

Mottagare

Kommunikationsministeriet

Dokumenttyp

Rapport

Datum

November, 2021

Arbetsgrupp

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

KONSEKVENSBEDÖMNING AVSEENDE TILLGÄNGLIGHETSDIREKTIVET FÖR TRANSPORTTJÄNSTER

KONSEKVENSBEDÖMNING AVSEENDE TILLGÄNGLIGHETSDIREKTIVET FÖR TRANSPORTTJÄNSTER

Projekt **Konsekvensbedömning avseende tillgänglighetsdirektivet**
Projekt nr **1510066000**
Mottagare **Kommunikationsministeriet**
Dokumenttyp **Rapport**
Version **[2.0]**
Datum **16.11.2021**
Skribent **Juha-Pekka Piuva**
Granskare **Pekka Vähätörmä**
Godkännare **Tomi Laine**
Beskrivning **Bedömning av tillgänglighetsdirektivets konsekvenser för trafiktjänster och särskilt tjänsternas digitala delar**
Arbetsgrupp **Juha-Pekka Piuva, Pekka Vähätörmä, Venla Pesonen, Anna Kirjanen**

Ramboll
PB 25
Självstyrelsegränden 3
02601 ESBO

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

INNEHÅLL

1.	ARBETETS BAKGRUND	3
1.1	Förbehåll angående utredningsarbetet	3
2.	DIREKTIVETS TILLÄMPNINGSSOMRÅDE	3
2.1	Direktivets tillämpningsområde enligt transportsätt	4
2.1.1	Järnvägstrafik	4
2.1.2	Sjötrafik	4
2.1.3	Flygtrafik	4
2.1.4	Busstrafik	5
2.1.5	Andra transporttjänster	5
3.	DIREKTIVETS KONSEKVENSER FÖR DELAR AV PERSONTRAFIKTJÄNSTER	5
3.1	Webbplatser	5
3.2	Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer	6
3.3	Elektroniska biljetter och biljetttjänster	6
3.4	Interaktiva informationsskärmar	6
3.5	Interaktiva självbetjäningsterminaler	6
3.6	Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid	7
4.	KONSEKVENSERNA AV DIREKTIVETS RESEINFORMATION ENLIGT PERSONTRAFIKTYPER	7
4.1	Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i järnvägstrafiken samt marknaden	7
4.1.1	Webbplatser	7
4.1.2	Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer	7
4.1.3	Elektroniska biljetter och biljetttjänster	7
4.1.4	Interaktiva informationsskärmar	7
4.1.5	Interaktiva självbetjäningsterminaler	7
4.1.6	Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid	7
4.1.7	Järnvägstrafikens tjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde	7
4.2	Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i vattentransporttjänster samt marknaden	8
4.2.1	Webbplatser	8
4.2.2	Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer	8
4.2.3	Elektroniska biljetter och biljetttjänster	8
4.2.4	Interaktiva informationsskärmar	8
4.2.5	Interaktiva självbetjäningsterminaler	8
4.2.6	Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid	9

4.2.7	Vattentransporttjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde	9
4.3	Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i flygtrafiken samt marknaden	9
4.3.1	Webbplatser	9
4.3.2	Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer	9
4.3.3	Elektroniska biljetter och biljetttjänster	9
4.3.4	Interaktiva informationsskärmar	9
4.3.5	Interaktiva självbetjäningsterminaler	10
4.3.6	Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid	10
4.3.7	Lufttransporttjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde	10
4.4	Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i busstrafiken samt marknaden	10
4.4.1	Webbplatser	10
4.4.2	Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer	10
4.4.3	Elektroniska biljetter och biljetttjänster	10
4.4.4	Interaktiva informationsskärmar	10
4.4.5	Interaktiva självbetjäningsterminaler	10
4.4.6	Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid	11
4.4.7	Busstrafiktjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde	11
4.5	Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i närtrafiken samt marknaden	11
4.5.1	Interaktiva självbetjäningsterminaler	11
5.	Konsekvensmatris	11
6.	SLUTSATSER	11

1. ARBETETS BAKGRUND

Ramboll Finland AB genomförde utredningsarbetet på uppdrag av kommunikationsministeriet i oktober 2021. Till utredningsarbetet hörde utarbetande av en rapport som hjälper ministeriet att förstå vilka konsekvenser direktivet om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster har för transporttjänster som anknyter till kommunikationsministeriets förvaltningsområde. Arbetet fokuserade på de luft-, buss-, järnvägs- och vattentransporttjänster för passagerare som anges i artikel 2.2 c och delar av i dem, och därmed granskades inte i arbetet direktivets alla krav som gäller trafiken (bland annat tillgänglighetsuppgifter om fordon och den bebyggda miljön).

I arbetets mål ingick att förtydliga vilka tjänster för passagerare och delar av tjänster samt vilka tjänstetillhandahållare direktivet gäller eller inte gäller. Dessutom var syftet att bedöma direktivets ekonomiska konsekvenser för tjänstetillhandahållare, konsekvenserna för den servicenivå som användarna upplever samt de övergripande konsekvenserna för den marknadsanpassade trafiken och leverantörerna av samtalsförmedlande tjänster. Samtidigt utreddes i vilken omfattning tjänster som ska omfattas av tillgänglighetsdirektivet redan med stöd av andra akter omfattas av marknadskontroll och i vilken omfattning direktivet kommer att komplettera redan befintliga förordningar och lagar (i synnerhet lagen om tillhandahållande av digitala tjänster).

