

# Plattform för konsumentfrågor



## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning.....	3
Syfte .....	3
Definitioner .....	3
Synskadad .....	3
Kontraster .....	4
Lagstiftning och riktlinjer.....	4
Fysiska butiker.....	5
Kösystem.....	6
Betalkortsterminaler .....	6
Webbutiker och e-handel .....	6
Producenter av varor och tjänster .....	7
Support.....	7
Banker och banktjänster.....	7
Telefonväxlar och talsvarstjänster .....	8
Källor.....	8

# Inledning

## Syfte

Syftet med plattformen är att ge en samlad bild av vad SRF anser är viktigt för att synskadade konsumenter ska få likvärdiga möjligheter som andra konsumenter. Plattformen kompletteras med faktablad, exempelvis kring att ledsaga synskadade personer och att inreda en butik.

## Vad plattformen behandlar

I denna plattform behandlar vi:

- Lagstiftning och riktlinjer
- Tillgänglighet till handel; såväl fysisk handel som e-handel
- Tillgänglighet till självbetjäningautomater
- Utformning av basvaror
- Utformning av användarsupport avseende tjänster och produkter
- Tillgänglighet till banktjänster
- Tillgänglighet till betalkortsterminaler
- Tillgänglighet till telefonväxlar och talsvarstjänster

Praktiska råd finns i faktablad om konsumentfrågor och i faktablad inom närliggande områden, exempelvis ledsagning.

## Andra relevanta plattformar från SRF

- Ingående råd kring fysisk miljö behandlas i Plattform för tillgänglig och användbar fysisk miljö
  - Ingående råd kring webbtillgänglighet behandlas i Plattform för digital tillgänglighet
  - Ingående råd kring ledsagning behandlas i Plattform för ledsagning
- Samtliga plattformar kan laddas ned från SRF:s hemsida, [www.srf.nu](http://www.srf.nu)

## Definitioner

### Synskadad

Synskadad är den som har svårt att läsa eller svårt att orientera sig med hjälp av synen. De flesta kan svagt skönja färger och föremål eller se med starkt begränsat synfält. Andra har svårigheter när det är mörkt eller när det är starkt solsken. Begreppet synskadad omfattar både gravt synskadade, blinda och synsvaga personer. Gravt synskadade eller blinda saknar syn eller kan skilja mellan ljus och mörker. Synsvaga har nedsatt syn som inte kan förbättras med glasögon. Gränsen mellan att

vara gravt synskadad och synsvag är flytande. Synen kan variera i olika situationer utifrån bland annat väder- och ljusförhållanden.

Ibland används även begreppen synnedsättning och blindhet.

## Kontraster

Det är viktigt med så tydliga kontrasterande färger som möjligt, både i den fysiska miljön och när det gäller trycksaker, webbplatser, appar med mera. Natural Color System, NCS, som vi hänvisar till i plattformen, är svensk standard. NCS-systemet är ett logiskt system som bygger på hur människor ser och uppfattar färger. Systemet kan beskriva alla tänkbara färger och ge dem en unik NCS-beteckning. I korthet kan man säga att NCS-standarden definierar färgernas ljushetskontrast i en referensskala från vitt till svart, gråskalan. Enligt standarden ska skillnaden mellan två färger vara minst 0,4 på skalan för att uppfylla kriterierna för acceptabel kontrast.

## Lagstiftning och riktlinjer

Enligt Diskrimineringslagen (2008:567) är bristande tillgänglighet en form av diskriminering sedan den 1 januari 2015. Bristande tillgänglighet är när en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att en verksamhet inte vidtar skäligen tillgänglighetsåtgärder för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning.

Bland annat omfattas butiker av lagstiftningen. I dagsläget är företag som hade färre än tio anställda vid senaste kalenderårsskiftet undantagna från lagen. Enligt ett regeringsförslag ska undantaget tas bort den 1 maj 2018. Om förslaget beslutas av riksdagen omfattas alltså även mindre butiker.

På Diskrimineringsombudsmannens webbplats [www.do.se](http://www.do.se) finns mer information om lagstiftningen.

Svensk dagligvaruhandel och Konsumentverket har tagit fram en webbutbildning och en broschyr som heter Butik för alla. Webbutbildningen och broschyren återfinns på Konsumentverkets webbplats, [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

Astma- och Allergiförbundet och SRF har gjort ett gemensamt uttalande kring allergiker och ledarhundar. Utgångspunkten är att ledarhundar ska kunna följa med i en butik.

