

Vastaanottaja

**Liikenne- ja viestintäministeriö**

Asiakirjatyyppi

**Raportti**

Päivämäärä

**Marraskuu, 2021**

Työryhmä

**Juha-Pekka Piuva, Pekka Vähätörmä, Venla Pesonen, Anna Kirjanen**

# **ESTEETTÖMYYS DIREKTIIVIN VAIKUTUSARVIO LIIKENTEEN PALVELUILLE**

# ESTEETTÖMYYS DIREKTIIVIN VAIKUTUSARVIO LIIKENTEEN PALVELUILLE

Projekti **Esteettömyysdirektiivin vaikutusarvio**  
Projekti nro **1510066000**  
Vastaanottaja **Liikenne- ja viestintäministeriö**  
Asiakirjatyyppi **Raportti**  
Versio **[2.0]**  
Päivämäärä **16.11.2021**  
Laatija **Juha-Pekka Piuva**  
Tarkastaja **Pekka Vähätörmä**  
Hyväksyjä **Tomi Laine**  
Kuvaus **Esteettömyysdirektiivin vaikutusarvio liikenteen palveluihin ja erityisesti palveluiden digitaalisiin osiin**  
Työryhmä **Juha-Pekka Piuva, Pekka Vähätörmä, Venla Pesonen, Anna Kirjanen**

Ramboll  
PL 25  
Itsehallintokuja 3  
02601 ESPOO

P +358 20 755 611  
F +358 20 755 6201  
<https://fi.ramboll.com>

## SISÄLTÖ

<b>1.</b>	<b>TYÖN TAUSTA</b>	<b>3</b>
1.1	Selvitystyöhön liittyvät varaukset	3
<b>2.</b>	<b>DIREKTIIVIN SOVELTAMISALA</b>	<b>3</b>
2.1	Direktiivin soveltamisala liikennemuodoittain	4
2.1.1	Rautatieliikenne	4
2.1.2	Vesiliikenne	4
2.1.3	Lentoliikenne	4
2.1.4	Linja-autoliikenne	5
2.1.5	Muut liikkumisen palvelut	5
<b>3.</b>	<b>DIREKTIIVIN VAIKUTUKSET HENKILÖLIIKENTEEN PALVELUIDEN OSIIN</b>	<b>5</b>
3.1	Verkkosivustot	5
3.2	Mobiililaitepohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset	6
3.3	Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut	6
3.4	Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt	6
3.5	Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet	6
3.6	Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot	7
<b>4.</b>	<b>DIREKTIIVIN MATKATIE TOJEN VAIKUTUKSET HENKILÖLIIKENNEMUODOITTAIN</b>	<b>7</b>
4.1	Vaikutukset rautatieliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaan	7
4.1.1	Verkkosivustot	7
4.1.2	Mobiililaitepohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset	7
4.1.3	Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut	7
4.1.4	Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt	7
4.1.5	Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet	7
4.1.6	Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot	7
4.1.7	Rautatieliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle	7
4.2	Vaikutukset vesiliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaan	8
4.2.1	Verkkosivustot	8
4.2.2	Mobiililaitepohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset	8
4.2.3	Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut	8
4.2.4	Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt	8
4.2.5	Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet	8
4.2.6	Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot	8

4.2.7	Vesiliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle	9
4.3	Vaikutukset lentoliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaaan	9
4.3.1	Verkkosivustot	9
4.3.2	Mobiililaitepohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset	9
4.3.3	Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut	9
4.3.4	Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt	9
4.3.5	Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet	9
4.3.6	Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot	10
4.3.7	Lentoliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle	10
4.4	Vaikutukset linja-autoliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaaan	10
4.4.1	Verkkosivustot	10
4.4.2	Mobiililaitepohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset	10
4.4.3	Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut	10
4.4.4	Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt	10
4.4.5	Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet	10
4.4.6	Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot	10
4.4.7	Linja-autoliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle	11
4.5	Vaikutukset lähiliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaaan	11
4.5.1	Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet	11
<b>5.</b>	<b>Vaikutusmatriisi</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>11</b>

## 1. TYÖN TAUSTA

Ramboll Finland Oy toteutti selvitystyön Liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta lokakuun 2021 aikana. Selvitystyössä tuli tuottaa raportti, joka auttaa ministeriötä ymmärtämään esteettömyysdirektiivin vaikutuksia Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnon alaan liittyviin liikkumisen palveluihin. Työssä keskityttiin direktiivin 2 artiklan 2 kohdan c-alakohdassa mainittuihin lento-, linja-auto-, rautatie- ja vesiliikenteen henkilöliikennepalveluihin ja niiden osiin, joten työssä ei ole tarkasteltu kaikkia direktiivin liikennettä koskevia vaatimuksia (mm. ajoneuvojen ja rakennetun ympäristön esteettömyystieto).

Työn tavoitteisiin kuului kirkastaa, mitä henkilöliikenteen palveluita ja palveluiden osia, sekä keitä palvelun tuottajia direktiivi koskee tai ei koske. Lisäksi tuli arvioida direktiivin taloudellisia vaikutuksia palvelun tuottajille, vaikutuksia palveluiden käyttäjien kokemaan palvelutasoon, sekä kokonaisvaikutuksia markkinaehtoisille liikenteelle ja välityspalveluiden tarjoajille. Samalla tuli selvittää, missä määrin esteettömyysdirektiivin piiriin tulevat palvelut ovat jo muiden säädösten nojalla markkinavalvonnan piirissä, ja missä määrin direktiivi tulee täydentämään jo voimassa olevia asetuksia ja lainsäädäntöä (erityisesti nk. digipalvelulaki).

Työ toteutettiin pääsääntöisesti Ramboll Finland Oy:n sisäisenä asiantuntijatyöskentelynä. Asiantuntijatyön lisäksi suoritettiin valikoituja haastatteluja seuraaville tahoille: Eficode, VR, Koiviston Auto, Fintraffic, Helsingin Satama ja Invalidiliitto. Näiden lisäksi Ramboll toteutti kaksi sisäistä työpajaa, joissa työstiettiin vaikutusarviomatriisia, sekä markkinavaikutusarvioita.

### 1.1 Selvitystyöhön liittyvät varaukset

Koska työhön varattu aika oli erittäin rajallinen ja käytännön työlle jäi työryhmällä aikaa noin kolme viikkoa, ei työryhmä kyennyt tuottamaan euromääräisiä arvioita vaan jouduttiin tyytymään laadulliseen analyysiin, jonka tulokset on esitelty vaikutusarviomatriisissa. Työn kireä aikataulut ja rajatut rahalliset resurssit myös johtivat siihen, että haastatteluja ei kyetty toteuttamaan siinä laajuudessa, kuin syvällisempi ja yksityiskohtaisempi vaikutusanalyysi vaatisi.

