TOEZICHT EAA UPDATE 1

Aan de slag met de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA): bankdiensten en financiële e-handelsdiensten toegankelijk(er) maken

In het kort Dit is de eerste editie in een reeks AFM-publicaties over de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA). Deze reeks is bedoeld voor alle ondernemingen die moeten gaan voldoen aan deze richtlijn. Deze eerste EAA-update biedt een overzicht van wat de AFM per 28 juni 2025 (minimaal) verwacht van deze instellingen.

In Nederland leven zo'n 5,5 miljoen mensen (32%) met een beperking, in Europa ligt dit aantal op 101 miljoen (27%). Vanaf 28 juni 2025 treedt de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA) in werking. Met voorschriften om producten en (online) dienstverlening toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De AFM is aangewezen als bevoegde autoriteit voor het toezicht op bankdiensten en financiële e-handelsdiensten aan consumenten. De AFM verwacht dat uw organisatie goed voorbereid is en dat er al stappen zijn gezet om te kunnen voldoen.

Wat verwacht de AFM concreet in praktijk van marktpartijen die moeten voldoen? Deze eerste EAA-update biedt een overzicht van wat wij (minimaal) verwachten van instellingen die moeten gaan voldoen. In onze volgende EAA-updates zoomen we in op een of meer specifieke thema's. Hierbij sluiten we waar mogelijk aan op signalen uit de markt. We verwachten in het najaar een nieuwe EAA-update te publiceren. U ontvangt die als u bent ingeschreven voor de maandelijkse nieuwsmail voor de sector.

1. Doel richtlijn: inclusie en gelijke toegang

De Toegankelijkheidsrichtlijn is bedoeld om de inclusie en gelijke toegang binnen de Europese Unie te bevorderen. De voorschriften uit de Europese richtlijn zijn opgenomen in Nederlandse wetgeving, waaronder de Wet op het financieel toezicht en Wet Handhaving consumentenbescherming. Voor financiële instellingen betekent het dat hun (digitale) dienstverlening toegankelijk moet zijn voor iedereen, inclusief mensen met visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperkingen.

Dit vergt inspanningen, maar biedt u ook (commerciële) kansen. Zo kan en grotere doelgroep gebruikmaken van financiële diensten en producten. Daarnaast helpt een goede customer journey mensen sneller en succesvoller door uw verkoopkanalen.

2. Doelgroep: breed

De reikwijdte van de richtlijn is breed en geldt voor het merendeel van de aanbieders van producten en diensten in Europa, waaronder financiële dienstverlening. De AFM is aangewezen als bevoegde autoriteit voor bankdiensten en financiële e-handelsdiensten.

- **Bij het verlenen van 'bankdiensten' aan consumenten** gaat het om het aanbieden van kredietovereenkomsten, beleggingsdiensten/activiteiten en nevendiensten, om betalingsdiensten, elektronisch geld en diensten die verband houden met betaalrekeningen.
- **Het verlenen van 'financiële e-handelsdiensten' aan consumenten** gaat kort gezegd over het aanbieden van financiële diensten via het internet, op individueel verzoek en met oog op het afsluiten van een overeenkomst.

APRIL 2025

AFM

Voorbeelden van organisaties die moeten voldoen, zijn (groot)banken en verzekeraars, maar ook ondernemingen die alleen digitale diensten aanbieden, zoals BNPL en neobrokers. Ook (grotere) beleggingsondernemingen, online platforms zoals crowdfundingplatformen en (grotere) ketens die hypotheken verkopen kunnen onder de EAA vallen.

3. Dit verwacht de AFM van u per 28 juni 2025

Uw organisatie is goed voorbereid op de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn

- U kent de voorschriften uit de wet.
- U heeft een gap-analyse gemaakt over welke stappen nodig zijn om te voldoen.
- U bouwt (verdere) expertise op over digitale toegankelijkheid en borgt die kennis in uw organisatie.
- U verzamelt informatie over knelpunten.

Uw organisatie zorgt ervoor dat de (digitale) dienstverlening toegankelijk is

- Uw online omgeving is robuust, bedienbaar, begrijpelijk en waarneembaar (WCAG).
- U voldoet aan de overige eisen, denk aan meldplicht en het plaatsen van een informatiedocument op uw website.

Uw organisatie borgt de naleving van de Toegankelijkheidsrichtlijn

- U heeft beleid om te borgen dat de dienstverlening doorlopend toegankelijk is.
- U monitort de uitvoering van de processen in uw organisatie.
- U evalueert om na te gaan of de getroffen maatregelen het beoogde effect hebben

4. Wat doet de AFM?

We zijn in doorlopend overleg met de overige nationale en internationale EAA-toezichthouders, met als doel een consistente interpretatie van de normen en een gelijk speelveld binnen Europa. Daarnaast geven we marktpartijen guidance over onderwerpen die vragen oproepen en richten wij een meldpunt in voor marktpartijen en consumenten.

Meer uitleg over de vereisten van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn/European Accessibility Act staat op onze themapagina ‘Toegankelijkheid (digitale) dienstverlening’.

Mist u informatie op de themapagina of heeft u specifieke onderdelen waar u tegenaan loopt? Dit kunt u melden door te mailen naar: Toegankelijkheidsrichtlijn@afm.nl. Omdat wij veel vragen verwachten, kunnen we die niet allemaal individueel beantwoorden. Wij gebruiken uw vragen om de belangrijkste knelpunten in kaart te brengen. De AFM zal vervolgens zo goed mogelijk duiding geven door de informatie op de themapagina verder aan te vullen.