



ADVIES

CRB 2022-1250

**Toegankelijkheidsvoorschriften
voor producten en diensten**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Advies
Toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten

Brussel
18.05.2022

Inbehandelingneming

Bij mail van 15 maart 2022 richtte de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie een adviesvraag aan de bijzondere raadgevende commissie Verbruik met betrekking tot een voorontwerp van wet tot uitvoering van richtlijn (EU) 2019/882 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten, voor wat bepaalde diensten betreft. Daarnaast kreeg de brc Verbruik ook het bijhorende voorontwerp van wet, de memorie van toelichting en de Nederlandstalige en Franstalige concordantietabel. De toegekende termijn om op deze adviesaanvraag te reageren bedraagt twee maanden.

De subcommissies Financiële Diensten en Handelspraktijken, die opdracht kreeg om een ontwerpadvies voor te bereiden, kwam hiervoor bijeen, onder het voorzitterschap van de heer Van Bulck, op 20 april 2022. Namen deel aan de werkzaamheden: de dames Debaes (verslaggever, VBO), De Greve (Comeos), Jonckheere (Unizo) en Van Overbeke (verslaggever, BV-OECO) en de heren Delhez (Comeos), François (Febelfin), Greuse (ACV), Socquet (Unizo) en Spreuwers (Agoria).

De subcommissie kon eveneens een beroep doen op de deskundige medewerking van mevrouw Vandenbulcke en de heren Cobbaert en De Potter (vertegenwoordigers van de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie).

Na een stemming op afstand, conform artikel 8 van het huishoudelijk reglement van de brc Verbruik, werd het ontwerpadvies op 18 mei 2022 unaniem goedgekeurd door de plenaire vergadering, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

Inleiding

Het voorliggende voorontwerp van wet voorziet in een gedeeltelijke omzetting van richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (hierna: Richtlijn (EU) 2019/882)¹.

Om de beschikbaarheid van toegankelijke producten en diensten in de interne markt voor personen met een handicap te vergroten en de toegankelijkheid van relevante informatie voor deze personen te verbeteren, beoogt de Richtlijn (EU) 2019/882 belemmeringen voor het vrije verkeer van toegankelijke producten en diensten ten gevolge van uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften in de lidstaten, weg te nemen en te voorkomen. Dit doet ze onder meer door voor bepaalde producten en diensten specifieke functionele toegankelijkheidsvoorschriften op te leggen. Een voorbeeld van dergelijke toegankelijkheidsvoorschriften is dat ondernemingen informatie moeten verstrekken over het functioneren van de door hen aangeboden diensten, dat deze informatie via meer dan één zintuiglijk kanaal aangeboden moet worden en dat de informatie begrijpelijk en waarneembaar gepresenteerd moet worden. Dit kan onder andere door de gebruikersinterface van de betalingsdienst die wordt gebruikt voor online aankopen via stem beschikbaar te stellen of door te voorzien in de mogelijkheid om de lettergrootte aan te passen.

¹ [Richtlijn \(EU\) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.](#)

Het toepassingsgebied van het voorontwerp van wet is beperkt tot bankdiensten voor consumenten en e-handelsdiensten. Omwille van het zeer brede toepassingsgebied van de Richtlijn (EU) 2019/882, zijn de andere diensten en de producten die onder het toepassingsgebied van de richtlijn vallen immers over andere regionale en federale overheidsdiensten verdeeld, in overeenstemming met hun bevoegdheidsdomein, en worden deze in hun respectievelijke organieke wetten omgezet.

Het kader voor de toegankelijkheidsvoorschriften van de bankdiensten voor consumenten en e-handelsdiensten wordt voorzien in boek VIII: “Kwaliteit van producten en diensten” van het Wetboek van economisch recht (WER), meer bepaald in een nieuwe titel 5 “Toegankelijkheidsvoorschriften voor diensten”. Daarnaast worden in de boeken I, XV en XVII respectievelijk de relevante definities, handhabingsbepalingen en de mogelijkheid tot het instellen van een rechtsvordering tot collectief herstel ingevoegd.

