

Diarienummer: 2025-06838

Klassificerings-ID: 3.4.2

Datum för beslut: 2026-06-05

Capio Sverige AB

Organisationsnummer: 556062-5237

Påpekande om bristande tillgänglighet

Beslut

1. Myndigheten för digital förvaltning (Digg) påpekar att den digitala service som Capio Sverige AB (Capio) tillhandahåller genom den webbplats som nås via online.capio.se (webbplatsen) uppvisade följande brister när webbplatsen granskades av Digg.

Den digitala servicen var inte möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust.

Det innebär att den digitala servicen inte uppfyllde kraven i 4 § Myndigheten för digital förvaltnings föreskrifter om tillgänglighet till digital offentlig service, MDFFS 2019:2 (DOS-föreskrifterna), vilka har meddelats med stöd av 10 § andra stycket lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen).

2. Digg påpekar att tillgänglighetsredogörelsen för den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen inte hade det innehåll och den utformning som anges i 13 § DOS-lagen och 6 § DOS-föreskrifterna när tillgänglighetsredogörelsen granskades av Digg.
3. Digg påpekar att det, enligt Diggs bedömning, inte är oskäligt betungande för Capio att fullgöra kraven i 4 § DOS-föreskrifterna beträffande den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen.
4. Digg avslutar tillsynsärendet gällande den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen.

Skäl till beslut

Utgångspunkter för Diggs bedömning

Capio är en sådan privat aktör som avses i 4 § andra stycket 3 DOS-lagen. Capio har kontroll över webbplatsen och har därmed ansvar för att digital service som tillhandahålls genom den ska vara

möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust i enlighet med 4 § DOS-föreskrifterna. Enligt 5 § DOS-föreskrifterna uppfyller digital offentlig service dessa krav om den stämmer överens med kraven i Annex A (bilaga A) i den europeiska standarden EN 301 549 V3.2.1 (2021-03). Capio har inte visat att den digitala servicen uppfyller kraven på något annat sätt än genom sådan överensstämmelse. Utgångspunkten för Diggs bedömning är därför att den digitala servicen ska stämma överens med kraven i Annex A (bilaga A) i EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) för att anses vara möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust.

Capio har också en skyldighet att tillhandahålla en tillgänglighetsredogörelse för den digitala servicen. Tillgänglighetsredogörelsen ska ha det innehåll och den utformning som anges i 13 § DOS-lagen och 6 § DOS-föreskrifterna.

Resultatet av Diggs granskning

Det framgår av granskningsprotokollet (bilaga 1) att den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen inte stämde överens med kraven i Annex A (bilaga A) i EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), när webbplatsen granskades av Digg.

Det framgår vidare av granskningsprotokollet att tillgänglighetsredogörelsen för den digitala servicen inte hade det innehåll och den utformning som anges i 13 § DOS-lagen och 6 § DOS-föreskrifterna när tillgänglighetsredogörelsen granskades av Digg.

Capios digitala service uppvisade brister i förhållande till tillgänglighetskraven

Eftersom webbplatsen inte stämde överens med kraven i Annex A (bilaga A) i EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) påpekar Digg att den digitala service som Capiro tillhandahåller genom webbplatsen inte var möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust när webbplatsen granskades av Digg. Det innebär att den digitala servicen inte uppfyllde kraven i 4 § DOS-föreskrifterna.

Digg påpekar även att tillgänglighetsredogörelsen för den digitala servicen inte hade det innehåll och den utformning som anges i 13 § DOS-lagen och 6 § DOS-föreskrifterna när tillgänglighetsredogörelsen granskades av Digg.

Det är inte oskäligt betungande för Capiro att anpassa sin digitala service

Capio har gjort gällande att det är oskäligt betungande för bolaget att skapa ett fullständigt stöd för mörkt visningsläge och därmed uppfylla kravet 11.7 Användarinställningar i EN 301 549 V3.2.1 (2021-03).

