

2024-10-15

per e-post endast till:
pts@pts.se

Nya föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

Sammanfattning

Svenska Bankföreningen välkomnar förslaget på nya föreskrifter om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. De föreslagna föreskrifterna håller sig nära texterna i tillgänglighetsdirektivet¹ (i det följande kallat "direktivet") och lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet² (i det följande kallad "lagen"), vilket är positivt ur harmoniseringssynpunkt. På några sätt riskerar dock formuleringarna att orsaka otydlighet kring vad föreskriften tillför, vilket kommenteras i mer detalj i remissvaret.

Det finns ett värde i att PTS inte ställer mer långtgående eller mer begränsande krav än myndigheter i andra länder. Att samma krav gäller oavsett medlemsland är viktigt, då reglerna är tänkta att tillämpas på samma sätt över hela EU. För Bankföreningens medlemmar är det också viktigt av den anledningen att bankerna ofta har verksamhet i flera länder som träffas av direktivet, vilket även bör vara fallet för många tjänsteleverantörer som ska efterleva föreskrifterna.

Bankföreningen önskar även framhålla vikten av att de kommande föreskrifterna får en tillräckligt lång implementeringstid om minst sex månader för att bankerna ska kunna anpassa IT-system, utbilda personal mm till dess att lagen och föreskrifterna träder i kraft. Detta då även sådant som uppfattas som mindre förändringar som ligger nära de nu uttalade kraven i lag och direktiv kan kräva ganska stora systemanpassningar.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

² Lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

Post- och telestyrelsens föreskrifter om kriterier för bedömningen av om ett tillgänglighetskrav inte ska gälla på grund av att det medför en oproportionerligt stor börda

Bankföreningen välkomnar föreskrifterna och har inga synpunkter på utformningen.

Post- och telestyrelsens föreskrifter om vissa tjänsters tillgänglighet

Tjänsteleverantörens skyldighet att ta fram information 5 §

När det gäller 5 § i rubricerad föreskrift ges inte någon närmre vägledning om hur ordet "hur" ska tolkas. Dvs vad beskrivningen av hur tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven ska innehålla. Det får antas påbjudet att lämna information på visst sätt syftar till den information som avses i 3 § 1 st. Det kan dock konstateras att det i 5 § inte ges någon vägledning om vilken information som avses, vare sig i föreskriftstexten eller i tillhörande konsekvensanalys. Det bör dock alltså vara information om produkters och tjänsters tillgänglighet i enlighet med tillgänglighetsdirektivets artikel 13 p.2, vilken i sin tur hänvisar till direktivets bilaga 5, som avses. Det vill säga direktivets bestämmelse om att tjänsteleverantörerna ska ta fram all nödvändig information i enlighet med bilaga V och ska förklara hur tjänsterna uppfyller de tillämpliga tillgänglighetskraven, som har implementerats i 25 § lagen samt 24 § förordningen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet³ (i det följande endast kallat förordningen).

Förslaget i 3 § rubricerad föreskrift anger att information om hur en tjänst uppfyller tillgänglighetskraven ska, utöver vad som anges i 24 § förordningen även innehålla en allmän beskrivning av tjänsten i tillgängliga format, de beskrivningar och förklaringar som behövs för att förstå hur tjänsten fungerar, samt en beskrivning av hur tillgänglighetskraven uppfylls av tjänsten. Vidare anges att när informationen tas fram får tjänsteleverantören helt eller delvis tillämpa de harmoniserade standarder och tekniska specifikationer till vilka hänvisningar har offentliggjorts i Europeiska unionens officiella tidning.

Utifrån den föreslagna föreskriftens innehåll utgår Bankföreningen från att informationen kan utformas som en generellt formulerad och relativt kortfattad information om tjänsten och tillgänglighetskraven, förutsatt att informationen innehåller det som anges i 25 § lagen, 24 § förordningen samt nu föreslagna föreskrift.

³ Förordningen (2023:676) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

I 5 § föreslagen föreskrift åläggs även tjänsteleverantörer att inkludera information om hur tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven *i de allmänna villkoren för tjänsten eller i motsvarande dokument.*

Bankföreningen kan inte se någon anledning till att informationen skulle lämnas just i de allmänna villkoren.

