



Toezicht ACM op de Toegankelijkheidsrichtlijn

Özlem Sehirli, Corinna van der Spek, Hanneke van Rooijen
Autoriteit Consument en Markt

Programma

Introductie ACM en toezicht op toegankelijkheid

De toegankelijkheidsregels op hoofdlijnen

Veelgestelde vragen

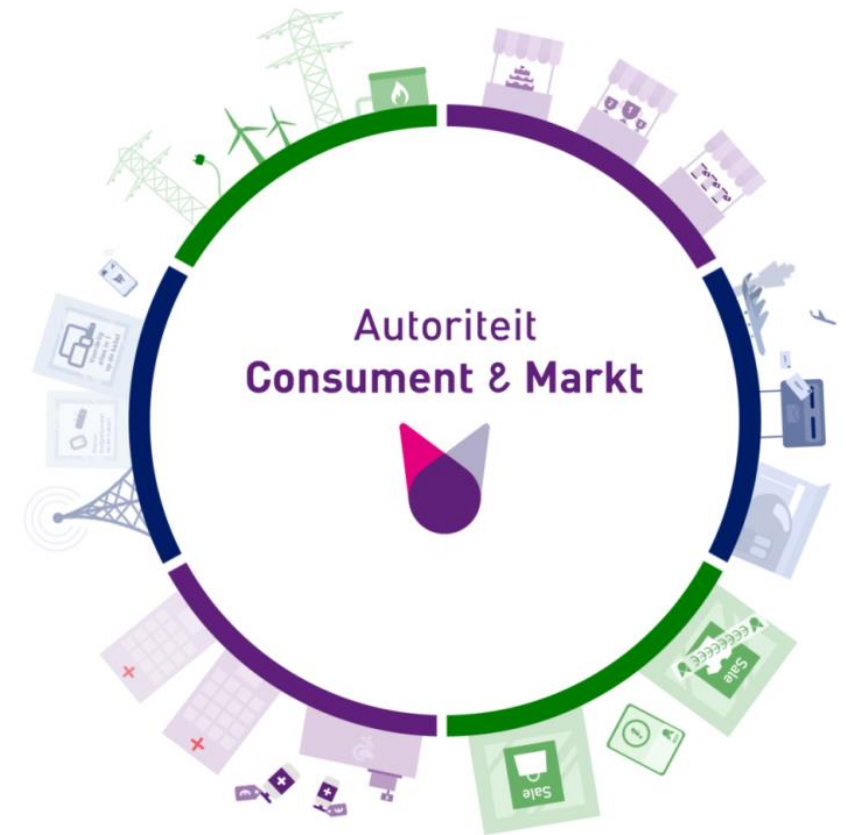
Overige vragen



Introductie

De ACM en consumentenbescherming

- Toezichthouder op Nederlandse economie:
 - Consumentenbescherming
- Maar ook:
 - Mededinging en sectorspecifiek toezicht
- De ACM zorgt ervoor dat consumenten met vertrouwen producten en diensten kunnen kopen
- En let daarbij vooral op bedrijven die
 - Misleiden of agressief bejegenen
 - Consumenten hun rechten ontzeggen



Europese Toegankelijkheidsrichtlijn



EU Richtlijn 2019/882 over toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten + Nederlandse Implementatiewet.



Vanaf 28 juni 2025 gaat de ACM toezicht houden op de toegankelijkheid van e-handelsdiensten en elektronische communicatiediensten.



Projectteam bereidt toezicht voor.

Wat is het belang van de richtlijn?

“Volledige en effectieve participatie door betere toegang tot producten en diensten”



Voor ruim 2,5 miljoen mensen in Nederland

Hoe staat het er voor? (1) – Webwinkelonderzoek Level Level

[Home](#) >

WEBWINKEL TOEGANKELIJKHEIDSONDERZOEK 2025

Tien weken tot European Accessibility Act: grootste webwinkels van Nederland maken stappen, maar zijn nog niet voldoende toegankelijk



*“Het is mooi om te zien dat we al sterk scoren op het gebied van toegankelijkheid, maar we zijn er nog niet. **Toegankelijkheid is voor ons geen verplichting, maar een kans om iedereen, ongeacht fysieke of technische beperkingen, een gelijkwaardige online ervaring te bieden**”*

