

# **E-handel**

**Bilaga 7 till Konsekvensutredning avseende Europeiska  
kommissionens förslag till direktiv om tillgänglighetskrav för  
produkter och tjänster**

Myndigheten för delaktighet 2016

# Innehåll

<b>Sammanfattade bedömningar .....</b>	<b>4</b>
Identifiering av produkter och tjänster .....	4
Aktörer som berörs .....	4
Reglering på området .....	4
Kostnader .....	4
Effekter och konsekvenser.....	4
<b>Produkter och tjänster .....</b>	<b>6</b>
Produkter och tjänster som omfattas.....	6
Tillgänglighetsdirektivets krav på e-handel.....	6
<b>Aktörer .....</b>	<b>8</b>
Exempel på aktörer.....	8
<b>Befintligt regelverk som avser tillgänglighet.....</b>	<b>9</b>
EU-reglering .....	9
Nationell reglering.....	9
Normer och standarder .....	10
Praxis avseende tillgänglighet.....	11
<b>Nuläge .....</b>	<b>13</b>
<b>Aktörernas bedömning av direktivet .....</b>	<b>15</b>
Ekonomiska aktörer .....	15
<b>Myndighetens bedömningar .....</b>	<b>16</b>
Direktivet – höjning av ambitionen eller precisering av befintligt regelverk .....	16
Generella konsekvenser för e-handelsaktörerna.....	16
Ekonomiska konsekvenser helt beroende av hur direktivets krav ska tolkas.....	18
Möjliga tolkningar av krav på begriplighet .....	19
Möjliga tillämpningar och tolkningar av krav på att uppfatta .....	20
Krav på tillgänglighet i e-handel och krav på tillgänglighet i övrig handel .....	20

E-handel

– Bilaga 7 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

E-handelsplatser för privat försäljning .....	21
<b>Referenser .....</b>	<b>22</b>

# Sammanfattade bedömningar

## Identifiering av produkter och tjänster

Det som omfattas av direktivet är e-handelsplatser som driver verksamhet i Sverige och som säljer mot Sverige eller andra medlemsstater i EU. Gränsdragningsproblematik finns gällande webbplatser som möjliggör handel mellan privatpersoner samt angränsande tjänster för att hela köpet ska fungera.

## Aktörer som berörs

De aktörer som främst berörs är små, medelstora och stora företag i Sverige som driver verksamhet i Sverige och som bedriver e-handel i Sverige eller mot andra medlemsstater i EU. E-handel definieras inte i förslaget till tillgänglighetsdirektiv och MFD tolkar tillgänglighetsdirektivet som att det är avsett att omfatta e-handel riktad mot både konsument och företag.

## Reglering på området

Det finns i dag ingen reglering avseende tillgänglighet i e-handel.

## Kostnader

På grund av otydligheter i tillgänglighetsdirektivets krav kan inte MFD bedöma vilka kostnader tillgänglighetsdirektivet skulle innebära för de aktörer som berörs. Till exempel är oklarheten om vilken nivå av begriplighet som tillgänglighetsdirektivet kräver helt avgörande för hur stora de ekonomiska konsekvenserna blir för e-handeln. MFD beskriver oklarheten om vilken nivå av tillgänglighet direktivet avser medföra genom olika antaganden om hur mycket tid e-handelsaktörerna behöver lägga ner på att ändra data om enskilda produkter. Utan en tydlig bild av kravnivån är kostnadsuppskattningar svåra att göra.

## Effekter och konsekvenser

MFD bedömer att ett eventuellt svenskt införande av tillgänglighetsdirektivet innebär en höjning av kraven på e-handel, avseende

## E-handel

### – Bilaga 7 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

tillgänglighet, då befintliga regelverk inte reglerar förutsättningarna för konsumenten eller köparen att få tillgång till själva e-handelsplatsen.

I den mån MFD haft möjlighet bedöms att de största konsekvenserna för e-handelsföretagen beror på i vilken utsträckning de behöver tillgängliggöra produktinformation i form av texter och beskrivning av bilder. Beroende på hur tillgänglighetsdirektivets krav ska tolkas kan just detta vara en av de konsekvenser som bedöms påverka e-handelsaktörerna mest.

