

De European Accessibility Act ('EAA'):

De voornaamste uitdagingen voor banken

Jaarcongres Betaalvereniging Nederland 2023

Michel van Bommel
15 november 2023

De EAA in +/- 15 minuten...

- ☐ doel en hoofdlijnen van de EAA;
- ☐ WCAG en de relatie met de EAA;
- ☐ highlights van de nieuwe regels;
- ☐ uitdagingen voor de sector;
- ☐ activiteiten Betaalvereniging.

590



28 juni 2025
In werking treden EAA

Doel van de European Accessibility Act

“ (...) moet er voor zorgen dat mensen met een (functie)beperking in de hele Europese Unie dezelfde (online) mogelijkheden en gebruikservaring hebben als mensen zonder (functie)beperking. ”

- European Accessibility Act, 2019
European Commission



De EAA geldt voor een breed scala aan producten en diensten

- Tickets en incheckautomaten;
- Geldautomaten en andere betaalterminals (hard- en software);
- PC's en besturingssystemen;
- Smartphones, tablets en tv-apparatuur;
- Bankdiensten voor consumenten;
- E-books en speciale software;
- E-commerce diensten; en
- Lucht-, bus-, spoor- en watervervoer voor passagiersvervoer.



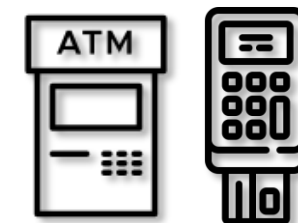
De EAA geldt voor een breed scala aan producten en diensten: betalingsverkeer gerelateerd...

- Tickets en incheckautomaten;
- Geldautomaten en andere betaalterminals* (hard- en software);
- PC's en besturingssystemen;
- Smartphones, tablets en tv-apparatuur;
- Bankdiensten voor consumenten**;
- E-books en speciale software;
- E-commerce diensten***; en
- Lucht-, bus-, spoor- en watervervoer voor passagiersvervoer.

* Toezichthouder is de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (voormalig Agentschap Telecom)

** Toezichthouder is de AFM

*** Toezichthouders voor 'e-commerce diensten' zijn AFM en ACM (ACM voor zover geen sprake is van financiële diensten of activiteiten en AFM voor zover wel sprake is van financiële diensten of activiteiten)



De 'specs' van de EAA en de relatie met 'WCAG'

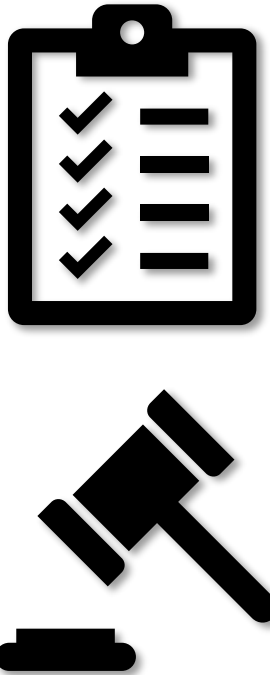


De 'specs' van de EAA en de relatie met de 'WCAG'

De EAA ...

- ✓ ... is op **17 april 2019 goedgekeurd** door het Europees Parlement;
- ✓ ... is een **Richtlijn** en wordt dus **omgezet** in lokale wetgeving;
- ✓ ... is qua eisen grotendeels *gebaseerd* op de internationale **Web Content Accessibility Guidelines ('WCAG')***

*de WCAG is ontwikkeld en wordt beheerd door  (World Wide Web Consortium) — { Bekend van o.a.:
HTML
XHTML
XML
CSS



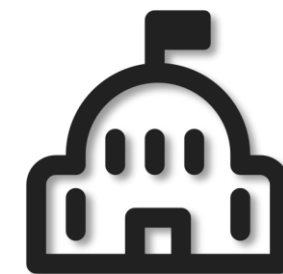
Hoe zit het in Nederland?



... verwerking in de 'Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten'

- Moet op **28 juni 2025** geïmplementeerd zijn in nationale wetgeving;
- In 2022 heeft er een **consultatie** plaatsgevonden over de implementatiewet;
- In september 2023 **niet controversieel** verklaard;
- **Het is nu wachten** op de definitieve wet aanpassingen*.

* Warenwet, het Burgerlijk Wetboek, Wft, Telecommunicatiewet, de wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en de wet handhaving consumentenbescherming



Juridische kaders van de EAA: overheid al lang 'aan de beurt', 28 juni 2025 is D-day voor private sector

- Geldt al **sinds juni 2018** voor overheids- en semioverheidsinstellingen ('Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid overheid');
 - WCAG richtlijnen;
 - Toegankelijkheidsverklaring in register (www.toegankelijkheidsverklaring.nl).
- Vanaf **28 juni 2025** geldend voor de private sector ('de 'Implementatiewet');
- *Alle* producten verkocht in de Europese Unie moeten voldoen (impact op importeur en distributeur/leverancier).



