

Hart Advocaten: European Accessibility Act vraagt om aanzienlijke inspanningen

Koen Poppe – 20 november 2024



Op 28 juni 2025 treedt de European Accessibility Act (EAA) in werking. Deze richtlijn verplicht marktdeelnemers in de financiële sector om hun producten en diensten toegankelijk te maken voor mensen met een handicap. Ook (de meeste) beleggingsondernemingen en andere financiële marktdeelnemers zullen hun producten en diensten hierop moeten

aanpassen. Wat betekent de EAA concreet voor de sector?

De EAA heeft als doel producten en diensten toegankelijk te maken voor mensen met een handicap. In Nederland gaat het om ongeveer 5,5 miljoen mensen, en in de Europese Unie in zijn geheel 101 miljoen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is aangewezen als toezichthouder op de naleving van de EAA binnen de financiële sector. Marktpartijen die constateren dat zij niet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften, zijn verplicht om de overtreding en de getroffen corrigerende maatregelen onverwijld te melden aan de AFM.

Toepassingsgebied van de EAA

De richtlijn is van toepassing op een breed scala aan producten en diensten. Voor de financiële sector is de EAA met name van belang bij het aanbieden van twee categorieën diensten aan consumenten. De eerste categorie betreft het verlenen van 'bankdiensten' aan consumenten, wat betrekking heeft op het aanbieden van:

- **Kredietovereenkomsten:** het aanbieden van consumptief krediet en hypothecair krediet.
- **Beleggingsdiensten, beleggingsactiviteiten en nevendiensten:** inclusief beleggingsadvies en het ontvangen, doorgeven en uitvoeren van orders.
- **Betaaldiensten:** zoals het uitvoeren van overboekingen.
- **Diensten gerelateerd aan betaalrekeningen:** zoals het uitvoeren van betaalpassen, evenals het bieden van toegang tot internetbankieren.
- **Elektronisch geld:** De uitgifte en het beheer van elektronische vormen van geld, zoals cadeaukaarten en andere digitale betaalmiddelen.

De tweede categorie betreft 'financiële e-handelsdiensten'. Dit zijn diensten die betrekking hebben op het aanbieden van financiële diensten via het internet, op individueel verzoek van de consument en met het oog op het afsluiten van een overeenkomst. Denk hierbij aan online platforms waar consumenten zelf financiële instrumenten kunnen aankopen of financiële proposities kunnen vergelijken en afsluiten.

Investment Officer is een initiatief van de FD Mediagroep. Investment Officer is het grootste kennis- en netwerkplatform voor beleggingsprofessionals in Nederland, België en Luxemburg en richt zich zowel op de whole sale als de institutionele markt. Deze publicatie is niet bestemd voor particulieren. De informatie in dit artikel is niet bedoeld als professioneel beleggingsadvies, of als aanbeveling tot het doen van bepaalde beleggingen. ©2024 Investment Officer, alle rechten voorbehouden

Dit betekent dat op vrijwel alle online financiële diensten aan consumenten de EAA van toepassing is.

Toegankelijkheidscriteria volgens vier principes

De EAA introduceert vier principes voor digitale toegankelijkheid: 'bedienbaar', 'waarneembaar', 'begrijpelijk' en 'robuust'. Hoewel deze principes op papier logisch en overzichtelijk klinken, is de praktische invulling ervan beduidend minder eenvoudig. Financiële marktpartijen moeten hun websites, apps en andere digitale kanalen aanpassen volgens de Europese 'Accessibility requirements for ICT products and services' (EN 301 549) en de 'Web Content Accessibility Guidelines' (WCAG).

Dit betekent onder meer dat informatie op meerdere zintuiglijke manieren moet worden aangeboden. Denk aan teksten die ook in audiovorm beschikbaar zijn, of beelden die beschreven worden voor visueel beperkten. Bovendien moeten identificatie- en authenticatiemethoden toegankelijk zijn voor mensen met uiteenlopende handicaps. Deze aanpassingen vereisen niet alleen technische investeringen, maar ook een herziening van bestaande processen en klantinteracties.