Arbetet genomfördes huvudsakligen som Ramboll Finland AB:s interna expertarbete. Förutom expertarbete genomfördes även utvalda intervjuer med följande instanser: Eficode, VR, Koiviston Auto, Fintraffic, Helsingfors Hamn och Invalidförbundet. Utöver dessa genomförde Ramboll två interna workshoppar där man utarbetade en konsekvensbedömningsmatris samt marknadskonsekvensbedömningar.

1.1 Förbehåll angående utredningsarbetet

Eftersom den tid som avsattes för arbetet var mycket begränsad och arbetsgruppen hade cirka tre veckor på sig för det praktiska arbetet, kunde arbetsgruppen inte ta fram uppskattningar i euro, utan fick nöja sig med en kvalitativ bedömning, vars resultat presenteras i en konsekvensbedömningsmatris. Den snäva tidsramen för arbetet och de begränsade ekonomiska resurserna ledde även till att intervjuerna inte kunde genomföras i den omfattning som en djupare och mer detaljerad konsekvensanalys skulle förutsätta.

2. DIREKTIVETS TILLÄMPNINGSMOMRÅDE

I fråga om tjänster för passagerare bestäms de tjänster som omfattas av direktivet i artikel 2.2 c som gäller tillämpningsområdet. Ordagrant anges följande i leden:

”Följande inslag i luft-, buss-, järnvägs- och vattentransporttjänster för passagerare, med undantag för stads-, förorts- och regionaltransporter vilka endast omfattas av led v:

- i. Webbplatser;*
- ii. Tjänster för mobila enheter, däribland mobila applikationer;*
- iii. Elektroniska biljetter och elektroniska biljettförsäljningstjänster;*
- iv. Förmedling av information om transporttjänster, inklusive reseinformation i realtid; när det gäller informationsskärmar ska detta begränsas till interaktiva skärmar som är belägna inom unionens territorium; samt*
- v. Interaktiva självbetjäningsterminaler belägna inom unionens territorium, utom sådana som har monterats som integrerade delar av fordon, luftfartyg, fartyg eller rullande materiel som används vid tillhandahållandet av någon del av sådana persontrafiktjänster.*

Tillämpningsområdet för luft-, buss-, järnvägs- och vattentransporttjänster för passagerare fastställs i tillgänglighetsdirektivet enligt tillämpningsområdet för förordningar om passagerares rättigheter. Tillämpningen av tillgänglighetsdirektivet börjar 28.6.2025, och därefter ska de tjänster som anges i artikel 2.2 c vara tillgängliga.

I artikel 32 i direktivet föreskrivs emellertid om övergångsperioder och enligt artikeln får interaktiva självbetjäningsterminaler, som har införts före den 28 juni 2025, fortsätta att användas fram till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod eller i högst 20 år. Därmed kan det föreskrivas nationellt att övergångsperioden för interaktiva självbetjäningsterminaler upphör först den 28 juni 2045.

2.1 Direktivets tillämpningsområde enligt transportsätt

2.1.1 Järnvägstrafik

I fråga om järnvägstrafik gäller tillgänglighetsdirektivet järnvägsföretag som har ett tillstånd enligt direktivet 95/18/EG (omarbetning 2012/34/EU). I praktiken tillämpas direktivet endast på passagerare i VR:s passagerartrafik. Som aktör inom offentliga sektorn omfattas VR även av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Tillgänglighetsdirektivet tillämpas inte på passagerare i museitrafik som bedrivs på bannätet. Även stationsförvaltare, som har lämnats utanför utredningen, omfattas inte av tillgänglighetsdirektivet. Förutom VR är bland annat även flera kommuner, som redan omfattas av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster, stationsförvaltare.

2.1.2 Sjötrafik

I fråga om sjötrafik tillämpas tillgänglighetsdirektivet på trafik enligt kommersiella tidtabeller för resor till sjöss och på inre vattenvägar. (T.ex. "Sverige/Estlandsbåtarna"). Dessutom förekommer i trafiken på inre vattenvägar marknadsmässigt utbud enligt tidtabeller främst på Vuoksen, Kymmene älv och Kumo älv.

Enligt EU:s förordning om passagerares rättigheter tillämpas direktivet inte på passagerare som reser:

- med fartyg som är certifierade för högst 12 passagerare som har en besättning med ansvar för fartygets drift som inte uppgår till fler än tre personer
- när sträckan för den totala passagerartransporten understiger 500 meter enkel resa
- på andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar
- med fartyg som inte drivs mekaniskt eller med ursprungliga historiska passagerarfartyg
- eller kopior av sådana konstruerade före 1965

Förbindelsefartyg och skärgårdstrafiken är i princip trafik som köps av offentliga instanser, vilket betyder att de redan omfattas av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Även en del av vattenbusstrafiken konkurrerats ut av offentliga instanser. I sjötrafiken förekommer emellertid även mycket service som tillhandahålls av mikro företag. De bestämmelser som gäller tjänsterna i tillgänglighetsdirektivet tillämpas inte på dem. Med 'mikro företag' avses i direktivet ett företag med färre än tio anställda och som har en årsomsättning som inte överstiger 2 miljoner EUR eller en årlig balansslutning som inte överstiger 2 miljoner EUR. I fråga om sjötrafik gäller direktivet även persontrafikshamnar, varav en del som är offentligt ägda redan tidigare har omfattats av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.

