



Høringsuttalelse om gjennomføring av tilgjengelighetsdirektivet

Pensjonistforbundet og SAKO (LO-Stats Pensjonistutvalg, Telepensjonistenes Forbund, Fagforbundets sentrale pensjonistutvalg, Postens Pensjonistforbund, Politiets Pensjonistforbund, Jernbanepensjonistenes Forbund og Statens Vegvesens Pensjonistforbund) viser til høringsbrev datert 07.06.2021 om forslag om å gjennomføre Europaparlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 (European Accessibility Act.), og leverer med dette våre innspill til høringen.

Pensjonistforbundet representerer en stor gruppe eldre som i dag er avhengig av en rekke av de tjenester som beskrives i høringsnotatet, og vi er opptatt av at både offentlige og private leverandører av varer og tjenester sikrer god tilgjengelighet i alle ledd. Vi mener at å innføre nye forskrifter for å sikre tilgjengelighet og universell utforming er gode og nødvendige tiltak, og behovet for en god regulering vil bidra positivt til at vi kan nærme oss det aldersvennlige samfunnet med trygge skritt. Vår totalvurdering av forslagene er at det ved innføring av foreslåtte endringer vil styrke både eldre og andre forbrukergrupper og bidra til å sikre bedre fysisk og sosial mobilitet så vel som ikke-diskriminering.

Pensjonistforbundets hovedstandpunkt er at:

- Vi støtter innføringen av tilgjengelighetsdirektivet i lovverket.
- Dersom det innføres to ulike forskrifter for regulering av tilgjengelighetsdirektivet, må det forskriftene ha tydelige henvisninger til hverandre der hvor det er relevant.
- Det som angår opplysninger til forbrukere må spesifiseres, særlig gjelder dette tydeligere bruksanvisninger.
- Et strengt tilsyn av markedsaktører som tilbyr tjenester og produkter som er pålagt tilgjengelighetskrav er nødvendig.
- Det må tilstrebes å spre informasjon til forbrukere slik at det blir allment kjent hvor man kan klage dersom tilgjengelighetsutfordringer ikke blir løst.
-

Nye forskrifter

Departementet foreslår at endringer fra tilgjengelighetsdirektivet innføres i to sektorovergrepene forskrifter, den ene er forskrift om universell utforming av IKT-løsninger (eksisterende forskrift) og ny forskrift om universell utforming av produkter og tjenester. Departementet peker også på utfordringene ved å dele dette opp i to forskrifter, blant annet



ved at noen tjenester vil være omfattet av begge regelverk, og dermed kan det bli vanskelig for aktørene i markedet å sette seg inn i hva som gjelder for dem.

Departementet etterlyser høringsinstansenes syn på todeling av direktivinnføringen, og ber om en tilbakemelding på hvorvidt det vil være mer hensiktsmessig å utvide dagens forskrift om universell utforming av IKT-tjenester og videreføre denne som en samlet sektorovergrepande forskrift. For Pensjonistforbundet er det vanskelig å se de direkte negative konsekvensene ved begge alternativer, og vi forholder oss nøytralt til forslaget. Vi ser at det muligens kan oppstå forvirringer og eventuelt at noen tjenesteytere/ leverandører av tjenester kan gå seg vill i regelverket og dermed i ytterste konsekvens levere tjenester som ikke følger forskrift. Pensjonistforbundet mener likevel at de som skal levere og yte tjenester og opptrer på selgersiden må, uavhengig av alternativ levere tilstrekkelige produkter og tjenester, og at lovverk og forskrifter tydelig må referere til hverandre i de tilfeller hvor det oppstår tvil om hvor tjenesten hører hjemme.

Bedre tilgjengelighet i bruksanvisninger

Det går frem av høringsnotatet at det som gjelder bruksanvisninger også må følge gitte kriterier. Pensjonistforbundet ber om at det vurderes ytterligere krav til det som omhandler bruksanvisninger, blant annet når det gjelder krav til fysisk tilgjengelighet i form av at den følger med en vare i fysisk form på papir, og lesbarhet i form av store og lettlese bokstaver, samt språklig tilgjengelighet. I dag betyr dette ulike ting for ulike brukere, og dagens tekniske terminologi er ofte svært utilgjengelig for eldre forbrukere, og bruksanvisninger bruker ofte komplisert språk som ikke brukeren forstår.

