

Vejledning om tilgængelighedskrav for elektroniske kommunikationstjenester

Tilgængelighed for elektroniske kommunikationstjenester

Fra den 28. juni 2025 skal udbydere af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester (NUIK-tjenester) opfylde tilgængelighedskrav fastsat i [lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester](#) (herefter tilgængelighedsloven).

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for tilgængelighedslovens bestemmelser om elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester. Reglerne har til formål at sikre, at disse tjenester designes og produceres på en måde, som gør det lettere for personer med handicap og funktionsnedsættelse at finde, tilgå og bruge disse tjenester, som udgangspunkt uden hjælp.

Digitaliseringsstyrelsen vejleder og fører tilsyn med, at virksomheder overholder de tilgængelighedskrav, der gælder for elektroniske kommunikationstjenester.

Denne vejledning omfatter alene elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester. Oplysninger om krav til andre tjenester og produkter kan findes på [Sikkerhedsstyrelsens hjemmeside](#).

Denne vejledning indeholder bl.a. oplysninger om:

- Hvilke teleudbydere, der er omfattet af tilgængelighedsloven.
- Hvilke tilgængelighedskrav udbyderne skal opfylde.
- Undtagelser til tilgængelighedsloven.
- Spørgsmål og svar om implementering af tilgængelighed.
- Tilsyn med overholdelse af tilgængelighedskravene.
- Lovgrundlag.

Hvilke teleudbydere skal overholde tilgængelighedsloven?

Tilgængelighedskravene gælder for udbydere af elektroniske kommunikationstjenester bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til kommunikation mellem maskiner. Elektroniske kommunikationstjenester er defineret i § 2, nr. 9, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (teleloven). Se nærmere om, hvornår man er udbyder af elektroniske kommunikationstjenester på digst.dk.

Tilgængelighedskravene gælder desuden for udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjeneste (NUIK-tjenester) som defineret i § 2, nr. 20 i teleloven. NUIK-tjenester er for eksempel e-mail, WhatsApp, Messenger og lignende internetbaserede tjenester.

Tilgængelighedskravene gælder dog kun for udbydere af tjenester til forbrugere. Ved "forbruger" forstås en fysisk person, der modtager en tjeneste, uden at det er som led i vedkommendes erhverv.

De nævnte udbydere er dog ikke omfattet af tilgængelighedskravene, hvis de er mikrovirksomheder, jf. § 6, stk. 3 i tilgængelighedsloven. Ved "mikrovirksomhed" forstås en virksomhed, som beskæftiger under ti personer, og som har en årlig omsætning, der ikke overstiger 2 mio. euro, eller en samlet årlig balance, der ikke overstiger 2 mio. euro.

Læs mere om undtagelserne til tilgængelighedsloven i afsnittet "Kan elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester undtages fra reglerne i tilgængelighedsloven?"

Udbydere, der er etableret uden for EU, er også omfattet af tilgængelighedskravene, hvis de leverer eller tilbyder at levere tjenester til forbrugere inden for EU.

Hvilke krav skal tjenesterne opfylde?

Tilgængelighedsloven indeholder generelle krav, som alle omfattede tjenester skal overholde, og specifikke krav, som kun elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester skal overholde.

Generelle tilgængelighedskrav

De generelle tilgængelighedskrav findes i tilgængelighedslovens bilag 1, afdeling 3.

Oplysninger i forbindelse med leveringen

Bilag 1, afdeling 3, indeholder bl.a. fælles krav til, hvilke oplysninger forbrugeren skal have i forbindelse med leveringen af elektroniske kommunikationstjenester.

Forbrugeren skal bl.a. vide, hvilke funktioner en tjeneste har, og hvis der leveres produkter i forbindelse med tjenesten, skal forbrugeren have oplysninger om de pågældende produkter.

Udbyderen skal derfor give nogle oplysninger om tjenesten på forhånd, så forbrugeren kan træffe et valg på et oplyst grundlag.

Tilgængelighed kan f.eks. opnås ved, at information gives gennem mere end én sensorisk kanal, f.eks. i form af undertekster til en video. Derudover kan tilgængelighed bl.a. opnås ved at præsentere oplysningerne på en forståelig måde, som forbrugerne kan opfatte.