## 2. DIREKTIIVIN SOVELTAMISALA

Henkilöliikenteen palvelujen osalta direktiivin piiriin kuuluvat palvelut määrätään soveltamisalaa koskevan 2 artiklan 2 kohdan c-alakohdassa. Sanatarkasti alakohdassa lausutaan seuraavaa:

*”seuraavat lento-, linja-auto-, rautatie- ja vesiliikenteen henkilöliikennepalvelujen osat, lukuun ottamatta kaupunki- ja esikaupunkiliikennepalveluita sekä alueellisia liikennepalveluita, joita koskevat vain v alakohdan osat:*

- i.verkkosivustot;*
- ii.mobiililaitepohjaiset palvelut, myös mobiilisovellukset;*
- iii.sähköiset liput ja sähköiset matkalippupalvelut;*
- iv.kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen, reaaliaikaiset matkatiedot mukaan luettuina; tiedotusnäyttöjen osalta tämä koskee vain unionin alueella sijaitsevia vuorovaikutteisia näyttöjä; sekä*
- v.unionin alueella sijaitsevat vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet, joita käytetään kyseisten henkilöliikennepalvelujen minkä tahansa osan tarjoamiseen, lukuun ottamatta ajoneuvojen, lentokoneiden, laivojen tai liikkuvan kaluston kiinteiksi osiksi asennettuja päätteitä*

Lento-, linja-auto, rautatie- ja vesiliikenteen henkilöliikennepalveluiden soveltamisala määräytyy esteettömyysdirektiivissä nk. matkustajanoikeusasetusten soveltamisalan mukaisesti. Esteettömyysdirektiivin soveltaminen alkaa 28.6.2025, josta eteenpäin 2 artiklan 2 kohdan c-alakohdassa mainittujen palveluiden tulee olla esteettömiä ja saavutettavia.

Direktiivin 32 artiklassa kuitenkin säädetään siirtymäajoista, jonka mukaan ennen 28.6.2025 käyttöön otettuja vuorovaikutteisia itsepalvelupäätteitä voidaan käyttää niiden taloudellisen

käyttöön loppuun tai korkeintaan 20 vuotta. Näin ollen vuorovaikutteisten itsepalvelupäätteiden siirtymäaika voidaan kansallisesti säätää päättymään vasta 28.6.2045.

## 2.1 Direktiivin soveltamisala liikennemuodoittain

### 2.1.1 Rautatieliikenne

Rautatieliikenteen osalta esteettömyysdirektiivi koskee rautatieyrityksiä, joilla on direktiivin 95/18/EY (uudelleenlaadittu 2012/34/EU) mukainen toimilupa. Käytännössä direktiiviä sovelletaan vain VR:n matkustajaliikenteen matkustajiin. Julkisen sektorin toimijana VR:ää koskee myös digipalvelulaki, joten esteettömyysdirektiivi tuo uusia vaatimuksia verkkokaupan ja vuorovaikutteisten automaattien osalta. Rataverkolla harjoitettavan museoliikenteen matkustajia esteettömyysdirektiivi ei koske. Esteettömyysdirektiivi koske myös tämän selvityksen ulkopuolelle rajattuja asemanhaltijoita. Asemanhaltijoita ovat VR:n lisäksi mm. useat kunnat, jotka ovat jo digipalvelulain piirissä.

### 2.1.2 Vesiliikenne

Vesiliikenteen osalta esteettömyysdirektiiviä sovelletaan meri- ja sisävesiliikenteen kaupalliseen aikataulun mukaiseen liikenteeseen. (Esim. "Ruotsin/Viron"-laivat). Lisäksi sisävesiliikenteessä on markkinaehtoista, aikataulun mukaista tarjontaa lähinnä Vuoksen, Kymijoen ja Kokemäenjoen vesistöissä.

Direktiiviä ei EU:n matkustajaoikeuksia koskevan asetuksen perusteella sovelleta matkustajiin, jotka matkustavat:

- enintään 12 matkustajan kuljettamiseen tarkoitetuilla aluksilla, joiden käytöstä vastaava miehistö koostuu enintään kolmesta henkilöstä
- liikenteessä, jonka yhdensuuntainen kokonaismatka on alle 500 metriä
- muulla retkellä tai kiertoajelulla, kuin risteilyllä
- muulla kuin konevoimalla kulkevilla aluksilla tai historiallisilla aluksilla tai niiden ennen vuotta
- 1965 rakennetuilla kaksoiskappaleilla

Yhteysalukset ja saaristoliikenne ovat lähtökohtaisesti julkisen tahon ostamaa liikennettä, eli ne ovat jo digipalvelulain piirissä. Myös osa vesibussiliikenteestä on julkisen tahon kilpailuttamaa. Vesiliikenteessä on kuitenkin myös paljon mikroyritysten tuottama palvelua. Näitä esteettömyysdirektiivin palveluja koskevat määräykset eivät koske. Direktiivissä 'mikroyrityksellä' tarkoitetaan yritystä, jonka palveluksessa on alle 10 työntekijää ja jonka vuosittainen liikevaihto on enintään 2 miljoonaa euroa tai jonka vuosittainen taseen loppusumma on enintään 2 miljoonaa euroa. Vesiliikenteen osalta direktiivi koskee myös henkilöliikennesatamia, joista osa on julkisomisteisina jo aiemmin kuulunut digipalvelulain piiriin.

### 2.1.3 Lentoliikenne

Lentoliikenteen henkilöliikennepalveluihin kuuluvat kaupalliset lentoliikennepalvelut, joiden lähtö-, kauttakulku- tai saapumispaikka sijaitsee EU:n alueella. Suomen näkökulmasta esteettömyysdirektiivin palveluja koskevat määräykset koskevat siis käytännössä kaikkea maan sisäistä, Suomesta lähtevää tai Suomeen saapuvaa (ml. kauttakululiikenne) kaupallisen henkilöliikenteen matkustusta.

Suurimpia suomalaisia lentoliikenteen palveluja tarjoavia lentoyhtiöitä ovat, Finnair ja Finnairin osittain omistama ja sen brändin alla operoiva Nordic Regional Airlines. Näiden lisäksi löytyy joukko pienempiä lentoyhtiöitä. Direktiivin kansallinen täytäntöönpano ei kuitenkaan tule koskemaan ainoastaan suomalaisia lentoliikenteen palveluja tarjoavia yrityksiä, vaan kaikkia Suomessa ja Suomeen operoivia lentoyhtiöitä. Lisäksi direktiivi tulee koskettamaan myös lentoasemia operoivaa Finaviaa, joka on jo digipalvelulain piirissä. Finavian lisäksi direktiivi tulee koskemaan myös Enontekiön, Lappeenrannan, Seinäjoen ja Mikkelin lentoaseman pitäjiä.