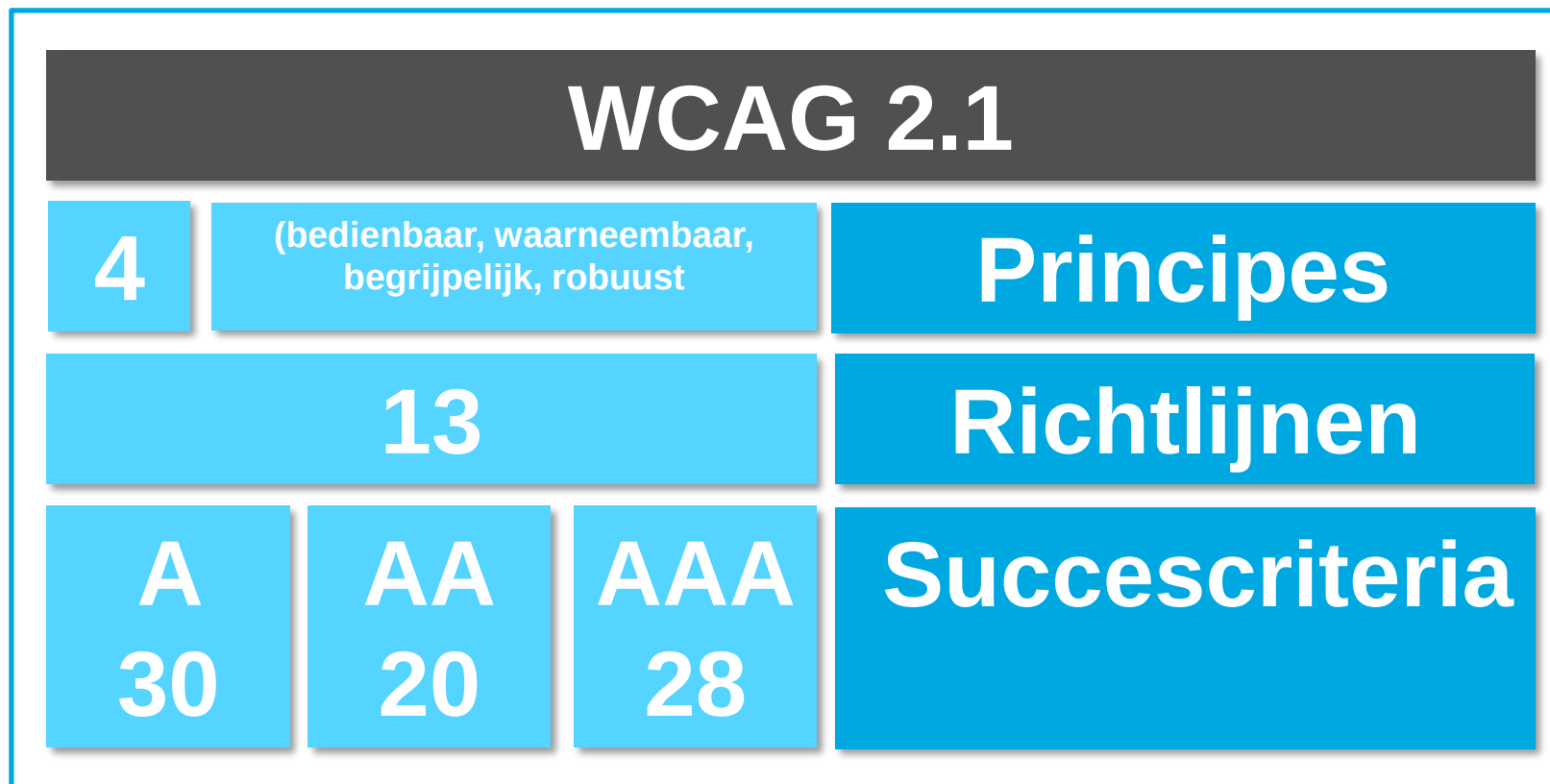
Kaders van de WCAG 2.1*: principes, richtlijnen en succescriteria

- De WCAG-standaard bestaat uit **4 principes**:
 - 1. Bedienbaar**: Gebruikers moeten de interface goed kunnen bedienen;
 - 2. Waarneembaar**: Gebruikers moeten in staat zijn informatie waar te nemen;
 - 3. Begrijpelijk**: Content en bediening moeten begrijpelijk zijn;
 - 4. Robuust**: Content moet goed verwerkt, begrepen en getoond worden (door browsers en screenreaders);
- **En... 13 richtlijnen en 78 succescriteria op 3 niveaus**

Must Have (A) – Should Have (AA) – Good to Have (AAA) > niveau **AA** verplicht.

