

[ontwerp - vertrouwelijk – niet verspreiden]

Guidelines

Toegankelijke e-handelsdiensten

Inleiding.....	4
1. Toepassingsgebied.....	5
1.1. Welke dienstverleners moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften?	5
1.2. Wat zijn e-handelsdiensten?	5
2. Toegankelijkheidsvoorschriften	6
2.1. Wat zijn minimum toegankelijkheidsvoorschriften?	6
2.2. Welke minimum toegankelijkheidsvoorschriften gelden er voor e-handelsdiensten? ..	6
2.2.1. Gebruik enkel toegankelijke producten bij het verlenen van de dienst	6
2.2.2. Informeer de consument duidelijk over de dienst	6
2.2.3. Zorg dat ondersteunende diensten informatie kunnen geven over de toegankelijkheid en de compatibiliteit met hulptechnologieën	7
2.2.4. Informeer over de toegankelijkheid van de te koop aangeboden producten en diensten	8
2.2.5. Zorg voor een toegankelijke mogelijkheid tot identificatie, beveiliging en betaling	8
2.2.6. Zorg ervoor dat websites, apps, identificatiemethoden, elektronische ondertekening en betalingsdiensten waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn	8
2.3. Wat zijn functioneleprestatie-eisen?	11
3. Uitzonderingen	12
3.1. In welke gevallen moeten de minimum toegankelijkheidsvoorschriften niet worden toegepast?	12
3.2. Hoe kan een dienstverlener een fundamentele wijziging aantonen?	13
3.3. Hoe kan een dienstverlener een onevenredige last aantonen?	13
4. Informatieverplichtingen	14
4.1. Welke informatie moet een dienstverlener geven aan de consument over de toegankelijkheid van de dienst?	14
4.2. Welke informatie moet een dienstverlener geven aan de Economische Inspectie? ...	14
5. Bijzondere situaties	15
5.1. Gelden de toegankelijkheidsvoorschriften indien de dienst aan een derde wordt uitbesteed?	15
5.2. Wat moet een dienstverlener doen als de dienst niet aan alle minimum toegankelijkheidsvoorschriften kan voldoen?	15
5.3. Wat moet een dienstverlener doen als haar diensten voldeden aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften, maar nu niet meer?	16
5.4. Indien een consument een herroepingsrecht heeft, moet dit dan ook voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften?	16
5.5. Ik heb online een abonnement afgesloten om mijn krant te kunnen bekijken. Moeten de artikelen van deze krant ook voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften?	16
5.6. Mijn website en/of app biedt naast de mogelijkheid om een overeenkomst te sluiten, consument ook andere content aan (zoals games, persoonlijke foto's en verhalen, etc.). Welke pagina's moeten dan voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften?	17
6. Termijnen.....	17

6.1.	Dienstverleners die geen micro-onderneming zijn.....	17
6.1.1.	Overeenkomsten gesloten na 28 juni 2025.....	17
6.1.2.	Overeenkomsten gesloten voor 28 juni 2025 die doorlopen tot na deze datum	17
6.1.3.	Producten gebruikt voor 28 juni 2025.....	18
6.1.4.	Media- of tekstbestanden gepubliceerd op de website/app voor 28 juni 2025	18
6.1.5.	Pagina's van websites/apps die werden gearchiveerd voor 28 juni 2025.....	18
6.2.	Micro-ondernemingen	18
6.2.1.	Overeenkomsten gesloten na 28 juni 2030.....	18
6.2.2.	Overeenkomsten gesloten voor 28 juni 2030 die doorlopen tot na deze datum	19
6.2.3.	Producten gebruikt voor 28 juni 2030.....	19
6.2.4.	Media- of tekstbestanden gepubliceerd op de website/app voor 28 juni 2030	19
6.2.5.	Pagina's van websites/apps die werden gearchiveerd voor 28 juni 2030.....	19
7.	Handhaving	20
7.1.	Wie zal toezien op de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften?	20
7.2.	Wat zijn de mogelijke sancties in geval van een inbreuk op de wetgeving?	20
7.3.	Wat kan een consument doen bij een inbreuk op de wetgeving?	20
7.4.	Zijn er naast de Economische Inspectie en de consument ook andere personen die actie kunnen ondernemen bij een inbreuk op de wetgeving?	22
8.	Bijlage 1: voorbeelden van dienstverleners die e-handelsdiensten aanbieden.....	23
9.	Bijlage 2: criteria onevenredige last	24

Inleiding

Op 17 april 2019 werd in de Europese Unie de Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften¹ aangenomen. Door deze richtlijn moeten de lidstaten van de Europese Unie ervoor zorgen dat alle producten en diensten die staan opgelijst in deze richtlijn toegankelijker worden voor consumenten. Één van deze diensten zijn e-handelsdiensten. De Belgische wetgever heeft verschillende wetswijzigingen doorgevoerd om hieraan tegemoet te komen.²

Deze guidelines hebben als doel om de wetgeving over de toegankelijkheid van e-handelsdiensten te verduidelijken. Er bestond al Europese regelgeving over het geven van informatie bij overeenkomsten afgesloten op afstand (zoals bij aankopen via webshops), maar nog niet over de toegankelijkheid van deze informatie.