Det kan bli utmanande för e-handelsplatser med användargenererade annonser att kontrollera att annonserna följer kraven. På kort sikt, beroende på i vilken mån arbetet kan automatiseras, är det troligt enligt MFD att dessa e-handelsplatser kommer att åberopa oproportionerlig börda.

# Produkter och tjänster

## Produkter och tjänster som omfattas

E-handelsplatser som driver verksamhet i Sverige och som säljer mot Sverige eller andra medlemsstater i EU.

### Gränsdragningsproblematik

MFD bedömer inte att distribution inkluderas, till exempel spårning av paket och paketavisering. Gränsdragningsproblematiken innefattar också betalning av produkter och tjänster på e-handelsplatser. Det vill säga att flera olika tjänster, förutom e-handelsplatsen, behöver vara tillgängliga för att hela köpet ska kunna genomföras, exempelvis banktjänsten, bank-id och e-handelsplatsen. Det framgår inte tydligt av tillgänglighetsdirektivet om webbplatser som möjliggör handel mellan privatpersoner omfattas.

## Tillgänglighetsdirektivets krav på e-handel

### A. Tjänster:

1. Följande åtgärder ska vidtas för att se till att tjänsterna tillhandahålls på ett sätt som i största möjliga utsträckning möjliggör förutsebar användning bland personer med funktionsbegränsning, inbegripet personer med funktionsnedsättning:
  - a) Information ska tillhandahållas om hur tjänsten fungerar, om dess egenskaper när det gäller tillgänglighet och om dess faciliteter enligt följande:
    - i) Informationsinnehållet ska finnas tillgängligt i de textformat som kan användas för att skapa alternativa stödande format som användarna ska kunna presentera på olika sätt och uppfatta med mer än ett sinne.
    - ii) Alternativ till innehåll som inte består av text ska tillhandahållas.

- iii) Elektronisk information, inklusive tillhörande nätapplikationer som krävs för att få tillgång till tjänsten, ska tillhandahållas i enlighet med led b.
- b) Webbplatser ska göras tillgängliga på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt så att användarna kan uppfatta, hantera och begripa dem, bland annat så att presentationen av innehållet och interaktionen med innehållet kan anpassas, vid behov med hjälp av ett tillgängligt elektroniskt alternativ, på ett sätt som underlättar interoperabiliteten med olika användarprogram och hjälpmedel på unionsnivå och internationell nivå.

# Aktörer

De aktörer som främst berörs är små, medelstora och stora företag i Sverige som driver verksamhet i Sverige och som bedriver e-handel i Sverige eller mot andra medlemsstater i EU. E-handel definieras inte i förslaget till tillgänglighetsdirektiv och MFD tolkar tillgänglighetsdirektivet som att det omfattar e-handel mot konsument och mellan företag.

## Exempel på aktörer

Svensk Digital Handel är branschorganisationen för e-handel i Sverige och har till uppgift att företräda branschen och verka för att den är seriös och kundvänlig. Branschorganisationen bevakar den nationella och internationella utvecklingen av e-handeln och de flesta etablerade och ledande företagen inom distans- och e-handeln och många mindre, nystartade företag är medlemmar i organisationen.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://dhandel.se/>.



# Befintligt regelverk som avser tillgänglighet

Det finns ingen reglering avseende tillgänglighet, varken nationellt eller på EU-nivå. Däremot finns regelverk som är tillämpligt på e-handel generellt samt normer och standarder kring tillgänglighet på webb.

## EU-reglering

### **EU:s direktiv om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel"), 2000/31/EG**

E-handelsdirektivet motiveras med inre-marknadsskäl och reglerar etablering av aktörer, kommersiella meddelanden, elektronisk slutna avtal, mellanhänders ansvar, uppförandekoder, utomrättslig lösning av tvister, möjlighet att föra talan inför domstol och samarbete mellan staterna.

