

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn

Op weg naar een meer toegankelijke bancaire dienstverlening

*Mr. drs. J.H.J. Stormink**

1 Inleiding

Uit onderzoek van De Nederlandsche Bank (DNB)¹ is gebleken dat de toenemende digitalisering van het betalingsverkeer zorgt voor een achteruitgang in de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor bepaalde klantgroepen van de bank. Naar schatting 2,6 miljoen volwassen Nederlanders voeren hun bankzaken niet zelfstandig uit en 500.000 volwassenen betalen in Nederland niet zelfstandig aan de kassa in een fysieke winkel. Dit betreft niet vooral klanten die blind of slechtziend zijn, klanten die doof of zeer slechthorend zijn, klanten die moeite hebben om hun handen te gebruiken en klanten die licht verstandelijk beperkt zijn. Maar het gaat ook om klanten die geen toegang tot internet of een smartphone hebben, klanten die moeite hebben met lezen en schrijven en klanten die een niet-westerse migratieachtergrond hebben.² Ouderen zullen in de hiervoor genoemde klantgroepen een groot aandeel hebben.

Om deze klantgroepen te helpen hebben het Europees Parlement en de Raad reeds in een eerder stadium – namelijk op 17 april 2019 – de richtlijn betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten gepubliceerd (hierna: toegankelijkheidsrichtlijn of richtlijn).³

In dit artikel schets ik allereerst de achtergrond van de toegankelijkheidsrichtlijn (par. 2). Daarna beschrijf ik op welke producten en diensten de richtlijn van toepassing is (par. 3) en welke voorschriften de richtlijn voor de marktdeelnemers bevat (par. 4). Vervolgens geef ik aan hoe de implementatie van de richtlijn in Nederlandse wetgeving verloopt (par. 5 en 6). Tot slot bespreek ik hoe het toezicht op de richtlijn is ingericht en hoe het zit met de civielrechtelijke aansprakelijkheid van banken (par. 7). In dit artikel beperk ik mij overigens zoveel mogelijk tot de onderdelen die relevant zijn voor banken.

2 Achtergrond toegankelijkheidsrichtlijn⁴

Op 13 december 2006 hebben de Verenigde Naties het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap vastgesteld.⁵ Het doel van dit verdrag is het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van personen met een handicap.⁶

In art. 1 van dit verdrag is omschreven wat wordt verstaan onder een persoon met een handicap:

‘Personen met een handicap omvat personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.’⁷

De Europese Unie (EU) is sinds 21 januari 2011 partij bij dit verdrag. Het is inmiddels door alle EU-lidstaten geratificeerd. Het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap heeft echter vastgesteld dat er naast dit verdrag een wetgevingskader nodig is met ‘concrete, afdwingbare en tijdgebonden ijkpunten voor het toezicht op de geleidelijke invoering van toegankelijkheid’.

Op dit moment bestaan er in de EU op nationaal niveau nog uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften.⁷ Deze uiteenlopende voorschriften pakken negatief uit voor de groei en het concurrentievermogen van ondernemingen. Zij moeten immers extra kosten maken om voor de markt in elke afzonderlijke lidstaat toegankelijke producten en diensten te maken en te verkopen. Hierdoor worden consumenten bovendien geconfronteerd met hogere prijzen van producten en diensten. Om ervoor te zorgen dat de verschillende toegankelijkheidsvoorschriften per lidstaat worden geharmoniseerd, is de toegankelijkheidsrichtlijn⁸ vastgesteld.

* Mr. drs. J.H.J. Stormink is werkzaam als Senior Legal Counsel bij de Coöperatieve Rabobank U.A. Met dank aan Otis Tromp, student-stagiair bij Rabobank, voor zijn hulp bij het schrijven van dit artikel.

1 DNB, Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander, januari 2023.
2 Uit het onderzoek van DNB blijkt dat dit vooral mensen betreft die zijn geboren in China, Marokko, Turkije, Syrië of Irak.
3 Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PbEU 2019, L 151).

4 Zie hierover ook E.M.W. Reinders & T.R. de Smet, De European Accessibility Act, het streven naar een samenleving zonder ‘digitale’ drempels, Bb 2023/31, par. 2.

5 VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York 2006, Trb. 2007, 169.

6 Art. 1 VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

7 In de ene EU-lidstaat worden bijv. strengere regels gesteld aan de toegankelijkheid van websites dan in de andere.

8 Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PbEU 2019, L 151).

De toegankelijkheidsrichtlijn is in werking getreden op 27 juni 2019. De richtlijn moest door de lidstaten uiterlijk 28 juni 2022 zijn geïmplementeerd in nationale wetgeving. De Nederlandse wetgever heeft dit helaas niet gehaald. Zie in paragraaf 5 meer over de tijdslijnen van de richtlijn.

Het doel van de richtlijn is als volgt:

‘Deze richtlijn strekt ertoe een bijdrage te leveren tot het goed functioneren van de interne markt middels onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de toegankelijkheidsvoorschriften voor bepaalde producten en diensten, in het bijzonder door belemmeringen voor het vrije verkeer van bepaalde toegankelijke producten en diensten ten gevolge van uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften in de lidstaten, weg te nemen en te voorkomen. Dit zou de beschikbaarheid van toegankelijke producten en diensten in de interne markt vergroten en de toegankelijkheid van relevante informatie verbeteren.’⁹

Met deze doelstelling geeft de toegankelijkheidsrichtlijn invulling aan de verplichtingen die voortvloeien uit het VN-verdrag. In de richtlijn wordt dan ook dezelfde definitie van personen met een handicap gehanteerd als in het verdrag.¹⁰

Ook andere groepen mensen met een functionele beperking zouden overigens voordeel van deze richtlijn moeten hebben.¹¹ Het betreft hier ouderen, zwangere vrouwen en personen die reizen met bagage.

3 Inhoud toegankelijkheidsrichtlijn

3.1 Producten

De voorschriften uit de toegankelijkheidsrichtlijn gelden voor marktdeelnemers die producten of diensten als gedefinieerd in de richtlijn verstrekken/verlenen. Een marktdeelnemer is volgens art. 3 onder 21 van de toegankelijkheidsrichtlijn een fabrikant,¹² gemachtigde,¹³ importeur,¹⁴ distributeur¹⁵ of dienstverlener.¹⁶

De toegankelijkheidsvoorschriften gelden voor producten¹⁷ van marktdeelnemers die na 28 juni 2025 in de handel worden gebracht.¹⁸ Onder andere betaalterminals (zoals pinautomaten in winkels) en geldautomaten (zoals de automaten van Geldmaat) zijn producten waarvoor de toegankelijkheidsvoorschriften gelden.

Betaalterminals en geldautomaten

In deze paragraaf zal ik specificeren welke bankproducten onder de reikwijdte van de richtlijn vallen. In paragraaf 4.3 zal ik schetsen welke verplichtingen voor marktdeelnemers gelden.

Met een betaalterminal kunnen klanten hun aankopen betalen met een kaart of smartphone in een fysieke winkel. Denk aan een pinapparaat in de supermarkt of een andere winkel. Een geldautomaat daarentegen is een apparaat waarmee klanten contant geld kunnen opnemen met een bankpas. De drie grootbanken Rabobank, ING en ABN Amro hebben op dit vlak hun krachten gebundeld in Geldmaat.¹⁹ Zij hebben hiervoor gekozen om de kosten van het contant geldverkeer met elkaar te kunnen delen. Geldmaat neemt de banken de verwerking van het contante geld uit handen, coördineert het geldtransport van en naar de geldautomaten en verricht het onderhoud aan de automaten. Aangezien banken normaliter niet zo nauw mogen samenwerken, hebben ze voor de samenwerking speciaal toestemming gekregen van DNB. De drie grootbanken zijn de enige aandeelhouders van Geldmaat. Geldmaat B.V. is geregistreerd als afwikkelonderneming²⁰ in het register van DNB.²¹

De vraag rijst of Geldmaat kan worden gekwalificeerd als marktdeelnemer in de zin van de toegankelijkheidsrichtlijn. Geldmaat koopt de geldautomaten in van een derde partij en kwalificeert daarom niet als fabrikant. Geldmaat is ook geen importeur en gemachtigde met betrekking tot de geldautomaten. De definitie van distributeur²² lijkt ook niet te passen bij de rol van Geldmaat. Geldmaat biedt de geldautomaten immers niet aan op de markt als product. Op grond hiervan kwalificeert Geldmaat mijns inziens niet als marktdeelnemer voor producten in de zin van de toegankelijkheidsrichtlijn. Deze constatering staat er echter niet aan in de weg dat de (groot)

⁹ Overweging 1 toegankelijkheidsrichtlijn.

¹⁰ Overweging 3 toegankelijkheidsrichtlijn.

¹¹ Overweging 4 toegankelijkheidsrichtlijn.

¹² Volgens art. 3 onder 17 toegankelijkheidsrichtlijn is een fabrikant degene die een product zelf fabriceert, laat fabriceren of laat ontwerpen en die dat product onder zijn naam of merk in de handel brengt.

¹³ Volgens art. 3 onder 18 toegankelijkheidsrichtlijn is een gemachtigde degene die in de EU is gevestigd en die door een fabrikant schriftelijk is gemachtigd om namens hem bepaalde taken te verrichten.

¹⁴ Volgens art. 3 onder 19 toegankelijkheidsrichtlijn is een importeur degene die in de EU is gevestigd en die een product uit een derde land in de EU in de handel brengt.