Concrete aanpassingen bedrijfsvoering

Met de inwerkingtreding van de EAA worden financiële marktdeelnemers verplicht om hun bedrijfsvoering aanzienlijk te herzien. Enkele concrete voorbeelden van de benodigde aanpassingen zijn:

- **Aanpassingen van digitale platforms:** Websites en apps moeten worden herzien om te voldoen aan de toegankelijkheidsnormen. Bijvoorbeeld, een vermogensbeheerder moet ervoor zorgen dat zijn online beleggingsportaal toegankelijk is voor mensen met visuele beperkingen door schermlezer-ondersteuning toe te voegen en voldoende contrastkleuren te gebruiken.
- **Opleiden van personeel:** Medewerkers moeten worden opgeleid in het gebruik en de ondersteuning van toegankelijke diensten. Denk aan trainingen voor klantenservicemedewerkers om effectief te communiceren met klanten die gebruikmaken van spraakherkenningstechnologie of gebarentaal via video-interactie.
- **Communicatie met cliënten:** Het opstellen en beschikbaar stellen van een toegankelijkheidsverklaring, bijvoorbeeld als onderdeel van de algemene voorwaarden, waarin de conformiteit met toegankelijkheidsnormen wordt toegelicht. Daarnaast moet klantcommunicatie aangepast worden om via meerdere zintuigen toegankelijk te zijn. Denk aan contracten die zowel in tekst als in audio worden aangeboden, klantinformatie in braille of grootletterdruk voor slechtzienden, of eenvoudig taalgebruik voor mensen met een cognitieve beperking.
- **Interne procedures:** Het implementeren van processen om blijvende naleving van de EAA te waarborgen. Bijvoorbeeld door bij elke software-update een toegankelijkheidscheck uit te voeren en toegankelijkheid te integreren in de *product governance*.

Uitzonderingen

Hoewel het streven van de EAA naar inclusiviteit lovenswaardig is, kan de praktische uitvoering ervan (vooral voor kleinere partijen) een onevenredige last vormen. Gelukkig voorziet de EAA in vrijstellingen voor 'micro-ondernemingen'. Dit betreft marktdeelnemers met minder dan tien medewerkers en een jaaromzet of balanstotaal van maximaal 2 miljoen euro.

Hierbij zij opgemerkt dat een dergelijke uitzondering voor micro-ondernemingen ook voorkomt in andere Europese financieelrechtelijke kaders, zoals de Digital Operational Resilience Act (Dora) en de EU-taxonomieverordening. Dit betekent dat ondernemingen met negen medewerkers zich goed achter de oren moeten krabben alvorens zij de aanwerving van een tiende medewerker overwegen. De daarmee gepaard gaande aanzienlijke verzwarende van de toepasselijke wet- en regelgeving maakt namelijk dat deze nieuwe aanwinst bijna noodgedwongen een compliance-specialist moet zijn.

Verder kunnen bedrijven een beroep doen op een uitzondering indien naleving zou leiden tot een 'onevenredige last' of een 'fundamentele wijziging' van de dienst. Deze mogelijkheid wordt echter beperkt door de strikte criteria en de bewijslast die bij de onderneming ligt. Het ontbreken van tijd, prioriteit of kennis wordt namelijk niet gezien als legitieme reden. Financiële overwegingen daarentegen, zoals disproportioneel hoge kosten in verhouding tot de omvang van de onderneming, kunnen wel in dit kader worden ingebracht.

Conclusie

De European Accessibility Act vraagt om aanzienlijke inspanningen door de sector, maar biedt ook kansen om de dienstverlening te verbeteren en een bredere klantenkring aan te spreken. Om te voorkomen dat de inwerkingtreding op 28 juni 2025 financiële marktdeelnemers overvalt, is het zaak om actie te ondernemen.

Een effectieve aanpak begint met het in kaart brengen van de producten en diensten waarop de EAA van toepassing is. Daarna moet worden vastgesteld of overgangsregelingen of vrijstellingen van toepassing zijn, zoals voor micro-ondernemingen of in geval van een 'onevenredige last' of 'fundamentele wijziging'. Door vervolgens waar nodig de noodzakelijke aanpassingen in bedrijfsprocessen door te voeren, is een marktpartij tijdig voorbereid op de nieuwe eisen.

Koen Poppe is advocaat bij Hart Advocaten, onderdeel van het expertpanel dat maandelijks een bijdrage voor Investment Officer schrijft.

Dit artikel is afkomstig van Investment Officer, een journalistiek platform voor professionals werkzaam in de beleggingsindustrie.

www.investmentofficer.com