***Versie 2.2** (9 extra succescriteria) is net gefinaliseerd; verwachting is dat dit snel de nieuwe (Europese) standaard wordt.

Kaders van de WCAG 2.1: principes, richtlijnen en succescriteria II



Enkele highlights nieuwe regels: procedures, non-conformiteit, B2, informatie

- Geldt dus voor **websites en diensten op mobiele apparatuur** inclusief **identificatiemethoden** en **elektronische handtekeningen**;
- **Procedures** nodig die ervoor zorgen dat de diensten toegankelijk zijn en blijven;
- Bankdiensten maken hun informatie begrijpelijk: **B2 (taal)niveau**;
- **Non-conformiteit**: tref maatregelen om de dienst in overeenstemming te brengen met de toepasselijke voorschriften en toezichthouder(s) op de hoogte brengen. Anders **boetes**?





Klacht leidt tot boete

(What happens in the US stays in the US...?)

Beyoncé's Parkwood Entertainment
sued over **website accessibility**

A lawsuit claims beyonce.com violates the Americans With Disabilities Act by failing to accommodate visually impaired users



Amazon Class Action Lawsuit Says **Website Not Accessible** to the Blind



Court finds Domino's Pizza Violated the ADA by
Having an **Inaccessible Website and Orders WCAG Compliance**



“ Website Accessibility Lawsuits Rising Exponentially In
2023 According To Latest Data ”

- Forbes, juni 2023

Enkele highlights nieuwe regels (II): identificatiemethoden, websites en diensten, algemene voorwaarden, bewaarplicht

- **Helpdesks en callcenters** moeten op toegankelijke wijze informatie over de toegankelijkheid van de dienst geven;
- **Personeelsleden zijn en blijven getraind** zodat ze informatie en advies kunnen geven over het gebruik van de toegankelijke producten en diensten;
- **Informatie bewaren** zolang dienst wordt aangeboden;
- **Algemene beschrijving van de dienst** in toegankelijk format, toelichting hoe de dienst werkt en beschrijving hoe aan de eisen wordt voldaan (als onderdeel in bijvoorbeeld algemene voorwaarden).



So far so good?!



We weten nu...

- ✓ doel en hoofdlijnen van de EAA;
- ✓ WCAG en de relatie met de EAA;
- ✓ highlights van de nieuwe regels;
- ❑ uitdagingen voor de sector;
- ❑ activiteiten Betaalvereniging.



Uitdagingen voor de sector

‘Passen en meten’



Wat zijn nu de belangrijkste uitdagingen voor de sector?

Het is soms 'passen en meten'...

- ❑ **Interpretaties**; o.a. bankpassen/creditcards, brochures, dagafschriften, Pdf-bestanden (contracten, voorwaarden, archief), klantgesprekken (beeldbankieren/software), brieven;
- ❑ Eisen voor **apps specifiek** vs. eisen voor websites;
- ❑ Toetsen **subjectieve** elementen WCAG (bijv. audiodescriptie, ondertitels);
- ❑ Tijdlijnen vs. overgangstermijn; wanneer is een product of dienst 'nieuw'?



Wat zijn nu de belangrijkste uitdagingen voor de sector?

Het is soms 'passen en meten'... (II)

- ❑ **Meldplicht** en rapportage bij non-conformiteit;
- ❑ **Tegenstrijdigheden**: zorgplichtcommunicatie moet vaak verplicht per *fysieke* brief plaatsvinden;
- ❑ **Balans** innovatie, gebruiksgemak en toegankelijkheid;
- ❑ Tijdskritische drempels vs. fraude;
- ❑ Betaal-/pinautomaten; **ketenimpact** en ketenverantwoordelijkheid;
- ❑ Organisatorische borging, rapportage en monitoring.



Balans veiligheid | gebruiksgemak | individu

- ❑ Toegankelijkheid moet veiligheid niet in het geding brengen (en vice versa);
- ❑ D€, open finance, open banking, wallets, eID, wero (EPI), iDEAL, ...
- ❑ Uitdagingen bij **Strong Customer Authentication**;
 - ❑ Ook in nieuw Europees wetsvoorstel **PSR** (*Payment Services Regulation*)*;
- ❑ *Balancing act* **gebruiksgemak**, veiligheid en EAA eisen.