Het uitgangspunt dat dienstverleners moeten nastreven is dat het voor iedere consument mogelijk moet zijn om op zelfstandige wijze weloverwogen beslissingen te nemen over overeenkomsten die ze via elektronische weg afsluiten. Dit betekent enerzijds dat consumenten met een handicap gebruik moeten kunnen maken van de websites en apps waarop ze deze overeenkomsten kunnen afsluiten. Anderzijds houdt dit in dat de informatie over de aangeboden e-handelsdiensten begrijpelijk moet zijn. E-handelsdiensten moeten dus zo bruikbaar en begrijpelijk mogelijk zijn zodat hiervoor niet steeds de hulp van andere personen nodig is.³

Deze guidelines zullen in punt 1 het toepassingsgebied van de regelgeving verduidelijken. Dit gaat onder meer over de vraag wat e-handelsdiensten precies inhouden. Daarna komen in punt 2 de toegankelijkheidsvoorschriften aan bod. Hier staat wat de minimumvoorschriften zijn en hoe dienstverleners deze kunnen toepassen in de praktijk. Er zijn ook situaties waarin dienstverleners niet hoeven te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze situaties komen uitgebreid aan bod in punt 3 over de uitzonderingen.

Dienstverleners moeten niet alleen de toegankelijkheidsvoorschriften toepassen, maar ook consumenten informeren over hoe deze worden toegepast. Bovendien moeten ze de Economische Inspectie op de hoogte stellen indien ze niet (langer) aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften kunnen voldoen. Wat dit precies inhoudt en op welke manier dit moet gebeuren, wordt verduidelijkt in punt 4 over de informatieverplichtingen. Alle andere vragen die dienstverleners of consumenten zich zouden kunnen stellen over de toepassing van de toegankelijkheidsvoorschriften, komen aan bod in punt 5 over bijzondere situaties.

De wetgeving rond toegankelijkheid van e-handelsdiensten geeft dienstverleners de tijd om hun diensten aan te passen. Hoe lang ze hiervoor krijgen en wat hiervan de gevolgen zijn, staat beschreven in punt 6 over de termijnen. Tot slot is er punt 7 dat meer informatie geeft over de handhaving. Dit punt gaat over wie controles kan doen op de naleving van de wet en welke gevolgen een inbreuk kan hebben voor de dienstverlener. Er staat ook meer informatie over wat een consument of een belangenorganisatie kan ondernemen indien ze een ontoegankelijke e-handelsdienst opmerken.

De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.

Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.

¹ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (hierna: Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften).

² Wet van 5 november 2023 tot wijziging van diverse boeken van het Wetboek van economisch recht en van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten met het oog op de 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, wat bepaalde diensten betreft.

³ Considerans 2 Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften.

1. Toepassingsgebied

1.1. Welke dienstverleners moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften?

De toegankelijkheidsvoorschriften treden in werking **vanaf 28 juni 2025**. Alle dienstverleners die vanaf dat moment e-handelsdiensten aanbieden aan consumenten, moeten ervoor zorgen dat deze diensten toegankelijk zijn.⁴ Dienstverleners in micro-ondernemingen krijgen wel een langere overgangstermijn (zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

Hoewel de aangeboden dienst steeds bepalend is voor de toepassing, staan in bijlage 1 (zie 0) enkele voorbeelden van types van dienstverleners die hun diensten toegankelijk zullen moeten maken. Dit is geen limitatieve lijst.

1.2. Wat zijn e-handelsdiensten?

E-handelsdiensten zijn 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.⁵ Een e-handelsdienst voldoet dus steeds aan de volgende voorwaarden:

- **“op afstand”**: dit betekent dat de verschillende partijen bij de overeenkomst, bijvoorbeeld de koper en verkoper, niet gelijktijdig aanwezig zijn;⁶
- **“via websites en diensten op basis van mobiele apparaten”**: dit omvat zowel websites als mobiele applicaties (apps);
- **“langs elektronische weg”**: dit betekent dat de dienst wordt verzonden en ontvangen via elektronische apparatuur. Dit gaat zowel om de verwerking als de opslag van de gegevens. Deze gegevens worden volledig via kabel, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen verzonden, doorgeleid en ontvangen;⁷
- **“op individueel verzoek van een consument”**: dit betekent dat de consument zelf moet kunnen vragen naar de dienst. Hij moet dus zelf kunnen kiezen om naar de website te surfen of de app te gebruiken om een overeenkomst te sluiten;
- **“met het oog op het sluiten van een consumentenovereenkomst”**: dit betekent dat de consument een overeenkomst moet kunnen sluiten. Indien er bijvoorbeeld producten worden afgebeeld op een website die je via de website kan aankopen, dan kan je als consument een aankoopovereenkomst sluiten.