I direktivets kapitel 3 om genomförandeavsnittet om uppförandekoder artikel 16 punkt 2 anges att medlemsstater och kommissionen ska uppmuntra sammanslutningar och organisationer som företräder konsumenterna i att utarbeta och genomföra de uppförandekoder som påverkar deras intressen. I förekommande fall ska samråd ske med sammanslutningar som företräder synskadade och personer med funktionsnedsättning för att beakta deras särskilda intressen.

## Nationell reglering

### **Lag (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster**

E-handelslagen reglerar konsumenters rätt att få viss information, att priset ska vara tydligt, att konsumenten ska få bekräftelse av köp med mera. Lagen har inga särskilda formuleringar som inbegriper personer med funktionsnedsättning. Konsumentverket är tillsynsmyndighet för E-handelslagen.

## **Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler**

Lagen innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Lagen omnämner inte personer med funktionsnedsättning.

## **Normer och standarder**

### **Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0**

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0, innehåller ett antal riktlinjer för att göra webbinnehåll tillgängligt. Om en webbplats följer riktlinjerna är innehållet tillgängligt för en bredare skara människor med olika typer av funktionsnedsättningar såsom synnedsättningar, hörselnedsättning, inlärningssvårigheter, kognitiva funktionsnedsättningar, begränsad rörlighet, talsvårigheter, ljuskänslighet och kombinationer av dessa.

Riktlinjerna är indelade efter fyra olika principer – möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust. Det finns även tre nivåer av tillgänglighet – A, AA och AAA, där AAA är den högsta nivån. Webbplatsers tillgänglighet kategoriseras utifrån vilken nivå de uppfyller, och för att uppfylla en nivå måste samtliga riktlinjer för den nivån följas.

Riktlinjerna behandlar frågor som att information och komponenter i ett användargränssnitt ska presenteras för användare på ett sätt som de kan uppfatta och att komponenter i ett användargränssnitt och navigering ska vara hanterbara. De innebär också att information och hantering av användargränssnitt måste vara begriplig samt att innehållet måste vara robust nog för att kunna tolkas på ett pålitligt sätt av ett brett spektrum av olika användarprogram, inklusive hjälpmedel.

### **Standard om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT<sup>2</sup> produkter och tjänster i Europa, SS-EN 301 549**

Standarden anger krav på IKT-produkters och tjänsters funktion och användargränssnitt. Den är framtagen inom ett EU-mandat till de tre europeiska standardiseringsorganisationerna och syftet med standarden

---

<sup>2</sup> Informations- och kommunikationsteknik.

är att fungera som den uppsättning krav som ska tillämpas vid upphandling av IKT.

Standarden specificerar de funktionella tillgänglighetskrav som är tillämpliga för IKT-produkter och -tjänster, tillsammans med en beskrivning av testprocedurer och utvärderingsmetodik för varje tillgänglighetskrav i en form som lämpar sig för användning i offentlig upphandling inom Europa. Den kan också användas för utformning av IKT som inte är avsedd att användas av offentlig sektor. Standarden är inte indelad i produktområden utan funktionsområden och är därför avsedd att kunna appliceras brett på all typ av IKT. Därmed tar den höjd för nya innovationer inom IKT-området.

Avseende webb är kraven i EN 301 549 samma som i WCAG 2.0 nivå AA.<sup>3</sup>

## **Praxis avseende tillgänglighet**

Det tycks inte finnas några större studier som undersökt den allmänna tillgängligheten inom svensk e-handel.