¹⁵ Volgens art. 3 onder 20 toegankelijkheidsrichtlijn is een distributeur degene die in de toeleveringsketen een product op de markt brengt, uitgezonderd de fabrikant of importeur.

¹⁶ Volgens art. 3 onder 4 toegankelijkheidsrichtlijn is een dienstverlener degene die een dienst verleent op de markt van de EU of die aan consumenten in de EU aanbiedt om een dienst te verlenen.

¹⁷ Art. 3 onder 2 toegankelijkheidsrichtlijn definieert een product als een ‘door middel van een productieproces vervaardigde stof, preparaat of goed, uitgezonderd levensmiddelen, diervoeder, levende planten en dieren, producten van menselijke oorsprong en rechtstreeks met hun toekomstige reproductie verband houdende producten van planten en dieren’.

¹⁸ Art. 2 onder 1 toegankelijkheidsrichtlijn.

¹⁹ Zie hierover www.geldmaat.nl.

²⁰ Een afwikkelonderneming is verantwoordelijk voor de afhandeling van het girale betalingsverkeer. Door bijv. verzoeken om goedkeuring van betaalopdrachten door te sturen wanneer een klant in een winkel afrekenet. Of door juist zulke verzoeken goed te keuren door middel van een saldocontrole bij de klant.

²¹ Zie www.dnb.nl/openbaar-register/register-van-afwikkelondernemingen/?p=1&l=10&rc=V0ZUQUY.

²² Volgens art. 3 onder 20 toegankelijkheidsrichtlijn is een distributeur een natuurlijke of rechtspersoon in de toeleveringsketen, uitgezonderd de fabrikant of de importeur, die een product op de markt aanbiedt.

banken met betrekking tot de betaalterminals en geldautomaten moeten voldoen aan de bepalingen van de toegankelijkheidsrichtlijn. De bank moet er immers als dienstverlener voor zorgen dat de producten die zij gebruikt bij het verlenen van haar diensten ook voldoen aan de bepalingen van de richtlijn.²³

3.2 Diensten

De toegankelijkheidsrichtlijn is van toepassing op een aantal diensten die banken na 28 juni 2025 aan consumenten verlenen.²⁴

Bankdiensten voor consumenten

Zoals hiervoor aangegeven, zijn de toegankelijkheidsvoorschriften van toepassing op bankdiensten voor consumenten. Het betreft hier bankdiensten voor consumenten zoals gedefinieerd in art. 3 onder 28 sub a t/m e van de toegankelijkheidsrichtlijn. In deze paragraaf bespreek ik deze bankdiensten.

- Kredieten

Het betreft hier allereerst kredietovereenkomsten die vallen onder de richtlijn consumentenkrediet.²⁵ Dat wil zeggen dat het gaat om overeenkomsten waarbij een kredietgever aan een consument een krediet verleent in de vorm van uitstel van betaling, een lening of een andere, soortgelijke betalingsfaciliteit. Voorbeelden van krediet waarvoor de toegankelijkheidsrichtlijn geldt, zijn consumptieve leningen zoals de persoonlijke lening, een creditcard en een roodstandfaciliteit die niet binnen een maand hoeft te worden terugbetaald. Het krediet bedraagt minimaal € 200 en maximaal € 75.000.

De toegankelijkheidsvoorschriften gelden ook voor bepaalde door de hypothekenrichtlijn bestreken kredietovereenkomsten. Het betreft hier kredietovereenkomsten die gewaarborgd worden door een hypotheek of door een vergelijkbare zekerheid en kredietovereenkomsten voor het verkrijgen of behouden van eigendomsrechten met betrekking tot grond of een bestaand of gepland gebouw.²⁶ Opvallend hierbij is dat voor deze kredietovereenkomsten geen drempelwaarden gelden.

- Beleggingsdiensten²⁷

Het betreft hier in de tweede plaats beleggingsdiensten als omschreven in de Markets in Financial Instruments Directive II (MiFID II). Te denken valt bijvoorbeeld aan de volgende diensten: beleggingsadvies, het uitvoeren van orders voor rekening van klanten en portefeuillebeheer. Maar ook het bewaren van financiële instrumenten voor rekening van klanten en het verstrekken van kredieten of leningen aan een belegger.

- Betalingsdiensten²⁸

In de derde plaats gaat het om betaaldiensten als omschreven in de Payment Service Directive 2 (PSD2). Dit betreft diensten die samenhangen met het aanhouden van een betaalrekening bij een bank, zoals het verrichten van contante stortingen op een betaalrekening en uitvoering van betalingstransacties (geldovermakingen, automatische incasso's). Maar het gaat ook om uitgifte van betaalinstrumenten, acceptatie van betalingstransacties, geldtransfers, betalingsinitiatiediensten²⁹ en rekeninginformatiediensten.

De vraag rijst hierbij of een spaarrekening kan worden aangemerkt als een betaalrekening. In 2018 oordeelde het Hof van Justitie van de EU dat een spaarrekening waarover alleen kan worden beschikt om betalingen te verrichten door bedragen over te boeken van de spaarrekening naar een rekening-courant ten name van de houder van de spaarrekening, geen betaalrekening is in de zin van Richtlijn 2007/64/EG (PSD1).³⁰ Ik ga ervan uit dat dit ook geldt voor de opvolger van deze richtlijn: Richtlijn 2015/2366 (PSD2).³¹ De definitie van betaalrekening is immers niet gewijzigd in de nieuwe richtlijn.³² Ik ga er dus van uit dat spaarrekeningen met een vaste tegenrekening niet vallen onder de categorie betalingsdiensten.³³ Dit neemt niet weg dat deze spaarrekeningen wel aan de toegankelijkheidsvoorschriften moeten voldoen, voor zover ze kwalificeren als een e-handelsdienst. Dit betreft bijvoorbeeld spaarrekeningen die zijn afgesloten via de website van een bank.

23 Bijlage I, afdeling III van de toegankelijkheidsrichtlijn: 'Om het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen, wordt bij het verlenen van diensten gezorgd voor het volgende: a) de producten die bij het verlenen van diensten worden gebruikt, zijn toegankelijk in overeenstemming met afdeling I en, waar van toepassing, afdeling II van deze bijlage.'

24 Art. 2 onder 2 toegankelijkheidsrichtlijn.

25 Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PbEU 2008, L 133).

26 Art. 3 lid 1 Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) 1093/2010 (PbEU 2014, L 60, p. 34).

27 Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EU en Richtlijn 2011/61/EU (PbEU 2014, L 173, p. 349), bijlage I, deel A, punten 1, 2, 4 en 5 en deel B, punten 1, 2, 4 en 5.

28 Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG (PbEU 2015, L 337, p. 35), art. 4, punt 3.

29 Een betalingsinitiatiedienst is een dienst voor het initiëren van een betaalopdracht op verzoek van de betaaldienstgebruiker, met betrekking tot een betaalrekening die bij een andere betaaldienstverlener wordt aangehouden.

30 HvJ EU 4 oktober 2018, ECLI:EU:C:2018:809 (Bundeskammer für Arbeiter/ING DiBa), r.o. 18-33.

31 Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015.

32 Vgl. R.E. van Esch, *Giraal/elektronisch betalingsverkeer* (Recht en Praktijk nr. FR 7), Deventer: Wolters Kluwer 2019/1.2.10.

33 Spaarrekeningen zonder vaste tegenrekening kunnen overigens wel kwalificeren als een betalingsdienst.

- Diensten in verband met betaalrekeningen³⁴

Het gaat ook om de diensten bedoeld in de richtlijn betaalrekeningen. Dit betreft alle diensten die verband houden met het openen, gebruiken en opheffen van een betaalrekening, met inbegrip van betalingsdiensten en betalingstransacties,³⁵ net als een geoorloofde debetstand en overschrijding. De memorie van toelichting bij de Nederlandse Implementatiewet noemt als voorbeelden internetbankieren en mobiel bankieren.³⁶ Een lijst met de meest voorkomende diensten die verbonden zijn aan een betaalrekening is gepubliceerd op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).³⁷ Een spaarrekening met een vaste tegenrekening valt niet onder diensten in verband met betaalrekeningen. Als deze spaarrekening echter via internet wordt afgesloten, valt deze wel onder de reikwijdte van de richtlijn. Zie ook hierna in paragraaf 3.2. Spaarrekeningen zonder een vaste tegenrekening kunnen hier sowieso wel onder vallen.

- Elektronisch geld³⁸

De toegankelijkheidsrichtlijn is ook van toepassing op elektronisch geld zoals omschreven in de herziene EGI-richtlijn. Elektronisch geld wordt in de herziene EGI-richtlijn³⁹ omschreven als: ‘elektronisch, met inbegrip van magnetisch, opgeslagen monetaire waarde vertegenwoordigd door een vordering op de uitgever, welke is uitgegeven in ruil voor ontvangen geld om betalingstransacties⁴⁰ als gedefinieerd in art. 4, punt 5 van Richtlijn 2007/64/EG te verrichten, en welke wordt aanvaard door een andere natuurlijke of rechtspersoon dan de uitgever van elektronisch geld’. Een voorbeeld van elektronisch geld is een cadeaukaart, waarmee in fysieke winkels en in webshops kan worden betaald. Uit de definitie van geldmiddelen in de Wet op het financieel toezicht (Wft)⁴¹ blijkt overigens dat giraal geld moet worden onderscheiden van elektronisch geld.