#### 2.1.4 Linja-autoliikenne

Esteettömyysdirektiiviä sovelletaan kaikkeen säännölliseen aikataulun mukaiseen linja-autoliikenteeseen. Toimivaltaisten viranomaisten hankkimaa paikallis-/lähi-/alueellista-liikennettä koskee jo digipalvelulaki, mutta esteettömyysdirektiivi tuo niihin uusia vaatimuksia verkkokaupan ja vuorovaikutteisten automaattien osalta.

Koska esteettömyysdirektiiviä sovelletaan vain linja-autoliikenteen matkustajanoikeusasetuksen 2 artiklan kohdassa 1 ja 2 tarkoitettuun liikenteeseen, joissa mainitaan ainoastaan säännöllinen aikataulun mukainen liikenne, ei esteettömyysdirektiivillä ole vaikutusta direktiivin 2 artiklan 2 kohdan c alakohdassa mainittuihin henkilöliikenteen palvelujen osiin tilausajoliikenteessä.

#### 2.1.5 Muut liikkumisen palvelut

Direktiivi lausuu epäselvästi miltä osin välityspalvelut, MaaS-palvelut, matkanjärjestäjien ja matkatoimistojen tarjoamat palvelut ovat direktiivin piirissä. Konsultin tulkinnan mukaan kyseiset palvelut ja palveluntarjoajat kuuluvat direktiivin piiriin muutoinkin, kuin verkkokaupan osalta, mikäli varsinaisia liikkumisen palveluja tarjoavat yritykset maksavat palvelun ylläpidosta ja kehittämisestä. Esimerkkinä tällaisesta palvelusta on Matkahuollon sivut ja verkkokauppa. Kyseistä verkkokauppa palveluidensa myyntikanavana käyttävien yritysten tulee edellyttää Matkahuollolta direktiivin vaatimusten täyttämistä. Muutoin välityspalvelut, matkatoimistot, matkanjärjestäjät sekä MaaS-palvelut, eivät konsultin tulkinnan mukaan kuulu direktiivin 2 artiklan 2 kohdan c-alakohdan soveltamisalan piiriin, vaan 2 artiklan 2 kohdan f-alakohdan piiriin.

### 3. DIREKTIIVIN VAIKUTUKSET HENKILÖLIIKENTEEN PALVELUIDEN OSIIN

Direktiivin suurimmat vaikutukset kohdistuvat henkilöliikennepalveluja tarjoavien yritysten sähköisiin palvelun osiin, kuten verkkosivustoihin, mobiilisovelluksiin, verkkokauppoihin ja sähköisiin matkalippupalveluihin. Näihin kohdistuvat uudistukset tulevat olemaan kustannuksiltaan kaikista merkittävimmät. Usein on kuitenkin haasteellista lähteä erittelemään näitä palvelun osia toisistaan, sillä useissa tapauksissa kyseiset palvelun osat ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Tästä syystä voi olla myös vaikea eritellä, mikä osa kustannuksista kohdistuu mihinkin palvelun osaan. Yrityksellä voi esimerkiksi olla verkkosivusto, jonka yhteydessä on verkkokauppa. Heillä voi olla myös mobiilisovellus, josta on pääsy verkkokauppaan. Mobiilisovelluksella voidaan myös tarjota reaaliaikaista tietoa matkasta. Sähköinen lippu voidaan puolestaan toimittaa mobiilisovellukseen, verkkosivuille, sähköpostilla ja / tai tekstiviestinä. Lipun voi usein vielä käydä halutessaan tulostamassa itsepalvelupäätteestä. Erityisesti suurempien yritysten kohdalla näitä palvelun osia on tarkasteltava kokonaisuutena.

#### 3.1 Verkkosivustot

Määrällisesti suurimmat muutostarpeet kohdistuvat henkilöliikennepalveluja tarjoavien yritysten verkkosivustoihin. Direktiivi velvoittaa toimijoita toteuttamaan sivuilleen vastaavat uudistukset, jotka toteutettiin digipalvelulain yhteydessä julkisomisteisten yritysten verkkosivuille. Varsinaisten verkkosivustojen uudistaminen riippuu pitkälti sivuston koosta. Pienenkin sivuston kustannukset voivat kuitenkin kohota, mikäli lähdetään tekemään muutoksia sivustoon, jota ei ole helposti muutettavissa saavutettavaksi. Yritysten tulisi teettää sivuilleen saavutettavuusauditointi, jonka jälkeen päättää tullaanko sivusto korjaamaan saavutettavaksi vai rakennetaanko se kokonaan uudelleen. Verkkosivujen tekeminen saavutettavaksi riippuu sivuston kompleksisuudesta, ja pienelle linja-autoyhtiölle, jolla on yksinkertainen vain staattista tietoa sisältävä sivusto, eikä yrityksellä ole omaa verkkokauppaa, muutokset voivat olla muutamien tuhansien eurojen luokkaa. Monimutkaisilla sivustoilla muutokset voivat kohota jopa useisiin kymmeneen tuhansiin euroihin. Osa toimijoista voi myös hyödyntää valmiita verkkosivualustoja, jolloin he eivät omista sivun koodia. Esteettömyysdirektiivin myötä valmiiden alustojen tekijöille syntyy paine tehdä alustoista saavutettavia, jolloin pientenkin toimijoiden olisi helpompi varmistaa sivustojensa saavutettavuus.

### **3.2 Mobiililaitte pohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset**

Myös mobiililaitte pohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset tulee uudistaa käytännössä digipalvelulain vaatimusten mukaisiksi. Määrällisesti mobiilisovelluksia ei henkilöliikennepalveluja tarjoavilla yrityksillä juurikaan ole, lukuun ottamatta suurimpia toimijoita. Mobiilisovelluksien uudistaminen saavutettavaksi voi olla useissa tapauksissa haasteellisempaa, kuin esimerkiksi verkkosivustojen ja verkkosivustojen päällä toimivien verkkokauppojen uudistaminen. Syynä on se, että mobiililaitteita on lukuisia erilaisia ja mobiilisovellukset ovat vielä tänä päivänä ohjelmoitu kahdella eri ohjelmointikielellä (esimerkiksi Swift (iOS), Java (Android), tämä puolestaan tarkoittaa kahden eri sovelluksen muuttamista saavutettavaksi, joka helposti kaksinkertaistaa kustannukset.