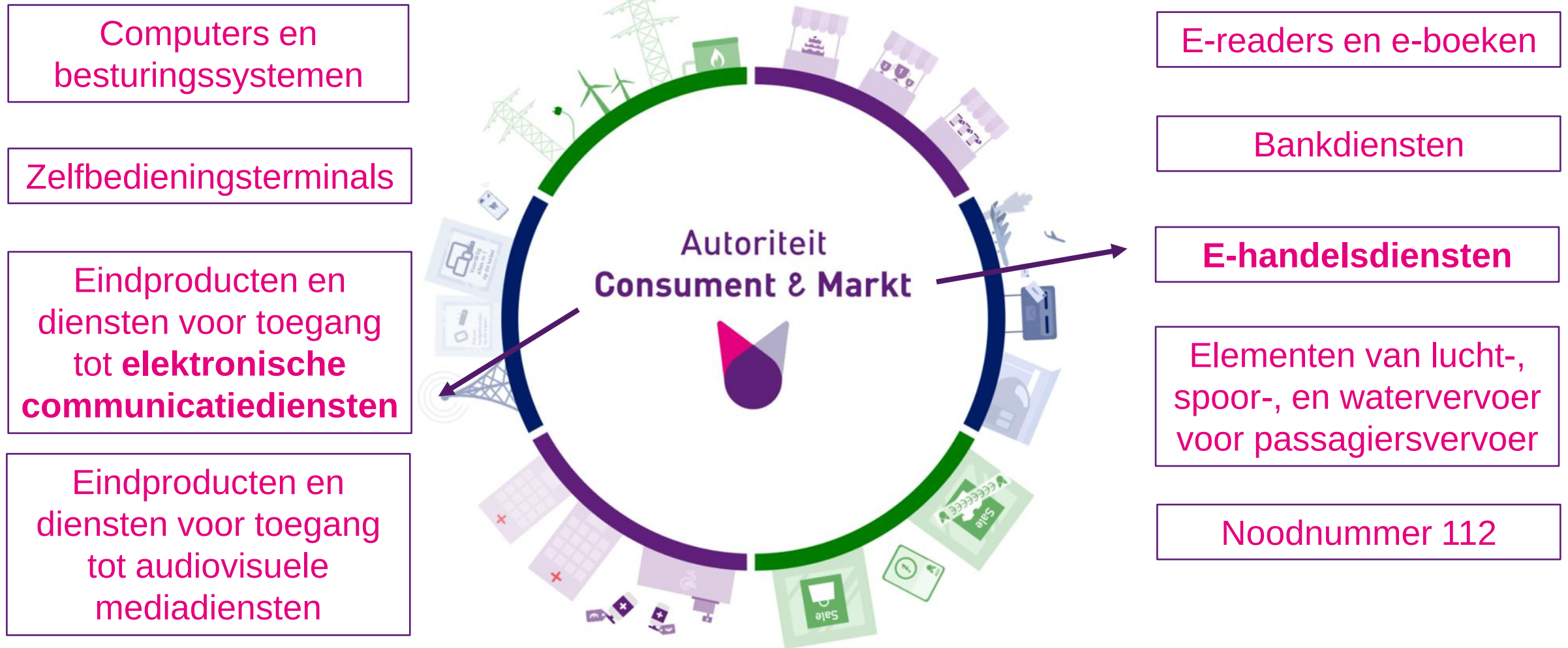
Hoe staat het er voor? (2) ACM-onderzoek

- De grotere meerderheid van de deelnemers vindt toegankelijkheid belangrijk
- Meeste webshops denken dat ze het kunnen
- Gaan aan de slag
- Maar: veel onbekendheid met belangrijkste richtlijnen (= WCAG)



Toegankelijkheidsregels op hoofdlijnen

Over welke producten en diensten gaat het?



Wat zijn e-handelsdiensten?