Welke producten of diensten worden aangeboden, speelt geen rol. Dit is dus een heel ruime categorie.⁸ Het kan gaan om, onder andere, de aankoop van voeding, kleding, elektronica, reizen, nutsdiensten, abonnementen voor gsm-, tv-, internet- of streamingsdiensten, etc. Denk dus niet alleen aan de consument die via een website een kledingstuk aankoopt, maar ook aan de consument die zijn elektrische auto oplaadt en betaalt via een app met een digitale laadpas of de consument die online zijn vlucht en vakantiehuis boekt via een reisplatform.

Om te beoordelen of de aangeboden dienst wel of geen e-handelsdienst is, zijn de bovenstaande voorwaarden afgeleid uit de definitie steeds bepalend. **Hieronder staan enkele voorbeelden van websites/apps die niet aan deze voorwaarden voldoen en dus geen e-handelsdiensten zijn.** Dit is geen limitatieve lijst, dus in de praktijk kunnen er ook nog andere websites/apps uitgesloten zijn van het toepassingsgebied.

- Websites/apps waarop enkel ondernemingen overeenkomsten kunnen afsluiten

⁴ VIII.59 WER.

⁵ Art. I.9/1, 7° WER.

⁶ Considerans 42 Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften.

⁷ Idem.

⁸ Considerans 43 Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften.

Dit zijn websites of apps die zich volledig richten op ondernemingen. Deze websites nemen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat enkel ondernemingen overeenkomsten kunnen sluiten.

Let op! Van zodra ook consumenten overeenkomsten kunnen afsluiten via deze website of app, is dit wel een e-handelsdienst.

- Websites/apps met enkel redactionele inhoud

Dit zijn bijvoorbeeld websites of apps met daarop enkel persoonlijke reisverslagen en -ervaringen zonder dat je die reis kunt boeken of de vakantiehuisjes kunt vastleggen op die website of app. Je kunt in dit geval dus geen overeenkomst sluiten.

- Websites/apps waarop je enkel online een dienst kunt reserveren zonder enige betalingsverplichting

Dit gaat over websites en apps waarop je bijvoorbeeld een afspraak bij de kapper, reservering van een tafel in een restaurant, reservering van een bestelling bij de slager of bakker, etc. kunt maken zonder die dienst al aan te kopen. Je moet dus niets op voorhand betalen en er wordt ook geen kost aangerekend of geld ingehouden voor het maken van de reservering. De overeenkomst wordt in deze gevallen pas gesloten op de locatie van de dienstverlener en dus niet op afstand langs elektronische weg.

2. Toegankelijkheidsvoorschriften

2.1. Wat zijn minimum toegankelijkheidsvoorschriften?

De minimum toegankelijkheidsvoorschriften zijn de maatregelen die een dienstverlener minstens moet nemen om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen zelfstandig een overeenkomst kunnen sluiten via elektronische weg. Voldoet een dienstverlener niet aan deze voorschriften, dan is dit een inbreuk op de wet die bestraft kan worden. Een dienstverlener kan er steeds voor kiezen om meer maatregelen te nemen om zo een nog breder publiek te bereiken.

2.2. Welke minimum toegankelijkheidsvoorschriften gelden er voor e-handelsdiensten?

Er worden bij de toegankelijkheidsvoorschriften verschillende concrete tips en voorbeelden gegeven, maar dit is zeker geen volledige opsomming. De toegankelijkheidsvoorschriften kunnen steeds ook op andere manieren ingevuld worden. Er zal dan ook bij een controle telkens geval per geval beoordeeld worden of de genomen maatregelen in de concrete situatie voldoende zijn.

2.2.1. Gebruik enkel toegankelijke producten bij het verlenen van de dienst

Dit voorschrift kan belangrijk zijn indien de dienstverlener nieuwe apparatuur of technologieën gebruikt bij het verlenen van de dienst maar het is hiertoe niet beperkt.⁹ De dienstverlener zal er steeds over moeten waken dat de dienst toegankelijk blijft ook indien de consument hiervoor bepaalde producten moet gebruiken. Om dienstverleners voldoende tijd te geven om de producten aan te passen, krijgen ze hiervoor een overgangstermijn tot 28 juni 2030 (zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

2.2.2. Informeer de consument duidelijk over de dienst

De consument moet steeds goed weten wat de dienst inhoudt. Deze informatie beperkt zich niet tot het sluiten van de overeenkomst om van de dienst gebruik te maken. Het moet ook duidelijk zijn voor de consument hoe hij de dienst kan gebruiken of stopzetten en wat hierbij zijn rechten zijn.