### **3.3 Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut**

Yhä useammin matkalippupalvelut toimivat, joko kokonaan, tai osittain mobiilisovellusten kautta. Tyypillinen tapa on toimittaa verkkokaupasta ostettu matkalippu mobiilisovellukseen, se voidaan toimittaa myös osittain satunnaistetun URL:n verkkosivulle ja tähän osoitteeseen toimitetaan linkki esimerkiksi sähköpostilla tai tekstiviestillä. Useimmat palveluntarjoajat tarjoavat kuluttajalle mahdollisuuden tilata matkalippu myös .pdf-tiedostona sähköpostiin.

Sähköisiksi matkalipuiksi lasketaan myös sähköiset matkakortit, joihin voidaan ladata verkkosivuilta, mobiilisovelluksesta, liikennepalveluja tuottavan yrityksen tai sen asiamiehen toimipisteestä. Matkakortit ja lukulaitteet toimivat, joko RFID tai NFC teknologialla. Esteettömyysdirektiivin piiriin kuuluvissa henkilöliikennepalveluissa, jotka eivät kuulu jo digipalvelulain alaisuuteen, matkakortteja esiintyy kuitenkin enää ainoastaan linja-autoliikenteessä.

### **3.4 Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt**

Vuorovaikutteisia tiedotusnäyttöjä on Suomessa käytännössä ainoastaan joissain satamissa, ja lentoasemilla. Näiden näyttöjen rooli matkustusinformaation välittäjänä on ollut aina hyvin pieni ja älypuhelimien yleistymisen myötä niiden tärkeys on vähentynyt entisestään. Käytännössä uusia vuorovaikutteisia tiedotusnäyttöjä voidaan tulevaisuudessa asentaa edelleen lentoasemille, mutta muualla niiden odotetaan poistuvan viimeistään niiden käyttöiän päättyessä. Direktiivi antaa myös mahdollisuuden jättää jo käytöön otetut tiedotusnäytöt paikoilleen, eikä niihin tarvitse tehdä direktiivin edellyttämiä muutoksia, jos niiden käyttöikä on 20 vuotta tai lyhyempi.

### **3.5 Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet**

Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet tarkoittavat henkilöliikenteessä käytännössä matkalippuautomaatteja ja lähtöselvitysautomaatteja. Näiltä automaateilta voi ostaa lipun, tulostaa valmiiksi ostetun lipun tai mihin tahansa kortin, tehdä sisäänkirjautumisen lennolle tai laivamatkalle taikka tulostaa matkatavaralipukkeet. Esteettömyysdirektiivin myötä kaikkien kyseisten itsepalvelupäätteiden, myös kaupunki- ja esikaupunkiliikennepalveluiden sekä alueellisten liikennepalveluiden itsepalvelupäätteiden tulee olla jatkossa saavutettavia ja esteettömiä. Mikäli näitä automaatteja ei ryhdytä korvaamaan, saa niitä käyttää niiden käyttöiän loppuun tai enintään 20 vuotta. Henkilöliikennepalveluissa suurimmat tämän direktiivin aiheuttamat kustannukset voivat kohdistua juuri itsepalvelupäätteisiin, jos niitä päätetään ryhtyä korvaamaan ennen 20 vuoden määräaikaa tai palvelupäätteiden käyttöiän loppua.

Itsepalvelupäätteitä käytetään runsaasti lähiliikenteessä ja rautatieliikenteessä, myös lentoasemilla ja satamissa on sijoitettuna lähtöselvitysautomaatteja. Linja-autoliikenteen kaukoliikenteessä näitä automaatteja ei käytetä. Suurimmat itsepalvelupäätteiden omistajat ovat HSL, VR, Tampereen seudun joukkoliikenne (Nysse) ja Turun seudun joukkoliikenne (Föli).

Vuorovaikutteisten itsepalvelupäätteiden osalta on huomioitava, että myös asemien/terminaalien pitäjille, kuten Finavialle, Matkahuollolle ja Väylävirastolle, muodostuu kustannuksia vuorovaikutteisista itsepalvelupäätteistä, vaikka ne eivät itsepalvelupäätteitä omistakaan, sillä myös itsepalvelupäätteiden ympäristö on esteettömyysdirektiivin mukaan toteutettava fyysisesti esteettömästi.



### **3.6 Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot**

Kuljetuspalveluja koskevia tietoja ja reaaliaikaisia matkatietoja välitetään nykyään useimmiten mobiilisovellusten kautta tai, kuten esimerkiksi lentoliikenteessä edelleen, myös tekstiviestitse. Tietoja tarjoavat paitsi varsinaiset kuljetuspalveluja tarjoavat yritykset, mutta myös useat kolmannet osapuolet, kuten esimerkiksi Google. Tämän direktiivin soveltamisalaan eivät kuitenkaan kuulu *”kolmannen osapuolen sisältö, jota asianomainen talouden toimija ei rahoita eikä kehitä ja joka ei ole sen valvonnassa”*. Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittämispalvelut ja reaaliaikaisten matkatietojen palvelut päivitetään osana kokonaisuutta, joihin liittyy palveluntarjoajien mobiilisovellukset. Reaaliaikaisia matkatietoja on Suomessa välitetty tähän mennessä Suomessa rajoitetusti lähinnä lähiliikenteessä. Myöhästymisistä ja peruuntumisista ja/tai muista suuremmista muutoksista matkaan tiedotetaan edelleen useimmiten tekstiviestitse. Reaaliaikaisten matkatietojen välittämisestä on tarkemmat vaatimukset direktiivin I liitteen IV osan c-kohdassa.

## **4. DIREKTIIVIN MATKATIETOJEN VAIKUTUKSET HENKILÖLIKENNEMUODOITTAIN**

### **4.1 Vaikutukset rautatieliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaan**

Direktiivin taloudelliset vaikutukset ovat pienimmät rautatieliikenteessä, jossa henkilöliikenteen toimilupa on ainoastaan VR:llä. Esteettömyysdirektiivin vaikutukset jäävät pieniksi erityisesti siksi, että VR:n verkkosivusto ja mobiilisovellukset ovat kuuluneet jo digipalvelulain piiriin. Tästä syystä VR on jo saattanut päätökseen useimpien henkilöliikenteen palveluiden osien saavutettavaksi tekemisen. Direktiivillä on vähäisiä vaikutuksia palveluihin, palvelun tuottajiin tai markkinaan.

#### **4.1.1 Verkkosivustot**

VR:n verkkosivut ovat jo pääpiirteissään saavutettavat. Direktiivin myötä lisävaatimuksia ei VR:n verkkosivustoille tule.

#### **4.1.2 Mobiililaitte pohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset**

Verkkosivustojen tapaan mobiilisovellukset ovat jo pääpiirteissään saavutettavat. Direktiivin myötä ei uusia vaatimuksia tule.

#### **4.1.3 Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut**

VR:n on jo pääsääntöisesti toteuttanut sähköisten matkalippujen ja matkalippupalveluiden saavutettavaksi tekemisen verkkosivujen uudistamisen yhteydessä.