Huvudregeln enligt DOS-lagen är att tillgänglighetsanpassning ska ske – bestämmelsen om oskäligt betungande anpassning är en undantagsbestämmelse som i vissa fall kan tillämpas (prop. 2017/18:299, s. 54). Undantaget har införts eftersom tillgänglighetskraven kan vara svåra att tillämpa för framförallt mindre aktörer eller kan leda till negativa konsekvenser för verksamheten hos vissa aktörer (prop. 2017/18:299, s. 54). Exempelvis kan undantaget tillämpas när anpassning skulle äventyra en aktörs kapacitet att offentliggöra information som är nödvändig eller relevant för

dess uppgifter eller tjänster, såsom i en krissituation (prop. 2017/18:299, s. 55 f.). För att bedöma om en anpassning är oskäligt betungande ska hänsyn tas till bland annat aktörens storlek, karaktär på uppgifter och resurser. Kostnader och fördelar för den berörda aktören ska vägas mot uppskattade fördelar för personer med funktionsnedsättning (prop. 2017/18:299, s. 56).

Endast berättigade skäl bör beaktas när man bedömer i vilken utsträckning tillgänglighetskraven inte kan uppfyllas. Avsaknad av prioriteringar, tidsbrist eller bristande kunskaper bör inte anses utgöra berättigade skäl. Att inte utveckla system för programvara för att hantera innehåll på webbplatser och mobila applikationer på ett tillgängligt sätt är inte heller ett berättigat skäl (prop. 2017/18:299, s. 93).

Mot bakgrund av det som nämns ovan är Diggs uppfattning att digital offentlig service ska tillgänglighetsanpassas, förutsatt att det inte finns starka skäl som talar mot sådan anpassning.

Digg anser inte att det underlag som Capiro har inkommit med visar att det finns så starka skäl som talar mot tillgänglighetsanpassning av Capios digitala service att undantaget om oskäligt betungande anpassning ska tillämpas. Digg påpekar därför att det, enligt Diggs bedömning, inte är oskäligt betungande för Capiro att fullgöra kraven i 4 § DOS-föreskrifterna beträffande den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen.

Ärendet avslutas

Digg ser positivt på Capios planerade åtgärder avseende de konstaterade tillgänglighetsbristerna och uppmanar Capiro att så snart som möjligt påbörja arbetet med att åtgärda tillgänglighetsbristerna. Digg förutsätter att Capiro även ser över tillgängligheten hos resten av den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen och arbetar med att säkerställa rutiner för att all digital offentlig service som Capiro tillhandahåller ska vara tillgänglig i fortsättningen.

Digg avslutar tillsynsärendet utan ytterligare åtgärder.

Digg kan komma att inleda ett nytt tillsynsärende gällande den digitala offentliga service som tillhandahålls genom webbplatsen. Om en ny granskning visar att den digitala servicen fortsatt brister i tillgänglighet kan Digg, i enlighet med 19 § DOS-lagen, komma att besluta om föreläggande att vidta åtgärder.

Ärendebeskrivning

Om Diggs tillsyn

Digg har gjort en manuell granskning av webbplatsen inom ramen för sitt tillsynsuppdrag. Granskningen genomfördes mellan den 11 februari 2026 och den 23 april 2026. Digg har gjort ett urval av webbsidor på webbplatsen och kontrollerat om urvalet uppfyller kraven i den europeiska standarden EN 301 549 V3.2.1 (2021-03). Urvalet och kontrollerna har gjorts enligt metoden för

ingående övervakning som beskrivs i punkt 1.2 i bilaga I i kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524¹.

Digg har kontrollerat sammanlagt 13 webbsidor på webbplatsen. Om andra delar av webbplatsen inte uppfyller kraven i EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) har det alltså inte framgått vid Diggs granskning. En aktör som tillhandahåller digital offentlig service förväntas dock se till att alla delar av den digitala servicen uppfyller tillgänglighetskraven.