2.1.3 Flygtrafik

Till flygtrafikens persontrafiktjänster hör kommersiella lufttransporttjänster, vars plats för avfärd från, transitering genom eller ankomst till en flygplats ligger i EU:s territorium. Ur Finlands perspektiv gäller bestämmelserna om tjänsterna i tillgänglighetsdirektivet därmed i praktiken alla inrikes resor i den kommersiella persontrafiken samt utgående och inkommande trafik (inklusive transitering).

Finnair och Nordic Regional Airlines, som delvis ägs av Finnair och bedrivs under dess varumärke, är de största finländska flygbolagen som erbjuder lufttransporttjänster. Dessutom finns det ett antal mindre flygbolag. Det nationella genomförandet av direktivet kommer emellertid inte endast att gälla finländska företag som erbjuder lufttransporttjänster, utan alla flygbolag som bedriver verksamhet i och till Finland. Dessutom ska direktivet även gälla Finavia, som driver flygplatser

och som redan omfattas av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Förutom Finavia kommer direktivet även att gälla operatörerna av flygplatserna i Enontekis, Villmanstrand, Seinäjoki och S:t Michel.

2.1.4 Busstrafik

Tillgänglighetsdirektivet tillämpas på all regelbunden busstrafik som följer tidtabeller. Lokal-, när- och regionaltrafik som skaffas av behöriga myndigheter omfattas redan av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster, men tillgänglighetsdirektivet medför nya krav i fråga om e-handeln och interaktiva automater.

Eftersom tillgänglighetsdirektivet endast tillämpas på busstrafik som avses i artikel 2.1 och 2 i förordningen om passagerares rättigheter vid busstransport och där endast trafik enligt tidtabell anges, påverkar tillgänglighetsdirektivet inte någon del av sådana persontrafiktjänster i beställningstrafiken som anges i artikel 2.2 c i direktivet.

2.1.5 Andra transporttjänster

Direktivet är oklart vad gäller i vilken omfattning samtalsförmedlande tjänster, MaaS-tjänster samt tjänster som erbjuds av researrangörer och resebyråer omfattas av direktivet. Enligt konsultens tolkning omfattas tjänster och tjänsteleverantörer i fråga av direktivet i övrigt också och inte bara i fråga om e-handel, om företag som erbjuder faktiska transporttjänster betalar för att upprätthålla och utveckla tjänsten. Matkahuolto webbplats och webbutik är ett exempel på en sådan tjänst. Företag som använder webbutiken i fråga som försäljningskanal för sina tjänster ska förutsätta av Matkahuolto att kraven i direktivet uppfylls. I övrigt omfattas enligt konsultens tolkning samtalsförmedlande tjänster, resebyråer, researrangörer och MaaS-tjänster inte av tillämpningsområdet för artikel 2.2 c i direktivet, utan av artikel 2.2 f i direktivet.

3. DIREKTIVETS KONSEKVENSER FÖR DELAR AV PERSONTRAFIKTJÄNSTER

Direktivet påverkar mest delar av elektroniska tjänster hos företag som erbjuder persontrafiktjänster, såsom webbplatser, mobilapplikationer, webbutiker och elektroniska biljetttjänster. Kostnaderna för att förnya dem kommer vara de mest betydande. Ofta är det emellertid utmanande att börja skilja på dessa tjänster, eftersom i många fall är tjänstedelarna i fråga starkt kopplade till varandra. Därför kan det också vara svårt att specificera vilken del av kostnaderna som gäller vilken del av tjänsten. Företaget kan till exempel ha en webbplats med en webbutik. Det kan också ha en mobilapplikation med tillträde till webbutiken. Genom mobilapplikationen erbjuds kanske realtidsinformation om resan. Elektroniska biljetter däremot kan levereras till mobilapplikationen, webbplatsen, per e-post och/eller med sms. Ofta kan man även skriva ut biljetten från en självbetjäningsterminal. Särskilt i fråga om större företag ska dessa tjänstedelar granskas som en helhet.

3.1 Webbplatser

De kvantitativt största ändringsbehoven gäller webbplatser för företag som erbjuder persontrafiktjänster. Direktivet förpliktar aktörer att på sina webbplatser genomföra motsvarande reformer som genomfördes i samband med lagen om tillhandahållande av digitala tjänster på offentligt ägda företags webbplatser. Förnyelse av faktiska webbplatser beror i stor utsträckning på webbplatsens storlek. Kostnaderna kan emellertid stiga även för små webbplatser, om man börjar genomföra på webbplatsen ändringar som inte är lätta att göra tillgängliga. Företagen bör genomföra på sina webbplatser en kvalitetsrevision av tillgänglighet, varefter de beslutar om webbplatsen ska göras tillgänglig eller om man ska ta fram en helt ny webbplats. Hur en webbplats kan göras tillgänglig beror på webbplatsens komplexitet, och för ett litet bussbolag, som har en enkel webbplats som endast innehåller statisk information och ingen egen webbutik, kan ändringarna uppgå till flera tusen euro. I fråga om komplicerade webbplatser kan ändringarna uppgå till tiotusentals euro. En del aktörer kan också utnyttja färdiga webbplatsplattformar, varvid de inte äger webbplatsens kod. I och med tillgänglighetsdirektivet torde för tillhandahållare av

färdiga plattformar uppstå ett tryck att göra plattformarna tillgängliga, varvid det vore lättare även för små aktörer att säkerställa att deras webbplatser är tillgängliga.