- E-handelsdiensten⁴²

E-handelsdiensten worden in de richtlijn⁴³ omschreven als: ‘diensten die worden verleend op afstand, via websites en diensten op basis van mobiele apparaten, langs elektronische weg en op individueel verzoek van een consument met het oog op het sluiten van een consumentenovereenkomst’.

In de overwegingen⁴⁴ bij de toegankelijkheidsrichtlijn wordt dit overigens nog verder uitgewerkt. Op afstand betekent: ‘een dienst die geleverd wordt zonder dat de partijen gelijktijdig aanwezig zijn’. Langs elektronische weg houdt in: ‘dat de dienst verzonden en ontvangen wordt met behulp van elektronische apparatuur voor de verwerking, met inbegrip van digitale compressie, en de opslag van gegevens, en dat die geheel via kabel, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen’. De Europese wetgever benadrukt nog dat de toegankelijkheidsvoorschriften moeten gelden voor de online verkoop van willekeurig welke producten of diensten en dat ze dus ook moeten gelden voor de verkoop van producten of diensten die als zodanig niet onder de toegankelijkheidsrichtlijn vallen.⁴⁵ Een voorbeeld hiervan zijn verzekeringen die via de website van een bank worden afgesloten. Verzekeringen vallen als dienst zelf niet onder de toegankelijkheidsrichtlijn, maar omdat het hierbij gaat om een dienst die op individueel verzoek van een consument via internet wordt verleend en ook tot stand komt, kwalificeert deze als een e-handelsdienst. Dit valt dus binnen de reikwijdte van de toegankelijkheidsrichtlijn. Een ander voorbeeld is een spaarrekening met een vaste tegenrekening die via de website van de bank wordt afgesloten. In dat geval lijken de toegankelijkheidsvoorschriften echter enkel van toepassing op het openen van de spaarrekening en niet ook op de verdere dienstverlening rond de spaarrekening. Dat betekent dat het openen van een spaarrekening wel moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften, maar de verdere dienstverlening rond de spaarrekening niet. Dit lijkt een onwenselijke situatie. Het zou goed zijn als de Nederlandse wetgever zich hierover bij de implementatie van de richtlijn nog uitlaat.

4 Toegankelijkheidsvoorschriften

Hiervoor heb ik besproken voor welke producten en diensten van marktdeelnemers de toegankelijkheidsvoorschriften gelden. Als een product of dienst van een marktdeelnemer onder de reikwijdte van de richtlijn valt, kunnen er verschillende soorten voorschriften gelden. Binnen de toegankelijkheidsrichtlijn wordt onderscheid gemaakt tussen toegankelijkheidsvoorschriften, verplichtingen voor marktdeelnemers en functionele prestatie-eisen. Deze licht ik hierna toe.

34 Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties (PbEU 2014, L 257, p. 214), art. 2, punt 6.

35 Zoals omschreven in Richtlijn 2007/64/EG.

36 Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3, p. 17.

37 Zie www.afm.nl/~profimedia/files/onderwerpen/pad/nationale-lijst.pdf.

38 Elektronisch geld wordt in art. 1:1 Wft gedefinieerd als: ‘geldswaarde die elektronisch of magnetisch is opgeslagen die een vordering op de uitgever vertegenwoordigt, die is uitgegeven in ruil voor ontvangen geld om betalingstransacties te verrichten als bedoeld in art. 4, punt 5, van de richtlijn betaaldiensten, en waarmee betalingen kunnen worden verricht aan een andere persoon dan de uitgever’.

39 Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de toegang tot, de uitoefening van en het prudentieel toezicht op de werkzaamheden van instellingen voor elektronisch geld, tot wijziging van de Richtlijnen 2005/60/EG en 2006/48/EG en tot intrekking van Richtlijn 2000/46/EG (PbEU 2009, L 267, p. 7), art. 2, punt 2.

40 Betalingstransacties zijn door of voor rekening van de betaler of door de begunstigde geïnitieerde handelingen waarbij geldmiddelen worden gedeponereerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de begunstigde zijn.

41 Zie art. 1:1 Wft.

42 Zie art. 2 onder 2 sub f toegankelijkheidsrichtlijn.

43 Zie art. 3 onder 30 toegankelijkheidsrichtlijn.

44 Overweging 42 toegankelijkheidsrichtlijn.

45 Overweging 43 toegankelijkheidsrichtlijn.

4.1 Toegankelijkheidsvoorschriften producten

In paragraaf 3.1 heb ik besproken welke producten moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Voor banken zijn dit betaalterminals en geldautomaten. Deze producten dienen te voldoen aan de voorschriften⁴⁶ zoals hieronder omschreven.⁴⁷

Allereerst moet informatie beschikbaar zijn via meer dan één zintuiglijk kanaal. Deze informatie dient vervolgens op een begrijpelijke en voor de gebruikers waarneembare manier te worden gepresenteerd met gebruik van lettertypes in geschikte grootte en vorm. Hierbij wordt gebruik gemaakt van voldoende contrast en een letter-, regel- en alinea-afstand die aangepast kan worden. Voor rekeningafschriften geldt bijvoorbeeld dat banken deze desgewenst in braille kunnen verstrekken.

Voor betaalterminals geldt verder dat zij moeten zijn voorzien van technologie voor het omzetten van tekst in spraak, moeten kunnen worden beluisterd met een eigen koptelefoon, en ze moeten ook via meer dan één zintuiglijk kanaal een waarschuwing afgeven als de gebruiker binnen een bepaalde tijd dient te reageren. Geldautomaten met visuele bedieningswijzen moeten ten minste één bedieningswijze hebben waarvoor de gebruiker geen kleuren hoeft te kunnen onderscheiden. Klanten die het lastig vinden om biljetten op te nemen of te storten kunnen op dit moment al gebruik maken van de dienst 'geldmaat plus assistentie' in een aantal winkels. De medewerkers van deze winkels kunnen klanten helpen. Bijvoorbeeld om te zorgen dat een klant de biljetten krijgt die hij wil of om op de juiste knop te drukken voor het verkrijgen van een bonnetje. Klanten met een visuele beperking of die moeite hebben met lezen kunnen gebruik maken van de geldautomaten met spraakondersteuning. Deze spraakfunctie wordt geactiveerd door een koptelefoon of oordopjes in de automaat te steken.

Daarnaast heeft het product, inclusief zijn gebruikersinterface, kenmerken, elementen en functies waardoor personen met een handicap toegang hebben tot het product. Daarnaast moeten zij het product kunnen waarnemen, bedienen, begrijpen en controleren.

Ondersteunende diensten zoals een helpdesk of een callcenter verstrekken tot slot via toegankelijke communicatiemethoden informatie over de toegankelijkheid van het product en de uniformiteit ervan met hulptechnologieën.

46 Alle producten die binnen de reikwijdte van de richtlijn vallen, moeten voldoen aan de voorschriften van bijlage I, afdeling I van de toegankelijkheidsrichtlijn. Daarnaast geldt voor alle producten, behalve zelfbedieningsterminals, dat deze ook moeten voldoen aan de voorschriften van bijlage I, afdeling II. De voorschriften uit afdeling II zijn niet relevant voor banken. Deze worden hier daarom ook niet besproken.

47 Art. 4 onder 2 toegankelijkheidsrichtlijn.

4.2 Toegankelijkheidsvoorschriften diensten

Bankdiensten zoals kredieten, beleggingsdiensten en betalingsdiensten⁴⁸ moeten voldoen aan een aantal voorschriften.^{49,50}

De producten die gebruikt worden bij het verlenen van diensten moeten toegankelijk zijn. Hierbij kan worden gedacht aan de paslezer die veelal wordt gebruikt om te kunnen internetbankieren.⁵¹ Naast de gewone paslezer is bij veel banken een aangepaste paslezer beschikbaar. Deze beschikt vaak over grotere toetsen en een spraakfunctie. Een ander voorbeeld is de zogenaamde cardpuller. Hiermee kunnen klanten hun betaalpas makkelijker uit een geldautomaat trekken doordat de cardpuller zich vastklemt aan de betaalpas.

De bank moet informatie verstrekken over het functioneren van de dienst en over de link met producten die bij het verlenen van de diensten worden gebruikt. Deze informatie wordt via meer dan één zintuiglijk kanaal aangeboden en wordt op een begrijpelijke en voor de gebruikers waarneembare manier gepresenteerd. Elektronische informatie die nodig is om de dienst te kunnen leveren, wordt verstrekt op een wijze die waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust is.

Websites en diensten op mobiele apparatuur worden toegankelijk gemaakt door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken. Banken zijn overigens al goed op weg om hun websites toegankelijker te maken. Zo is het bijvoorbeeld al mogelijk om de website vele malen te vergroten. Veel van de pagina's van websites kunnen ook worden bezocht met een schermlezer of software voor spraakherkenning. Ook kan vaak door de website worden genavigeerd met grotendeels alleen een toetsenbord.

Ondersteunende diensten zoals een helpdesk of een callcenter verstrekken via toegankelijke communicatiemethoden informatie over de toegankelijkheid van het product en de uniformiteit ervan met hulptechnologieën. Klanten die geen gebruik willen of kunnen maken van internetbankieren kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van bankieren per telefoon. Ook mogen klanten met een auditieve beperking een doventolk meenemen naar bijvoorbeeld een adviesgesprek voor een hypotheek.