#### **4.1.4 Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt**

Vuorovaikutteisia tiedotusnäyttöjä ei ole käytössä rautatieliikenteessä.

#### **4.1.5 Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet**

VR:llä on runsaasti lippuautomaatteja, jotka kaikki kuuluvat tämän direktiivin piiriin. Direktiivissä on kuitenkin rajattu, että jo käytössä olevia automaatteja saa käyttää käyttökänsä loppuun tai enintään 20 vuotta. Toisin sanoen, mikäli VR ei aktiivisesti lähde uudistamaan vasta vuonna 2019 uudistamiaan lippuautomaatteja, ei direktiivi aiheuta suuria kustannuksia lyhyellä aikavälillä.

### **4.1.6 Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot**

Kuljetuspalveluja koskevien tietojen ja reaaliaikaisten matkatietojen välittäminen tapahtuu VR:n mobiilisovelluksen kautta.

#### **4.1.7 Rautatieliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle**

Kotimaan henkilöliikenteessä direktiivin ulkopuolelle jää vain museoliikenne.

## **4.2 Vaikutukset vesiliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaan**

Direktiivin taloudelliset vaikutukset kohdistuvat vesiliikenteen osalta suurimpiin suomalaisiin tai Suomessa tytäryhtiötä pitäviin varustamoihin, jotka eivät ole kuuluneet digipalvelulain piiriin. Itämerellä toimivat autolautat, jotka kulkevat aikataulun mukaisilla reiteillä kuuluvat esteettömyysdirektiivin piiriin tarjottiinpa samoilla aluksilla risteilypalveluita tai ei. Pietariin ja Saksaan suuntaavat risteilyt ja muut vähintään 2 yöpymistä laivalla vaativat risteilyt kuuluvat myös direktiivin piiriin. Sisävesiliikenteessä ja rannikkojen edustojen yhteysliikenteessä useimmat (muutamaa poikkeusta luukuunottamatta) toimijat, heidän aluksensa ja/tai miehistönsä ovat niin pieniä, että he jäävät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle. Samoin direktiivin ulkopuolelle jäävät retki- ja kiertoajelut. Tästä syystä suurimmat taloudelliset vaikutukset kohdistuvat neljään suureen varustamoon Finnlines, Eckerö, Viking Line ja Tallink Silja. Satamissa direktiivin vaikutukset jäävät pieniksi.

### **4.2.1 Verkkosivustot**

Suurimmat taloudelliset vaikutukset kohdistuvat suurten varustamojen verkkosivustoihin, joiden tulee direktiivin mukaan tehdä sivustonsa saavutettaviksi. Sisävesiliikenteen ja rannikkojen edustojen yhdyksliikenteen osalta direktiivi koskee pientä joukkoa toimijoita.

### **4.2.2 Mobiililaitteepohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset**

Mobiilisovelluksia on käytännössä vain suurilla varustamoilla. Muutokset niihin tehdään verkkosivustojen ja verkkokauppojen muutosten yhteydessä.

### **4.2.3 Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut**

Joillain pienemmillä rannikkojen yhteysliikenteen ja sisävesien toimijoilla on omia verkkokauppoja, joista toimitetaan sähköisiä lippuja kuluttajille. Myös sähköisten lippujen ja matkalippupalveluiden osalta suurimmat kustannukset kohdistuvat suuriin varustamoihin, joilla on omat mobiilisovelluksensa ja verkkokauppansa. Sähköiset matkaliput toimitetaan pääsääntöisesti mobiilisovelluksiin tai sähköpostitse .pdf tiedostoina. Muutokset sähköisiin lippujärjestelmiin tehdään verkkosivujen ja mobiilisovellusten muutosten yhteydessä.

Satamissa on maihinnousuportteja, joille näytetään QR-koodilla varustetut paperiset tai digitaaliset maihinnousukortit. Maihinnousuportit kuuluvat myös esteettömyysdirektiivin piiriin osana sähköistä matkalippujärjestelmää. Osan niistä satamasta ja terminaalista riippuen omistaa varustamo ja osan satamayhtiöt. Arviota näiden porttien saavutettavaksi tekemisestä ei tämän selvitystyön yhteydessä ole voitu tehdä.

### **4.2.4 Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt**

Vuorovaikutteisia tiedotusnäyttöjä on vain muutamia satamissa. Niiden merkitys on pieni, eikä niiden korvaamisesta aiheudu suuria kuluja.

### **4.2.5 Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet**

Vesiliikenteessä vuorovaikutteisia itsepalvelupäätteitä, joista voi ostaa tai tulostaa matkalipun, tai tehdä sisään kirjautumisen laivalle, on sijoitettuna joitain kymmeniä eri satamissa ja terminaaleissa. Ne omistavat ja niiden ylläpidosta vastaavat varustamot. Direktiivi ei velvoita uusimaan tai tekemään niistä saavutettavia. Itsepalvelupäätteiden käyttöä saa jatkaa niiden käyttöiän loppuun tai korkeintaan 20 vuotta. Näin ollen itsepalvelupäätteiden korvaamisesta ei direktiivin vuoksi synny kustannuksia lyhyellä aikavälillä. Lisäksi on todennäköistä, että tällaiset laitteet suurelta osin poistuvat käytöstä siirtymäajan kuluessa palveluiden siirtyessä mobiililaitteisiin.

### **4.2.6 Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot**

Kuljetuspalveluja koskevien tietojen ja reaaliaikaisten matkatietojen välittäminen tapahtuu pääsääntöisesti mobiilisovellusten kautta. Viivästyksistä tai vuorojen peruutuksista voidaan ilmoittaa myös tekstiviestitse.

#### 4.2.7 **Vesiliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle**

Direktiivin ulkopuolelle jäävät suurin osa sisävesiliikenteen ja rannikkojen yhteysliikenteen toimijoista.

#### 4.3 **Vaikutukset lentoliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkina**

Direktiivin vaikutukset lentoliikenteen palveluihin, suomalaisiin palveluntuottajiin ja markkina ovat pieniä. Tässä selvityksessä ei ole arvioitu vaikutuksia ulkomaisiin lentoyhtiöihin, jotka tuottavat palveluja Suomeen tai Suomesta, eikä myöskään ulkomaisten lentoyhtiöiden Suomen sisäisillä reitillä tuottamiin palveluihin, vaan vaikutusarviossa on otettu huomioon vain suomalaiset lentoliikenteen palveluntuottajat. Lentoliikenteen osalta suurimmat kustannukset kohdistuvat Finnairin verkkosivustojen, mobiilisovellusten, verkkokauppojen, sähköisten lippujen ja reaaliaikaisen informaation muodostamaan palvelukokonaisuuteen. Direktiivin piirissä olevat suurimmat suomalaiset toimijat ovat Finnair (Nordic Regional Airlines lasketaan tässä osaksi Finnairia) ja Finavia. Direktiivin piiriin kuuluvista lentokentistä kunnan omistamat Mikkelin ja Enontekiön lentoasema ovat jo olleet digipalvelulain piirissä, toisin kuin yksityisomisteiset Lappeenrannan ja Seinäjoen lentoasemat.