Digg har även kontrollerat att det finns en tillgänglighetsredogörelse för den digitala service som tillhandahålls genom webbplatsen och om denna har det innehåll och den utformning som anges i 13 § DOS-lagen och 6 § DOS-föreskrifterna.

Diggs observationer vid granskningen har sammanställts i ett granskningsprotokoll (bilaga 1).

Kommunikation med Capiro

Capiro har yttrat sig över granskningsprotokollet. Av yttrandet framgår i huvudsak följande.

Capiro kommer att vidta åtgärder avseende de identifierade bristerna på de sidor som Capiro själva ansvarar för. För delar av webbplatsen som hanteras av tredjepartsleverantörer, såsom videomöte och e-identifiering, pågår dialog om tillgänglighetsanpassningar. Capiro avser att så snart som möjligt åtgärda samtliga delar som Capiro kan påverka.

När det gäller mörkt visningsläge bedömer Capiro att det inte är en rimlig insats att utforma och implementera ett sådant stöd inom de ekonomiska ramar som finns. Capiro åberopar därför undantag enligt 12 § om oskäligt betungande anpassning i denna del. Ett fullständigt stöd för mörkt visningsläge skulle kräva en omfattande omarbetning av webbplatsens design- och komponentstruktur, eftersom webbplatsen och komponentbiblioteket inte är utvecklade med stöd för dynamiska färgteman. Det skulle innebära omarbetning av komponenter och färgsystem, omfattande regressionstester, tillgänglighets- och kontrastverifiering samt anpassning av integrationer och tredjepartskomponenter.

Capiro bedömer att proportionalitetsbedömningen bör utgå från de faktiska resurser som finns tillgängliga för utveckling och förvaltning av webbplatsen. Utveckling och förvaltning av den aktuella tjänsten hanteras av ett begränsat produktteam bestående av fyra utvecklare och en designer, som samtidigt ansvarar för vidareutveckling, förvaltning, regulatoriska krav, säkerhetsarbete och tillgänglighetsanpassningar.

¹ Kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 av den 11 oktober 2018 om fastställande av en övervakningsmetod och bestämmelser om medlemsstaternas rapportering i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Capio bedömer att avsaknaden av stöd för mörkt visningsläge kan innebära en försämrad användarupplevelse för vissa användare, exempelvis personer med ljuskänslighet eller vissa synrelaterade behov. Samtidigt innebär bristen inte att användare förhindras från att använda webbplatsens centrala funktioner eller ta del av vårdtjänsterna. Funktionaliteten är fortsatt tillgänglig utan mörkt visningsläge. Capio prioriterar därför i nuläget åtgärder som mer direkt påverkar möjligheten att använda tjänsten, såsom tangentbordsnavigering, fokusordning, skärmläsarstöd och semantisk uppmärkning.

Capio kommer fortsatt att beakta stöd för användarinställningar och mörkt visningsläge i framtida vidareutveckling av design- och komponentplattformen, men har i nuläget inte möjlighet att prioritera ett fullständigt införande.

Uppdatering av granskningsprotokoll

Granskningsprotokollet uppdaterades den 3 juni 2026 enligt följande:

- Observationer gällande flexibel layout (9.1.4.10) med ID 12, ID 34, ID 39, ID 50 och ID 105 har ändrats för att förtydliga att observationerna gäller att innehåll kräver skrollning i både horisontell och vertikal riktning. Formuleringar om att innehåll går förlorat har tagits bort från observationer där detta inte är aktuellt.
- Observation gällande logisk fokusordning (9.2.4.3) med ID 84 har ändrats så att hänvisningarna i texten till "grön pil" och "röd pil" stämmer överens med skärmbildningen.
- Observationer gällande användarinställningar (11.7), med ID 37, ID 46, ID 55, ID 63, ID 69, ID 78, ID 87, ID 95, ID 103, ID 111, ID 119, ID 125 och ID 132, har förtydligats genom att formuleringen "ljus/mörkt visningsläge" har ändrats till "mörkt visningsläge".
- Observationen med ID 123 om logisk fokusordning (9.2.4.3) har förtydligats enligt vad som kommunicerats i e-post.