Voor specifieke diensten zoals bankdiensten voor consumenten en e-handelsdiensten gelden extra regels.⁵² Zo moeten banken bij bankdiensten voor consumenten zorgen voor waarneembare, bedienbare, begrijpelijke en robuuste identificatiemethoden, elektronische ondertekening, beveiliging en beta-

48 Zie par. 3.2.

49 Alle diensten, behalve stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten, moeten voldoen aan de voorschriften van bijlage I, afdeling III van de toegankelijkheidsrichtlijn. Voor alle diensten geldt verder dat zij moeten voldoen aan de voorschriften van bijlage I, afdeling IV van de toegankelijkheidsrichtlijn.

50 Zie art. 4 onder 3 toegankelijkheidsrichtlijn.

51 Rabo Scanner, E.identifier van ABN AMRO, ING Scanner.

52 Bijlage I, afdeling IV, van de toegankelijkheidsrichtlijn.

lingsdiensten. De informatie die wordt verstrekt dient begrijpelijk te zijn en mag maximaal het B2-taalniveau hebben. Banken zijn overigens al langere tijd bezig met het (her)schrijven van hun algemene voorwaarden in meer begrijpelijke taal.

In de richtlijn is nog een lidstaatoptie opgenomen voor de bebouwde omgeving (denk aan de toegang tot het bankkantoor).⁵³ Lidstaten kunnen bepalen dat de bebouwde omgeving die klanten die de diensten genoemd in de richtlijn afnemen gebruiken, moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften.⁵⁴ De Nederlandse wetgever heeft er echter voor gekozen deze lidstaatoptie niet te implementeren. Hierdoor lijkt een vreemde situatie te ontstaan: de diensten die de bank verleent, zoals betaalrekeningen, kredieten en beleggingsproducten, moeten voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijn, maar het gebouw waarin de bank is gevestigd niet. Wel hebben veel banken op dit moment al mobiele adviseurs in dienst. Zij komen bij klanten thuis om hen te helpen bij hun bankzaken.

4.3 De verplichtingen als marktdeelnemer

Ook aan dienstverleners worden verplichtingen opgelegd op grond van de richtlijn.⁵⁵ Zo moeten zij ervoor zorgen dat zij hun diensten ontwerpen en verlenen in overeenstemming met de toegankelijkheidsvoorschriften. Daarnaast moeten de dienstverleners de in bijlage V van de richtlijn vereiste informatie opstellen. Ook dienen zij uit te leggen op welke manier hun diensten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze informatie moeten zij zowel mondeling als schriftelijk ter beschikking stellen en bovendien op een zodanige wijze dat deze informatie toegankelijk is voor mensen met een handicap. Conform bijlage V moet in de algemene voorwaarden of een hiermee gelijkwaardig document worden vermeld waaruit blijkt dat de dienst aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoet. Voor banken is op dit moment nog niet helemaal duidelijk wat wordt begrepen onder een gelijkwaardig document. Hopelijk komt hierover nog duidelijkheid van de wetgever. Ook moeten de dienstverleners procedures toepassen die garanderen dat hun dienstverlening ook in de toekomst overeenstemt met de toegankelijkheidsvoorschriften. De dienstverleners dienen hierbij rekening te houden met veranderingen in hun dienstverlening, in de toegankelijkheidsvoorschriften en in geharmoniseerde normen of technische specificaties.

Wordt niet voldaan aan de toegankelijkheidsvoorschriften? Dan moeten de dienstverleners onmiddellijk de benodigde corrigerende maatregelen nemen en daarnaast de bevoegde nationale autoriteiten (voor Nederlandse banken: de AFM) op de hoogte brengen. Hierbij dienen zij de aard van de non-conformiteit en de door hen getroffen corrigerende maatregelen uitgebreid te beschrijven. Tot slot moeten de dienstverleners aan de bevoegde nationale autoriteiten alle informatie en do-

cumentatie verstrekken waarmee zij kunnen onderbouwen dat de dienst voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften.

4.4 Functionele prestatie-eisen⁵⁶

De derde soort voorschriften zijn de functionele prestatie-eisen. De functionele prestatie-eisen zijn een vangnet: in het geval geen andere toegankelijkheidsvoorschriften van toepassing zijn op een product of dienst die onder de reikwijdte van de richtlijn valt, moet in elk geval voldaan worden aan de functionele prestatie-eisen. Dit betekent dat banken en andere marktdeelnemers per (onderdeel van een) product of dienst moeten onderzoeken of er toegankelijkheidsvoorschriften zijn die gelden voor dat product of die dienst. Valt een product of dienst binnen het bereik van de toegankelijkheidsrichtlijn, maar is er geen toegankelijkheidsvoorschrift van toepassing? Dan moet voor dat product worden voldaan aan de hieronder vermelde functionele prestatie-eisen.

Daarnaast zijn de functionele prestatie-eisen van toepassing als een toegankelijkheidsvoorschrift specifieke technische voorschriften bevat en een product of dienst voorziet in een alternatieve technische oplossing voor deze technische voorschriften. In dat geval moet deze alternatieve technische oplossing nog altijd aan de betreffende toegankelijkheidsvoorschriften voldoen en in gelijkwaardige of verhoogde toegankelijkheid resulteren door aan de desbetreffende functionele prestatie-eisen te voldoen. Hierbij zou je kunnen denken aan specifieke technische voorschriften voor de inrichting van websites. Vooralsnog staan in de richtlijn echter geen voorschriften die verwijzen naar de functionele prestatie-eisen.

In de functionele prestatie-eisen zijn voorschriften opgenomen over het gebruik van de diensten met beperkt of geen zicht, zonder waarneming van kleur, zonder of met beperkt gehoor, zonder stemvermogen, met beperkte manueel-motorische kracht, met beperkte reikwijdte en met beperkt cognitief vermogen. De richtlijn houdt overigens de optie open dat de Europese Commissie nog nadere regels kan stellen.⁵⁷ Hierop moet dus worden gemonitord door de marktdeelnemers. Op dit moment zijn er echter nog geen nadere regels gesteld.

4.5 Uitzonderingen

Op de hiervoor genoemde toegankelijkheidsvoorschriften is een belangrijke uitzondering van toepassing.⁵⁸ Deze voorschriften gelden niet als toepassing van de toegankelijkheidsvoorschriften ervoor zorgt dat een product of dienst zo ingrijpend moet worden gewijzigd dat daardoor de wezenlijke aard van het product of de dienst verandert. De voorschriften gelden ook niet als toepassing hiervan een onevenredige last voor de marktdeelnemers oplevert.⁵⁹

⁵⁶ Bijlage I, afdeling VII van de toegankelijkheidsrichtlijn.

⁵⁷ Zie art. 4 onder 9, 12 onder 3, 14 onder 7 en 15 onder 3 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁵⁸ Zie art. 14 onder 1 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁵⁹ De criteria voor het beoordelen van een onevenredige last zijn vermeld in bijlage VI van de toegankelijkheidsrichtlijn.

⁵³ Zie art. 4 onder 4 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁵⁴ Dit betreft de toegankelijkheidsvoorschriften uit bijlage III van de toegankelijkheidsrichtlijn.

⁵⁵ Zie art. 13 toegankelijkheidsrichtlijn.

De marktdeelnemers voeren een beoordeling uit om te bepalen of een van de hiervoor genoemde uitzonderingen van toepassing is.⁶⁰ Deze beoordeling moet worden gedocumenteerd en de resultaten hiervan moeten vijf jaar worden bewaard nadat het product voor het laatst op de markt is aangeboden of nadat de dienst voor het laatst op de markt is verleend.⁶¹ Ontvangt een marktdeelnemer financiering uit andere bronnen dan zijn eigen middelen voor de verbetering van de toegankelijkheid? Dan kan hij geen beroep doen op de uitzondering van de onevenredig zware last.⁶² Als de uitzondering van de onevenredige last wordt toegepast, dan betekent dit dat de toegankelijkheidsvoorschriften slechts moeten worden nageleefd voor zover die geen onevenredige last opleveren. De betreffende producten en diensten moeten dus wel zo toegankelijk mogelijk worden gemaakt door de voorschriften toe te passen voor zover zij geen onevenredige last opleveren. De uitzondering mag niet verder dan strikt noodzakelijk worden toegepast. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is hiervoor overigens geen legitieme reden.

5 Tijdslijnen

De toegankelijkheidsrichtlijn moest uiterlijk op 28 juni 2022 zijn geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. De wetgever heeft dit helaas niet gehaald.

De richtlijn moet echter pas vanaf 28 juni 2025 worden toegepast door de lidstaten. Er gelden ook overgangsmaatregelen. Op grond van art. 32 onder 1 van de richtlijn moeten de lidstaten voorzien in een overgangperiode tot 28 juni 2030. Tot deze datum mogen dienstverleners hun diensten blijven aanbieden door gebruik te maken van de producten die zij voor deze datum al rechtmatig gebruikten bij het verlenen van vergelijkbare diensten.⁶³ Voor dienstverleningscontracten die zijn afgesloten voor 28 juni 2025 geldt dat deze ongewijzigd blijven doorlopen totdat zij aflopen, maar uiterlijk tot vijf jaar na de hiervoor genoemde datum. Voor zelfbedieningsterminals (pin- en geldautomaten) geldt echter op grond van art. 32 onder 2 van de richtlijn een lidstaattoptie met een afwijkende overgangperiode. Lidstaten mogen bepalen dat zelfbedieningsterminals die al voor 28 juni 2025 rechtmatig werden gebruikt, tot het einde van hun economische levensduur – maar niet langer dan twintig jaar na hun ingebruikname – gebruikt mogen worden bij het leveren van vergelijkbare diensten. Nederland maakt gebruik van deze lidstaattoptie. Voor dienstverleners van e-handelsdiensten geldt dat zij tot en met 27 juni 2030 hun diensten kunnen blijven verrichten met gebruikmaking van de e-handelsdiensten die zij voor 28 juni 2030 al rechtmatig gebruikten bij het verlenen van vergelijkbare diensten. Daarnaast kunnen dienstverleningsovereenkomsten die via e-handelsdiensten zijn gesloten voor

28 juni 2025 ongewijzigd doorlopen totdat zij verstrijken, maar uiterlijk tot vijf jaar na die datum.

