

## CONSULTATIEREACTIE

### Reactie van de Nederlandse Vereniging van Banken en Betaalvereniging Nederland op het Implementatiebesluit toegankelijkheid bankdiensten

Datum: 14 oktober 2022

---

#### Inleiding

De Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB) en Betaalvereniging Nederland (hierna: BVN) hebben met interesse kennisgenomen van het Implementatiebesluit toegankelijkheid bankdiensten (hierna: Implementatiebesluit). De NVB en BVN maken graag gebruik van de mogelijkheid te reageren op het consultatiedocument.

#### 1. [Nota van toelichting: art. 32ac Bgfo](#)

Op p. 7 van de Nota van Toelichting is het volgende opgenomen:

*Een verlener van een bankdienst dient bijvoorbeeld ervoor te zorgen dat informatie begrijpelijk is (maximaal B1 niveau) en elektronische ondertekening mogelijk te maken.*

Deze tekst lijkt ervan uit te gaan dat de geadresseerden van de norm verplicht zijn om “elektronische ondertekening” mogelijk te maken. Bijlage 1, afdeling IV, onder e) sub i) van de European Accessibility Act (hierna EAA) verplicht echter **niet** tot het aanbieden van “elektronische ondertekening”. Maar als “identificatiemethoden, elektronische ondertekening, beveiliging en betalingsdiensten” worden aangeboden, dan moeten die “waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn”.<sup>1</sup>

Het zou daarnaast duidelijk moeten zijn dat diensten die een bepaalde verwevenheid hebben met een bankdienst, zoals het passeren van een hypotheekakte bij een hypotheecair krediet, niet onder dit artikel vallen. Daarnaast merken de NVB en BVN op dat het uit de tekst van het Implementatiebesluit onduidelijk is of alle bankdiensten elektronisch zouden moeten worden aangeboden.

De opmerking “elektronische ondertekening mogelijk te maken”, suggereert een verplichte introductie van elektronische ondertekeningmethoden. Zo'n verplichting is niet aanwezig in het voorgestelde art. 32ac of in de richtlijn. De NVB en BVN nemen aan dat als er een elektronische ondertekening wordt aangeboden, dat de methode van ondertekenen dan moet voldoen aan de eisen van de EAA, namelijk dat deze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust is.

---

<sup>1</sup> Deze tekst luidt (in Nederlands en Engels):

*e) bankdiensten voor consumenten:*

*i) door te zorgen voor identificatiemethoden, elektronische ondertekening, beveiliging en betalingsdiensten die waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn;*

*(e) Consumer banking services:*

*(i) providing identification methods, electronic signatures, security, and payment services which are perceivable, operable, understandable and robust*

Overigens wordt in deze passage *maximaal B1 niveau* benoemd. Gezien het feit dat de concepttekst van het Bgfo *maximaal B2 niveau* benoemt, gaan we ervan uit dat er hier ook *maximaal B2 niveau* wordt bedoeld.

**Voorstel:** De NVB en BVN stellen voor om de betreffende passage aan te passen zodat duidelijk is dat er geen verplichting is tot de implementatie van elektronische ondertekenmethodes en dat het beoogde taalniveau B2 betreft.

#### 2. Art. 32ac lid 1 en 2 Bgfo

De NVB en BVN pleiten voor een verduidelijking van het begrippen 'non conformiteit' en 'onmiddellijk' in het Implementatiebesluit. De NVB en BVN begrijpen dat als een (gehele) dienst niet beschikbaar is conform de toegankelijkheidseisen dat dit gemeld moet worden. Wel stellen wij vraagtekens bij het onmiddellijk informeren als bijvoorbeeld een aspect ontbreekt, zoals bijvoorbeeld een element van de informatievoorziening. **Bijvoorbeeld:** het tijdelijk ontbreken van de ondertiteling van een filmpje op een van de webpagina's. Ook deze informatieverplichting valt immers onder de toegankelijkheidsvoorschriften van bijlage I afdeling III zoals in artikel 32ac lid 1 genoemd. Voorkomen moet worden dat deze verplichting leidt tot zodanig veel meldingen dat deze ook bij de toezichthouder niet tijdig kunnen worden verwerkt.

