålla information på teckenspråk kan uppfattas som onödigt kostsamt. Vår erfarenhet från webbtillgänglighetsdirektivet och lagen om tillgänglighet till digital offentlig service visar att översättning till teckenspråk ofta anses vara orimligt kostsamt. Kraven på teckenspråk kommer alltså bli en del av de formella tillgänglighetskraven, men vi är oroliga att ekonomiska aktörer sedan i praktiken kommer kunna kringgå dessa genom en alltför generös tolkning av undantagen.

### **Regelefterlevnad och förfarande (Kapitel 17.1.1 – 17.2.1)**

SDR delar inte alls utredningens bedömning i kapitel 17.1.1 att det sedvanliga svenska förvaltningsförfarandet är tillräckligt för att säkerställa rättigheter enligt direktivet. Direktivet innehåller ett flertal rättsmedel, exempelvis rätt att driva ärenden i domstol, som medlemsstaterna kan införa för att stärka den rättsliga ställningen för enskilda konsumenter med funktionsnedsättning, liksom möjligheten att själva eller genom en ideell organisation föra sin sak till domstol. Det är anmärkningsvärt att utredningen punkt för punkt avstår från åtgärder som kan stärka den enskildes rättsliga ställning.

SDR instämmer i Funktionsrätt Sveriges yttrande om kapitel 17.2.1. I likhet med Funktionsrätt Sverige finner vi det anmärkningsvärt att utredningen anser att den svenska förvaltningsmodellen är tillräcklig för att säkerställa de rättigheter som följer av direktivet.

### **Gemensam klagomålsportal (Kapitel 17.2.1)**

SDR stödjer utredningens förslag i kapitel 17.2.1 om behovet av en gemensam klagomålsportal. SDR instämmer också i påståendet i Funktionsrätt Sveriges remissvar (sidan 11) att Konsumentverket har

bättre förutsättningar än Post- och telestyrelsen och Myndigheten för delaktighet att driva portalen och arbetsgruppen för tillsynsgranskning.

### **Ställning som part och rätt att överklaga (Kapitel 17.2.2 – 17.2.3)**

SDR håller inte med utredningens slutsatser i kapitel 17.2.2 och 17.2.3 om att det är tillfredsställande att den person som lämnar in ett klagomål om bristande tillgänglighet inte betraktas som en part i ärendet. SDR rekommenderar en särskild bestämmelse som ger den klagande status som part i dessa fall. Det svenska systemet måste prioritera individers möjlighet att åtnjuta sina mänskliga rättigheter, inklusive tillgänglighet. Ett undantag måste göras från de sedvanliga handlägningsreglerna i svensk förvaltningsrätt. Den klagande bör betraktas som en berörd part i tillsynsärendet och ha rätt att yttra sig över den ekonomiska aktörens svar till tillsynsmyndigheten samt kunna överklaga. Slutligen är detta en europeisk lag som syftar till att harmonisera och föra medlemsstaternas rättssystem närmare varandra. Detta innebär också att medlemsstaterna bör vara öppna för att hämta inspiration från varandras rättstraditioner, i Sveriges fall från ett mer rättighetsbaserat synsätt.

### **Diskrimineringsombudsmannens roll (Kapitel 17.3.1)**

Utredningen anger i kapitel 17.3.1 att Diskrimineringsombudsmannen (DO) kan kontaktas eftersom bristande tillgänglighet är en diskrimineringsgrund. SDR uppfattar att möjligheten att kontakta DO i detta sammanhang är begränsad och endast omfattar tillhandahållandet av vissa tjänster som faller inom ramen för diskrimineringslagen. Detta ger inte ett tillfredsställande skydd och SDR skulle därför ha funnit det intressant att undersöka om konsumentombudsmannen skulle ha givits möjlighet att hjälpa enskilda att bedriva talan i fall som rör otillgängliga tjänster och varor.