6 Implementatie van de toegankelijkheidsrichtlijn

De richtlijn moet uiteindelijk worden geïmplementeerd in Nederlandse wetgeving. De wetgever heeft inmiddels een aantal voorstellen in consultatie laten gaan of ingediend bij de Tweede Kamer. De belangrijkste voorstellen voor de bank zijn de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten⁶⁴ en het Implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten.⁶⁵

6.1 Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport coördineert de implementatie van de richtlijn, gelet op zijn coördinerende rol bij het toegankelijkheidsdossier. Andere departementen zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van het wetsvoorstel. Voor de implementatie heeft de wetgever aansluiting gezocht bij verschillende sectorale wetten. De regels over producten worden geïmplementeerd in de Warenwet en daarbij behorende uitvoeringsregelgeving. Implementatie van de regels over diensten vindt plaats in de Wft als het gaat om bankdiensten voor consumenten en in het BW voor zover het gaat om e-handelsdiensten. Voor diensten waarvoor geen geschikte regelgeving voorhanden is, worden de voorschriften geïmplementeerd in de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) en de Wet handhaving consumentenbescherming.

Het wetsvoorstel is op 14 juni 2023 bij de Tweede Kamer ingediend.⁶⁶ In de memorie van toelichting bij de Implementatiewet wordt benoemd dat het gaat om voornamelijk zuivere implementatie. Er worden immers in beginsel uitsluitend regels in de Nederlandse wet opgenomen die noodzakelijk zijn voor de implementatie van de toegankelijkheidsrichtlijn.⁶⁷ De enige uitzondering hierop is de lidstaattoptie met betrekking tot het toegankelijk maken van de bebouwde omgeving,⁶⁸ die de Nederlandse wetgever niet heeft opgenomen. De lidstaattoptie met betrekking tot de overgangperiode voor zelfbedieningsterminals, zoals beschreven in paragraaf 5, heeft de wetgever wel overgenomen.⁶⁹

Warenwet

Aangezien de Warenwet een groot aantal artikelen bevat die betrekking hebben op voedsel- en productveiligheid, wordt een apart hoofdstuk 'Toegankelijkheidsvoorschriften' toegevoegd aan de Warenwet. Hierdoor is geen ingrijpende wijziging van de bestaande artikelen nodig en blijft de Warenwet

⁶⁰ Zie art. 14 onder 2 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁶¹ Zie art. 14 onder 3 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁶² Zie art. 14 onder 6 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁶³ Hierbij kan bijv. worden gedacht aan de paslezer (Rabo Scanner, E.dentifier, ING Scanner).

⁶⁴ Kamerstukken II 2022/23, 36380.

⁶⁵ Zie www.internetconsultatie.nl/toegankelijkheidsvoorschriftenbankdiensten.

⁶⁶ Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 2.

⁶⁷ Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3, p. 6.

⁶⁸ Art. 4 onder 4 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁶⁹ Art. 32 onder 2 toegankelijkheidsrichtlijn.

leesbaar. Dit nieuwe hoofdstuk van de Warenwet is van toepassing op marktdeelnemers en producten⁷⁰ in de zin van de toegankelijkheidsrichtlijn. De overige bepalingen van de Warenwet zijn, met betrekking tot toegankelijkheid, uitsluitend van toepassing voor zover dat in het nieuwe hoofdstuk is bepaald.⁷¹

De verplichtingen voor marktdeelnemers die zich met producten bezighouden en de eisen aan producten worden neergelegd in een algemene maatregel van bestuur (AMvB).⁷² Dit is conform de systematiek van de Warenwet, waarin de grondslagen in de wet staan en de materiële normen in uitvoeringsregelgeving. In art. 35 lid 1 Warenwet wordt bepaald dat bij AMvB kan worden verboden producten in de handel te brengen als niet aan de in die AMvB of regeling gegeven voorschriften wordt voldaan. De categorieën producten waaraan eisen worden gesteld, worden ook aangewezen bij AMvB. De specifieke producten hoeven dus niet op wetsniveau te worden gedefinieerd. De Warenwet hoeft dan ook niet te worden aangepast als de richtlijn in de toekomst mogelijk ook van toepassing wordt op andere producten. Ook de eisen aan producten en de verplichtingen voor marktdeelnemers worden bij AMvB geïmplementeerd. Lid 2 van art. 35 Warenwet specificeert de onderwerpen waarover bij AMvB of regeling regels kunnen worden gesteld. Dit betreft bijvoorbeeld de wijze waarop en de voorwaarden waaronder producten in de handel worden gebracht en de op het product of de verpakking aan te brengen dan wel in de verpakking op te nemen informatie. Art. 35c t/m 35e Warenwet implementeren de regels over markttoezicht. Art. 35c Warenwet biedt een grondslag om bij ministerieel besluit toezichthouders aan te wijzen. De ambtenaren van de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI), onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, worden belast met het toezicht op de naleving van het nieuwe hoofdstuk van de Warenwet. In art. 35d en 35e Warenwet is de handhaving van de toegankelijkheidsvoorschriften vastgelegd. De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport kan een last onder bestuursdwang en een bestuurlijke boete opleggen.

*Wet gelijke behandeling op grond van handicap of
chronische ziekte*

In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel⁷³ wordt benadrukt dat na de inwerkingtreding van de Implementatiewet en de uitvoeringsregelgeving de bepalingen van de Wgbh/cz onverkort van toepassing blijven. De toegankelijkheidsvoorschriften doen daaraan niet af.

De wijziging van de Wgbh/cz voorziet in het toevoegen van een aantal grondslagen aan deze wet. Op grond hiervan kan de implementatie van de materiële normen plaatsvinden op het niveau van een AMvB of ministeriële regeling. Er wordt een art. 5c aan de Wgbh/cz toegevoegd waarin wordt bepaald dat

bij AMvB aangewezen dienstverleners hun diensten ontwerpen en verlenen in overeenstemming met de bij AMvB gestelde regels. Ook de diensten worden in de betreffende AMvB aangewezen. Voor het begrip dienst wordt hierbij aangesloten bij de definitie hiervan in de dienstenrichtlijn.⁷⁴ Deze interpretatie van het begrip dienst is overigens ruimer dan die welke op grond van de Wgbh/cz gold en ook blijft gelden voor zover de toegankelijkheidsrichtlijn niet van toepassing is. In lid 2 van art. 5c Wgbh/cz wordt vervolgens bepaald waarop de regels betrekking kunnen hebben.

Opvallend is de sterke gelijkenis met de artikelen uit het nieuwe hoofdstuk van de Warenwet.⁷⁵ De dienstverleners en de betreffende regels worden immers vastgelegd in een AMvB. De wetgever geeft in de toelichting aan dat hierbij moet worden gedacht aan diensten waarvoor geen geschikte sectorale wetgeving voorhanden is.⁷⁶ Op dit moment is nog niet duidelijk wat de impact hiervan is voor banken. Het is immers nog niet duidelijk welke diensten worden aangewezen in de maatregel.

Burgerlijk Wetboek

De aanpassingen in het BW zien op de implementatie van de toegankelijkheidsvoorschriften met betrekking tot e-handelsdiensten. De voorschriften worden opgenomen in Boek 6 BW.⁷⁷ Een logische plek, want bij e-handelsdiensten gaat het om een aankoop op afstand, waarvoor de bepalingen uit Boek 6 BW al gelden. De beoogde toezichthouder voor e-handelsdiensten van financiële aard is de AFM.⁷⁸

In art. 6:230fa BW zijn de voor e-handelsdiensten relevante definities uit art. 3 van de richtlijn overgenomen. De definitie van consument in dit artikel is toegespitst op e-handelsdiensten. Art. 6:230fb BW vormt de implementatie van art. 4 lid 3 en art. 13 van de richtlijn, het gaat immers om de verplichtingen van een dienstverlener in de zin van de richtlijn. In lid 1 van art. 6:230fb BW is een algemene toegankelijkheidsnorm voor dienstverleners van e-handelsdiensten vermeld.⁷⁹ In lid 2 van dit artikel worden de verplichtingen uit art. 13 van de richtlijn geïmplementeerd. Dienstverleners moeten e-handelsdiensten aanbieden die voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften en dienen onmiddellijk corrigerende maatregelen te nemen als dat niet het geval is. Daarnaast moet de dienstverlener consumenten informatie verstrekken over de wijze waarop de e-handelsdienst voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze informatie moet zowel mondeling als schriftelijk beschikbaar zijn op een manier die ook toegankelijk is voor personen met een beperking.

74 Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PbEU 2006, L 376).