Det går frem av direktivet at det skal følge en rekke krav til tilgjengelighet når det gjelder opplysninger som følger produktet. Blant annet er kravene her at opplysningene skal kunne tilbys gjennom flere enn en sensorisk kanal, for eksempel visuelle, taktile og auditive sådanne i ulike kombinasjoner. Videre går det frem at slike opplysninger som angår bruken av produktet også skal anvende de samme ord konsekvent eller i en klar og logisk struktur, slik at personer med intellektuelle funksjonsnedsettelse også får tilgang til nødvendige opplysninger.

Pensjonistforbundet ser frem til de krav som stilles til produkters informasjonstilgjengelighet trer i kraft, men ønsker å utfordre departementets arbeid til å ytterligere stramme inn det som gjelder tilgjengelige bruksanvisninger. For det første mener vi at en fysisk skriftlig bruksanvisning må være tilgjengelig og følge alle fysiske produkter, i det minste bør det være et valgfritt alternativ om en vil motta en slik bruksanvisning eller ikke. Våre medlemmer og mange eldre etterlyser skriftlige bruksanvisninger, og vi mener at de bør følge varen eller produktet på det tidspunktet den kommer i forbrukerens eie.

Vi mener at det punktet som angår språklig klarhet for å tilgjengeliggjøre informasjon til personer med intellektuelle funksjonsnedsettelse også må omhandle et språk som er tilgjengelig på tvers av generasjoner, altså henviser vi til at mye av dagens nye teknologiske terminologi ofte er utilgjengelig og mindre forståelig blant eldre forbrukere enn den yngre

Postadresse:

Pb. 6714 St. Olavs pl.
0130 Oslo

Besøksadresse:

Torggata 15

pf@pensjonistforbundet.no
www.pensjonistforbundet.no

Telefon: 22 34 87 70
Faks: 22 34 87 83

Bankgiro: 9001.05.50202
Org.nr.: 970 323 910



gruppen som er oppvokst med moderne teknologi og internettbaserte tjenester. Utviklingen på det teknologiske feltet går svært hurtig og det er vanskelig for mange eldre (også yngre eldre) å henge med når det gjelder ord og uttrykk som angår nettbaserte tjenester, forbrukerteknologi og velferdsteknologi. Dette er indirekte med på å gjøre tjenester og produkter utilgjengelige for eldre, selv om eldre ikke vil eller bør kategoriseres som personer med intellektuelle forutsetninger.

I en undersøkelse blant eldre gjennomført av Ipsos på oppdrag fra Huseierne og Pensjonistforbundet i 2020, kommer det frem at mange eldre er positive til å ta i bruk teknologi og tjenester som f. eks gjør det mulig å bli boende hjemme så lenge som mulig. Det er på den andre siden en forutsetning at slike tjenester og produkter følges av gode, tydelige bruksanvisninger med norsk språk og leselige bokstaver, og at det ikke benyttes et vanskelig språk med ord og uttrykk som er unødvendig komplisert. Et annet alternativ til gode bruksanvisninger er at produktet eller tjenesten kommer med personlig oppfølging og opplæring av bruken. På bakgrunn av dette, mener vi at det som gjelder bruksanvisninger må tydeliggjøres og spesifiseres ytterligere også for å imøtekomme eldre som forbrukergruppe, og at det også må omfattes av de små bedriftene som er nevnt som unntak i forslaget til ny paragraf 18 i likestillingsloven.

Tilsyn

Pensjonistforbundet mener at det er nødvendig med tilsyn av markedsaktører som tilbyr tjenester og produkter som er pålagt tilgjengelighetskrav, og støtter at det oppnevnes tilsynsmyndighet og håndhevingsorgan.

Pensjonistforbundet vil avslutningsvis be om at departementet sikrer gode løsninger som gjør det enklere for forbruker, uavhengig av alder og eventuelle funksjonshemninger å gi beskjed eller klage i de tilfeller når det oppstår eller oppdages et uløst tilgjengelighetsproblem. Dette må gjerne komme frem på alle flater, både i kjøpsbetingelser og som en del av tilbakemeldingstjenester på nettbaserte tjenester. Det må arbeides med god informasjon for å gjøre det allment kjent hvor man kan henvende seg for å klage ved tilgjengelighetsbrister.

Vennlig hilsen

For Pensjonistforbundet

Harald Olimb Norman
Generalsekretær

Margrethe Gaassand
Rådgiver bolig og tilgjengelighet

Postadresse:

Pb. 6714 St. Olavs pl.
0130 Oslo

Besøksadresse:

Torggata 15

pf@pensjonistforbundet.no
www.pensjonistforbundet.no

Telefon: 22 34 87 70
Faks: 22 34 87 83

Bankgiro: 9001.05.50202
Org.nr.: 970 323 910