Tilgængelighedserklæring

En tjenesteyder skal, inden vedkommende leverer en tjeneste, udarbejde de nødvendige oplysninger i overensstemmelse med bilag 4 i tilgængelighedsloven, herunder forklare, hvordan tjenesten opfylder tilgængelighedskravene i loven. Disse oplysninger skal offentliggøres skriftligt og mundtligt, og på en måde, som er tilgængelig for personer med handicap. Oplysningerne skal opbevares, så længe den pågældende tjeneste udbydes.

Tjenesteyderen skal i de almindelige betingelser eller et tilsvarende dokument afgive oplysninger om vurderingen af, hvordan tjenesten opfylder tilgængelighedskravene. Oplysningerne skal omfatte en beskrivelse af de relevante krav og, i det omfang det er relevant for vurderingen, af tjenestens udformning og brug.

Oplysningerne skal, hvor det er relevant, indeholde følgende:

- a) En generel beskrivelse af tjenester i tilgængelige formater,
- b) De beskrivelser og forklaringer, der er nødvendige for at forstå, hvordan tjenesten skal bruges,
- c) En beskrivelse af, hvordan tjenesten opfylder de relevante tilgængelighedskrav i bilag 1.

Der er ingen formkrav til, hvordan oplysningerne skal udarbejdes.

Sektorspecifikke krav til elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester

I tilgængelighedslovens bilag 1, afdeling 4, litra a, er der desuden en række sektorspecifikke krav til elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester:

- En elektronisk kommunikationstjeneste eller en NUIK-tjenester skal, hvis der leveres talekommunikation, levere tekstkommunikation i *realtid*.
- En elektronisk kommunikationstjeneste eller en NUIK-tjenester skal, hvis der leveres video og talekommunikation, levere dette som *totalkommunikation*.
- Alarmkommunikation skal synkronisere tale og tekst, og hvis der også leveres video, skal det synkroniseres som totalkommunikation og sendes af udbyderne af elektroniske kommunikationstjenester til den mest passende alarmcentral.

Hvad er tekst i realtid og totalkommunikation?

Tekst i realtid er tekstkonversation i punkt-til-punkt situationer eller i multipunktkonference, hvor den tekst, der indtastes, sendes på en sådan måde, at brugeren opfatter kommunikationen som værende kontinuerlig på et tegn-for-tegn grundlag, dvs. tekst, der indtastes af afsender og samtidig dukker op hos modtageren fortløbende.

Tilgængelighed kan f.eks. opnås ved at sikre, at en hørehæmmet person kan skrive og modtage tekst på en interaktiv måde og i realtid.

Totalkommunikation er multimediekonversationstjeneste i realtid, som leverer symmetrisk tovejsoverførsel i realtid af video, tekst i realtid og tale mellem brugere på to eller flere steder,¹ dvs. at samtalen er symmetrisk begge veje og at *tekst i realtid*, samt video- og taleopkald er synkroniseret.

Tilgængelighed kan f.eks. opnås ved at sikre, at døve personer kan anvende tegnsprog til at kommunikere indbyrdes.

I tilgængelighedslovens bilag 2, underafdeling 4, fremgår eksempler på overholdelse af kravene.

¹ Tilgængelighedslovens § 3, stk. 1, nr. 9 og 10.

Overgangsordning om levering af tjenester ved hjælp af produkter

Tjenesteydere, der leverer tjenester ved hjælp af produkter, som lovligt er anvendt til levering af tjenester før den 28. juni 2025, kan fortsat levere tilsvarende tjenester ved hjælp af de pågældende produkter indtil den 28. juni 2030, jf. § 59, stk. 2, i tilgængelighedsloven. Dette gælder for levering af tjenester, hvor der anvendes produkter til leveringen. Formålet er at forhindre, at tjenesteydere fra den ene dag til den anden tvinges til at udskifte et stort antal fungerende produkter, der anvendes til at udbyde eksisterende tjenester.