75 Art. 35, 35a en 35b (nieuw) Warenwet.

76 Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3, p. 38.

77 Na titel 5, afdeling 2a, Boek 6 BW.

78 Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3, p. 23.

79 Dit is gebaseerd op bijlage I, afdeling III en IV onder g en bijlage V van de toegankelijkheidsrichtlijn.

70 Zie par. 3.1.

71 Art. 34ab Warenwet.

72 Art. 35 lid 1 Warenwet.

73 Kamerstukken II 2022/23, 36880, nr. 3.

Art. 6:230fc BW implementeert de uitzondering voor micro-ondernemingen⁸⁰ uit art. 4 lid 5 van de richtlijn. Micro-ondernemingen zijn vrijgesteld van de verplichting om te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze vrijstelling is vanzelfsprekend niet van toepassing op banken. In lid 2 van art. 6:230fc BW wordt vervolgens de uitzondering van de fundamentele wijziging en de onevenredige last geïmplementeerd. Bijlage VI van de richtlijn geeft nadere criteria om te beoordelen of sprake is van een onevenredige last. Lid 3 van art. 6:230fc BW vult de beoordeling verder in: dienstverleners van e-handelsdiensten die giften ontvangen van de overheid of een particuliere organisatie kunnen geen beroep doen op de vrijstelling als de gift gericht is op de verbetering van de toegankelijkheid. Het afsluiten van een lening bij een bank valt overigens niet onder financiering door een particuliere bron.⁸¹

Tot slot implementeert art. 6:230fd BW art. 15 onder 1 en 4, 24 onder 2 en 25 van de richtlijn. Als een e-handelsdienst voldoet aan geharmoniseerde normen⁸² of delen daarvan die in het Publicatieblad van de Europese Unie zijn bekendgemaakt, wordt de dienst vermoed in overeenstemming te zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften uit de richtlijn. Dit vermoeden van overeenstemming geldt ook voor e-handelsdiensten die voldoen aan technische specificaties⁸³ die door de Europese Commissie zijn vastgesteld in een uitvoeringshandeling. Als een e-handelsdienst voldoet aan de voorschriften van technische specificaties of delen daarvan, dan wordt vermoed dat de e-handelsdienst voldoet aan de voorschriften van de richtlijn.

Wet op het financieel toezicht

De aanpassingen in de Wft zien op de implementatie van de toegankelijkheidsvoorschriften met betrekking tot bankdiensten voor consumenten. In de Wft wordt art. 4:22.0a toegevoegd ter implementatie van de richtlijn.⁸⁴ Dit artikel bepaalt dat bankdiensten toegankelijk moeten zijn voor personen met een handicap. Bij of krachtens AMvB kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de toegankelijkheid van bankdiensten. Daarnaast kunnen bij AMvB nadere regels worden gesteld met betrekking tot de informatieverstrekking over bankdiensten en de interne procedures om de toegankelijkheid van bankdiensten voor personen met een handicap te waarborgen. In het nieuwe artikel staan voorbeelden van wat de nadere regels kunnen inhouden, maar verdere implementatie zal plaatsvinden via een wijziging van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Ook in art. 4:22.0a Wft is weer een vrijstelling opgenomen voor mi-

cro-ondernemingen en voor situaties waarbij sprake is van een significante wijziging van de bankdienst of een onevenredige last. Aangezien in het nieuwe artikel meerdere keren naar de richtlijn wordt verwezen, wordt in art. 1:1 Wft een definitie van de toegankelijkheidsrichtlijn opgenomen.

6.2 Implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten

Het Implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten wijzigt het BGfo en het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector. Dit besluit is ter consultatie aangeboden. De consultatie is inmiddels gesloten. Het Implementatiebesluit treedt in werking op 28 juni 2025.⁸⁵

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

In het BGfo wordt art. 32ac toegevoegd. Dit artikel is gebaseerd op art. 4:22.0a lid 2 aanhef en onder a Wft. Lid 1 en 2 van art. 32ac BGfo implementeren art. 14 lid 3 en 4 van de toegankelijkheidsrichtlijn. Het gaat hier specifiek om aanbieders van kredieten, banken die betaalrekeningen aanbieden, beleggingsondernemingen, betaaldienstverleners die betaaldiensten verlenen of elektronisch-geldinstellingen die elektronisch geld uitgeven. Deze ondernemingen moeten ervoor zorgen dat de bankdiensten voldoen aan de relevante voorschriften van de richtlijn, zodat de bankdiensten toegankelijk zijn voor personen met een handicap. De hiervoor genoemde ondernemingen moeten beschikken over procedures die ervoor zorgen dat de bankdiensten toegankelijk zijn en ook blijven voor personen met een handicap. Voldoen de bankdiensten niet aan de voorschriften van de richtlijn? Dan moet de bank maatregelen nemen om de betreffende bankdienst in overeenstemming te brengen met de toegankelijkheidsvoorschriften. Daarnaast moet de bank de AFM als toezichthouder direct over de non-conformiteit en de genomen maatregelen informeren. In lid 3 van art. 32ac BGfo is vermeld dat als een bankdienst voldoet aan geharmoniseerde normen of delen daarvan die zijn gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie, de dienst wordt vermoed in overeenstemming te zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften uit de richtlijn. Dit vermoeden van overeenstemming geldt ook voor bankdiensten die voldoen aan technische specificaties die door de Europese Commissie zijn vastgesteld in een uitvoeringshandeling. Als een bankdienst voldoet aan de voorschriften van technische specificaties of delen daarvan, dan wordt vermoed dat de bankdienst voldoet aan de voorschriften van de richtlijn.

Aan art. 49 BGfo wordt een lid 4 toegevoegd, waarin is bepaald dat de informatie die over de bankdienst aan een consument wordt verstrekt op maximaal B2-taalniveau is. Ook moet de bank op grond van art. 49.0c BGfo in de algemene voorwaarden of een gelijkwaardig document informatie opnemen waaruit blijkt dat de bankdienst voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze informatie moet zowel mondeling

80 Een micro-onderneming is een onderneming met minder dan tien werknemers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste € 2 miljoen.

81 Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3, p. 40.

82 Een geharmoniseerde norm is een Europese norm die op verzoek van de Commissie is vastgesteld.

83 Een technische specificatie is een document waarin de technische voorschriften worden voorgeschreven waaraan een dienst of systeem moet voldoen.

84 Dit artikel implementeert art. 4 onder 1 en 3, 13 onder 1 en 2 en 14 toegankelijkheidsrichtlijn.

85 Art. III Implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten.

als schriftelijk worden verstrekt op een manier die toegankelijk is voor een consument met een handicap.

6.3 Conclusie implementatie

Zoals hiervoor uiteengezet, is de implementatie van de toegankelijkheidsvoorschriften op sectorale wijze ingestoken. Voorschriften die niet in een specifieke wet kunnen worden geplaatst, worden opgenomen in de Wgbh/cz. Ik begrijp de sectorale insteek van de wetgever, want de toegankelijkheidsvoorschriften die voor een bepaald product of een bepaalde dienst gelden, worden opgenomen in de wet die al op dit product of deze dienst van toepassing is. Wel vraag ik me af of dit de overzichtelijkheid ten goede komt. De toegankelijkheidsvoorschriften zijn op deze wijze niet op één plek bij elkaar in de wet te raadplegen. Deze versnippering van de implementatie maakt de naleving van de voorschriften mijns inziens wat lastiger. Bovendien worden nu in verschillende wetten bepalingen opgenomen die inhoudelijk weinig van elkaar afwijken.

7 Toezicht en aansprakelijkheid

7.1 Toezicht

In de voorgaande paragrafen is besproken welke toegankelijkheidsvoorschriften voor de marktdeelnemers gelden. In deze paragraaf wordt beschreven hoe het toezicht eruitziet.

De lidstaten zijn zelf verantwoordelijk voor het handhaven van de toegankelijkheidsrichtlijn.⁸⁶ Zij moeten er dan ook zelf voor zorgen dat er doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties beschikbaar zijn voor naleving van de richtlijn. Deze sancties moeten bij niet-naleving van de richtlijn gepaard gaan met doeltreffende herstelmaatregelen.⁸⁷ De lidstaten moeten er ook voor zorgen dat belanghebbenden zich tot een rechter of een bevoegde administratieve instantie kunnen wenden om een marktdeelnemer civielrechtelijk aan te spreken op non-conformiteit en naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften.

Bij het selecteren van de toezichthouders wordt zo veel als mogelijk aangesloten bij de al bestaande toezichtgebieden van de gekozen toezichthouder of een raakvlak met het toezichtgebied. Dit betekent dat voor bankdiensten voor consumenten en voor e-handelsdiensten van financiële aard de AFM als toezichthouder wordt aangewezen. De toezichthouder moet zorgen voor de handhaving, waaronder het nalevingstoezicht en de oplegging van sancties in het geval niet wordt voldaan aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Het toezicht door de toezichthouder kan op verschillende manieren worden uitgeoefend. Allereerst kan het toezicht in het algemeen plaatsvinden op basis van meldingen en signalen van incidenten. Het toezicht kan ook themagericht plaatsvinden. Door bijvoorbeeld specifiek in de financiële sector te toetsen of producten en diensten voldoen aan de toepasselijke regels. De toezichthou-

der kan ook risicogestuurd toetsen. Hierbij spitst het toezicht zich toe op risico's die de toezichthouder al eerder signaleerd heeft. Tot slot kan de toezichthouder ook aansluiten bij gecoördineerde Europese toezichtacties voor bepaalde productgroepen.