Richtlijn (EU) 2019/882 voorziet in een minimumharmonisatie waardoor het wetsontwerp verder kan gaan dan deze richtlijn. Er werd echter voor geopteerd om de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 zo getrouw mogelijk te volgen. De inwerkingtreding van de regelgeving is voorzien op 28 juni 2025, maar er is in een overgangsperiode tot 28 juni 2030 voorzien.

ADVIES

De brc Verbruik stelt vast dat richtlijn (EU) 2019/882 op een uitvoerig aantal soorten producten en diensten van toepassing is, zoals omschreven in artikel 2 van de richtlijn. Logischerwijze raken deze producten en diensten zowel de federale als de regionale bevoegdheden. Op politiek niveau werd besloten dat elke overheid het deel omzet dat haar is toegewezen in overeenstemming met het juridische kader dat van toepassing is op haar controletaken, en dat ook op federaal niveau de omzetting in verschillende delen zou worden opgesplitst. Zo dienen de bepalingen inzake audiovisuele mediadiensten op gemeenschapsniveau te worden omgezet, is het BIPT verantwoordelijk voor de omzetting van de bepalingen inzake radioapparatuur en heeft de Algemene Directie Energie (FOD Economie) een ontwerp van koninklijk besluit opgesteld betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten. Het voorontwerp van wet dat voor advies voorligt, omvat de bankdiensten voor consumenten en de e-handelsdiensten, en werd door de Algemene Directie Economische Inspectie (FOD Economie) voorbereid.

Hoewel de brc Verbruik de logica begrijpt van deze opsplitsing en uiteraard de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de regionale overheden gerespecteerd moet worden, wijst de brc Verbruik op de noodzaak aan uniformiteit en stroomlijning bij de omzetting van de richtlijn, teneinde rechtszekerheid te bieden en verschillende interpretaties bij de diverse producten en diensten en eventuele tegenstrijdigheden tussen de verschillende regelgevingen zoveel als mogelijk uit te sluiten. In dat kader betreurt de brc Verbruik niet alleen de vrij beperkte termijn die zij heeft gekregen om een advies uit te brengen over dit omvangrijke en technische voorontwerp van wet, maar ook dat zij (nog) niet de gelegenheid heeft gehad om ook over de andere (federale) omzettingsteksten een advies te verlenen en aldus niet over een globaal beeld beschikt over de omzetting van deze richtlijn.

De brc Verbruik meent dat het nodig is om over te gaan tot een normatieve en technische harmonisering met duidelijke ontwikkelingskaders, teneinde de toegankelijkheidsdoelstelling te verwezenlijken. Daarvoor is het nodig om ontwikkelaars en dienstverleners op te leiden en raadplegingen te organiseren voor een echte harmonisering op alle Staatsniveaus, met een gemeenschappelijke basis en nauwkeurige referentiepunten. De toegankelijkheidsbehoeften van personen met een handicap zijn dezelfde, ongeacht de regio.

De brc Verbruik wijst op het belang van een uniform handhavingsbeleid, gekoppeld aan een effectief en passend sanctiebeleid teneinde alle ondernemingen op gelijke voet aan te zetten tot het toepassen van de regelgeving. Daarom is het dus aanbevolen om een gezamenlijke raadpleging te houden met alle sensibiliseringsorganen (zoals Unia) en bemiddelingsorganen (zoals de ombudsdiensten) teneinde een gezamenlijk standpunt in te nemen en goede praktijken te delen.