Lentoliikenteen osalta on huomioitava, että Suomen sisäistä valtion kilpailuttamaa lentoliikennettä tuottavat ja voivat tuottaa myös ulkoiset lentoyhtiöt. Direktiivin vaikutuksia näihin lentoyhtiöihin ei olla tässä selvityksessä huomioitu, vaikka valtion tulee hankkivana tahona huolehtia esteettömyysdirektiivin vaatimusten täyttymisestä myös näiden lentoyhtiöiden kohdalla.

##### 4.3.1 **Verkkosivustot**

Koska Finavia on jo digipalvelulain piirissä ja Finnair on myös omaehtoisesti aloittanut verkkosivustojen saattamisen saavutettaviksi, ovat suomalaisten toimijoiden verkkosivustojen palveluosaan kohdistuvat direktiivin aiheuttamat kustannukset suhteellisen pieniä.

##### 4.3.2 **Mobiililaitte pohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset**

Finnairilta löytyy mobiilisovellus, johon on yhdistetty verkkokauppa, sähköiset matkaliput, lennoista tiedottaminen ja lennoille sisäänkirjautuminen. Toisaalta esimerkiksi Finavia tuottaa mobiililaitte pohjaiset palvelut mobiiliselaimen kautta.

##### 4.3.3 **Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut**

Suomalaisista lentoyhtiöistä suurin lippuja myyvä toimija on Finnair, ja direktiivin suurimmat vaikutukset matkalippujen osalta kohdistuvatkin Finnairiin. Finnair toimittaa sähköisiä lippujaan ainakin mobiilisovellukseen ja .pdf-tiedostona sähköpostiin. Lisäksi ainakin tarkistuslippuja/maihinnousukortteja se toimittaa tekstiviestitse osittain satunnaistetun URL:n avulla verkkosivulle.

Satamien tapaan lentokentillä sijaitsee nk. maihinnousuportteja, joille näytetään QR-koodilla varustetut paperiset tai digitaaliset maihinnousukortit. Maihinnousuportit kuuluvat myös esteettömyysdirektiivin piiriin osana sähköistä matkalippujärjestelmää. Maihinnousuportit ovat lentokenttäyhtiön (Finavian) omistuksessa. Arviota näiden porttien saavutettavaksi tekemisestä ei tämän selvitystyön yhteydessä ole voitu tehdä.

##### 4.3.4 **Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt**

Lentoliikenteessäkin vuorovaikutteisilla tiedotusnäytöillä ei ole suurta roolia, ja niitä löytyykin ainoastaan muutamia Suomen lentokentiltä, pääasiassa Helsinki-Vantaan lentoasemalta. Näiden korvaaminen tai saavutettavaksi tekeminen ei aiheuta suuria kustannuksia.

##### 4.3.5 **Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet**

Lentokentillä sijaitsee runsaasti lähtöselvitysautomaatteja, jotka ovat lentoyhtiöiden hankkimia ja ylläpitämiä. Lähtöselvitysautomaattien avulla matkustaja voi suorittaa lähtöselvityksen, tulostaa maihinnousukortin ja osasta myös matkatavaralipukkeet (mm. Finnairin automaatit). Itsepalvelupäätteiden käyttöä saa jatkaa niiden käyttöä loppuun tai korkeintaan 20 vuotta. Näin

ollen itsepalvelupäätteiden korvaamisesta ei direktiivin vuoksi synny kustannuksia lyhyellä aikavälillä.

#### **4.3.6 Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot**

Kuljetuspalveluja koskevien tietojen ja reaaliaikaisten matkatietojen välittäminen tapahtuvat pääsääntöisesti mobiilisovellusten kautta. Viivästyksistä tai vuorojen peruutuksista voidaan ilmoittaa myös tekstiviestitse.

#### **4.3.7 Lentoliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle**

Mikroyritysten tuottamat lentoliikenteen palvelut.

### **4.4 Vaikutukset linja-autoliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaan**

Esteettömyysdirektiivin taloudelliset vaikutukset linja-autoliikenteen kaukoliikenteen palveluihin ja palvelutuottajiin jäävät vähäisiksi muutoin kuin yksittäisen linja-autoyhtiöiden verkkosivustojen muutosten osalta. Suomessa kaukoliikenteen verkkokaupat ovat keskittyneet käytännössä muutamaankin verkkokauppaan, joista Matkahuollon ja Onnibussin verkkokaupat ovat suurimpia. Yksittäisillä palveluntuottajilla ei pääsääntöisesti ole omia verkkokauppoja, mobiilisovelluksia tai sähköisiä matkalippujärjestelmiä vaan ne käyttävät esimerkiksi Matkahuollon verkkokauppaa. Mobiilisovelluksia on kaukoliikenteen palveluntarjoajista ainoastaan Matkahuollolla ja Onnibussilla.

#### **4.4.1 Verkkosivustot**

Suomessa yksittäisten kaukoliikenteessä toimivien linja-autoyhtiöiden sivut ovat usein varsin yksinkertaiset, koska harvalla yhtiöllä löytyy sivuiltaan itse ylläpitämään aikataulu- tai lipunostopalveluja, vaan yhtiön sivulta ohjataan esimerkiksi Matkahuollon ja/tai Onnibussin verkkokauppaan tai aikataulupalveluun. Tästä syystä verkkosivujen tekemisestä saavutettavaksi ei koidu merkittäviä kuluja yksittäisille bussiyhtiöille, mutta kokonaisuutena kaikkien yhtiöiden sivustojen muutokset tuovat alalle suuria kustannusvaikutuksia.

#### **4.4.2 Mobiililaitte pohjaiset palvelut ja mobiilisovellukset**

Mobiilisovelluksia tai mobiilipohjaisia palveluita löytyy harvalta palveluntuottajalta. Merkittävimpiä ovat Matkahuollon ja Onnibussin omat mobiilisovellukset, joihin on yhdistetty aikataulupalvelut, sähköiset lippupalvelut ja verkkokauppa.