3.2 Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer

Även tjänster för mobila enheter och mobila applikationer ska förnyas i praktiken för att svara mot kraven i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Företag som tillhandahåller persontrafiktjänster har knappt kvantitativt mobila applikationer, förutom de största aktörerna. Att förnya mobila applikationer och göra dem tillgängliga kan ofta vara mer utmanande än till exempel att förnya webbplatser och webbbutiker som erbjuds på webbplatser. Orsaken till detta är att det finns otaliga olika slags mobila enheter och att mobila applikationer ännu i dag har programmerats på två olika programspråk (till exempel Swift (iOS), Java (Android)). Detta åter betyder att två olika applikationer ska göras tillgängliga, vilket kan fördubbla kostnaderna.

3.3 Elektroniska biljetter och biljettjänster

Allt oftare fungerar biljettjänster antingen helt eller delvis genom mobila applikationer. Ett typiskt sätt är att sända en biljett som har köpts i en webbbutik till den mobila applikationen, och den kan även sändas med hjälp av en delvis randomiserad URL till webbplatsen och länken sänds till denna adress till exempel per e-post eller sms. De flesta tjänsteleverantörerna erbjuder konsumenterna möjligheten att också beställa biljetter som sänds i PDF-format till deras e-post.

Som elektroniska biljetter räknas även elektroniska resekort på vilka pengar kan laddas på en webbplats, via en mobil applikation eller vid ett verksamhetsställe för det företag som producerar trafik tjänster eller dess ombud. Resekort och läsapparater fungerar antingen med RFID- eller NFC-teknik. I persontrafiktjänster som omfattas av tillgänglighetsdirektivet och som inte redan omfattas lagen om tillhandahållande av digitala tjänster förekommer resekort emellertid längre enbart i busstrafiken.

3.4 Interaktiva informationsskärmar

I Finland används interaktiva informationsskärmar i praktiken endast i några hamnar och på flygplatser. Den roll som dessa skärmar har i att förmedla reseinformation har alltid varit mycket liten, och i och med att smarttelefoner har blivit vanligare har deras betydelse ytterligare minskat. I praktiken kan nya interaktiva informationsskärmar i framtiden fortfarande installeras på flygplatser, men på andra ställen kommer de antagligen att avskaffas senast då deras livslängd upphör. Direktivet ger även möjligheten att lämna kvar informationsskärmar som redan har införts, och man behöver inte genomföra de ändringar som direktivet förutsätter om deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod är 20 år eller mindre.

3.5 Interaktiva självbetjäningsterminaler

Med interaktiva självbetjäningsterminaler avses i persontrafiken i praktiken resebiljettautomater och incheckningsautomater. I dessa automater kan man köpa en biljett, skriva ut en köpt biljett eller ett boardingkort, göra incheckning för en flyg- eller en båtresa eller skriva ut bagageetiketter. I och med tillgänglighetsdirektivet ska alla självbetjäningsterminaler i fråga, även självbetjäningsterminaler för stads-, förorts- och regionaltrafiktjänster, i fortsättningen vara tillgängliga. Om dessa automater inte ersätts, får man använda dem till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod eller i högst 20 år. I persontrafiktjänster kan de kostnader som detta direktiv ger upphov till uttryckligen gälla självbetjäningsterminaler, om man beslutar ersätta dem innan tidsfristen på 20 år går ut eller före slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod.

Självbetjäningsterminaler används mycket i närtrafiken och järnvägstrafiken, och även på flygplatser och i hamnar finns det incheckningsautomater. I busstrafikens fjärrtrafik används inte sådana automater. De största ägarna av självbetjäningsterminaler är HRT, VR, Tammerforsregionens kollektivtrafik (Nysse) och Åboregionens kollektivtrafik (Föli).

I fråga om interaktiva självbetjäningsterminaler ska beaktas att även för dem som upprätthåller stationer/terminaler, såsom Finavia, Matkahuolto och Trafikledsverket, uppstår kostnader för interaktiva självbetjäningsterminaler, även om de inte äger självbetjäningsterminalerna, eftersom även självbetjäningsterminalernas omgivning enligt tillgänglighetsdirektivet ska genomföras så att den är fysiskt tillgänglig.

3.6 Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid

Nuförtiden förmedlas information om transporttjänster och reseinformation i realtid oftast via mobila applikationer eller, såsom till exempel fortfarande i flygtrafiken, också via sms. Information erbjuds förutom av företag som tillhandahåller faktiska transporttjänster även av flera tredje parter, såsom till exempel Google. Till direktivets tillämpningsområde hör emellertid inte *”innehåll från tredje part som varken finansieras eller utvecklas eller står under kontroll av den berörda ekonomiska aktören”*. Förmedlingstjänster som gäller transporttjänster och tjänster för reseinformation i realtid uppdateras som en del av en helhet som omfattar serviceleverantörernas mobila applikationer. Hittills har information i realtid förmedlats i Finland begränsat främst i närtrafiken. Information om förseningar och inställda resor och/eller andra större ändringar sänds fortfarande oftast via sms. Avsnitt IV led c i direktivets bilaga I innehåller närmare krav på förmedling av reseinformation i realtid.

