

Asia: VN/11443/2021

## **Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista annetun direktiivin täytäntöönpanoa koskevaksi lainsäädännöksi**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Millaisia vaikutuksia näette ehdotettujen muutosten aiheuttavan?**

Finnair kiittää mahdollisuudesta lausua hallituksen esityksestä esteettömyysdirektiivin täytäntöönpanosta.

Finnair on sitoutunut parantamaan digitaalista saavutettavuutta ja käyttäjäkokemusta digitaalisissa palveluissa (finnair.com-sivusto ja mobiilisovellus) käyttäjille, joilla on toimintarajoitteita. Digitaalista käyttökokemusta kaikille asiakkaille kehitetään jatkuvasti ja tässä työssä sovelletaan asianmukaisia saavutettavuusstandardeja.

Finnair kehittää toimintaansa Verkkosivun saavutettavuusohjeiden (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) kriteerien mukaisesti. Sekä finnair.com -sivuston että mobiilisovellus ovat tällä hetkellä osittain vaatimusten mukaisia ja täyttävät suurelta osin WCAG 2.1.-ohjeistuksen AA-tason kriteerit (asteikolla A, AA, AAA). Mobiilisovelluksen saavutettavuusseloste on viimeksi päivitetty 18.6.2021. Sen saavutettavuuden on tarkistanut ulkopuolinen organisaatio.

Esteettömyysdirektiivin liitteen III jakson d) -kohdan tulipalvelujen osalta Finnairin on käytössä asiakkaan matkustuksen tukipalveluna ns. Medadesk, jossa käsitellään matkustukseen liittyviä avustuspyyntöjä. Pyyntöön Medadeskille toimitetaan lähtökohtaisesti finnair.com -sivustojen kautta lomakkeella. Medadesk varmistaa asiakkaan toimittamien tietojen perusteella, että asiakkaan matkustus on turvallista. Asiakkaan ensimmäinen kontakti saattaa tulla myös puhelimitse asiakaspalvelun kautta, joka pystyy ottamaan tiedon esim. pyörätuolin mitoista ja lisäämään sen varaukselle. Muita terveyteen liittyviä tietoja asiakaspalvelu pystyy ainoastaan Medadesk käsittelemään.

Hallituksen esitys sisältää luonnoksen valtioneuvoston asetukseksi digitaalisten palvelujen saavutettavuusvaatimuksista, jolla on tarkoitus antaa tarkempia säännöksiä esteettömyysdirektiivin liitteessä I jaksossa III ja IV säädetyistä lisävaatimuksista. Finnair toteaa, että asetuseräluonnos on pitkälti toisinto direktiivin liitteen sisällöstä, eikä näin ollen tarjoa lisätietoa ja tukea direktiivin täytäntöönpanemiseksi ja sen yksityiskohtaiseksi arvioimiseksi, missä määrin Finnairin nykyiset toimet täyttävät direktiivin liitteen vaatimukset.

## Kysymyksiä lausunnonantajille

**Lakiuudistuksen valmistelun aikana on keskusteltu valvontakokonaisuuden järjestämisestä.**

**Valvontakokonaisuus on kuitenkin tässä vaiheessa osin avoin.**

**Lausunnonantajia pyydetään ottamaan kantaa valvontaan kokonaisuudessaan.**

**Miten tuotteiden ja palvelujen esteettömyyden valvonta olisi tarkoituksenmukaista järjestää?**

-

**Lausunnonantajia pyydetään kommentoimaan erityisesti palvelujen valvontaa (esitysluonnoksen luku 4.2.6, sivut 83, 85 – 87), kun digitaalisten palvelujen valvonta on tarkoitus keskittää edelleen Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikköön. Lisäksi pyydetään ottamaan kantaa sähköisen viestinnän palvelujen ja audiovisuaaliseen mediaan pääsyn valvontaan sekä liikennettä koskevien esteettömyystietojen esittämisen valvontaan (laki liikenteen palveluista).**

-

**Erityisesti tuotteiden markkinavalvonnan järjestäminen on esityksessä vielä avoin. Lausunnonantajia pyydetään esittämään näkemyksenä alla esitettyihin (esitysluonnoksen luku 4.2.6.3, sivut 84-85) vaihtoehtoihin markkinavalvonnan järjestämisestä.**

-

**Valmistelussa on ollut esillä erilaisia vaihtoehtoja:**

-

## Rakennettu ympäristö

**Esteettömyysdirektiivin vaatimukset rakennetulle ympäristölle on esitetty esteettömyysdirektiivin liitteessä III. Jäsenvaltiot voivat päättää kansallisesti, onko rakennetun ympäristön täytettävä liitteessä III vahvistetut esteettömyysvaatimukset. Tässä vaiheessa esitetään, että rakennettua ympäristöä koskevia vaatimuksia ei otettaisi mukaan tähän esitykseen vaan sen soveltamisesta päätettäisiin myöhemmin (ehdotus esitysluonnoksen sivuilla 92-94). Lausunnonantajia pyydetään lausumaan erityisesti siitä:**

- Miten esteettömyysdirektiivin soveltaminen palvelun tarjoajan vastuulla olevaan rakennettuun ympäristöön konkreettisesti edistäisi esteettömyyttä ja kuinka laajamittaiseksi arvioitte vaikutukset rakennetun ympäristön esteettömyyteen?**
- Minkälaisia taloudellisia vaikutuksia arvioitte esteettömyysdirektiivin soveltamisella rakennettuun ympäristöön olevan palvelun tarjoajalle? Kuinka suuren osuuden esteettömyysdirektiivistä aiheutuvista kokonaiskustannuksista ne muodostaisivat?**

-

Muita huomioita esityksestä

**Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

-

Sotaniemi Anna  
Finnair Oyj - Yhteiskuntasuhteet