#### **4.4.3 Sähköiset matkaliput ja matkalippupalvelut**

Sähköisiä lippupalveluita löytyy käytännössä ainoastaan Matkahuollolta ja Onnibussilta, sekä joiltain yksittäisiltä toimijoilta. Lisäksi nk. MaaS-palveluita / kolmansien osapuolien verkkokauppoja löytyy jonkin verran, mutta ne eivät konsultin tulkinnan mukaan kuulu direktiivin 2 artiklan 2 kohdan c-alakohdan soveltamisalaan, vaan 2 artiklan 2 kohdan f-alakohdan soveltamisalaan. MaaS-toimijat katsotaan lipunmyyjiksi, mutta asetuksissa vastuu on pääosin liikenteenharjoittajalla ja terminaalinpitäjällä.

#### **4.4.4 Vuorovaikutteiset tiedotusnäytöt**

Vuorovaikutteisia tiedotusnäyttöjä linja-autoliikenteen kaukoliikenteen palveluissa ei käytännössä katsoen ole.

#### **4.4.5 Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet**

Vuorovaikutteisia itsepalvelupäätteitä, eli linja-autoliikenteen tapauksessa lippuautomaatteja, ei kaukoliikenteessä enää ole.

#### **4.4.6 Kuljetuspalveluja koskevien tietojen välittäminen ja reaaliaikaiset matkatiedot**

Kuljetuspalveluja koskevien tietojen ja reaaliaikaisten matkatietojen digitaalinen välittäminen tapahtuu pääsääntöisesti mobiilisovellusten kautta. Viivästyksistä tai vuorojen peruutuksista voidaan ilmoittaa myös tekstiviestitse.

#### 4.4.7 Linja-autoliikenteen palvelut, palvelun osat ja palvelun tuottajat, jotka jäisivät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle

Tilausajoliikenne pääosin. Kaupunki- ja esikaupunkiliikennepalvelut ja alueliikennepalvelut, muutoin kuin vuorovaikutteisten itsepalvelupäätteiden osalta.

#### 4.5 Vaikutukset lähiliikenteen palveluihin, palvelun tuottajiin ja markkinaan

Lähiliikenne ei kuulu esteettömyysdirektiivin soveltamisalan piiriin 2 artiklan 2 kohdan c-alakohdan mukaan, kuin ainoastaan v osalta, joka koskettaa vuorovaikutteisia itsepalvelupäätteitä, joita on lähiliikenteessä käytössä edelleen runsaasti. Lisäksi lähiliikennettä koskettaa 2 artiklan 2 kohdan f-alakohda, jossa säädetään verkkokauppojen kuulumisesta direktiivin vaikutusten piiriin.

Lähiliikenteen joukkoliikenneyhtiöt-, -järjestelmät ja -yhtymät, ovat kuuluneet jo digipalvelulain piiriin ja siten useimmissa niissä verkkosivustojen, ja sitä myötä verkkokauppojen saavutettavuutta on ryhdytty jo parantamaan. Tästä ja esteettömyysdirektiivin 2 artiklan 2 kohdan 2 alakohdan c soveltamisalan rajauksesta johtuen esteettömyysdirektiivin vaikutukset jäävät lähiliikenteessä muita liikennemuotoja vähäisemmiksi.

##### 4.5.1 Vuorovaikutteiset itsepalvelupäätteet

Lähiliikenteessä (kaupunki-, esikaupunki ja alueliikenteessä) lippuautomaatteja käytetään edelleen runsaasti. Kuitenkin nyt käytössä olevia lippuautomaatteja saa käyttää niiden käyttöiän loppuun tai korkeintaan 20 vuotta direktiivin voimaantulosta, ja tästä syystä direktiivin ei tulisi aiheuttaa lyhyellä aikavälillä merkittäviä kustannuksia lähiliikenteen järjestämisestä vastaaville joukkoliikenneyhtiöille. Vaikka lähiliikenteessäkin vuorovaikutteisten itsepalvelupäätteiden, eli lippuautomaattien, voidaan ennustaa poistuvan markkinoilta kokonaan tulevien vuosikymmenien aikana, voidaan lähiliikenteessä olettaa lippuautomaattien säilyvän liikennemuodoista pisimpään.

## 5. VAIKUTUSMATRIISI

**Taulukko 1. Vaikutusarviomatriisi** (Väri kertoo direktiivin aiheuttamista kustannuksista; vihreä = pieniä kustannusvaikutuksia, keltainen = keskisuuria kustannusvaikutuksia, punainen = suuria kustannusvaikutuksia; harmaa = Ei käytössä kyseisellä liikennepalvelulla. 0, +, ++, kertoo palvelutason muutoksesta, jossa 0 = ei vaikutuksia palvelun saavutettavuuteen, + = parantaa jonkin verran saavutettavuutta, ++ = parantaa merkittävästi saavutettavuutta)

	Rautatieliikenne	Vesiliikenne	Lentoliikenne	Linja-autoliikenne (kaukoliikenne)	Lähiliikenne
Verkkosivustot	0	+	+	0	ei koske
Mobiilisovellukset ym.	0	+	++	++	ei koske
Sähköiset lippupalvelut	0	++	++	++	ei koske
Tiedotusnäytöt	0	0	0	0	ei koske
Itsepalvelupäätteet	++	0	+	0	++

## 6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Vaikka joissain arvioissa on esitetty, että esteettömyysdirektiivin mukaisen saavutettavuuden toteuttaminen voisi aiheuttaa merkittäviäkin kustannuksia yksittäisille yrityksille, on tämän selvityksen pohjalta muodostuva arvio, että pitkien siirtymäaikaisten vuoksi välittömästi direktiivistä johtuvia merkittäviä kustannuksia ei palveluntuottajille synny. Verkkosivustoja, mobiilisovelluksia, sähköisiä lippupalveluita ja lippujen verkkokauppoja voi uudistaa siirtymäajan puitteissa, kun uudistuksen tarve ilmenee, kuitenkin 28.6.2025 mennessä. Itsepalvelupäätteiden kohdalla siirtymäaika on kansallisesti mahdollista säätää loppumaan 28.6.2045.

Direktiivi ei siis velvoita palveluntuottajia tekemään palveluistaan saavutettavia välittömästi, vaan ne voidaan ajoittaa siirtymäajan puitteissa sellaiseen kohtaan, joka on yrityksen kannalta järkevä. Asiantuntijahaastatteluiden mukaan tällaiseen palvelujen uudelleenrakentamisen nivelkohtaan ajoitettu saavutettavuuden toteuttaminen ei useimmissa tapauksissa aiheuta auditointien lisäksi merkittäviä muita kustannuksia. Samaisten haastateltujen asiantuntijoiden mukaan saavutettavuuden rakentaminen digitaalisiin palveluihin ei ole kalliimpaa toteuttaa, kuin ei saavutettavan vastaavan palvelun rakentaminen, silloin kun saavutettavuus toteutetaan uuteen tuotteeseen alusta lähtien eikä vanhaa muokkaamalla. Tämä kuitenkin edellyttää, että toimija on alusta lähtien tietoinen palveluun kohdistuvista saavutettavuusvaatimuksista, sillä on osaamista muutosten tekemiseen ja tarvittaessa mahdollisuus käyttää myös ulkopuolisen yhteistyökumppanin asiantuntemusta saavutettavuuden toteuttamisessa.