4. KONSEKVENSERNA AV DIREKTIVETS RESEINFORMATION ENLIGT PERSONTRAFIKTYPER

4.1 Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i järnvägstrafiken samt marknaden

Direktivets ekonomiska konsekvenser är allra minsta för järnvägstrafiken, där endast VR har koncession för persontrafiken. Tillgänglighetsdirektivets konsekvenser förblir små särskilt eftersom VR:s webbplats och mobila applikationer redan omfattas av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Därför har VR redan gjort de flesta delarna av persontrafikens tjänster tillgängliga. Direktivet har mindre konsekvenser för tjänster, tjänsteleverantörer eller marknaden.

4.1.1 Webbplatser

VR:s webbplatser är huvudsakligen redan tillgängliga. I och med direktivet ställs inga ytterligare krav på VR:s webbplatser.

4.1.2 Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer

Liksom webbplatserna är de mobila applikationerna huvudsakligen redan tillgängliga. I och med direktivet ställs inga ytterligare krav.

4.1.3 Elektroniska biljetter och biljetttjänster

VR har redan i regel gjort elektroniska biljetter och resebiljetttjänster tillgängliga i samband med att webbplatserna förnyades.

4.1.4 Interaktiva informationsskärmar

Interaktiva informationsskärmar används inte i järnvägstrafiken.

4.1.5 Interaktiva självbetjäningsterminaler

VR har många biljettautomater som alla omfattas av detta direktiv. I direktivet avgränsas emellertid att automater som redan är i bruk får användas fram till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod men inte längre än 20 år. Detta betyder att om VR inte aktivt börjar förnya sina biljettautomater, som det förnyade nyligen under 2019, medför direktivet inga stora kostnader på kort sikt.

4.1.6 Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid

Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid sker via VR:s mobila applikation.

4.1.7 Järnvägstrafikens tjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde

I inrikes persontrafik lämnas endast museitrafik utanför direktivet.

4.2 Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i vattentransporttjänster samt marknaden

I fråga om vattentransporter har direktivet ekonomiska konsekvenser för de största finländska rederierna eller rederier med dotterbolag i Finland som inte har omfattats av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. På Östersjön finns bilfärjor som färdas längs rutten enligt tidtabeller, och de omfattas av tillgänglighetsdirektivet oberoende av om kryssningstjänster erbjuds på samma fartyg eller inte. Kryssningar till Sankt Petersburg och Tyskland och andra kryssningar som förutsätter övernattnin g på minst två dygn omfattas också av direktivet. I trafiken på inre vattenvägar och i anslutningstrafiken utanför kuster är de flesta aktörerna (förutom några undantag) samt deras fartyg och/eller besättning så små att de lämnas utanför direktivets tillämpningsområde. Likaså lämnas utflykter och sightseeingturer utanför direktivet. Därför skulle de största ekonomiska konsekvenserna gälla de fyra stora rederierna Finlines, Eckerö, Viking Line och Tallink Silja. I hamnarna är direktivets verkningar små.

4.2.1 Webbplatser

Webbplatser för stora rederier drabbas av de största ekonomiska konsekvenserna, då de enligt direktivet ska göra sina webbplatser tillgängliga. Vad gäller trafiken på inre vattenvägar och anslutningstrafiken utanför kuster berör direktivet ett litet antal aktörer.

4.2.2 Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer

I praktiken har endast stora rederier mobila applikationer. Ändringar av dem genomförs i samband med ändringar av webbplatser och webbutiker.

4.2.3 Elektroniska biljetter och biljetttjänster

En del mindre aktörer i anslutningstrafiken och i trafiken på inre vattenvägar har egna webbutiker, varifrån elektroniska biljetter levereras till konsumenter. Också i fråga om elektroniska biljetter och resebiljetttjänster uppstår de största kostnaderna för stora rederier som har egna mobila applikationer och webbutiker. Elektroniska biljetter sänds huvudsakligen till mobila applikationer eller per e-post som PDF-filer. Ändringar av elektroniska biljettsystem genomförs i samband med ändringar av webbplatser och mobila applikationer.

I hamnar finns biljettkontrollportar där man visar boardingkort med QR-kod antingen i pappersformat eller elektroniskt format. Biljettkontrollportarna omfattas också av tillgänglighetsdirektivet som en del av det elektroniska resebiljettsystemet. Beroende på hamn och terminal ägs en del av dem av rederiet och andra åter av hamnbolag. I samband med utredningsarbetet var det inte möjligt att bedöma kostnaderna för att göra dessa portar tillgängliga.

4.2.4 Interaktiva informationsskärmar

Interaktiva informationsskärmar finns endast i några hamnar. Deras betydelse är liten, och att ersätta dem medför inte stora utgifter.

4.2.5 Interaktiva självbetjäningsterminaler

I sjötrafiken finns det några tiotal interaktiva självbetjäningsterminaler, i vilka resebiljetter kan köpas eller skrivas ut eller som kan användas för incheckning till båten och som har placerats i olika hamnar och terminaler. Dessa ägs av rederier som även svarar för underhållet av dem. Direktivet förpliktar inte till att förnya dem eller att göra dem tillgängliga. Självbetjäningsterminaler får användas fram till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod eller i högst 20 år. Därmed uppstår på kort sikt inga kostnader för ersättning av självbetjäningsterminaler på grund av direktivet. Dessutom är det sannolikt att sådana automater i stor omfattning tas bort inom övergångsperioden allt eftersom tjänster flyttar till mobila enheter.

