

De Ministers van Financiën en Economische Zaken
S.A.M. Kaag en mr. drs. M.A.M. Adriaansens
Korte Voorhout 7
2511 CW DEN HAAG

Datum 14 oktober 2022
Ons kenmerk RIKr-22101567
Pagina 1 van 4
Betreft Uitvoeringstoets Implementatiewet
toegankelijkheidsrichtlijn

Geachte mevrouw Kaag, geachte mevrouw Adriaansens,

U heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) verzocht om een uitvoeringstoets over het voorstel voor de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten, inclusief e-handelsdiensten, in de financiële sector.

Het wetsvoorstel betreft de implementatie van de richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (hierna: Toegankelijkheidsrichtlijn) in de Wet financieel toezicht (Wft), het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo), het Burgerlijk wetboek (Bw), en de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc).

Deze brief bevat het resultaat van de uitvoeringstoets. Uit de toets volgt dat de nieuwe bevoegdheden en verplichtingen voor de AFM nieuwe taken betreft, waar het met ingang van 2024 invulling aan zal moeten geven. Deze zijn uitvoerbaar, mits daarvoor aanvullende capaciteit ter beschikking wordt gesteld.

Resultaat uitvoeringstoets

De implementatie van de Toegankelijkheidsrichtlijn resulteert voor de AFM in nieuwe taken, voor het toezicht op naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften die op grond van de richtlijn van toepassing zijn op bankdiensten en e-handelsdiensten.

Reikwijdte

De regels voor bankdiensten hebben betrekking op aanbieders van krediet, banken die betaalrekeningen aanbieden, beleggingsondernemingen, betaaldienstverleners en elektronisch geldinstellingen. Deze ondernemingen dienen ervoor zorg te dragen dat de bankdiensten voldoen aan de relevante artikelen van de toegankelijkheidsrichtlijn zodat de bankdiensten toegankelijk zijn voor personen met een handicap.

De regels voor e-handelsdiensten hebben betrekking op alle aanbieders van financiële diensten en financiële producten die via internet aan consumenten worden aangeboden.

Inhoud nieuwe bevoegdheden en verplichtingen

Als gevolg van de implementatie van de Toegankelijkheidsrichtlijn dient de AFM toezicht te houden op naleving van nieuwe verplichtingen door aanbieders van bankdiensten en financiële e-handelsdiensten op gebied van informatieverstrekking, interne procedures, en toegankelijkheid van functies.

Informatie eisen

Dienstverleners dienen schriftelijke en mondelinge informatie over de aangeboden dienst ter beschikking te stellen die gemakkelijk toegankelijk is voor mensen met een handicap, en uit te leggen op welke manier de dienst aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoet.

Specifiek voor bankdiensten en e-handelsdiensten geldt onder meer dat:

- informatie wordt verstrekt over het functioneren van de dienst;
- deze informatie via meer dan één zintuigelijk kanaal wordt aangeboden;
- deze informatie op begrijpelijke wijze en voor de gebruiker waarneembare wijze wordt gepresenteerd;
- deze informatie beschikbaar wordt gesteld in tekstformats die in alternatieve hulpformats kunnen worden omgezet, met gebruikmaking van lettertype in geschikte grootte en vorm;
- niet-tekstuele inhoud wordt aangevuld met alternatieve weergave van de inhoud;
- elektronische informatie op waarneembare, bedienbare, begrijpelijke en robuuste wijze wordt verstrekt die nodig is om de dienst op consistente en geschikte manier te kunnen leveren;

Voor e-handelsdiensten geldt daarnaast dat marktpartijen rekening dienen te houden met behoeften van personen met een handicap door te zorgen voor informatie over de toegankelijkheid van de te koop aangeboden producten en diensten wanneer deze informatie door de verantwoordelijke marktdeelnemer wordt verstrekt.

Processen en toegankelijkheid

In algemene zin geldt dat dienstverleners moeten zorgen voor procedures om aan de toegankelijkheidsvoorschriften te blijven voldoen. Daarnaast geldt voor bankdiensten dat websites en andere online toepassingen toegankelijk moeten worden gemaakt op een consistente en geschikte manier. Dit geldt ook voor ondersteunde diensten als helpdesks en callcenters. Indien een bankdienst niet voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften dient hij, naast zorgdragen dat deze non-conformiteit zo snel mogelijk wordt verholpen, de AFM van de non-conformiteit in kennis te stellen, met vermelding van de aard van de non-conformiteit en alle getroffen maatregelen.