Voor wat betreft de sancties in het kader van het bestuursrecht geldt dat de toezichthouder gebruik kan maken van de mogelijkheden die sectorspecifieke wetgeving biedt, samen met de bepalingen van hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht. Voorbeelden hiervan zijn het opleggen van een bestuurlijke boete, een last onder dwangsom of het toepassen van bestuursdwang.

Consumenten kunnen hun vragen en klachten indienen bij de verantwoordelijke toezichthouder. Door de versnippering van het toezicht komt er ook een centrale plaats op een al bestaande pagina van de rijksoverheid met informatie over de toegankelijkheidsrichtlijn.⁸⁸

7.2 Aansprakelijkheid

Individuele eisers en belangenorganisaties hebben twee mogelijkheden om de non-conformiteit van producten en diensten aan het licht te brengen. Allereerst kunnen zij zich tot de bevoegde toezichthouder wenden en melding maken van de non-conformiteit, en de toezichthouder verzoeken om hiertegen op te treden op basis van zijn wettelijke taak. De toezichthouder zal de marktdeelnemer aanspreken op de non-conformiteit met de toegankelijkheidsvoorschriften en kan hierbij een sanctie opleggen zoals een bestuurlijke boete. Zie ook paragraaf 7.1.

Daarnaast hebben belanghebbenden de mogelijkheid om marktdeelnemers civielrechtelijk aan te spreken op non-conformiteit en het niet naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften. Zij kunnen zich hierbij wenden tot de civiele rechter. Via de rechter kunnen consumenten of belangenorganisaties dan naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften proberen af te dwingen.

In de richtlijn of de implementatiewetgeving is niets bepaald over het ontvangen van een schadevergoeding in zo'n procedure. Maar als een consument schade lijdt als gevolg van het feit dat een product of dienst niet voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften, lijkt het aannemelijk dat hij deze schade kan verhalen op de marktdeelnemer die verantwoordelijk is voor de non-conformiteit. De grondslag voor een vordering tot schadevergoeding is dus niet direct gelegen in de toegankelijkheidsvoorschriften. De consument zal voor een vordering tot schadevergoeding aansluiting moeten zoeken bij grondslagen uit het civiele recht. Hierbij kan voor klanten van de bank bij wie sprake is van een tekortkoming in een overeenkomst

⁸⁶ Zie art. 29 onder 1 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁸⁷ Zie art. 30 onder 1 en 2 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁸⁸ Zie www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/plannen-kabinet-producten-en-diensten-toegankelijker-voor-mensen-met-beperking.

met de bank, worden gedacht aan wanprestatie.⁸⁹ Dit artikel verplicht de schuldenaar die op welke wijze dan ook tekortschiet in de nakoming van zijn verbintenissen, de daardoor ontstane schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.

Zowel klanten van de bank als personen die (nog) geen klant zijn bij de bank kunnen bij het niet naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften door de bank mijns inziens mogelijk een beroep doen op onrechtmatige daad.⁹⁰ Voor aansprakelijkheid op grond van art. 6:162 BW moet zijn voldaan aan een vijftal vereisten: onrechtmatige daad, toerekenbaarheid van de daad aan de dader, schade, causaal verband tussen daad en schade, en relativiteit. Het niet naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften levert mijns inziens een onrechtmatige daad op, omdat sprake is van een nalaten in strijd met een wettelijke plicht. Een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht wordt in art. 6:162 lid 2 BW immers aangemerkt als een onrechtmatige daad. De aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond kan er echter voor zorgen dat een daad die onrechtmatig zou zijn, in het concrete geval geheel haar onrechtmatig karakter verliest. Een rechtvaardigingsgrond kan op de wet zijn gebaseerd, zoals bijvoorbeeld een beroep op een wettelijk voorschrift, een wettelijke bevoegdheid, een bevoegd gegeven ambtelijk bevel, zaakwaarneming, overmacht of noodweer. Maar dit is niet noodzakelijk. In dit geval zou een rechtvaardigingsgrond gelegen kunnen zijn in een beroep van de bank op een onevenredige last of een fundamentele wijziging.⁹¹ Voor een beroep op die uitzondering moet de bank wel aan de in paragraaf 4.5 genoemde vereisten voldoen. Het tweede vereiste voor een geslaagd beroep op art. 6:162 BW is toerekening van de daad aan de dader. Hiervan is sprake wanneer de daad is te wijten aan de schuld van de dader of aan een oorzaak die krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Het gaat hierbij overigens enkel om toerekening van de onrechtmatige daad en niet van de schade.⁹² Schuld wordt hierbij opgevat als verwijtbaarheid. Ten derde moet er schade zijn geleden. Hierbij is het voldoende dat er enige schade is geleden. Ten vierde moet er sprake zijn van een causaal verband tussen de daad en de schade. Voor de vestiging van aansprakelijkheid is in het algemeen voldoende dat er tussen de daad en de geleden schade een *condicio sine qua non*-verband bestaat. Tot slot moet zijn voldaan aan het relativiteitsvereiste van art. 6:163 BW: geen verplichting tot schadevergoeding bestaat, wanneer de geschonden norm niet strekt tot bescherming tegen de schade zoals de benadeelde die heeft geleden. Bij schending van wettelijke normen zoals de toegankelijkheidsvoorschriften zal steeds aan de hand van het doel en de strekking van de desbetreffende norm moeten worden bepaald tot welke personen en schade de bescherming zich uitstrekt.

⁸⁹ Art. 6:74 BW.

⁹⁰ Art. 6:162 BW.

⁹¹ Zie art. 14 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁹² HR 20 maart 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC0549, NJ 1993/547 (Bus-sluis).

Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een klant met een visuele beperking die kort voordat hij op reis gaat naar de Verenigde Staten een reisverzekering bij een verzekeraar wil afsluiten via de website van de bank. Het gedeelte van de website waarop de klant deze reisverzekering kan afsluiten, is voorzien van technologie voor het omzetten van tekst naar spraak.⁹³ Enkel het onderdeel over de dekking van de verzekering (alleen dekking in Europa of ook daarbuiten) is niet omgezet naar spraak. Hierdoor heeft de klant niet in de gaten dat hij een reisverzekering met alleen dekking in Europa en niet ook in de Verenigde Staten heeft afgesloten. Tijdens zijn reis lijdt de klant schade die normaliter zou worden gedekt door zijn reisverzekering, maar nu niet wegens onvoldoende dekking. De vraag is nu of de klant de bank met succes kan aanspreken op de non-conformiteit van de website en de door hem geleden schade.

Een verzekering die via een website van de bank wordt afgesloten, kwalificeert als een e-handelsdienst. Zoals in paragraaf 6.1 is vermeld, worden de voorschriften met betrekking tot e-handelsdiensten geïmplementeerd in het BW. Zoals ik eerder in deze paragraaf heb vermeld, moet voor de grondslag voor een vordering tot schadevergoeding aansluiting worden gezocht bij bijvoorbeeld wanprestatie of onrechtmatige daad. In dit geval kan mijns inziens geen sprake zijn van wanprestatie, aangezien er geen sprake is van een tekortkoming in de nakoming van een bestaande overeenkomst door de bank. Los van het feit dat de bank geen partij is bij de verzekeringsovereenkomst, hebben partijen in de verzekeringsovereenkomst juist met elkaar afgesproken dat de verzekering enkel dekking biedt binnen Europa.

Wel kan in dit geval mogelijk sprake zijn van een onrechtmatige daad van de bank. De bank heeft immers verzuimd een toegankelijkheidsvoorschrift na te leven. Dit is in strijd met een wettelijke plicht, namelijk art. 6:230fb lid 1 BW. Hierin is immers vastgelegd dat de bank als dienstverlener de e-handelsdienst moet verrichten in overeenstemming met de toegankelijkheidsvoorschriften. Gelet op het formaat bedrijf dat een bank is en de aard van de benodigde aanpassing, ga ik ervan uit dat een bank in dit geval ook geen beroep kan doen op de uitzonderingsgrond van een onevenredige last of een fundamentele wijziging. De vraag is vervolgens of deze onrechtmatige daad aan de bank kan worden toegerekend. Mijns inziens kan dat. De bank is immers zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de teksten op haar website en de processen voor het afsluiten van een financieel product via haar website. De klant heeft in dit geval ook schade geleden, het derde vereiste. Ook het *condicio sine qua non*-verband tussen de onrechtmatige daad van de bank en de door de klant geleden schade is naar mijn mening in dit geval aanwezig. Als de website van de bank aan de toegankelijkheidsvoorschriften had voldaan, dan had de klant via spraaktechnologie kunnen weten voor welke dekking hij had gekozen. In dat geval kunnen we er mijns inziens van uitgaan dat de klant wel voor de juiste (wereld)dekking had ge-

⁹³ Bijlage I, afdeling II onder b sub i toegankelijkheidsrichtlijn.

kozen. Tot slot het relativiteitsvereiste uit art. 6:163 BW. Strekken de toegankelijkheidsvoorschriften tot bescherming tegen de schade zoals de benadeelde klant die heeft geleden? Hier is mijns inziens in dit geval sprake van. De toegankelijkheidsvoorschriften strekken immers juist ter bescherming van consumenten met een beperking. In dit geval is het mijns inziens dan ook aannemelijk dat de klant de bank met succes aansprakelijk kan stellen voor de door hem geleden schade met als grondslag onrechtmatige daad.