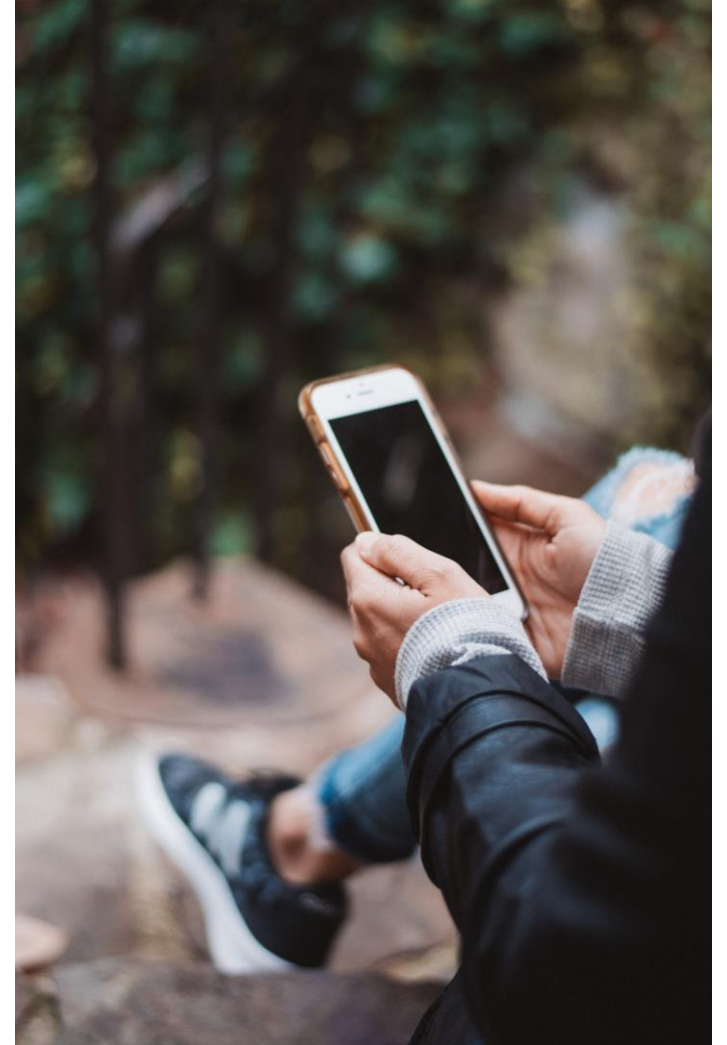
- ...“met het oog op het sluiten van een consumentenovereenkomst”

Bijvoorbeeld:

- Webwinkels of platforms die spullen verkopen (zoals kleding of boodschappen);
- Online aanbieden van abonnementen;
- Online aanbieden van contracten (zoals voor de levering van energie, water of internet).

Wat zijn elektronische communicatiediensten?

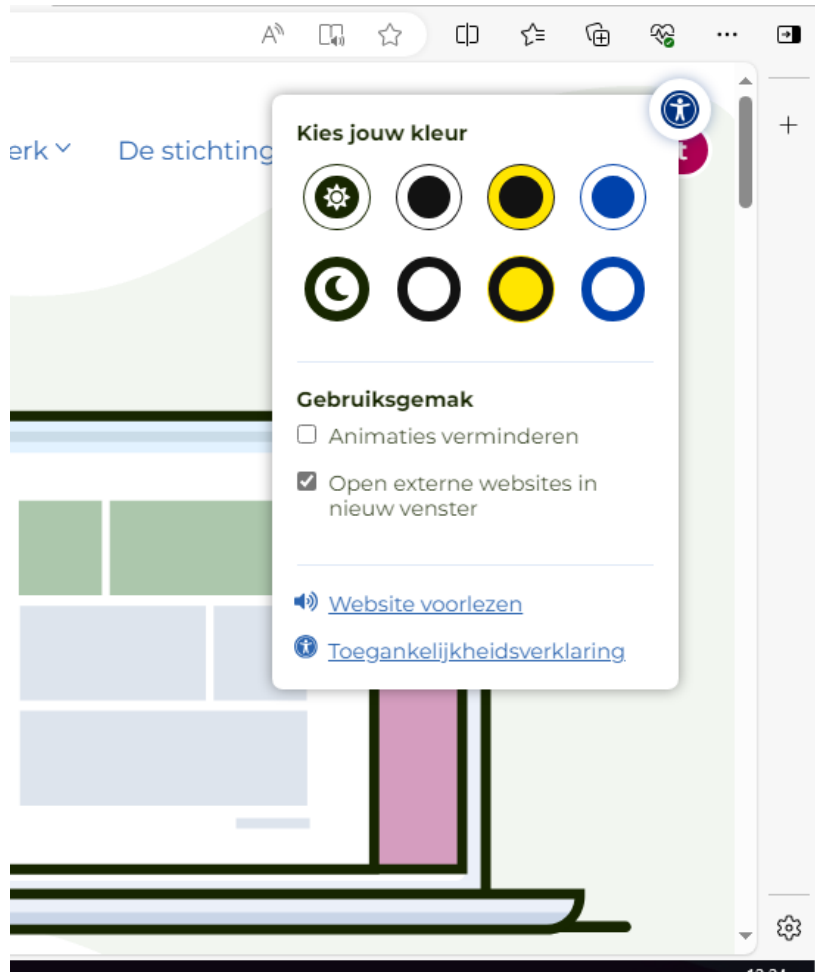
- Definitie omvat zowel traditionele telefoniediensten als communicatiediensten via het internet. Denk aan:
 - Traditioneel via bellen en sms-en;
 - Communicatie via het internet zoals whatsapp, signal, maar ook videobellen via zoom of webex;