Aanbieders van e-handelsdiensten moeten op grond van de richtlijn zorgen voor de toegankelijkheid van de functies voor identificatie, beveiliging en betaling. Zij moeten zorgen voor identificatiemethoden, elektronische ondertekening en betalingsdiensten die waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn.

Uitzonderingsgronden

Dienstverleners hoeven niet onder alle omstandigheden de toegankelijkheidsvoorschriften van de richtlijn na te leven. De richtlijn voorziet in de mogelijkheid voor marktdeelnemers om een beoordeling uit te voeren om te kunnen bepalen of het naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften tot een fundamentele wijziging leidt of een onevenredige last oplevert. Voor bankdiensten geldt derhalve dat toegankelijkheidsregels dienen te worden nageleefd tenzij naleving een ingrijpende wijziging van de bankdienst, resulterend in een significante wijziging van de aard van die bankdienst, vereist en een onevenredige last voor de aanbieder van de bankdienst oplevert.

Ondernemingen met minder dan tien werknemers en een jaarmzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen euro hoeven niet te voldoen aan de regels omtrent toegankelijkheid.

Toepassingsdatum

De regels hebben betrekking op diensten die na 28 juni 2025 aan consumenten worden verleend. Er geldt een aantal overgangsbepalingen:

- Dienstverleningscontracten die gesloten zijn vóór 28 juni 2025 kunnen ongewijzigd doorlopen totdat zij verstrijken (uiterlijk tot vijf jaar na die datum).
- Dienstverleners kunnen tot en met 27 juni 2030 hun diensten blijven verlenen met gebruikmaking van de producten die zij vóór 28 juni 2030 al rechtmatig gebruikten bij het verlenen van vergelijkbare diensten.

Uitvoerbaarheid

Zover de AFM op basis van haar beperkte ervaring met dit onderwerp kan inschatten, acht de AFM de informatie en de bevoegdheid volgend uit de implementatiewet en het besluit voldoende duidelijk. Voor de AFM is de toezichttaak op het gebied van toegankelijkheidsvereisten echter nieuw toezichtterrein, dat een nieuw toezichtproces vergt en waar de AFM nog geen ervaring mee heeft. Dit betekent dat in eerste instantie geïnvesteerd zal moeten worden in het ontwikkelen van kennis bij toezichthouders. Ook zal onderzoek gedaan moeten worden naar de mate van compliance en risico's in de markt, ten behoeve van risicogestuurd doorlopend toezicht vanaf het moment dat de wet- en regelgeving in Nederland van toepassing is. De AFM voert haar toezichtstaken risicogestuurd uit en zal dat ook doen in het kader van de haar opgedragen taak ten aanzien van de toegankelijkheidsvoorschriften. Ook zal de AFM moeten kunnen reageren en acteren in het geval van signalen en meldingen over naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften. Omdat deze toezichttaak een eigen toezichtproces en specifieke expertise vergt, is er binnen het toezicht weinig efficiency te behalen door het samen te voegen met bestaande toezichtprocessen. Binnen het huidige kostenkader is er momenteel onvoldoende ruimte voor het ontwikkelen van de benodigde kennis en het uitvoeren van de toezichttaak. Voor deze uitbreiding van toezichttaken is derhalve aanvullende capaciteit noodzakelijk.

Bekostiging

Zoals beschreven betreft de implementatie van de Toegankelijkheidsrichtlijn in Nederlandse wet- en regelgeving een uitbreiding van de toezichttaken voor de AFM. De nieuwe regels gaan gelden voor naar

Ons kenmerk RIKr-22101567
Pagina 4 van 4

schatting 450 aanbieders van bankdiensten, en in totaal ongeveer 1000 aanbieders van financiële e-handelsdiensten (waaronder ook aanbieders van bankdiensten). De AFM schat in dat voor goed toezicht, aanvullende capaciteit van ongeveer drie fte nodig zal zijn. De AFM verwacht één jaar voordat de nieuwe wet- en regelgeving van toepassing is, dus per medio 2024, voorbereidingen te zullen moeten treffen op gebied van kennisontwikkeling van toezichthouders en daar twee fte voor nodig te hebben.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

drs. J.R.R. Heuvelman MSc
Bestuurslid
Bestuur

N.M.M. Aartsen
Hoofd
Lenen, Sparen en Retailbeleggen