Om det föreskrivs att information kan lämnas i de allmänna villkoren, eller på annat ställe som på tjänsteleverantörens webbplats, eller på annan plats där informationen är tillgänglig för konsumenten skulle det inte innebära någon försämring för konsumenten vad gäller tillgången till information jämfört med förslaget på föreskrift. Jämför t.ex. med lagen om tillgänglighet till digital offentlig service där det i relevanta föreskrifter (MD FFFS 2019:1 och MDFFFS 2021:2) anges att informationen (tillgänglighetsredogörelse) ska finnas tillgänglig på relevant webbplats.

För en konsument med behov av att en tjänst är tillgänglighetsanpassad bör information om en tjänsts tillgänglighet vara viktig att ta del av redan innan konsumenten fattar ett beslut om att ingå avtal om en viss tjänst. Information om allmänna villkor lämnas dock relativt sent i informationsflödet. Om informationen om tjänsternas tillgänglighet skulle ges på webbplats skulle informationen finnas tillgänglig tidigare och på ett betydligt mer lättillgängligt sätt för konsumenten, jämfört med att konsumenten måste läsa igenom ett omfattande allmänt villkor som dessutom kan reglera många olika tjänster. Ett allmänt villkor är redan i nuläget, utan föreslagen information, mycket omfattande. Om informationen ska lämnas i bankerna allmänna villkor finns därför även stor risk för s.k. "information overload" innebärande att mottagaren väljer att inte ta del av informationen alls då den uppfattas som överväldigande. Dessutom skulle löpande ändringar i allmänna villkor medföra stora administrativa kostnader jämfört med att tillhandahålla informationen på en webbplats. Detta då informationen måste upprepas i ett stort antal villkor, som dessutom måste uppdateras löpande och skickas ut till konsumenterna varje gång något förändras gällande informationen om hur tjänsten /produkten uppfyller tillgänglighetskraven.

Av motsvarande föreskrifter från andra europeiska myndigheter följer att informationen kan lämnas exempelvis i allmänna villkor, men även på annat sätt. I Finland anges i 9 § 3 st lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) att "Tjänsteleverantören ska hålla tillgänglighetsutlåtandet lätt tillgängligt i en form som är tillgänglig på tjänsteleverantörens webbplats...". Det framgår i propositionen till lagen att det avser uppgifterna i bilaga V till direktivet. Bankföreningen anser, av de skäl som anges ovan, att PTS föreskrift bör utformas på samma sätt som den finländska föreskriften. Att samma krav gäller oavsett medlemsland är dessutom viktigt, då reglerna är tänkta att tillämpas på samma sätt över hela EU. För

Bankföreningens medlemmar är det också viktigt av den anledningen att bankerna ofta har verksamhet i flera länder som träffas av direktivet.

Om PTS föreskrifter trots detta utformas på det sätt som nu föreslagits bör "motsvarande dokument" vara likvärdigt med information på webbplats.

Tjänsteleverantörens skyldighet att ta fram information 7 §

I direktivet anges i bilaga 1 avsnitt 4 punkten e: ii att tjänsteleverantörerna ska vidta följande åtgärd vad gäller banktjänster: *"Säkerställa att informationen är begriplig utan att ligga på en komplexitetsnivå som överstiger nivå B2 (övre medelnivå) enligt Europarådets gemensamma europeiska referensram för språk."*

PTS har i flera sammanhang framhållit vikten av en full harmonisering av direktivet mellan de nordiska länderna. Det är även viktigt att språkkravet tolkas på samma sätt i hela EU, och att det förs en dialog om detta mellan medlemsländernas tillsynsmyndigheter. I Finland och Danmark har myndigheterna tolkat att direktivet som att det endast är information om tjänsterna som ska tillhandahållas på en språklig B2-nivå. Den finska lagen om tillhandahållande av digitala tjänster 306/2019 anger i § 10c att *"...Tjänsteleverantören ska ge **information** om den digitala tjänstens funktion. Dessutom ska **informationen om tillhandahållande av de tjänster som avses i 10 a § 2 punkten uppfylla nivå B2** i Europarådets gemensamma europeiska referensram för språk,..."* Regionförvaltningsverket i Finland anger dessutom att *"**Tjänsteleverantören ska ge information om digitala tjänster för banktjänster på ett språk som uppfyller nivå B2 enligt Europarådets gemensamma europeiska referensram för språk.**"* [Ändringar i lagen om digitala tjänster - Tillgänglighetstillsyn \(tillgänglighetskrav.fi\)](#) Det är således endast information om tjänsten som ska finnas tillgänglig på en B2-nivå.