4.2.6 **Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid**

Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid sker huvudsakligen via mobila applikationer. Information om förseningar eller inställda turer kan också sändas via sms.

4.2.7 **Vattentransporttjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde**

Den största delen av trafiken på inre vattenvägar och aktörerna i anslutningstrafiken lämnas utanför direktivet.

4.3 **Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i flygtrafiken samt marknaden**

Direktivets konsekvenser för flygtrafiktjänster, finländska tjänsteleverantörer och marknaden är små. I utredningen bedöms inte konsekvenserna för utländska flygbolag som producerar tjänster till eller från Finland, och inte heller för de tjänster som utländska flygbolag producerar på inrikes flyglinjer i Finland, utan konsekvensbedömningen beaktar endast finländska tjänsteleverantörer i flygtrafiken. Vad gäller flygtrafiken uppstår de största kostnaderna för den servicehelhet som består av Finnairs webbplats, mobila applikationer, webbutiker, elektroniska biljetter och information i realtid. Finnair (Nordic Regional Airlines räknas här som en del av Finnair) och Finavia är de största finländska operatörer som omfattas av direktivet. Bland de flygplatser som omfattas av direktivet omfattas flygplatserna i S:t Michel och Enontekis, som ägs av kommunen, redan av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster, till skillnad från de privatägda flygplatserna i Villmanstrand och Seinäjoki.

Vad gäller flygtrafik ska observeras att inrikes flygtrafik i Finland som konkurrensutsätts av staten produceras och kan produceras också av utländska flygbolag. Direktivets konsekvenser för dessa flygbolag har inte beaktats i utredningen, även om staten som upphandlande enhet ska svara för att kraven i tillgänglighetsdirektivet uppfylls också för dessa flygbolag.

4.3.1 **Webbplatser**

Eftersom Finavia redan omfattas av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och Finnair har frivilligt börjat göra sina webbplatser tillgängliga, är de kostnader direktivet medför för tjänstedelar på finländska operatörers webbplatser relativt små.

4.3.2 **Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer**

Finnair har en mobil applikation med en webbutik, elektroniska resebiljetter, information om flyg och incheckning för flyg. Å andra sidan tillhandahåller Finavia till exempel tjänster för mobila enheter via en mobil webbläsare.

4.3.3 **Elektroniska biljetter och biljetttjänster**

Finnair är den största biljettsäljande operatören bland finländska flygbolag, och direktivets största konsekvenser för resebiljetter gäller också Finnair. Finnair sänder sina elektroniska biljetter åtminstone till den mobila applikationen och som PDF-filer till e-posten. Dessutom sänder Finnair åtminstone kontrollbiljetter/boardingkort via sms med hjälp av en delvis randomiserad URL till webbplatsen.

Liksom i hamnar finns på flygplatser boardingportar där man visar boardingkort med QR-kod antingen i pappersformat eller i elektroniskt format. Boardingportarna omfattas också av tillgänglighetsdirektivet som en del av det elektroniska resebiljettsystemet. Boardingportarna ägs av flygplatsbolaget (Finavia). I samband med utredningsarbetet var det inte möjligt att bedöma kostnaderna för att göra dessa portar tillgängliga.

4.3.4 **Interaktiva informationsskärmar**

Inte heller i flygtrafiken har interaktiva informationsskärmar någon stor roll, och sådana finns endast på några flygplatser i Finland, främst på Helsingfors-Vanda flygfält. Att ersätta dem eller göra dem tillgängliga medför inga stora kostnader.

4.3.5 Interaktiva självbetjäningsterminaler

På flygplatser finns många incheckningsautomater som skaffas och underhålls av flygbolagen. Med hjälp av incheckningsautomater kan passagerare checka in sig, skriva ut boardingkortet och ibland även bagageetiketter (bland annat Finnairs automater). Självbetjäningsterminaler får användas fram till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod eller i högst 20 år. Därmed uppstår på kort sikt inga kostnader för ersättning av självbetjäningsterminaler på grund av direktivet.

4.3.6 Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid

Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid sker huvudsakligen via mobila applikationer. Information om förseningar eller inställda turer kan också sändas via sms.

4.3.7 Lufttransporttjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde

Lufttransporttjänster som tillhandahålls av mikroföretag.

4.4 Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i busstrafiken samt marknaden

Tillgänglighetsdirektivets ekonomiska konsekvenser för fjärrtrafikens tjänster i busstrafiken och tjänsteleverantörer torde förbli små förutom för ändringar av enskilda bussbolags webbplatser. I Finland har fjärrtrafikens webbutiker i praktiken koncentrerats till några webbutiker, varav Matkahuoltos och OnniBus webbutiker är de största. Enskilda tjänsteleverantörer har i regel inga egna webbutiker, mobila applikationer eller elektroniska resebiljettsystem, utan de använder till exempel Matkahuoltos webbutik. Bland tjänstetillhandahållare i fjärrtrafiken har endast Matkahuolto och OnniBus mobila applikationer.

4.4.1 Webbplatser

I Finland är webbplatser för enskilda bussbolag i fjärrtrafiken ofta rätt enkla, eftersom få bolag har på sina webbplatser tidtabell- eller biljettköptjänster som de själva upprätthåller, utan passagerarna styrs från bolagets webbplats till exempel till Matkahuoltos och/eller OnniBus webbutik eller tidtabelltjänst. Därför uppstår för enskilda bussbolag inga betydande utgifter då webbplatser görs tillgängliga, men som helhet har ändringar av alla bolags webbplatser stora kostnadseffekter för branschen.