År 2013 gjorde tillgänglighetskonsulten ETU en studie av sex e-handelsplatsers tillgänglighet<sup>4</sup>, i syfte att få fördjupad kunskap om nuläget och att ta fram riktlinjer för utformning av e-handel för att möta användares behov. Studien ledde till en rapport som ger vägledning om utformning av olika moment och delar av e-handelsplatser. Rapporten kan inte utgöra underlag för att jämföra de undersökta e-handelsplatsernas tillgänglighet med kraven i tillgänglighetsdirektivet men den beskriver vissa generella problem och lyfter fram goda exempel samt ger förslag på utformning som passar användarnas behov. Rapporten ger vägledning om utformning utöver de grundläggande krav som finns i WCAG 2.0. Bland de generella problem som beskrivs finns:

- ”Normalanvändaren” upplever i stort sett samma problem som övriga användare.
- Det är för mycket information på sidorna vilket gör att användaren inte uppfattar det e-handlaren vill kommunicera. Det blir särskilt

---

<sup>3</sup> EN 301 549, kapitel 9.1.

<sup>4</sup> ETU AB (2013). E-handel för alla – med goda exempel.

tydligt för dem med kognitiva problem eller koncentrationssvårigheter.

- Rörligt innehåll stör flera användare. Särskilt tydligt blir det för personer med synnedläggelse eller koncentrationssvårigheter. Det är också möjligt att det stör hjälpmedel som vissa användare behöver för att surfa på webben.
- Inledande stora bilder gör det besvärligt för användaren att hitta produktinformationen.
- Information som hör ihop bör ramas in genom användning av till exempel streck eller ramar, genom att avsnitt inleds med en rubrik och listor som grupperar till exempel länkar.
- Länkar är ibland svåra att hitta, använda och tolka.
- Knappar som inte ser ut som knappar förvirrar.
- Informationsbärande bilder som inte har alt-text är inte tillgängligt. Åtgärdas genom alt-text (enligt rekommendation i WCAG 2.0, MFD:s kommentar), som även beskriver vart länken leder om bilden länkar vidare, samt genom att låta bild och annan textlänk som leder till samma plats sammanfogas till en länk.
- Avsaknad av rubrikstruktur. Rubriker hjälper användaren att bättre förstå innehållet och användare som inte ser att navigera med hjälpmedel att få struktur.
- Navigeringsmenyer kan förvirra för användarna om de är otydliga. Då söker användaren igenom sidan själv istället.
- Produkt-/artikelnamn som inte är tydliga förvirrar. Åtgärdas genom att ange namn, inte enbart beteckning på produkten.
- Funktioner som aktiveras utan att användaren själv agerar är problematiska.
- Tabeller måste vara tydliga, strukturerade och läsbara.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> E-handel för alla – med goda exempel.

## Nuläge

MFD har inte hittat någon detaljerad beskrivning av nuläget avseende tillgänglighet för svenska e-handelsplatser.

Svensk D-handel, PostNord och HUI research konstaterar i undersökningen om e-handel för 2015, E-barometern, att e-handeln växer snabbt i omfattning och stod 2015 för 6,9 procent av den totala detaljhandeln. Omsättningen för svensk e-handel var drygt 50 miljarder kronor 2015. Kläder och skor samt hemelektronik är de produktområden som omsätter mest inom e-handel.<sup>6</sup>

En tredjedel av de konsumenter som svarat i e-handelsbarometerns undersökning anger att bra och tydlig produktinformation är avgörande för valet av e-handelsplats. Både män och kvinnor söker efter information på nätet inför köp, medan det framför allt är män som söker information inför köp av elektronik. Inom området kläder handlas det mer kläder avsedda för kvinnor än kläder avsedda för män. Försäljning av skor på nätet minskade år 2015 jämfört med år 2014. 10 procent av e-handelskonsumenter har handlat e-böcker eller multimedia med mobila enheter.<sup>7</sup>

De varor som e-handlades mest av konsumenter under 2015 var bland kvinnor, i fallande ordning: damkläder, böcker, kosmetika, heminredning och barnkläder. Bland män var det i fallande ordning böcker, herrkläder, datorer och datortillbehör, sport och fritid respektive dator- och tv-spel.<sup>8</sup>

Under 2015 e-handlade 26 procent av svenskarna från utlandet. 40 procent av svenskarna e-handlar minst en gång i månaden medan 6 procent anger att de aldrig har e-handlat.<sup>9</sup>

Den främsta exportmarknaden för svenska e-handlare är, enligt E-handelsbarometern, framför allt Norge och Finland, som utgör 43

---

<sup>6</sup> E-barometern 2015 årsrapport.