I Danmark har Sikkerhedsstyrelsen angett att *"Man skal sikre, at oplysningerne om tjenesten er forståelige for forbrugerne. De må ikke være så komplekse, at de overstiger niveau B2 i Europarådets fælles europæiske referenceramme for sprog. Det svarer til B-niveau på et dansk HF-kursus og indebærer, at man vil kunne forstå hovedpunkterne i en kompleks tekst."*, Vilket enkelt översatt blir *"Man bör se till att **informationen om tjänsten är förståelig** för konsumenterna. De får inte vara så komplexa att de överskrider nivå B2 i Europarådets gemensamma europeiska referensram för språk."* Även här har myndigheterna tagit ställning för att det endast är information om tjänsterna som omfattas av B2-kravet.

Den tolkning som övriga nordiska länder gör är rimlig och i linje med direktivets ordalydelse.

Bankföreningen förutsätter att formuleringen i den nu föreslagna 7 § rubricerat villkor inte innebär något annat än att informationskraven om en språknivå på nivå B2

omfattar information om tjänsterna, men inte information i till exempel avtal och allmänna villkor.

Post- och telestyrelsens föreskrifter om vissa produkters tillgänglighet

Bankföreningen välkomnar föreskrifterna och har inga synpunkter på utformningen.

Konsekvensutredning av Post- och telestyrelsens förslag till föreskrifter som kompletterar lagen (2023:254) och förordningen (2023:676) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

I konsekvensutredningen redogörs på s. 29 för konsekvenser för anpassning av bankdosor på följande sätt;

”Dock ingår byte av samtliga bankdosor till en kostnad av 1,3 miljarder kronor i de 10 miljarderna som redovisats. Denna uppfattning delas inte av betänkandet som menar att den produkten inte omfattas av tillgänglighetsdirektivets krav. Om man bortser från bankdosorna så blir investeringskostnaden istället 8,7 miljarder kronor och att statens intäkter från bolagsskatten minskar med 1,8 miljarder kronor.”

Det framkommer dock inte av konsekvensanalysen om PTS håller med betänkandet om att bankdosor inte omfattas av direktivets krav, och det lägre beloppet därmed gäller, eller om PTS tvärtom anser att den tidigare anförda analysen gäller, dvs att bankdosor omfattas och den högre kostnaden därmed är korrekt. Detta behöver förtydligas.

Övriga kommentarer

Angående informationskraven i föreskriften (kopplat till 25 § i lagen samt 24 § i förordningen) har Bankföreningen i dialog med PTS efterfrågat en mall för tillgänglighetsredogörelser gentemot bankens kunder, liksom gentemot PTS, företrädesvis på europeisk nivå då bankerna generellt sett har verksamhet i flera länder som träffas av direktivet.

PTS har emellertid inte givits någon föreskriftsrätt vad gäller kraven i lagen 24 § st 2 om att tjänsteleverantörer omedelbart ska underrätta tillsynsmyndigheterna i de medlemsstater där tjänsten tillhandahålls om en tjänst inte överensstämmer med tillgänglighetskraven. Underrättelsen ska enligt lagen innehålla detaljerade uppgifter om den bristande överensstämmelsen och vilka åtgärder som har vidtagits.

Avvikelse från tillgänglighetskraven kan ha många olika orsaker, ibland tillfälliga sådana som till exempel tekniska problem. Brister kan pågå under så kort tid som några minuter. Beroende på vilka avvikelser som PTS anser att bankerna ska

rapportera till myndigheten kan typerna av avvikelser samt volymerna komma att variera. Detta behöver därför förtydligas av PTS.

Det är först när det finns färdiga formulär eller mallar för datainsamling med fördefinierade rapporteringsposter som det är möjligt för bankerna att bygga system för insamlingen av data som ska rapporteras till PTS. Bankföreningen förutsätter att sådan information kommer att ges av PTS. En förutsättning för att banker ska kunna göra nödvändiga IT-anpassningar för att kunna rapportera avvikelser från det att lagen träder i kraft den 1 juni 2025 är att information om mallar och formulär finns beslutade och tillgängliga minst sex månader i förväg.

Innan det finns formulär för hur rapporteringen ska gå till så kommer bankernas rapportering skilja sig åt då det finns olika alternativ för vad och hur man skulle kunna rapportera.

SVENSKA BANKFÖRENINGEN

Hans Lindberg

Jessie Cargill- Ek

Helena Stjernstedt