Vuorovaikutteisten itsepalvelupäätteiden uudistamisen ei tulisi aiheuttaa merkittäviä kustannuksia, jos ne tehdään itsepalvelupäätteiden elinkaaren päässä tai viimeistään 20 vuoden kuluttua direktiivin voimaantulosta, johon direktiivin siirtymäaika antaa mahdollisuuden. Jos itsepalvelupäätteitä ei ryhdytä aktiivisesti uudistamaan syntyvät kustannukset yrityksille vasta vuosien kuluttua, jolloin itsepalvelupäätteitä uudistettaisiin joka tapauksessa. Toisaalta vuorovaikutteisten itsepalvelupäätteiden saavutettavuudelle ei ole vielä kansainvälisiä standardeja, eikä tarkkaa tietoa saavutettavuuden toteuttamistavasta, joten kustannuksien suuruuteen liittyy myös epävarmuustekijöitä. Vuorovaikutteisten tiedotusnäyttöjen osalta taas niiden vähäisyys vaikuttaa siihen, että kustannuksia ei juurikaan niistä synny. Molempien, itsepalvelupäätteiden ja tiedotusnäyttöjen, kohdalla voidaan pohtia, missä laajuudessa niitä tullaan tarvitsemaan esimerkiksi 10–20 vuoden päästä, henkilökohtaisten mobiililaitteiden korvatussa suurelta osin itsepalvelulaitteiden käyttöä.

Esteettömyysdirektiivi ja saavutettavuusdirektiivi ja siihen pohjautuva digipalvelulaki ovat osittain päällekkäisiä. Jatkossa tulee olemaan haastavaa, jos toimijoiden tulee katsoa osa asioista digipalvelulaista ja osa esteettömyysdirektiivin kansallisesta laista. Myös termit esteettömyys ja saavutettavuus voivat käytössä mennä sekaisin ja niillä voidaan kuvata erilaisia asioita. Esteettömyydellä on aiemmin viitattu pääosin rakennetun ympäristön fyysiseen esteettömyyteen, mutta nyt esteettömyysdirektiivissä puhutaan vain vähän rakennetusta ympäristöstä, ja pääpaino on saavutettavuudessa. Toisaalta liikenteessä saavutettavuus tarkoittaa myös paikan saavutettavuutta esim. linja-autolla. Termien ymmärrettävyyteen ja selkeyteen tulee kiinnittää huomiota.

Verkkopalveluiden saavutettavuudessa tulee huomioida sekä sisällöntuotanto että koodaus. Haastatteluissa tuotiin esille yhtenä tämän hetken haasteista se, ettei osalla toimijoista ole tarpeeksi tietoa ja osaamista saavutettavien verkkopalveluiden tekemisestä. Epätietoisuus lain vaatimuksista voi myös aiheuttaa ylimääräisiä kuluja, jos toimijat tekevät muutoksia ”yritys ja erehdys”-taktiikalla, eli kokeillaan aluksi itse, mutta joudutaan myöhemmin kalliimmalla tekemään uusia päivityksiä saavutettavuuden toteutumiseksi. Myönteistä on, että digipalvelulain käyttöönoton myötä saavutettavuusauditointeja ja muita siihen liittyviä palveluita tarjoavia asiantuntijayrityksiä tulee jatkuvasti lisää, jolloin liikennepalveluita tuottavien toimijoiden on mahdollista ottaa yhteistyökumppaniksi asiantuntija, jonka avulla toimija saa selkeät suuntaviivat saavutettavuuden toteuttamiseksi.

Digipalvelulain myötä verkkopalveluihin kohdistuvat saavutettavuusvaatimukset ovat jo tiedossa ja vaikutusten ennakointi on helpompaa, vaikka vaatimuksissa onkin tulkinnanvaraisuuksia. Itsepalvelupäätteiden ja tiedotusnäyttöjen osalta tilanne on toimijoiden näkökulmasta haastavampi, koska direktiivin myötä tulee paljon uusia huomioitavia asioita eikä tarkkoja vaatimuksia ole vielä tiedossa. Ongelma on tunnistettu, mutta selkeitä ratkaisumalleja ei vielä ole olemassa. Haastatteluissa tuotiin esille, kuinka saavutettavuusdirektiivin osalta kansainvälinen standardi valmistui vasta pari vuotta direktiivin voimaantulon jälkeen. Olisi hyödyllistä, että esteettömyysdirektiivin osalta standardi olisi käytössä jo hyvissä ajoin ennen siirtymäajan päättymistä.

Alla joitain haastatteluissa esiin nousseita asioita, joista liikennealan palveluntarjoajat toivoisivat tietoja esteettömyysdirektiivin kansallisen lainsäädännön tullessa voimaan:

- Listaus palveluista, joita direktiivi koskee

- Selkeä tieto mitä lain velvoitus pitää sisällään
- jos kansallinen lainsäädäntö poikkeaa direktiivistä, tarvitaan tietoa mihin vaatimustasoja pitää verrata
- mitä liikennealalla palveluntarjoajien tulisi pystyä tarjoamaan täysin esteettömästi ja millainen on riittävä taso
- konkreettisia esimerkkejä saavutettavuuden toteuttamiseksi palvelussa
- ennen kuin pitää alkaa korjaamaan verkkopalveluita laajasti, olisi hyvä tietää mitkä ovat välttämättömiä korjauksia (resurssit, aika, raha)
- toimiva kanava, josta voi kysyä viranomaiselta neuvoja lain tulkintaan ongelmatilanteissa
- mahdollisuuksien mukaan ohjeistuksia myös englanniksi, koska usein esim. koodauspuolen yhteistyökumppanit työskentelevät englannin kielellä

Yleisesti ottaen haastatteluissa mainittiin tiedon jakamisen tärkeys, jotta toimijat ovat tietoisia esteettömyysdirektiivin vaatimuksista omaan toimintaansa ja ehtivät tarpeeksi ajoissa tehdä tarvittava muutokset. Saavutettavuuden huomioiminen ei ole yksittäinen projekti, vaan jatkuva prosessi, joka ei pääty siihen, kun palvelu on kerran tehty saavutettavaksi. Myös uusien päivitysten auditointi, testaus ja laadunvarmistus sekä henkilöstön koulutus saavutettavuuden huomioimiseksi prosessissa on osa jatkuvaa kehitystä.