<sup>7</sup> E-barometern 2015 årsrapport.

<sup>8</sup> E-barometern 2015 årsrapport.

<sup>9</sup> E-barometern 2015 årsrapport.

## E-handel

– Bilaga 7 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

respektive 35 procent av exporten. Ca 40 procent av de svenska e-handlarna exporterar inte alls.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> E-barometern 2015 årsrapport.

# Aktörernas bedömning av direktivet

## Ekonomiska aktörer

I intervju med företrädare från Digital handel anges att e-handeln är en bransch som har växt fram under en relativt kort period och är i ständig förändring och det har skett stora förändringar bara de senaste åren. Företrädare från Digital handel beskriver att det har kommit en rad olika direktiv men att efterlevnaden på direktiven är låg vilket skulle kunna bli fallet även med detta direktiv. Speciellt har efterlevnaden hos de små företagen varit låg. Branschorganisationen framhåller också att en stor del av e-handeln handlar om ”fönstershopping” och menar att det är svårt eller omöjligt att göra fullt tillgängligt. De jämför med den guidning som erbjuds i fysiska butiker och ställer sig frågande till om motsvarande krav finns avseende tillgänglighet i fysiska butiker.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Intervju med företrädare från Digital handel.

## Myndighetens bedömningar

MFD bedömer att de som berörs av tillgänglighetsdirektivets krav avseende e-handeln är företag som bedriver e-handel samt personer med funktionsnedsättning och äldre, men även andra personer eftersom webbplatser som följer krav på webbtillgänglighet också använder struktur som underlättar för alla användare. Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning och äldre beskrivs inte vidare här utan i slutrapportens huvuddel. Staten berörs genom att en marknadskontrollfunktion behöver inrättas och förvaltas. Kommun och landsting berörs troligen inte eftersom de redan omfattas av kraven i webbtillgänglighetsdirektivet.

### **Direktivet – höjning av ambitionen eller precisering av befintligt regelverk**

Utöver kostnader som är gemensamma för samtliga produkt- och tjänsteområden som omfattas av tillgänglighetsdirektivet lyfter MFD här fram specifika konsekvenser inom e-handelsområdet.

MFD bedömer att ett eventuellt svenskt införande av tillgänglighetsdirektivet innebär en höjning av kraven på e-handel, avseende tillgänglighet. Befintliga regler kring konsumenträtt och kring distanshandel reglerar inte förutsättningarna för konsumenten att få tillgång till själva e-handelsplatsen.

### **Generella konsekvenser för e-handelsaktörerna**

Om tillgänglighetsdirektivets krav tillämpas kommer e-handelsaktörer att behöva säkra att deras webbplatser är tillgängliga. Det finns inte tillräckliga inventeringar av tillgängligheten på svenska e-handelsplatser för att MFD ska kunna dra några principiella slutsatser om hur mycket arbete som återstår eller hur många e-handelsplatser som redan uppfyller kraven.

En effekt av om kraven börjar tillämpas är att e-handelsplatserna kommer att ge förutsättningar för att få fler besökare, eftersom hinder för personer med funktionsnedsättning är undanröjda. Det går inte att skatta hur många fler som kan e-handla utifrån generella uppgifter om hur många personer det finns med funktionsnedsättning. Behoven ser



olika ut för individerna och inte alla har svårt att använda webb som är otillgänglig.