### **Behörighet för intresseorganisationer att agera som företrädare (Kapitel 17.3.2)**

I motsats till vad som anges i utredningen i kapitel 17.3.2 anser SDR att det bör införas en bestämmelse som gör det möjligt för ideella organisationer att agera som företrädare för en klagande i det administrativa klagomålsförfarandet och i tvistemål. En sådan möjlighet är inte helt främmande för svensk rätt. Enligt 6 kap. 2 § diskrimineringslagen får en ideell förening uppträda som part i ett tvistemål om diskriminering för en enskild individs räkning.

### **Fler svenska lagändringar behövs för att uppfylla direktivets artikel 29 (Kapitel 17.5.1)**

SDR, i likhet med Funktionsrätt Sverige, delar inte utredningens bedömning i kapitel 17.5.1. att det inte behövs någon förändring av den svenska lagstiftningen för att svensk lag ska vara i linje med kraven i artikel 29.

### **SDR saknar bestämmelser om alternativ tvistelösning**

Skäl 99 i direktivet anger ”Medlemsstaterna bör, i enlighet med gällande unionsrätt, säkerställa att det finns alternativa tvistlösningsmekanismer som gör det möjligt att åtgärda påstådda fall av bristande efterlevnad av detta direktiv innan talan väcks vid domstol eller hos behöriga förvaltningsmyndigheter.”

SDR anser att det är mycket anmärkningsvärt att betänkandet inte tar upp möjligheten att inrätta en alternativ tvistlösningsmekanism i tillgänglighetsfrågor och inte ens kommenterar detta. Särskilt eftersom alternativa tvistlösningsmekanismer redan är väl etablerade i svensk konsumentlagstiftning genom möjligheten att kostnadsfritt vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. En sådan mekanism skulle kunna erbjuda ett förenklat förfarande för hantering av klagomål för att avlasta domstolar och tillsynsorgan.

### **Barnrättsperspektivet saknas**

SDR saknar en konsekvensanalys i kapitel 18 ur barnrättsperspektivet och Sveriges åtaganden enligt barnkonventionen.

## Sammanfattning

### SDR

- Anser att utredningens förslag är obalanserade till nackdel för konsumenter med funktionsnedsättning.
- Anser att tillgänglighetskraven ska regleras på lagnivå och att undantagen ska regleras i förordning, i motsats till utredningens förslag. Undantagen får inte bli huvudregel.
- Står bakom yttrandet från Funktionsrätt Sverige.
- Anser att kravet på förhandsregistrering för att kommunicera med SMS112 måste tas bort.
- Anser att möjligheten att ringa till larmnumret 112 via totalkonversation ska regleras i särskild lag.
- Anser att SOS-Alarm utgör kritisk samhällsinfrastruktur som måste regleras i lag, inte i ett avtal.
- Anser att direktsändningar inte ska undantas från tillgänglighetskraven.
- Anser att begreppet ”oproportionellt stor börda” ska ersätta ”oskäligt betungande”.
- Är oroliga för att tillgänglighetskraven som omfattar teckenspråk i praktiken ofta kan komma att åsidosättas om undantagen tolkas för generöst.
- Anser att det behövs undantag från de traditionella svenska reglerna för handläggning av ärenden inom förvaltningsrätten för att uppfylla rättigheterna enligt tillgänglighetsdirektivet.
- Tillstyrker utredningens förslag om att det ska inrättas en gemensam klagomålsportal för alla myndigheter som nu ska övervaka efterlevnaden av tillgänglighetsdirektivet.
- Anser att den som lämnat ett klagomål om att en vara eller tjänst är otillgänglig ska ges ställning som part i tillsynsärendet.
- Anser att intresseorganisationer ska kunna agera som ombud både i förvaltningsrättsliga ärenden och tvistemål.
- Anser att det behövs fler lagändringar för att svensk rätt ska överensstämma med artikel 29 i tillgänglighetsdirektivet.
- Anser att det bör övervägas att införas en procedur för alternativ tvistelösning.
- Håller inte med om utredningens resonemang om att det är tillfredsställande att den som klagat på att en produkt eller tjänst är otillgänglig inte är part i tillsynsärendet.
- Anser att betänkandet saknar ett barnrättsperspektiv.

-----

Vänliga hälsningar

Sveriges Dövas Riksförbund



Åsa Henningson  
Förbundsordförande