4.4.2 Tjänster för mobila enheter och mobila applikationer

Få tjänsteleverantörer har mobila applikationer eller tjänster för mobila enheter. De mest betydande är Matkahuoltos och OnniBus egna mobila applikationer som har tidtabelltjänster, elektroniska biljettjänster och en webbutik.

4.4.3 Elektroniska biljetter och biljettjänster

I praktiken har endast Matkahuolto och OnniBus samt några enskilda företag elektroniska biljettjänster. Dessutom finns det några så kallade MaaS-tjänster/tredje parters webbutiker, men enligt konsultens tolkning hör de inte till tillämpningsområdet för artikel 2.2 c i direktivet, utan för artikel 2.2 f i direktivet. MaaS-operatörer anses vara biljettförsäljare, men i förordningarna ligger ansvaret huvudsakligen på transportörer och terminaloperatörer.

4.4.4 Interaktiva informationsskärmar

I busstrafikens fjärrtrafiktjänster finns i praktiken inga interaktiva informationsskärmar.

4.4.5 Interaktiva självbetjäningsterminaler

Interaktiva självbetjäningsterminaler, vilket i busstrafiken betyder biljettautomater, finns inte längre i fjärrtrafiken.

4.4.6 Förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid

Digital förmedling av information om transporttjänster och reseinformation i realtid sker huvudsakligen via mobila applikationer. Information om förseningar eller inställda turer kan också sändas via sms.

4.4.7 Busstrafiktjänster, delar av tjänster och tjänsteleverantörer som lämnas utanför direktivets tillämpningsområde

Huvudsakligen beställningstrafik. Stads-, förorts- och regionaltrafiktjänster, förutom i fråga om interaktiva självbetjäningsterminaler.

4.5 Konsekvenserna för tjänster och tjänsteleverantörer i närtrafiken samt marknaden

Närtrafiken omfattas inte av tillämpningsområdet för artikel 2.2 c i tillgänglighetsdirektivet, förutom i fråga om 2.2 c v), som gäller interaktiva självbetjäningsterminaler som fortfarande används mycket i närtrafiken. Dessutom berörs närtrafiken av artikel 2.2 f som föreskriver att webbutiker ska omfattas av direktivets konsekvenser.

Närtrafikens kollektivtrafikbolag, -system och -sammanslutningar omfattas redan av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och därmed har man redan börjat förbättra tillgängligheten för flera webbplatser och även webbutiker. På grund av detta och en avgränsning av tillämpningsområdet för artikel 2.2 c i tillgänglighetsdirektivet blir tillgänglighetsdirektivets konsekvenser för närtrafiken mindre jämfört med andra trafikformer.

4.5.1 Interaktiva självbetjäningsterminaler

I närtrafiken (stads-, förorts- och regionaltrafiken) används biljettautomater fortfarande mycket. De biljettautomater som är i bruk nu får emellertid användas fram till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod eller i högst 20 år efter ikraftträdandet av direktivet, och därför antas direktivet inte på kort sikt medföra betydande kostnader för de kollektivtrafikbolag som ansvarar för organisationen av kollektivtrafik. Även om man kan förutse att interaktiva självbetjäningsterminaler, dvs. biljettautomater, försvinner helt från marknaden under kommande årtionden, kan man anta att biljettautomater behålls i närtrafiken längre än i andra trafikformer.

5. KONSEKVENSMATRIS

Tabell 1. Konsekvensbedömningsmatris (Färgen anger de kostnader som direktivet medför; grön = små kostnadseffekter, gul = medelstora kostnadseffekter, röd = stora kostnadseffekter; grå = används inte för trafiktjänsten i fråga. 0, +, ++, anger ändringen av tjänstenivå, där 0 = inga effekter på tjänstens tillgänglighet, + = förbättrar tillgängligheten något, ++ = förbättrar tillgängligheten betydligt)

	Järnvägstrafik	Sjötrafik	Flygtrafik	Busstrafik (fjärrtrafik)	Närtrafik
Webbplatser	0	+	+	0	gäller inte
Mobila applikationer osv.	0	+	++	++	gäller inte
Elektroniska biljettjänster	0	++	++	++	gäller inte
Informationsskärmar	0	0	0	0	gäller inte
Självbetjäningsterminaler	++	0	+	0	++

6. SLUTSATSER

Även om det har lagts fram i en del bedömningar att genomförandet av tillgänglighet enligt tillgänglighetsdirektivet kan medföra betydande kostnader för enskilda företag, är uppskattningen

utgående från denna utredning att det på grund av de långa övergångsperioderna inte uppstår för tjänsteleverantörer betydande kostnader som beror direkt på direktivet. Webbplatser, mobila applikationer, elektroniska biljettjänster och webbutiker för biljetter kan förnyas inom övergångsperioden, när behov av förnyelse uppstår, emellertid senast den 28 juni 2025. I fråga om självbetjäningsterminaler är det möjligt att nationellt föreskriva att övergångsperioden ska upphöra den 28 juni 2045.