Givet att direktivet införs ser MFD att efterfrågan på plattformar för tillgänglig e-handel kommer att öka stort. Leverantörer som utvecklat, utvecklar och använder proprietära (tillverkarspecifika) plattformar kan komma att behöva lägga till en del resurser för att omforma sina plattformar för att vara tillgängliga. Å andra sidan ger tiden för införlivande av direktivet från att det fastställts möjlighet för de aktörer som driver e-handelsplatserna att ställa om och säkra den tekniska funktionalitet som behövs för att e-handelsplatserna ska vara tillgängliga. En förutsättning är att tillgänglighetsdirektivet är tillräckligt tydligt för att aktörerna samt de aktörer som tillhandahåller plattformar för e-handel nås av information om vad direktivet innebär för dem i god tid. MFD anser att det är rimligt att anta att det görs större uppgraderingar av e-handelsplatserns webbgränssnitt under mellantiden från det att direktivet fastställs tills kraven ska efterlevas, åtminstone för e-handelsplatser som drivs av små, medelstora och stora företag. Detta givet den generellt snabba utvecklingen av webben och att företagen behöver uppgradera sina e-handelsplatser med några få års mellanrum för att vara konkurrenskraftiga. I samband med större uppgraderingar blir då en översyn av de tekniska aspekterna av tillgänglighetsdirektivets krav aktuellt. I och med det blir arbetet med att göra plattformen tillgänglig en del av en större uppgradering och inte en enskild uppgradering. Mikroföretag kan antas åberopa oproportionerlig börda i hög utsträckning, åtminstone de första åren efter att direktivet införs. I den mån information om produkterna i e-handlarens sortiment behöver bearbetas tillkommer merarbete som behöver göras manuellt produkt för produkt.

Om en webbplats följer kraven på tillgänglighet anser MFD att det underlättar användbarheten för en bredare grupp än personer med funktionsnedsättning. Tillgänglighetskraven innebär bland annat att webbplatsen ska vara tydligt strukturerad, vilket i sig förbättrar begripligheten.

## **Ekonomiska konsekvenser helt beroende av hur direktivets krav ska tolkas**

Myndigheten har tagit del av en konsekvensanalys från Tyskland om ekonomiska effekter av direktivet.<sup>12</sup> MFD har inte prioriterat att göra samma detaljerade analys utifrån svenska förutsättningar. Det kan dock konstateras att den enskilt mest kostsamma åtgärden, enligt den tyska studien, är att komplettera och göra om produktinformation för de produkter som säljs av e-handelsaktörer. Dock anser MFD att rimligheten i studiens antagande om att det i genomsnitt tar 30 minuter att komplettera data om varje enskild produkt behöver ses över. MFD bedömer att den tid som behövs för att ändra data om produkter beror helt på vilken nivå av webbtillgänglighet direktivet avser. Antagandet utgår bland annat från att produktbeskrivningarna ska formuleras om språkligt för att vara mer begripliga. Den nivå av webbtillgänglighet som gäller i standarden EN 301 549 som planeras harmoniseras till det nyligen beslutade webbtillgänglighetsdirektivet är motsvarande WCAG 2.0. nivå AA. Kraven på begriplighet i nivå AA innebär inte att språk behöver omformuleras för att vara mer begriplig. Utifrån antagandet att den nivå av webbtillgänglighet som tillgänglighetsdirektivet avser, bedömer MFD att det lika gärna kan ta några få minuter att ändra data om en produkt.

MFD har gjort motsvarande beräkning som i den tyska studien men med att antagande om att det tar tre minuter att ändra data om en produkt. I den tyska studien görs även antagandet att data för varje enskild artikel inte behöver ändras, då det kan handla om varianter av samma typ av produkt. MFD har även ersatt den uppgift om arbetskostnad som används i den tyska studien med den genomsnittliga kostnaden för en svensk arbetstimme.<sup>13</sup> Kostnaden blir då, för en e-handelsplats där data kompletteras för 300 produkttyper och som görs tillgänglig i övrigt, 9 000 kronor. Den tyska studien gör också antagandet att det tillkommer 5 procent nya produkter varje år. Den tillkommande årliga kostnaden blir då 260 kronor.

---

<sup>12</sup> EU Directive on accessibility in e-commerce - Identification and presentation of compliance costs (initial estimate)". Federal Statistical Office, Wiesbaden, 10 maj 2016.

<sup>13</sup> 360 kronor. Uppgiften hämtad från [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Wages\\_and\\_labour\\_costs/sv](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Wages_and_labour_costs/sv).