Wie moet voldoen?

- Alle marktdeelnemers zorgen dat ze uitsluitend producten en diensten op de markt brengen die voldoen.
- Enkele uitzonderingen:
 - Micro-ondernemingen (<10 werknemers + jaaromzet van max. €2 mln);
 - Marktdeelnemers voor wie naleving een fundamentele wijziging van product of dienst vereist;
 - Marktdeelnemers voor wie naleving een onevenredige last oplevert.

Waaraan moeten e-handelsdiensten en elektronische communicatiediensten voldoen?



De websites, apps en ondersteunende diensten moeten toegankelijk zijn volgens de 4 principes van toegankelijkheid:

- **waarneembaar,**
- **bedienbaar,**
- **begrijpelijk,**
- **robuust.**

Andere verplichtingen voor e-handelsdiensten en elektronische communicatiediensten

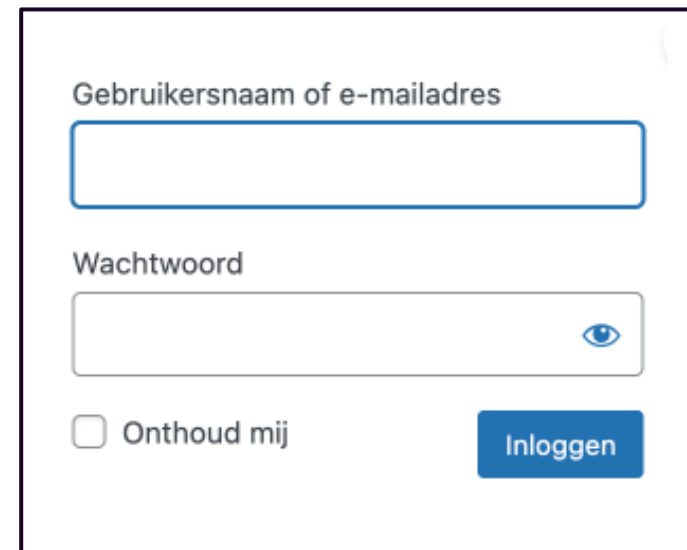
- Toegankelijkheidsverklaring publiceren
- Melden bij de ACM als dienstverlening niet aan de eisen voldoet



Specifieke verplichtingen e-handelsdiensten

Informeren over
toegankelijkheid van
producten en diensten die
ze verkopen

Zorgen dat
identificatiemethoden en
betaalmethoden
toegankelijk zijn



Gebruikersnaam of e-mailadres

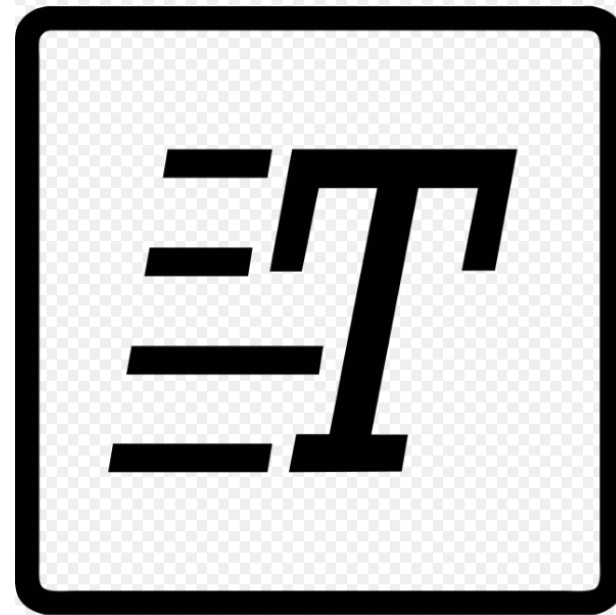
Wachtwoord

☐ Onthoud mij

Inloggen

Specifieke verplichtingen elektronische communicatiediensten

- Zorgen voor realtime tekst bij telefoongesprekken
- Zorgen voor totale conversatie bij videobellen en oproepen naar 112