**Voorstel:** De NVB en BVN stellen voor om een verduidelijking van de begrippen "non conformiteit" en 'onmiddellijk' op te nemen in het Implementatiebesluit en dit enkel te koppelen aan het niet beschikbaar zijn van de bankdienst conform de eisen van de EAA.

#### 3. Art. 49.0c lid 2 Bgfo

Het aanbod van informatie. In het Implementatiebesluit staat in artikel 49.0c lid 2 dat het moet gaan om informatie die "schriftelijk en mondeling" wordt verstrekt. Dit kan mogelijk beperkend zijn omdat deze informatie niet in een later stadium kan worden geraadpleegd.

**Voorstel:** De NVB en BVN stellen voor dat in de Nota van Toelichting wordt toegevoegd dat "schriftelijk" ook een digitale verstrekking kan inhouden, die ook door klanten kan worden opgeslagen. Een ander voorbeeld zou kunnen zijn de informatie (bijv. in een opname) in gebarentaal of met ondertiteling te verstrekken.

#### 4. Regeldruk/ Nalevingskosten

De NVB en BVN merken op dat de nalevingskosten niet in overeenstemming lijken te zijn met hetgeen aan activiteiten wordt verwacht door de sector. De eisen om de toezichthouder te informeren lijken hierin niet te zijn meegenomen. Het is ook onduidelijk hoe dit tot stand gekomen is. Hieronder zullen we hier nader op in gaan.

##### *Kostenonderzoek*

In het Implementatiebesluit wordt gerefereerd aan een "kostenonderzoek d.d. 2014". De NVB en BVN vragen zich af of dit in de huidige markt nog representatief is:

- a) Er is een groot tekort aan accessibility experts om audits uit te voeren en dit heeft een impact op de prijs van professionals om dit intern uit te voeren, als wel om dit door een extern bureau uit te laten voeren;
- b) De kosten uit het Implementatiebesluit lijken ook niet representatief voor banken, zo heeft een assessment hierop uitgewezen;

- c) Met [bijgaande rekentool](#)<sup>2</sup> kan een inschatting van kosten worden gemaakt in US Dollar:  
*Rekenvoorbeeld:* Een corporate website, met 1000 pagina's welke dagelijks wordt geüpdatet komt al snel uit op 566k voor de audit: plannen oplossen en verifiëren 3 miljoen en het onderhouden van alle updates op 62 miljoen over een periode van 12 maanden is dat 66 miljoen US Dollar. De uitkomsten uit deze rekentool zijn opgemaakt op basis van informatie uit user cases in IBM-data, waarbij is uitgegaan van de laagste schattingen;
- d) De nalevingskosten voor toegankelijkheid in producten (research and development, training, voornamelijk digitaal) zullen naar verwachting in de eerste periode van opstarten 5-15% meerkosten met zich meebrengen, daarna wordt toegankelijkheid onderdeel van way of working en is er geen sprake meer van extra kosten. Helaas is er geen gefundeerd onderzoek om dit te bevestigen

**Voorstel:** De NVB en BVN stellen voor om een onderzoek te doen naar de nalevingskosten van de EEA met inachtneming van de genoemde punten.

De NVB en BVN hopen dat deze reactie ondersteunend is aan het scheppen van duidelijkheid ten aanzien van de rol van alle betrokkenen, de banken, consumenten met een handicap of beperking ende overheid. Want hoewel banken veel kunnen doen om toegankelijkheid te faciliteren, zijn zij ook slechts een schakel in de keten waarin iedere partij zijn verantwoordelijkheid dient te nemen. Als sector kunnen wij niets veranderen aan de persoonlijke factoren waar onze klanten mee te maken hebben. Wij kunnen er echter wel voor zorgen dat de omgevingsfactoren die wij kunnen beheersen zo zijn ingericht dat mensen met een handicap of beperking gelijke toegang tot de door ons geboden diensten en producten hebben.

#### Contactinformatie

Kaajal Dewnarain  
Adviseur Legal  
[dewnarain@nvb.nl](mailto:dewnarain@nvb.nl)

---

<sup>2</sup> gericht op Americans Dissability Act 508, echter ook hier is Web content accessibility guidelines 2.1 van toepassing