## Möjliga tolkningar av krav på begriplighet

Beroende på hur tillgänglighetsdirektivets krav ska tolkas kan en av de mest kostsamma konsekvenserna för e-handeln vara att tillgängliggöra information om de produkter och tjänster som tillhandahålls. Direktivets krav återspeglar tre av de fyra principer som finns i WCAG 2.0 – möjlig att uppfatta, hanterbar och begriplig.<sup>14</sup> Däremot framgår inte av direktivet vilken nivå av tillgänglighet som ska gälla. WCAG 2.0 har tre nivåer av tillgänglighet – A, AA och AAA, där den tredje är den högsta. För WCAG 2.0 nivå AA, den nivå som i dag oftast gäller och tillämpas till exempel inom svensk offentlig sektors externa webbar, ställs inga krav på vilken språklig nivå webbplatsen ska ha. De krav på begriplighet som nivå AA anger handlar istället om att tillgängliggöra språk för hjälpmedelsprogram (skärmläsare) samt i kod ange vilket språk webbsidan använder. Om tillgänglighetsdirektivet ska innebära att WCAG 2.0 nivå AA ska tillämpas innebär det att e-handelsplatserna inte behöver skriva om (det mänskliga) språket.

Om däremot WCAG 2.0 nivå AAA (den högsta) ska gälla innebär det att det ska vara möjligt att få förkortningar förtydligade, att ord och begrepp som används på ovanliga sätt ska definieras, att det finns en metod eller funktion som anger hur ord ska uttalas om betydelsen av ordet i sitt sammanhang är tvetydigt samt att det ska finnas kompletterande eller alternativt innehåll för texter som kräver högre läsförmåga än högstadienivå. Det kan vara rimligt att anta att en e-handelsplats med produkter och tjänster inom ett visst område förutsätter att de som besöker platsen har viss förkunskap om hur produkterna och tjänsterna ska användas. Det borde samtidigt ligga i e-handlarens intresse att förklara och ge fördjupande information om hur produkter och tjänster fungerar och ska användas, eftersom det är en förutsättning för att nå en så bred marknad som möjligt, oavsett om de identifierat personer med funktionsnedsättning och äldre personer som en del av sin målgrupp.

Om tillgänglighetsdirektivets krav på begriplighet motsvarar WCAG 2.0 nivå AAA är det rimligt att anta att en relativt stor andel e-handelsaktörer behöver skriva om eller komplettera stora delar av sin produktinformation. MFD bedömer, med stöd i den tyska konsekvensanalysen, att det i sig skulle vara den största ekonomiska posten för e-handlarna. MFD känner dock inte till att det finns någon inventering av

---

<sup>14</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

hur begripligt språket är i produktinformationen på olika e-handelsplatser. En faktor som också kan avgöra hur omfattande arbetet skulle vara att göra om produktinformation, är om de som tillhandahåller e-handelsplatsen eller produkttillverkarna eller –importörerna, skriver om produktinformationen. Om tillverkarna eller importörerna skriver om produktinformationen minskar det eventuella dubbelarbete som skulle uppstå om produktinformationen skrivs om för varje enskild e-handelsplats. Om samma produkter säljs på flera e-handelsplatser minskar då den totala kostnaden.

Sammanfattningsvis kan MFD konstatera att oklarheten i vilken nivå av begriplighet som tillgänglighetsdirektivet kräver är helt avgörande för hur stora de ekonomiska konsekvenserna blir för e-handeln.

### **Möjliga tillämpningar och tolkningar av krav på att uppfatta**

MFD antar att en väsentlig del av många e-handelsplatsers erbjudande är att bilder visas, åtminstone för produkter som säljs. Kraven på webbtillgänglighet innebär bland annat att bilder ska ges beskrivande texter, vilket i dagsläget innebär att en person behöver beskriva bilden. Den beskrivande texten kan läsas av till exempel skärmläsarprogram och punktskriftsdisplayer. Motsvarande resonemang som i föregående avsnitt gäller även för de beskrivande texterna. En uppskattning av kostnader är inte lätt att göra, bland annat eftersom det kan handla om produkter och tjänster som säljs på flera e-handelsplatser och då kan eventuellt tillverkaren/leverantören av produkten tillhandahålla den beskrivande texten. En annan fråga är hur strikt kravet på beskrivande texter ska tillämpas, till exempel om det är väsentligt att beskriva varje enskild bild i grupper av bilder som visar produkten i olika vinklar, med närbilder och så vidare.