I branschriktlinjerna ”Säker mat i din butik” från Svensk Dagligvaruhandel (sid. 120, maj 2013) nämns bland annat att ledarhundsförare bör få medföra ledarhund i en butik.

## Fysiska butiker

Alla butiker bör utse en person med ansvar för tillgänglighetsfrågor och personlig service. Den ansvariga bör utses av platschef eller av motsvarande funktion.

### Den ansvariga bör:

- Göra en handlingsplan om tillgänglighet med mätbara och uppföljningsbara mål i samarbete med den lokala SRF-föreningen. Kontaktuppgifter finns på [www.srf.nu](http://www.srf.nu)
- Minst en gång om året följa upp tillgänglighetsarbetet i samarbete med den lokala SRF-föreningen.
- Informera butikens medarbetare, i synnerhet nyanställda, om tillgänglighet och service åt synskadade kunder. Informationen bör ske i samarbete med den lokala SRF-föreningen, exempelvis genom att SRF-funktionärer bjuds in till ett utbildningstillfälle.
- Säkerställa att butiken kan erbjuda hjälp åt synskadade kunder att handla under butikens öppettider. Exempelvis ska det gå att få hjälp med att plocka varor.
- Säkerställa att personer som medför ledarhund får komma in i butiken utifrån Svensk Dagligvaruhandels riktlinjer och uttalande från Astma- och Allergiförbundet och SRF.
- Skapa rutiner för att tillgängliggöra erbjudanden och information om extrapriser för så många som möjligt, till exempel via e-postutskick för den som inte kan ta del av informationen på annat sätt.
- Säkerställa att webbplatser och appar uppfyller krav på tillgänglighet, se SRF:s plattform för digital tillgänglighet.
- Ta fram riktlinjer för att butiken ska vara så lättorienterad som möjligt för den med nedsatt syn, men som ändå kan orientera sig med synen. Här ingår bland annat tydlig skyltning med höga kontraster och, vid behov, kompletterande skyltar på låg höjd.
- Upprätta rutiner för att informera synskadade kunder om förändringar i butiken, exempelvis möblering. Information kan finnas på hemsidor och i andra kanaler.
- Säkerställa att eventuella kösystem uppfyller SRF:s rekommendationer, se nedan.
- Säkerställa att betalkortsterminaler som installeras följer SRF:s rekommendationer, se nedan.

## **Kösystem**

Kösystem med nummerlappar ska ha en talfunktion som kan aktiveras med hjälp av en fysisk knapp. Kontrasterna ska vara goda. För mer detaljerad information om hur ett kösystem utformas hänvisar vi till vårt faktablad om kösystem.

## **Betalkortsterminaler**

Betalkortsterminaler ska ha en knappsats med tydliga siffror som kontrasterar gentemot omgivningen.

Siffran fem ska ha en punkt och bekräftelseknappen en rund ring.

Terminalen ska ge ljud ifrån sig när inmatning av siffror görs.

Det är önskvärt om det går att få talad information om belopp genom att kunden ansluter en hörsnäcka till terminalen.

## **Självbetjäningsautomater och personlig service**

Det börjar bli allt vanligare med självbetjäningsautomater, exempelvis för beställning av mat på vissa restauranger med mera.

Det är fullt möjligt att göra automaters pekskärmar tillgängliga på samma sätt som många smarta mobiltelefoner har tillgänglighetsfunktioner. Vi anser dock att automater bör ha fysiska knappar. En god förebild när det gäller tillgängliga automater är insättnings- och uttagsautomater.

Det är viktigt att automaterna bryter av gentemot omgivningen och att gränssnittets bakgrund och text kontrasterar.

Det bör övervägas om det ska kunna gå att styra en automat från den egna mobiltelefonen eller om motsvarande funktioner kan utföras via en mobilapp istället för i en automat. På så vis slipper den som har en synnedsättning att lära sig hitta till en automat.

Det ska alltid, när automaten är öppen, kunna gå att få personlig service för den som inte kan använda en automat. Det ska kunna gå att påkalla personlig service via automaten eller via en eventuell mobilapp.

## **Webbutiker och e-handel**

För att så många som möjligt ska kunna använda e-handelstjänster ska alla former av tjänster vara utformade enligt standarden för webbtillgänglighet, Web Content Accessibility Guidelines, VCAG. Även mobilappar ska följa tillgänglighetsstandarder.