Produkter, der lovligt er anvendt til at levere tjenester før tilgængelighedskravernes ikrafttræden den 28. juni 2025, kan således fortsat anvendes til levering af tjenester, uden at produktet bringes i overensstemmelse med tilgængelighedskraverne. Overgangsperioden gælder indtil den 28. juni 2030, hvorefter produktet skal bringes i overensstemmelse med tilgængelighedskraverne eller erstattes af et andet overensstemmende produkt, hvis tjenesten fortsat skal leveres ved hjælp af et produkt.

Aftaler indgået før den 28. juni 2025

Aftaler om levering af tjenester, som er indgået før den 28. juni 2025, kan fortsætte uændret, indtil de udløber, eller senest indtil den 28. juni 2030.

Dette gælder for levering af tjenester, hvor der ikke anvendes produkter i forbindelse med leveringen. Formålet er at give tjenesteydere tilstrækkelig tid til at tilpasse sig tilgængelighedskraverne. Med denne overgangsbestemmelse fastsættes dermed en undtagelsesmulighed til bestemmelsen om, at alle tjenester, som leveres fra den 28. juni 2025, skal opfylde tilgængelighedskraverne. Disse kontrakter kan fortsætte uændret, indtil de udløber, eller under alle omstændigheder indtil den 28. juni 2030, hvor alle aftaler om levering af omfattede tjenester skal opfylde tilgængelighedskraverne.

Kan elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester undtages fra reglerne i tilgængelighedsloven?

Udover overgangsreglerne, som er beskrevet ovenfor, gælder der regler om mulighed for undtagelse.

Hvis overholdelse af tilgængelighedskraverne enten medfører en grundlæggende ændring af tjenesten eller en uforholdsmæssigt stor byrde for den erhvervsdrivende, kan tjenesten undtages fra at overholde kraverne, jf. tilgængelighedslovens § 8.

Det påhviler den erhvervsdrivende, der leverer en tjeneste til en forbruger, at foretage en vurdering af, om vedkommende kan undtages fra tilgængelighedskraverne.

Den erhvervsdrivende skal dokumentere sin vurdering og opbevare dokumentationen i en periode på mindst 5 år. Endvidere skal den erhvervsdrivende sende oplysningerne herom til den relevante kontrolmyndighed, jf. tilgængelighedslovens § 12.

Undtagelse som følge af en grundlæggende ændring

I de tilfælde, hvor opfyldelsen af tilgængelighedskravene kræver en væsentlig ændring af en tjeneste, således at tjenestens grundegenskaber skal ændres, kan tjenesten undtages fra at opfylde tilgængelighedskravene.

Ved vurderingen af, om opfyldelsen af tilgængelighedskravene kræver en væsentlig ændring af tjenesten, skal den erhvervsdrivende foretage en konkret vurdering af tilgængelighedskravenes indvirkning på den elektroniske kommunikationstjeneste.

Er der for eksempel tale om telefoni til fastnettelefoner via en ældre tjeneste som f.eks. en PSTN-forbindelse, vil både telefonens grundegenskaber og den elektroniske kommunikationstjeneste (telefoni), der leveres til telefonen, skulle ændres væsentligt, førend den kan levere video og tekst i realtid. Derfor vil fastnettelefoner og de elektroniske kommunikationstjenester, der leveres via fastnettelefonen (fastnettelefoni), kunne undtages fra tilgængelighedskravene efter en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

Undtagelse som følge af en uforholdsmæssig stor byrde

Tilgængelighedsloven opstiller kriterier for at vurdere, om det er en uforholdsmæssig stor byrde at gøre tjenesten tilgængelig. Hvordan disse kriterier skal vurderes, er nærmere beskrevet i tilgængelighedslovens bilag 5.

Der er tre hovedkriterier:

1. Forholdet mellem omkostninger for at opfylde tilgængelighedskravene og de samlede omkostninger ved at udbyde tjenesten.

Vurderingen skal tage hensyn til både organisatoriske engangsomkostninger og løbende produktions- og udviklingsomkostninger.