I övrigt har det gjorts några redaktionella rättelser, såsom korrigerings av skrivfel och borttagning av att dubletter av bilder. Dessa ändringar innebär inte några förändringar av observationerna i sak.

Tillämpliga regler

Enligt DOS-lagen är en offentlig aktör ansvarig för att den digitala service som aktören tillhandahåller är tillgänglig för användare. Med digital service avses tjänster och information som tillhandahålls genom webbplatser eller mobila applikationer (3 § DOS-lagen samt 2 § DOS-föreskrifterna). Med offentlig aktör avses en statlig eller kommunal myndighet eller en beslutande församling i en kommun eller en region (4 § första stycket DOS-lagen). När lagen tillämpas gäller reglerna beträffande offentliga aktörer även för privata aktörer som yrkesmässigt bedriver offentligt finansierad verksamhet som utgör hälso- och sjukvård eller tandvård (4 § andra stycket 3 b DOS-lagen).

Enligt 10 § första stycket DOS-lagen ska digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör genom en teknisk lösning som står under aktörens kontroll följa kraven enligt föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen. Regeringen har i 3 och 4 §§ förordningen (2018:1938) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-förordningen) angett att Digg får meddela föreskrifter om vilka tekniska krav som ska gälla för digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör genom en teknisk lösning som står under aktörens kontroll.

Digg har i 4 § DOS-föreskrifterna föreskrivit att digital offentlig service ska vara möjlig att uppfatta, vara hanterbar, begriplig och robust. I 5 § DOS-föreskrifterna framgår att digital offentlig service som överensstämmer med de krav som anges i Annex A (bilaga A) i den europeiska standarden EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) uppfyller kraven i 4 § DOS-föreskrifterna.

En offentlig aktör behöver inte uppfylla kraven enligt 10 § DOS-lagen om det är oskäligt betungande att fullgöra dessa krav (12 § första stycket). Vid bedömningen av om en anpassning är oskäligt betungande ska bland annat den offentliga aktörens storlek beaktas, liksom karaktär på uppgifter och resurser samt uppskattade kostnader och fördelar för aktören i förhållande till de uppskattade fördelarna för personer med funktionsnedsättning (12 § andra stycket). För en sådan aktör som avses i 4 § andra stycket 3 eller 4, och som inte utgör ett offentligt styrt organ enligt 5 §, ska även den offentliga finansieringens storlek och varaktighet beaktas vid bedömningen, liksom hur lång tid aktören har haft på sig att anpassa sin digitala service till kraven.

Av 13 § DOS-lagen följer att en offentlig aktör är skyldig att tillhandahålla en tillgänglighetsredogörelse för sin digitala service. Digg får meddela föreskrifter om tillgänglighetsredogörelsens utformning och innehåll (14 § DOS-lagen och 5 § DOS-förordningen). Krav på tillgänglighetsredogörelsens utformning och innehåll framgår av 6 § DOS-föreskrifterna.

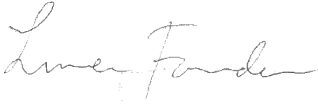
Om Digg konstaterar brister i förhållande till kraven i 10, 11, 13 eller 15 § DOS-lagen, ska myndigheten enligt 19 § första stycket försöka åstadkomma rättelse genom påpekanden eller liknande förfaranden. Om insatserna inte leder till rättelse får Digg enligt 19 § andra stycket besluta att förelägga en offentlig aktör om att vidta åtgärder för att uppfylla kraven. Enligt 19 § tredje stycket får ett nytt föreläggande om samma sak förenas med vite.

Bilagor

Följande handlingar utgör underlag för beslutet:

- Bilaga 1, Granskningsprotokoll 2026-06-05 (2025-06838)

Detta beslut har fattats av handläggare Linnea Fornander. I den slutliga handläggningen har även Raouf Sormunen deltagit.



Linnea Fornander
Handläggare

Beslut delges:

För åtgärd

Registrator