In dit voorbeeld zou de klant mijns inziens ook met succes een beroep kunnen doen op dwaling.⁹⁴ De bank had de klant op de juiste wijze (via spraak) moeten laten weten dat hij slechts dekking in Europa heeft. Bij een juiste voorstelling van zaken (dekking in Europa) zou de klant de verzekeringsovereenkomst niet hebben gesloten. Op grond hiervan kan de klant mijns inziens de verzekeringsovereenkomst vernietigen. Dit betekent ook dat de verzekeraar hem de betaalde verzekeringspremies zou moeten terugbetalen. Op grond van een beroep op dwaling kan de klant echter niet de door hem geleden schade bij de verzekeraar of de bank vorderen. Een beroep op dwaling gaat de klant in dit geval dus niet helpen. De terug te betalen premies staan immers niet in verhouding tot de door de klant geleden schade.

De situatie kan natuurlijk ook bestaan dat wederom een visueel beperkte klant vanwege de non-conformiteit van de website van de bank helemaal niet in staat is gebleken een bepaald bankproduct af te sluiten. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat de klant een grote som geld op zijn betaalrekening heeft staan waarvoor hij graag een spaarrekening wil afsluiten, zodat hij rente over zijn tegoed ontvangt. Als de klantflow voor het openen van een spaarrekening nog niet is voorzien van de techniek om beeld om te zetten in spraak, kan de visueel beperkte klant uit het voorbeeld geen spaarrekening openen bij deze bank via de website. Hij loopt hierdoor rente-inkomsten mis. Vormt dit een reden voor de klant om de bank met succes aansprakelijk te stellen via de civiele rechter? Ook hier geldt weer dat de vordering van de klant om de misgelopen rente vergoed te krijgen niet alleen kan worden gebaseerd op de toegankelijkheidsvoorschriften, maar dat ook moet worden aangesloten bij wanprestatie of onrechtmatige daad. Er bestaat (nog) geen spaarovereenkomst tussen de bank en de klant, dus er kan geen sprake zijn van wanprestatie.

Er kan wellicht wel sprake zijn van een onrechtmatige daad. Om te bepalen of de bank aansprakelijk kan worden gesteld op grond van onrechtmatige daad, bespreek ik de vereisten die ik hiervoor in deze paragraaf al heb vermeld. Ook hier gaat het weer om het openen van een bankproduct via de website van de bank. Dit kwalificeert weer als een e-handelsdienst. Op grond van het BW⁹⁵ moet de bank de e-handelsdienst inrichten volgens de toegankelijkheidsvoorschriften. Dat is hier niet

het geval, want de flow voor het openen van een spaarrekening via de bankwebsite is slechts toegankelijk via één zintuiglijk kanaal, te weten zicht. Dit is in strijd met een wettelijke plicht. Ook hier kan de bank mijns inziens weer geen beroep doen op de uitzonderingsgronden onevenredige last en fundamentele wijziging. Er is dan ook sprake van een onrechtmatige daad van de bank. Ook deze onrechtmatige daad kan mijns inziens aan de bank worden toegerekend. De bank is immers zelf verantwoordelijk voor de inhoud van haar website. De klant heeft schade geleden als gevolg van de onrechtmatige daad van de bank. Hij is immers rente-inkomsten misgelopen. Er is in dit geval ook sprake van causaal verband tussen de onrechtmatige daad van de bank en de door de klant misgelopen rente. Als de klantflow immers wel was voorzien van spraaktechnologie, dan had de klant wel een spaarrekening kunnen openen en had hij rente-inkomsten gehad. Tot slot is in dit geval mijns inziens ook voldaan aan het relativiteitsvereiste uit art. 6:163 BW. Het toegankelijkheidsvoorschrift dat de bank niet heeft nageleefd, strekt immers ter bescherming van deze visueel beperkte klant. Ik ga er dan ook van uit dat de klant de bank succesvol aansprakelijk kan stellen voor de door hem geleden schade op grond van onrechtmatige daad.

Bij het bepalen van de hoogte van de door de bank te vergoeden schade komt echter nog wel de vraag aan de orde of er geen sprake is van eigen schuld aan de zijde van de klant, waardoor de door de bank te vergoeden schade mogelijk wordt beperkt.⁹⁶ In dit geval kan de bank mijns inziens met succes een beroep doen op het eigenschuldverweer. De klant had er immers ook voor kunnen kiezen om een spaarrekening te openen bij een andere bank, waarvan de website wel volledig door middel van spraak kan worden bezocht. Bovendien had de klant ook via de telefoon of een bezoek aan een bankfiliaal kunnen proberen om zijn spaarrekening alsnog geopend te krijgen. In deze situatie is het mijns inziens dan ook maar de vraag of de rechter zonder meer een schadevergoeding zal toekennen aan de klant.

De Raad voor de rechtspraak geeft overigens aan niet te verwachten dat er snel vorderingen inzake de toegankelijkheidsrichtlijn worden ingediend bij de civiele rechter. De Raad verwacht dat consumenten eerder een klacht zullen indienen bij de toezichthouder.⁹⁷

Tot slot is de volgende overweging in de toegankelijkheidsrichtlijn nog opvallend:

‘De lidstaten moeten ervoor zorgen dat er, overeenkomstig het bestaande Unierecht, alternatieve mechanismen voor geschillenbeslechting voorhanden zijn aan de hand waarvan een oplossing kan worden gevonden voor beweerde non-conformiteit met deze richtlijn voordat een vordering

⁹⁴ Art. 6:228 lid 1 onder b BW.

⁹⁵ Art. 6:230fb lid 1 BW.

⁹⁶ Art. 6:101 lid 1 BW.

⁹⁷ Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3, p. 33.

wordt ingesteld voor de rechter of een bevoegde administratieve instantie.⁹⁸

De Nederlandse wetgever gaat hier in de toelichting op de implementatiewetgeving niet verder op in. De verwachting is echter dat hier voor financiële producten en diensten wordt verwezen naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).⁹⁹ Kifid helpt problemen op te lossen tussen consumenten en hun bank, verzekeraar, tussenpersoon of andere financiële dienstverlener. Kifid helpt ook met het oplossen van problemen tussen ondernemers of zzp'ers en hun bank of financier met betrekking tot een kleine zakelijke of alternatieve financiering. Dat gebeurt door bemiddeling of door een (meestal) juridisch bindende uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid.

8 Conclusie

8.1 De toegankelijkheidsrichtlijn

Banken moeten vanaf 28 juni 2025 voldoen aan de voorschriften die voortvloeien uit de toegankelijkheidsrichtlijn. Zij moeten hun producten en diensten voor die datum hierop hebben aangepast. Voor zelfbedieningsterminals en e-handelsdiensten geldt een overgangperiode. De richtlijn bevat veel voorschriften die in verschillende Nederlandse wetten worden geïmplementeerd. Deze versnippering van de implementatie maakt de naleving van de voorschriften wat lastiger.

Bijzonder is de keuze van de Nederlandse wetgever om (vooral nog) geen gebruik te maken van de lidstaatoptie inzake de bebouwde omgeving. De producten en diensten van banken moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften, terwijl de bankfilialen hier niet aan hoeven te voldoen. Een toegankelijke geldautomaat is voor veel mensen met een beperking nutteloos als ze het bankgebouw niet kunnen betreden door fysieke ontoegankelijkheid van het gebouw. Daarnaast zou het wenselijk zijn als er meer duidelijkheid wordt gecreëerd over de status van de spaarrekening met een vaste tegenrekening.

Al met al ga ik ervan uit dat personen met een handicap gebaat zijn bij de toegankelijkheidsrichtlijn en dat dit voor hen een mooie stap voorwaarts is.

8.2 De banken

De vier grootbanken¹⁰⁰ hebben in het Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer¹⁰¹ van januari 2023 inmiddels toegezegd dat zij de toegankelijkheidsvoorschriften gaan implementeren per juni 2025. In dit commitment garanderen de banken verder dat hun niet-digitale klan-

gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten, zolang als dat nodig is. Verder gaan zij een meerjarig commitment aan dat bestaat uit drie speerpunten: beschikbare diensten en hulp voor iedereen, de zichtbaarheid hiervan en samenwerking met maatschappelijke organisaties. Hiertoe zeggen banken onder andere toe hun telefonische dienstverlening te verbeteren en zich te gaan inzetten voor de uitbreiding van en de aansluiting op bestaande lokale informatiepunten. Daarnaast zeggen ze toe de drempels voor het vragen van hulp te verlagen door het ontwikkelen van een gezamenlijke 'toegankelijkheidsroute', zodat klanten de juiste hulp kunnen krijgen en vinden voor hun toegang tot hun dagelijkse bankzaken. Tot slot gaan de banken inzetten op samenwerking met maatschappelijke organisaties zoals de Alliantie Digitaal Samenleven om het brede maatschappelijke probleem aan te pakken.

Andere banken worden uitgenodigd om zich aan te sluiten bij dit commitment.

⁹⁸ Overweging 99 toegankelijkheidsrichtlijn.

⁹⁹ Zie www.kifid.nl.

¹⁰⁰ ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank.

¹⁰¹ Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer van de Nederlandse Vereniging van Banken en de Betaalvereniging Nederland: www.nvb.nl/media/5501/commitment-banken-beter-toegankelijk-betalingsverkeer.pdf.