* voorheen PSD2





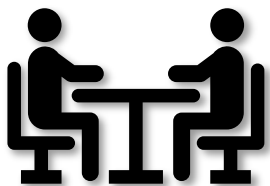
Activiteiten Betaalvereniging:

Taskforce analyseert, interpreteert en bespreekt wetgeving

Wat doen wij binnen de Betaalvereniging? De Taskforce

Taskforce EAA sinds begin '23 (opvolger van de Wg Toegankelijkheid en Inclusiviteit, WTI); werkstroom onder **Programma Toegankelijk Bankieren** (NVB/Betaalvereniging):

- **Interpreteren** EAA;
 - **Actief helpen** bij implementatie waar en wanneer gewenst;
 - Inschakelen **externe experts**;
 - **Informer**en over (relevante) ontwikkelingen op het gebied van toegankelijkheidswetgeving.
- **Afstemming** en delen van gezamenlijke visies, kennis en interbancaire issues;
- **Samen optrekken** wanneer gesprekken nodig zijn met bijv. ministeries, toezichthouders, e.a.; en
- **Oplossingen** aandragen.



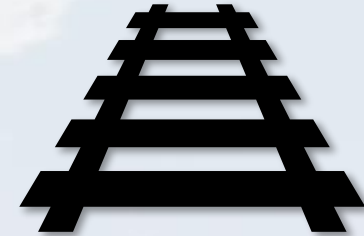


Results

Welke resultaten hebben wij in 2023 bereikt ?

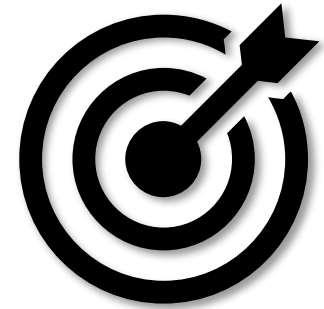
- ✓ Opstellen **issuetracker**;
- ✓ *Discussion papers* t.b.v. gesprekken toezichthouders, ministeries, e.a.
- ✓ Overleg en werksessies **externe consultants/experts**;
- ✓ Juridische sub werkgroep;
- ✓ Delen van best practices en **interpretaties** omtrent EAA;
- ✓ Informatiesessies (US Bank);
- ✓ **Ronde tafelgesprek** met toezichthouder AFM; en
- ✓ Via Werkgroep Juridische Zaken Betaalvereniging (WJZB) **input op PSR/PSD3 consultaties** (specifiek op EAA onderdelen).

Overall is de sector 'on track' maar zitten de spreekwoordelijke uitdagingen in een aantal (belangrijke) details



Wat uiteindelijk moet leiden tot...

- ☞ Duiding op vragen, issues en onduidelijkheden;
 - ☞ In gesprek blijven met toezichthouder, doelgroepen en delen interpretaties;
 - ☞ Leren wat werkt en wat niet;
 - ☞ Samen ‘optrekken’ waar en wanneer mogelijk;
 - ☞ ‘*Common ground*’ voor volgen EAA eisen; en
- ... goed begrip van en goede inbedding EAA eisen in DNA van de dagelijkse (digitale) bankzaken.**





***Bedankt voor
de aandacht!***

Wat valt er dan allemaal onder diensten...?

- Leningen, hypotheeken, beleggingen en andere kredietovereenkomsten;
- Betaalrekeningen en alle diensten die daarbij horen;
- Uitvoeren van transacties of het opnemen/storten van contant geld;
- Elektronisch geld, zoals het uitgeven van kadokaarten;
- Electronic Money Tokens (crypto's die hun waarde koppelen aan “gewoon” geld);
- Nevendiensten, onder andere:
 - beleggingsadvies en portefeuillebeheer;
 - valutawisseldiensten die bij beleggingen horen;
 - onderzoek rondom beleggingen, financiële analyses en aanbevelingen over transacties;
 - bewaren en beheren van financiële instrumenten voor consumenten;
 - het ontvangen, doorgeven en uitvoeren van orders voor consumenten;
 - kredieten en leningen voor beleggers.



- **Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)**
 - Digitoegankelijk is de Nederlandse naam voor de Europese Norm EN 301 549;
 - EN 301 549 verwijst naar de technische standaard WCAG 2.1 van W3C die specificeert hoe content op websites, in webapplicaties en in documenten toegankelijk kunnen worden gemaakt. Daarnaast beschrijft EN 301 549 instructies voor het inkopen van toegankelijke producten en diensten;
 - WCAG 2.1 is de internationale standaard voor toegankelijkheid. WCAG 2.1 niveau A en AA is onderdeel van Europese richtlijn EN 301 549. Omdat EN 301 549 vooral wordt gebruikt door inkopers en WCAG vooral door techneuten worden beiden genoemd als standaard om onduidelijkheden weg te nemen;
 - EN301549 refereert sinds 2018 DIRECT naar WCAG 2.1.