Guidance door ACM

- Nieuwe regelgeving
- Bedrijven op weg helpen
- Uitbreiden en aansluiten bij vragen bedrijven (en consumenten)

Hier te bekijken:

- [Toegankelijkheid van websites en apps | ACM](#)



Veelgestelde vragen

Is er een overgangstermijn?

- Nee
- Diensten moeten per 28 juni 2025 toegankelijk zijn
- Overgangstermijn van maximaal 5 jaar voor producten die bij het verlenen van diensten worden gebruikt



Wat verwacht de ACM (minimaal) van bedrijven?

- U bent goed voorbereid en hebt al stappen gezet om per 28 juni 2025 te kunnen voldoen aan de EAA
 - U kent de voorschriften uit de wet
 - U heeft een plan welke stappen nodig zijn om te voldoen
 - Verantwoordelijkheid voor toegankelijkheid en de EAA zijn in de organisatie voldoende en blijvend belegd

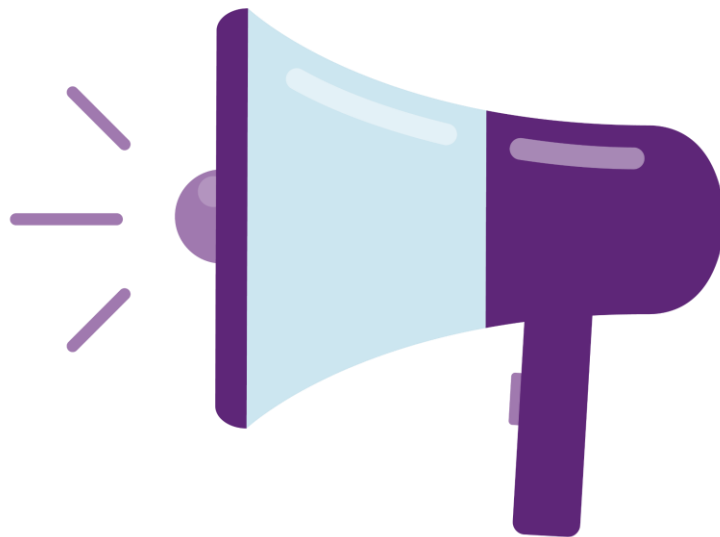
Gaat de ACM boetes uitdelen?

Wat de ACM gaat doen:

- Toezicht houden vanaf 28 juni 2025
- Zowel proactief als naar aanleiding van meldingen
- Aanpak afhankelijk van ernst problemen en mate waarin bedrijf zich inzet om problemen op te lossen



Wat gebeurt er als ik meld dat ik niet voldoe?



Melden is een pre!

Voorwaarde: Er ligt een
gedegen plan

Wanneer is sprake van een onevenredige last?

- Niet snel...
- Gebrek aan tijd en kennis geen reden om niet te voldoen
- Altijd zoveel mogelijk wel doen
- Bijlage VI van de EAA somt de omstandigheden op die moeten worden afgewogen



Hoe moet de toegankelijkheidsverklaring eruit zien?

Leg uit, zowel schriftelijk als in geluid:

- Wat uw dienst inhoudt
- Hoe uw dienst werkt
- Hoe de dienst aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoet
- Hoe u zorgt dat uw dienst toegankelijk blijft



Heb ik een certificaat nodig?

- (Verplichtingen) EAA niet gelijk aan Wet Digitale Overheid (2018)
- Geen certificaat nodig
 - EAA kent geen stelsel van certificering
- Doelstellingen komen wel overeen
- WCAG-normen als standaard
- Daarnaast aanvullende eisen uit EAA

An abstract graphic on a dark purple background. It features a large, light purple circle at the bottom. Overlapping the top of this circle is a white, teardrop-shaped area. To the left of the white area is a bright pink triangle pointing towards the top left. To the right of the white area is a smaller, light purple triangle pointing towards the top right. The text "Andere vragen?" is centered within the white area.

Andere
vragen?