Hierbij gepaard gaand vraagt de brc Verbruik dat het toepassingsgebied van de verschillende omzettingsteksten verduidelijkt zou worden, met ondubbelzinnige definities en met het voorzien van enkele concrete voorbeelden in de memorie van toelichting of het Verslag aan de Koning. De brc Verbruik vraagt zich bijvoorbeeld af of een Netflix-account als een audiovisuele mediadienst, dan wel als een e-handelsdienst moet worden bestempeld. Evenzo is het voor de brc Verbruik niet duidelijk onder welk toepassingsgebied de zelfscankassa's vallen. In ieder geval is de brc Verbruik van mening dat voor de terminals van de zelfscankassa's er een uitzondering moet worden voorzien inzake de toegankelijkheidsvereisten, althans voor zover personen met een beperking beschikken over een beter alternatief, met name de reguliere bemande kassa.

De brc Verbruik merkt op dat de digitale kloof² vele vormen heeft en gelinkt kan zijn aan een gebrek aan digitale competenties en/of kennis, maar ook aan financiële of sociale kwesties. Naast de noodzakelijke aankoop van IT-materiaal en -programma's moeten personen met een handicap doorgaans bijvoorbeeld ook bijkomende hardware en software kopen die specifiek gericht zijn op hun handicap (zoals aanpassingsprogramma's). Een ander voorbeeld houdt in dat de digitale kloof mogelijk ook te wijten is aan een verhinderde toegang tot lectuur. Ze kan ook tot andere problemen leiden, bijvoorbeeld de slechte toegankelijkheid van bepaalde identificatie-, veiligheids- of betalingsmechanismen op het internet voor slechtzienden (bv. Identificatierobots en captcha's) of de niet-prioritaire behandeling van online hulpaanvragen voor een dienst na verkoop of een onderhoudsdienst van doven (in tegenstelling tot de rechtstreekse hulpaanvragen via de telefoon, die vaak sneller worden behandeld).

De digitalisatie moet de barrières beperken (en idealiter doen verdwijnen) in plaats van mensen uit te sluiten. Op langere termijn moet worden gekeken naar een nieuwe aanpak bij de creatie van digitale producten en diensten, waarbij wordt overwogen wat er toegankelijk is voor gehandicapte personen en wat voor iedereen gebruiksvriendelijk is (cfr. de 'FALC'-aanpak: Facile à Lire et à Comprendre / gemakkelijk te lezen en te begrijpen).

De brc Verbruik merkt op dat de tekst van het voorontwerp van wet bijna identiek is aan die van de richtlijn, terwijl de richtlijn in een minimumharmonisatie voorziet en de lidstaten dus over de mogelijkheid beschikken om verder te gaan dan de richtlijn, en hier ook toe worden aangemoedigd. Los van de verschillende meningen van de leden met betrekking tot de noodzaak om in de regelgeving al dan niet verder te gaan dan de richtlijn, die hieronder worden geformuleerd, is de brc Verbruik van oordeel dat de toegankelijkheid voor personen met een beperking een absolute prioriteit moet zijn voor de betrokken sectoren. Naast het feit dat personen met een beperking ook tot het cliënteel van de betrokken sectoren behoren, hebben deze sectoren uiteraard ook een maatschappelijke rol te vervullen. De brc Verbruik juicht dan ook de reeds genomen initiatieven toe³ en vraagt hen hun inspanningen verder te zetten en op te drijven met ondersteuning van de overheden.

² Met betrekking tot de digitale kloof wijst de brc Verbruik naar het advies "[Naar een e-inclusief beleid in België](#)", dat zij op 21 december 2020 heeft uitgebracht en 16 aanbevelingen voor het beleid omvat.