### **Krav på tillgänglighet i e-handel och krav på tillgänglighet i övrig handel**

Branschorganisationen Digital handel förde i intervjun med MFD:s konsulter fram att e-handelsaktörernas tillgängliggörande av e-handeln nog inte motsvaras av liknande krav i butikshandel. MFD värderar inte huruvida kraven som tillgänglighetsdirektivet föreslår är mer omfattande än krav på övrig handel, men konstaterar att det i plan- och bygglagstiftning finns krav på tillgänglighet vid nybyggnation samt för enkelt avhjälpna hinder. Eftersom kraven avseende byggd miljö har vuxit fram

under lång tid och e-handeln vuxit fram utan krav på tillgänglighet är det svårt att jämföra de två områdena. De eventuella kostnader som belastar butikshandeln för att deras lokaler är tillgängliga är troligen inte redovisade som en särskild kostnad för verksamheten utan en del av hyran för lokalerna. Eftersom kraven inom byggd miljö funnits under ett antal år bedömer MFD att handeln eller fastighetsägarna i dagsläget inte påverkas av tidigare oförutsedda kostnader, som blir effekten för e-handeln om tillgänglighetsdirektivet införs. Detta kan förklara branschens farhågor.

### **E-handelsplatser för privat försäljning**

Det framgår inte tydligt i tillgänglighetsdirektivet om e-handelsplatser för utbyte av produkter och tjänster mellan privatkonsumenter omfattas eller ej. Om dessa omfattas kan påverkan bli stor, i och med att kraven rimligen borde gälla även för data om de produkter och tjänster som säljs. E-handelsplatserna kan behöva ge vägledning för hur köpare och säljare ska formulera sina annonser, beskriva sina bilder, undertexta filmer samt göra manuell kontroll av att kraven är uppfyllda för de annonser som ska publiceras på e-handelsplatserna. MFD bedömer att det är ett arbete som troligen innebär stor ekonomisk börda för e-handelsplatserna, åtminstone så länge det inte finns tekniska lösningar för att tillgängliggöra innehållet. Därmed borde de aktörer som driver platserna kunna åberopa oproportionerlig börda. Möjligen kan de ändå utarbeta riktlinjer för hur annonser ska utformas. Tillgänglighetsdirektivet är dock ottydligt formulerat vad gäller huruvida ekonomiska aktörer måste möta vissa krav och kan åberopa oproportionerlig börda för att möta andra krav. MFD anser att direktivet skulle kunna ha tydligare formuleringar avseende om ett åberopande av oproportionerlig börda innebär att krav som inte skulle innebära oproportionerlig börda måste uppfyllas.

## Referenser

Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Bryssel den 2 december 2015. COM(2015) 615 final.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel")

Lag (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

European Telecommunication Standards Institute (ETSI). SS-EN 301 549 (2015). Tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa.

World Wide Web Consortium (W3C). Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0, Svensk auktoriserad översättning. W3C Recommendation 11 December 2008.

PostNord i samarbete med Svensk Digital Handel och HUI Research. E-barometern 2015 årsrapport. 2016 <https://dhandel.se/wp-content/uploads/2016/02/E-bar-2015.pdf>. Hämtad 2016-10-15.

ETU, E-handel för alla – med goda exempel. ETU AB. 2015. <http://etu.se/tillganglighet-pa-webben/tillganglig-e-handel/om-studien-e-handel-for-alla/>Hämtad 2016-10-20.

Svensk Digital Handel. <https://dhandel.se/>Hämtad 2016-11-04.