Därmed förpliktar inte direktivet tjänstetillhandahållare att omedelbart göra sina tjänster tillgängliga, utan de kan förläggas inom ramen för övergångsperioden vid en sådan tidpunkt som är bra för företaget. Enligt expertintervjuer medför genomförande av tillgänglighet, som förläggs vid en tidpunkt för återuppbyggnad av tjänster, i de flesta fallen inga andra betydande kostnader förutom för kvalitetsrevisioner. Enligt samma intervjuade experter är det inte dyrare att skapa tillgängliga tjänster jämfört med att skapa motsvarande icke-tillgängliga tjänster, då tillgänglighet genomförs i den nya produkten ändra från början och inte genom att ändra den gamla produkten. Detta förutsätter emellertid att aktören ända från början är medveten om vilka tillgänglighetskrav som gäller för tjänsten, har kompetens att genomföra ändringar och vid behov möjligheten att också använda en yttre samarbetspartners expertis för att genomföra tillgänglighet.

Förnyandet av interaktiva självbetjäningsterminaler torde inte medföra betydande kostnader, om de genomförs mot slutet av självbetjäningsterminalernas livslängd eller senast 20 år efter ikraftträdandet av direktivet, vilket direktivets övergångsperiod tillåter. Om man inte börjar aktivt förnya självbetjäningsterminaler uppstår kostnader för företagen först om flera år, då självbetjäningsterminalerna i varje fall ska förnyas. Å andra sidan finns det inte ännu internationella standarder för interaktiva självbetjäningsterminaler eller exakta uppgifter om sättet att genomföra tillgänglighet, och därför förekommer det osäkerhetsfaktorer vad gäller kostnadsbeloppet. Det finns så pass få interaktiva informationsskärmar att det knappt uppstår några kostnader för dem. Vad gäller både självbetjäningsterminaler och informationsskärmar kan man diskutera i vilken omfattning sådana behövs till exempel om 10–20 år, då personliga mobila enheter i stor omfattning kommer att ersätta självbetjäningseenheter.

Direktivet om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster och direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer samt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster som bygger på den överlappar delvis varandra. I fortsättningen kommer det att vara utmanande om aktörerna i vissa avseenden ska följa lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och i andra den nationella lagen för tillgänglighetsdirektivet för produkter och tjänster. 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.

Då nättjänster görs tillgängliga ska både innehållsproduktion och kodning beaktas. I intervjuerna togs upp som en aktuell utmaning att en del aktörer inte har tillräcklig kunskap och kompetens för att genomföra tillgängliga nättjänster. Osäkerhet kring de lagenliga kraven kan också medföra extra kostnader, om aktörerna genomför ändringar enligt "försök och misstag"-taktiken, dvs. så att de först prövar själva men senare måste genomföra nya uppdateringar som kostar mer för att uppnå tillgänglighet. Positivt är att i och med införandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster uppstår det ständigt fler expertföretag som erbjuder kvalitetsrevisioner av tillgänglighet och tillhörande tjänster, varvid operatörer som tillhandahåller trafiktjänster kan ha som samarbetspartner en expert som hjälper operatören att hitta tydliga riktlinjer för att genomföra tillgänglighet.

I och med lagen om tillhandahållande av digitala tjänster är de tillgänglighetskrav som gäller webbtjänster redan kända och det är lättare att förutse effekterna, även om en del krav lämnar rum för tolkning. Ur operatörernas perspektiv är situationen för självbetjäningsterminaler och informationsskärmar mer utmanande, eftersom direktivet medför många nya aspekter som måste beaktas och de exakta kraven inte ännu är kända. Problemet har identifierats, men ännu finns inga tydliga lösningsmodeller. I intervjuerna påpekades att en internationell standard i anknytning till direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila

applikationer blev färdig först några år efter att direktivet trädde i kraft. Det vore till hjälp om en standard i anknytning till direktivet om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster skulle vara i bruk i god tid före övergångsperiodens utgång.

Nedan anges några aspekter som togs upp i intervjuerna och om vilka tjänsteleverantörer inom trafiksektorn skulle vilja få information då den nationella lagstiftningen för tillgänglighetsdirektivet träder i kraft:

- En lista över tjänster som direktivet gäller
- Tydlig information om vad förpliktelseerna i lagen omfattar
- om den nationella lagstiftningen avviker från direktivet behövs information om vad kravnivåerna ska jämföras med
- vad tjänsteleverantörerna inom trafiksektorn ska kunna erbjuda helt tillgängligt och vad som är en tillräcklig nivå
- konkreta exempel på hur tillgänglighet kan genomföras i tjänster
- innan man börjar ändra webbtjänster i stor omfattning, vore det bra att veta vilka som är nödvändiga ändringar (resurser, tid, pengar)
- en fungerande kanal där man kan ställa frågor till myndigheter för att få råd angående tolkning av lagen i problemsituationer
- om möjligt även anvisningar på engelska, eftersom ofta arbetar till exempel samarbetspartner som arbetar med kodning på engelska

I allmänhet nämndes i intervjuerna vikten av informationsdelning, så att aktörerna är medvetna om hur kraven i tillgänglighetsdirektivet påverkar deras verksamhet och hinner genomföra nödvändiga ändringar i tid. Att beakta tillgänglighet är inte ett enskilt projekt, utan en ständig process som inte upphör när tjänsten en gång har gjorts tillgänglig. Även kvalitetsrevision av nya uppdateringar, testning och kvalitetssäkring samt utbildning av personalen för att beakta tillgänglighet i processen utgör en del av den ständiga utvecklingen.