

Stappenplan Toegankelijkheidsrichtlijn

Op 28 juni 2025 gaan de nieuwe regels van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn gelden. Deze nieuwe regels moeten de toegankelijkheid van producten en diensten voor personen met een handicap of een functionele beperking verbeteren. Om aan deze nieuwe regels te voldoen, moeten financiële ondernemingen hun diensten aanpassen, procedures opstellen, informatie aanpassen en algemene voorwaarden herzien. Wanneer niet aan deze voorschriften wordt voldaan, dan geldt een meldingsplicht bij de AFM. Met dit stappenplan kunt u bepalen of u moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften en zo ja, welke vervolgstappen gezet kunnen worden.

1. Bent u in scope?

De toegankelijkheidsrichtlijn ziet op 'bankdiensten' die worden verleend aan consumenten. Met 'bankdiensten' worden verschillende financiële diensten bedoeld. Financiële ondernemingen die de volgende financiële diensten (zgn. 'bankdiensten') verlenen aan consumenten vallen onder de reikwijdte van de richtlijn:

1. Aanbieders van hypothecair of consumptief krediet;
2. Beleggingsondernemingen die orders ontvangen, doorgeven en/of uitvoeren, individueel vermogensbeheer verlenen of beleggingsadvies geven;
3. Banken die betaalrekeningen en aanverwante faciliteiten aanbieden;
4. Betaaldienstverleners die betaaldiensten verlenen; of
5. Elektronische geldinstellingen die elektronisch geld uitgeven.

Financiële diensten die als "e-handelsdiensten" kunnen worden beschouwd, moeten ook voldoen aan de toegankelijkheidsvereisten. Met e-handelsdiensten wordt bedoeld: diensten die worden verleend op afstand, via een website of op basis van mobiele apparaten, langs elektronische weg en op verzoek van een individueel consument. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een onderneming die spaarrekeningen aanbiedt aan consumenten via zijn online omgeving of een bank met een website waar verzekeringen online afgesloten kunnen worden.

2.

Wanneer dient u te voldoen?

Er gelden verschillende momenten waarop voldaan moet worden aan de verplichtingen, deze zijn als volgt:

- Bankdiensten moeten per 28 juni 2025 voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften
- E-handelsdiensten:
 - bestaande dienstverleningscontracten die vóór 28 juni 2025 via e-handelsdiensten zijn afgesloten, mogen ongewijzigd doorlopen tot uiterlijk 28 juni 2030
 - nieuwe dienstverleningscontracten die via e-handelsdiensten worden afgesloten, moeten vanaf 28 juni 2025 voldoen.

3.

Kunt u gebruik maken van een uitzondering?

- Bent u een micro-onderneming? Dan hoeft u niet te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. U bent een micro-onderneming als u minder dan 10 werknemers heeft en uw jaaromzet of jaarlijkse balanstotaal niet meer dan € 2 miljoen is.
- Zorgen de toegankelijkheidsvoorschriften ervoor dat de dienst fundamenteel wordt gewijzigd? In dat geval hoeft u niet te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Wel moet u schriftelijk onderbouwen waarom de dienst zo ingrijpend wordt gewijzigd waardoor de wezenlijke aard ervan verandert. Dit moet u iedere vijf jaar opnieuw toetsen.
- Leidt de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften tot een onevenredige last? Dan hoeft u niet te voldoen aan de verplichtingen. Om te bepalen of er sprake is van een onevenredige last, moet u een beoordeling uitvoeren op basis van de criteria van de richtlijn. Deze criteria zien op de financiële gevolgen van de naleving. Deze beoordeling moet u schriftelijk vastleggen en met legitieme redenen onderbouwen. Het ontbreken van tijd, prioriteit of kennis mag niet als reden worden opgevoegd. U bent verplicht om dit iedere vijf jaar opnieuw te toetsen. Let op! De toegankelijkheidsvoorschriften moeten gewoon worden nageleefd, voor zover deze geen onevenredige last veroorzaken. Dit betekent dus dat de voorschriften gewoon moeten worden toegepast op dat deel van de dienstverlening waar de voorschriften geen onevenredige last opleveren.

De weg naar toegankelijkheid

Wanneer u in scope bent, kunt u de volgende vijf stappen zetten om te voldoen aan de vereisten:

Stap 1

Bepaal de scope

Bepaal eerst welke dienst een bankdienst of e-handelsdienst is. Zo weet u wanneer en aan welke vereisten u moet voldoen. Vervolgens moet er bepaald worden welke informatiedocumenten en algemene voorwaarden er zijn met betrekking tot de dienst. Zo weet u welke informatie u moet aanpassen.

Stap 2

Beoordeel relevante informatie

De informatie met betrekking tot de dienst moet begrijpelijk zijn. Is deze informatie op B2 taalniveau opgesteld is? Zo niet, dan moet de informatie herschreven worden. Hetzelfde geldt voor de algemene voorwaarden. Deze moeten ook uitleggen hoe de dienst voldoet aan de vereisten.

Stap 3

Beoordeel hoe de informatie wordt verstrekt

Informatie moet op meer dan 1 zintuigelijke wijze verstrekt. Ga na op welke manier de informatie wordt verstrekt, bijv. via website, mobiele apps, in persoon. Zorg ervoor dat de informatie op meer dan één zintuigelijke manier wordt verstrekt, bijv. gebruik van spraakherkenning bij een website.

Stap 4

Voldoe aan specifieke regels voor bankdiensten

Gebruikt u identificatiemethoden, elektronische ondertekening, beveiliging en betalingsdiensten? Zorg ervoor dat deze robuust, waarneembaar, bedienbaar en begrijpelijk zijn. Dit betekent bijvoorbeeld dat bij identificatiedialogen gebruik wordt gemaakt van een schermlezer.

Stap 5

Stel procedures op

U moet beschikken over procedures die waarborgen dat uw dienstverlening voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Beschrijf bijvoorbeeld welke diensten in scope zijn, hoe de informatie begrijpelijk wordt opgesteld en hoe de informatie op meer dan één zintuigelijke wijze wordt verstrekt. Zorg er ook voor dat de AFM onmiddellijk op de hoogte wordt gesteld wanneer een dienst niet voldoet.

Hulp nodig?

Heb je vragen over de nieuwe toegankelijkheidsvoorschriften of wil je zeker weten dat jouw onderneming voldoet aan alle eisen? Ons team staat klaar om je te helpen. Neem gerust contact met ons op voor ondersteuning of advies!

Neem contact op →