Mer information finns i SRF:s plattform för digital tillgänglighet och på Post- och telestyrelsens sajt om webbtillgänglighet, [www.webbriktlinjer.se](http://www.webbriktlinjer.se)

Det ska vara möjligt att få support via en kundtjänst per telefon. Om kundtjänsten dessutom har en chat ska även den vara möjlig att använda för synskadade personer.

Supporten bör ha kunskap om att ge synskadade användare stöd, se avsnittet om support.

## **Producenter av varor och tjänster**

Det är viktigt att så många som möjligt kan använda alla varor och tjänster och att en vara eller en tjänst alltid utformas utifrån universell design eller inkluderande design. Bra exempel är många mobiltelefoner, surfplattor och datorer där den som är i behov av det kan aktivera hjälpmedelsfunktioner, såsom tal och förstoring.

Viktig information som står på en produkt, som bäst-före-datum, kvalitetsmärkning, innehåll, dosering och pris, måste uppfylla kraven på god läsbarhet. Texten ska vara minst 14 punkters textstorlek och layouten ha god kontrast.

När det gäller basvaror ska produktens namn och viss information om produkten även framgå i punktskrift. En bra förebild är medicinförpackningar som alltid har punktskriftsmärkning. Det styrs genom en EU-förordning. QR-koder kan vara ett bra sätt för en del att få varuinformation.

## **Support**

Det ska vara möjligt att få support även för den som är synskadad. Den vanliga supporten kan utforma lathundar kring hur exempelvis produkten kan beskrivas för den som inte ser eller hur eventuella inbyggda hjälpmedelsfunktioner i produkten fungerar. I vissa fall kan det vara nödvändigt att upphandla med specialister som kan ge riktad support inom ramen för den vanliga supporten. Det ska aldrig kosta mer att få support för den som är synskadad jämfört med för den som ser.

Det ska alltid gå att få personlig service via telefon.

## **Banker och banktjänster**

Alla digitala banktjänster ska vara tillgängliga för synskadade. Bankerna bör erbjuda anpassad utbildning kring hur tjänsterna fungerar, eftersom de digitala tjänsterna erbjuder stora möjligheter för synskadade bankkunder att ha kontroll över sin ekonomi.

Den som inte kan använda elektroniska tjänster ska kunna få service per telefon och genom att besöka ett bankkontor.

Bankerna ska tillhandahålla en kostnadsfri tjänst som gör det möjligt att lägga räkningar i ett kuvert och skicka in dem för betalning utan en ifylld specifikation.

Det ska också gå att få kontoutdrag i punktskrift för den som så önskar.

Den som besöker ett bankkontor ska alltid kunna få hjälp med att fylla i blanketter utan extra kostnad.

## Telefonväxlar och talsvarstjänster

För en del synskadade kan det vara svårt att göra val med knappatsen i olika talsvarstjänster. För andra fungerar det bra. Alternativ utöver knappval bör alltid erbjudas.

Den som inte gör något aktivt val med knappatsen ska alltid bli kopplad till personlig service. Det ska alltid framgå före det att de olika knappvalen räknas upp. Andra alternativ, såsom möjlighet till röststyrning, bör erbjudas.

Om det går att välja mellan flera tjänster i ett talsvar bör det övervägas om ett direktnummer till varje tjänst ska erbjudas som ett alternativ.

## Källor

Butik för alla Konsumentverket

Diskrimineringslag (2008:567)

Uttalande från Astma- och Allergiförbundet och SRF (2009)

Antagen av förbundsstyrelsen 25–26 oktober 2017.

Synskadades Riksförbund är landets företrädare för personer med synnedsättning.

Detta material finns i följande versioner: på papper i tryckt text, som punktskrift, som word-fil, samt inläst på CD i DAISY-format.

Beställs hos SRF Kontorsservice, tel: 08-39 90 00

eller via e-post: [kontorsservice@srf.nu](mailto:kontorsservice@srf.nu)



Synskadades Riksförbund · 122 88 Enskede  
tel: 08-39 90 00 · fax: 08-39 93 22  
[info@srf.nu](mailto:info@srf.nu) · [www.srf.nu](http://www.srf.nu)



Stöd gärna vårt arbete.  
Pg 90 00 90-2