



Sundbyberg 2016-01-18

Vår referens: Mia Ahlgren

Sveriges Konsumenter
Jens Henriksson

Remissvar till Sveriges Konsumenter Strategi för digitala tjänster

Digitaliseringen går snabbt. Många saknar förutsättningar att använda digital teknik vilket leder till många saknar tillgång till produkter och tjänster, eftersom det endast finns en digital lösning. Det kan även bero på brister i utformningen av tjänster som gör dessa otillgängliga för personer med funktionsnedsättning, olika åldrar, språkkunskaper etc.

Vi menar därför att strategin behöver tydligare markera perspektivet **universell utformning** av digitala tjänster som tar hänsyn till olikheter hos användare. Det måste **alltid finnas alternativ till digitala tjänster**.¹

Rättighetsperspektiv på tillgång till information, kommunikation och digitala tjänster

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning har ratificerats av 160 stater inklusive Sverige och av EU. Det är den första konvention som omfattar informations- och kommunikationsteknologi, IKT.

I en allmän kommentar till artikel 9 om tillgänglighet i konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning har FN förtydligat att staterna har ansvar för att **alla nya miljöer, produkter och tjänster för allmänheten ska vara utformade enligt Universal design** - vilket innebär att de ska utformas utifrån människors olika funktionsvariationer. FN slår även fast att **tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning som kollektiv är en rättighet och en ovillkorlig så kallad "förhandsskyldighet" för staten**. Det innebär att staterna ska se till att byggnader, transporter, information och kommunikation, inklusive IT och varor och tjänster som riktar

¹ Se även vårt bidrag till Sveriges digitala agenda januari 2013

<http://www.hso.se/Global/IKT,%20standardisering/Funktionshindersperspektiv%20p%c3%a5%20Digitala%20agendan20130129.pdf>

sig till allmänheten ska vara tillgängliga. Staterna kan inte skylla på kostnader för att gradvis göra befintliga miljöer tillgängliga.

Den 2 december 2015 presenterade EU ett förslag till en europeisk tillgänglighetslag, som kompletterar förslaget om tillgängliga offentliga webbplatser från december 2012. Det omfattar flera olika digitala produkter och tjänster kopplande till e-handel, transporter, banktjänster och medier. Handikappförbunden välkomnar förslaget men saknar flera områden, särskilt eftersom förhandlingarna om webbdirektivet tycks leda mot en försvagning, så att områden som utgör en förutsättning för inkludering i utbildning och arbete hamnar utanför regleringen. Standardisering, märkning av produkter och tjänster samt tillsyn kommer få ökad betydelse. En styrka är att förslaget kopplas till upphandling och strukturfonder.

Kognitiv tillgänglighet

Flera av Handikappförbundens förbund representerar personer med kognitiva funktionsnedsättningar och psykisk ohälsa och är aktiva när det gäller digitaliseringen och utveckling av en standard för kognitiv tillgänglighet där det idag saknas internationella krav. Det får stora konsekvenser när det saknas alternativ till digitala lösningar (samt när de är otillgängliga). Rättighet till offentliga välfärdstjänster kan åsidosättas, människor vågar inte resa för rädsla att inte kunna betala inköp, transporter, parkering eller toa-besök.

Flera förbund betonar **vikten av universell utformning av digitala tjänster**. Utgångspunkten ska alltså vara att tjänster ska kunna användas av så många som möjligt, inte att det ska vara särskilda lösningar för vissa grupper. Vanliga problem beskrivs av ett av våra förbund så här:

Många har svårt att förstå och läsa text. Webbsidor innehåller ofta för mycket information, talsyntes för uppläst text går för snabbt, många ord är svåra och förkortningar används.

Förslag till förbättringar med utgångspunkt i rubriker

Bakgrund

Betona rättighetsperspektivet och referera till den allmänna kommentaren (2) i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, artikel 9.

Förtydliga att en majoritet av befolkningen berörs av så kallad kognitiv tillgänglighet, även om alla inte har en formell diagnos. Det finns otaliga exempel på hur samhället idag utestänger människor som inte har en så kallad smart phone och kan använda den för betalning av digitala tjänster. Mobilt bank-ID kan vara bra för många, men det måste finnas alternativa lösningar.

Nämn gärna förslaget till en Europeisk tillgänglighetslag från den 2 december 2015 med fokus på digitala tjänster och produkter för att öka argumentationen för vikten av att involvera användare som ofta utestängs i utveckling av digitala tjänster och produkter.

Bra att lyfta integritetsskydd. Sociala medier och olika appar finansieras ofta med att företag säljer information om individer för att målgruppsanpassa reklam vilket är väldigt svårt att komma åt.

Vision

Koppla visionen till universell utformning och / eller tillgänglighet. Användbarhet räcker inte.

Det är viktigt att det framgår att tillgänglighet inte handlar om särskilda tjänster för "utsatta grupper" som nämns i sista stycket som börjar med innovation. Förslag till ny text:

Forskning och utveckling inom det digitala tjänsteområdet som involverar personer i olika åldrar som har svag ekonomi, nedsatt funktionsförmåga (särskilt kognitiv) eller har ett annat språk än svenska som förstaspråk har stora förutsättningar att leda till universellt utformade produkter och tjänster samt innovationer till nytta för majoriteten. Sveriges Konsumenters vision är att alla konsumenter ska kunna ha jämlika möjligheter att **påverka och medverka i ta del av** den utvecklingen.

Så når vi dit

Regeringen har idag inga representanter för civilsamhället inom ramen för politik kopplad till digitalisering, sedan Användningsforum lades ned. Lägg till behovet av kompetens från civilsamhället för att leva upp till mänskliga rättigheter och för att fler ska kunna använda digitala tjänster.

Krav

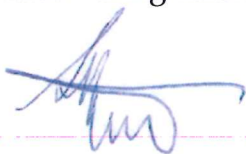
Förändring av punkt på listan med krav med rubriken "gör internet tillgängligt för personer med funktionsvariationer..."

- **Alla digitala tjänster särskilt webbinnehåll ska vara tillgängliga för personer med funktionsvariationer. Utformning av tjänster som för personer med nedsatt kognitiv förmåga gör att tjänsterna blir lättare att använda för majoriteten. Lagstifta om tillgängliga IT-lösningar med ett tydligt tillsynsansvar med tillgänglighetskrav på såväl offentligt finansierad verksamhet som privata digitala produkter och tjänster som rör till exempel digitala betalningstjänster, banker, transporter, utbildning, hälso- och sjukvård och medietjänster samt e-handel. Alla konsumenter, oavsett förutsättningar och funktionsvariationer, ska kunna vara delaktiga i demokrati och samhällsliv samt till fullo utnyttja sin konsumentmakt.**

Tillägg till listan med krav:

- **Ta bort möjligheten till automatisk förlängning av avtal.** När ett avtal går ut med en tjänsteleverantör ska det alltid krävas ett nytt godkännande från kunder.
- **Möjlighet att begränsa köpt eller lägga in spärrar för att begränsa köp,** eller på annat sätt lägga in spärrar så att man t ex inte har tillgång till alla pengar på ett konto/mobilabonnemang.
- Möjlighet för konsumenter att kunna skydda sig mot spontanköp t ex möjlighet att registrera påminnelse om betänketid eller annan tidsfrist innan köpet går igenom.
- Skapa bättre förutsättningar för att involvera användare med funktionsnedsättning i tjänsteutveckling, standardisering och säkerställ att civilsamhällets organisationer finns representerade på strategisk politisk nivå.

Med vänlig hälsning



Stig Nyman
Ordförande

Handikappförbunden