Organisatoriske engangsomkostninger er udgifter til:

- yderligere ressourcer med ekspertise inden for tilgængelighed
- uddannelse eller ansættelse af arbejdskraft med kompetencer inden for tilgængelighed

- omkostninger til omlægning i produktudviklingen eller leveringen af tjenester
- udarbejdelse af vejledningsmateriale om tilgængelighed
- at forstå lovgivningen om tilgængelighed

Løbende produktions- og udviklingsomkostninger er omkostninger til:

- design af produktets eller tjenestens tilgængelighedsfunktionaliteter
 - fremstillingsprocesserne, der er påløbet undervejs
 - test af produktets eller tjenestens tilgængelighed
 - udarbejdelse af dokumentation
2. Forholdet mellem de anslåede omkostninger og fordele for din virksomhed og den anslåede fordel for personer med handicap.
 3. Forholdet mellem omkostninger til tilgængelighed og din virksomheds nettoomsætning.

Vurderingen skal tage hensyn til både organisatoriske engangsomkostninger og løbende produktions- og udviklingsomkostninger.

Organisatoriske engangsomkostninger er omkostninger til:

- yderligere ressourcer med ekspertise inden for tilgængelighed
- uddannelse eller ansættelse af arbejdskraft med kompetencer inden for tilgængelighed
- omkostninger til omlægning i produktudviklingen eller leveringen af tjenester
- udarbejdelse af vejledningsmateriale om tilgængelighed
- at forstå lovgivningen om tilgængelighed

Løbende produktions- og udviklingsomkostninger er omkostninger til:

- design af tjenestens tilgængelighedsfunktionaliteter

- fremstillingsprocesserne, der er påløbet undervejs
- test af tjenestens tilgængelighed
- udarbejdelse af dokumentation

Spørgsmål og svar om implementering af tilgængelighed

Er der krav til bestemte funktioner for elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester?

Elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester skal både opfylde de generelle tilgængelighedskrav, som alle omfattede tjenester skal overholde, og de specifikke krav, som kun elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester skal overholde.

Elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester skal gøres tilgængelige på en ensartet og hensigtsmæssig måde. Den erhvervsdrivende skal give oplysninger om tjenesternes funktioner, herunder levere oplysninger om de tjenester, der leveres igennem tjenesten.

De generelle krav kan findes i bilag 1, afdeling 3 til tilgængelighedsloven.

Der findes særlige supplerende krav til elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester. Disse kan findes i bilag 1, afdeling 4 i tilgængelighedsloven.

Elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester skal:

- 1) Leverer *tekst i realtid*, hvis der leveres talekommunikation
- 2) Leverer *totalkommunikation*, hvis der leveres video og talekommunikation

Se flere krav i [bilag 1 i Lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester](#).

Betyder tilgængelighed også, at sproget skal være enkelt eller simpelt?

Nej, tilgængelighedsloven indeholder ikke regler om enkelt eller simpelt sprog, men det følger f.eks. af de generelle tilgængelighedskrav til alle tjenester, at der skal gives oplysninger om tjenesternes funktion. Det indebærer bl.a., at tjenesteyderen skal give elektroniske oplysninger, der er nødvendige i forbindelse med levering af tjenesten, på en ensartet og hensigtsmæssig måde ved at gøre dem opfattede, anvendelige, forståelige og robuste.

Er der standarder og krav til min tjeneste?

Din tjeneste skal være tilgængelig gennem mere end én sensorisk kanal, dvs. tilgængelig gennem to sanser som for eksempel syn og hørelse.

Du kan søge inspiration til at sikre tilgængelighed i en række internationale standarder, tekniske specifikationer og retningslinjer.

Internationale ressourcer og vejledninger inden for tilgængelighed:

Der findes to standarder for tilgængelighedskrav. Disse standarder er ved at blive omarbejdet til fælleseuropæiske standarder og harmoniseret på tværs af EU. Opfyldelse af en harmoniseret standard sikrer, at man kan opfylde kravene i et EU-direktiv. De fælleseuropæiske standarder angående tilgængelighedskravene er endnu ikke offentliggjort.