³ Zo heeft Comeos bijvoorbeeld een langdurige samenwerking met CAWaB (Le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles) en met Inter langs Vlaamse kant. Het gezamenlijke project 'Commerce cares' (<https://www.commercecares.be/nl/>) biedt concrete tools en vormingen aan voor de retail- en dienstensector. Deze website is nog volop in ontwikkeling en uitbreiding. Comeos beschikt hiertoe over een plan met meerdere maatregelen, zoals de organisatie van webinars over de ontvangst van verschillende personen met een handicap en met verschillende soorten van handicap. Deze zomer zal ook een elektronische gids gepubliceerd worden met alle toegankelijkheidsvereisten voor fysieke winkels. Er zal tevens nog een webinar volgen rond

Desalniettemin menen de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen⁴ dat de omzettingsambitie van de Belgische tekst te zwak is. Het behoud van zeer grote uitzonderingen valt te betreuren. In de praktijk wordt de uitzondering van onevenredige last vaak toegepast. Het zou dus interessanter zijn om alle maatregelen die worden voorzien door de richtlijn op te leggen en om adviezen en gepaste tools aan te bieden die (micro-)ondernemingen kunnen helpen, met name hulp van experts in toegankelijkheid. Bovendien zou er tijdens de overgangsperiode meer samenwerking moeten zijn tussen de bank- en commerciële spelers en de verenigingen die beschikken over technische competenties inzake toegankelijkheid (bv. het CAWaB (Le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles)).

De leden die de productie, de distributie en de middenstand vertegenwoordigen zijn voorstander van de ontwerp teksten die een getrouwe omzetting van de richtlijn zijn. Deze leden zijn dan ook tevreden dat de uitzonderingen op het toepassingsgebied - zoals vastgelegd in de richtlijn - behouden blijven bij de Belgische omzetting. Deze uitzonderingen zijn noodzakelijk om het gelijk speelveld voor de Belgische ondernemingen binnen de Europese Unie te bevorderen. Een getrouwe omzetting doorheen de gehele Europese Unie zal dienstverleners van bankdiensten of e-handelsdiensten namelijk de garantie bieden dat indien hun diensten conform de richtlijn zijn, ze ook conform het nationale recht van de verschillende lidstaten zullen zijn. Wanneer België verder zou gaan dan de minimale harmonisatie, dan bestaat de kans dat bepaalde dienstverleners niet enkel en alleen voor België in bijkomende maatregelen zullen willen voorzien, waardoor zij hun diensten niet meer in ons land ter beschikking zouden stellen.

In het bijzonder moet de uitzondering voor micro-ondernemingen behouden blijven. Micro-ondernemingen onderscheiden zich van alle andere ondernemingen door hun beperktere middelen. In de meeste gevallen staan de zaakvoerders zelf in voor het beheer van het verkoopkanaal en alles wat daarbij komt kijken. Ook op Europees niveau wordt erkend dat de kosten waarmee de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften gepaard zouden gaan, een onevenredig aandeel van de financiële en personele middelen van de micro-ondernemingen zouden vormen⁵. De leden die de productie, de distributie en de middenstand vertegenwoordigen benadrukken wel dat het belangrijk is (micro-)ondernemingen de nodige handvaten en middelen ter beschikking te stellen teneinde zich in lijn te kunnen stellen met de bepalingen van de richtlijn.

De leden die de productie, de distributie en de middenstand vertegenwoordigen zijn tot slot van mening dat ook de uitzondering voor onevenredige lasten behouden moet blijven. Met die uitzondering zal er namelijk niet licht omgesprongen kunnen worden. Wil een onderneming zich op deze uitzondering beroepen, dan dient de onderneming de onevenredigheid van een last telkens ten gronde te motiveren volgens de criteria die in bijlage 3 van het voorontwerp van wet opgenomen zijn.

toegankelijkheidsvereisten op internet en voor webshops. Zij is dus geen voorstander om alles in regelgeving te gieten, in plaats daarvan moet er voldoende ruimte gelaten worden voor initiatieven vanuit de sector.

⁴ De leden die de consumentenverenigingen vertegenwoordigen verwijzen tevens naar het advies van de Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap nr. 2022/18 van 24 maart 2022 en [advies nr. 2022/04](#) van 17 januari 2022.

⁵ Overweging 70 – 72 RICHTLIJN (EU) 2019/882 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.