Da de fælleseuropæiske harmoniserede standarder ikke offentliggøres inden tilgængelighedskravene finder anvendelse, forventes det, at der kan tages udgangspunkt i de eksisterende standarder ved implementering af kravene i tilgængelighedsloven, da de kommende harmoniserede standarder tager udgangspunkt i disse:

[ETSI EN 301 549 - V3.2.1 - Accessibility requirements for ICT products and services](#)

EN 301 549 er en europæisk standard for digital tilgængelighed. Den specificerer krav til, at informations- og kommunikationsteknologi skal være tilgængelig for mennesker med handicap.

EN 301 549 er udviklet af CEN, CENELEC og ETSI, og specificerer kravene til offentlige indkøb af produkter og tjenester i Den Europæiske Union.

Standarden dækker mange produkter og tjenester. Der er en opdatering undervejs, der skal harmonisere standarden, og som forventeligt bliver offentliggjort sidst i 2025.

Standarden indeholder en klausul om interoperabilitet af RTT og testmetoder til at sikre opfyldelse af kravene.

Standarden er aktuelt i udgave 2.1, og udgave 2.2 er på vej, som vil udgøre den harmoniserede standard.

[RFC4103](#) er en EITF-standard for tekst i realtid (RTT). Det forventes, at denne standard fortsat vil være korrekt.

RFC4103 er udvidet med RFC9071.²

[WebRTC](#) (Web Real-Time Communication) er et gratis og open source-projekt, der giver webbrowsere og mobilapplikationer realtidskommunikation (RTC) via applikationsprogrammeringsgrænseflader (API'er). Det tillader lyd- og videokommunikation og streaming at fungere inde på websider ved at tillade direkte peer-to-peer kommunikation, hvilket eliminerer behovet for at installere plugins eller downloade native apps.

Understøttet af Apple, Google, Microsoft, Mozilla og Opera er WebRTC-specifikationer blevet udgivet af World Wide Web Consortium (W3C) og Internet Engineering Task Force (IETF).

Ifølge webrtc.org-webstedet er formålet med projektet "at gøre det muligt at udvikle rige RTC-applikationer af høj kvalitet til browseren, mobile platforme og IoT-enheder og give dem alle mulighed for at kommunikere via et fælles sæt protokoller".

Denne standard skulle igennem en gateway have interoperabilitet med RFC4103.

W3C-specifikationer for webindhold

[Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#)

[Web Accessibility Initiative - Accessible Rich Internet Applications](#)

Værktøjer

[WebAIM Contrast Checker \(WebAIM\) Kontrolværktøj til farve/farvekontrast i henhold til WCAG-krav](#)

Tilsyn med overholdelse af tilgængelighedskravene

Digitaliseringsstyrelsen (DIGST) fører kontrol med, at tilgængelighedskravene overholdes i forhold til elektroniske kommunikationstjenester og NUIK-tjenester.

DIGST kan i forbindelse med kontrollen kræve alle oplysninger, få adgang til alle erhvervsmæssige lokaliteter og udtage enhver elektronisk kommunikationstjeneste eller NUK-tjeneste for at foretage en vurdering af, om

² RFC 9071 - RTP-Mixer Formatting of Multiparty Real-Time Text (ietf.org)

den elektroniske kommunikationstjeneste er i overensstemmelse med tilgængelighedskravene.

Er en tjeneste ikke i overensstemmelse med tilgængelighedskravene, kan styrelsen påbyde, at ulovlige forhold bringes i orden inden for en nærmere angivet frist. Bringes de uoverensstemmende forhold ikke i orden inden for fristen, kan DIGST påbyde den erhvervsdrivende at stoppe salget eller udbuddet af tjenesten. Manglende overholdelse kan desuden straffes med bøde.

Lovgrundlag

I april 2019 blev det europæiske tilgængelighedsdirektiv (EAA) vedtaget. Formålet med direktivet er at styrke den frie bevægelighed for produkter og tjenester på EU's indre marked og samtidigt skabe et mere inkluderende samfund, der gør det lettere for personer med handicap at finde, tilgå og bruge produkter eller tjenester, og som udgangspunkt uden hjælp.

[Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester](#)

I Danmark er tilgængelighedsdirektivet implementeret i lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (tilgængelighedsloven). Tilgængelighedsloven trådte i kraft den 28. juni 2022, men reglerne fandt anvendelse fra den 28. juni 2025.

[Lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester](#)