⁹ Producten zijn goederen en diensten, onroerende goederen, rechten en verplichtingen. Zie art. I.1, 4° WER.

Indien er producten worden gebruikt bij het verlenen van de dienst, dan moet bovendien duidelijk zijn waarom dit product noodzakelijk is voor de dienst en hoe het moet worden gebruikt. Daarnaast moet de dienstverlener ook informeren over de toegankelijkheidskenmerken van dit product en hoe dit product kan gebruikt worden met hulpapparaten of andere voorzieningen.

Bij het informeren over de dienst en de daarbij gebruikte producten, moet de dienstverlener steeds voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Consumenten kunnen via minstens twee verschillende zintuigen de informatie waarnemen. Een tekst moet je dus niet alleen kunnen zien, maar ook kunnen horen of voelen. Om aan deze voorwaarde te voldoen kan de dienstverlener er niet op vertrouwen dat de consument wel steeds over de nodige hulpapparatuur zal beschikken. Het is aan de dienstverlener om zelf de informatie via minstens twee verschillende zintuigen ter beschikking te stellen aan de consument.
- De informatie is begrijpelijk (zie 2.2.6).
- De informatie is voor alle consumenten duidelijk waarneembaar (zie 2.2.6).
- De inhoud van de informatie staat in een tekstformat die in alternatieve hulpformats kan worden omgezet. Zo kan de consument de tekst zelf op verschillende manieren weergeven, zoals bijvoorbeeld in braille.¹⁰
- De tekst staat steeds in een lettertype met een goed leesbare grootte en vorm, en in voldoende contrast. De letter-, regel- en alinea-afstand is aanpasbaar.
- Indien er informatie staat in een afbeelding, diagram, schema, screenshot of andere niet-tekstuele vorm, dan zorgt de dienstverlener ook voor een alternatieve weergave in tekst. De dienstverlener kan bijvoorbeeld steeds een tekst voorzien die de belangrijkste zaken omschrijft.¹¹
- De dienstverlener geeft alle noodzakelijke informatie voor het leveren van de dienst via elektronische weg. Dit kan bijvoorbeeld via een USB-stick¹² of via e-mail. Deze informatie moet steeds waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn (zie 2.2.6).

Meer concrete tips en voorbeelden over het toegankelijk maken websites en apps zijn te vinden op de volgende website: <https://accessibility.belgium.be/nl/>.

2.2.3. Zorg dat ondersteunende diensten informatie kunnen geven over de toegankelijkheid en de compatibiliteit met hulptechnologieën

Veel dienstverleners bieden **ondersteunende diensten** aan om de consument verder te helpen. Dit zijn de diensten die de consument helpen bij alle vragen of klachten, zoals bijvoorbeeld helpdesks, callcenters, technische ondersteuningsdiensten, bemiddelingsdiensten of opleidingsdiensten. Indien een dienstverlener zo'n ondersteunende dienst aanbiedt, dan moet deze dienst ook vragen kunnen beantwoorden over de toegankelijkheid van de e-handelsdienst. De ondersteunende dienst heeft dus steeds een degelijke basiskennis over de toegankelijkheid van de aangeboden e-handelsdienst en de compatibiliteit met hulptechnologieën. Hij zal zo goed mogelijk de consument proberen helpen met zijn vragen over toegankelijkheid en niet louter doorverwijzen naar andere instanties.

Voorbeeld

Voor een consument een aankoop plaatst op een webshop probeert hij de algemene voorwaarden te laten voorlezen. Zijn voorleessoftware kan het document echter niet lezen. Deze consument kan de helpdesk van de webshop contacteren en navragen op welke manier dit document toegankelijk is gemaakt. De helpdesk zoekt actief mee naar een oplossing voor de consument zodat hij het document toch kan doornemen.

¹⁰ Boek VIII WER, bijlage 4.

¹¹ Idem.

¹² Idem.

2.2.4. Informeer over de toegankelijkheid van de te koop aangeboden producten en diensten

Consumenten kunnen vandaag een heel divers en uitgebreid aanbod van producten en diensten online aankopen. De aanbieders van deze producten en diensten moet ervoor zorgen dat deze aankoop op een toegankelijke manier kan gebeuren en hierover de consument informeren (zie 2.2.2 en 2.2.5). Het is daarnaast voor de consument belangrijk om te weten of alle de te koop aangeboden producten en diensten zelf ook toegankelijk zijn.¹³ Zo kunnen onaangename verrassingen na de aankoop zo veel mogelijk worden vermeden.

Deze verplichting gaat echter niet zo ver dat de verkoper zelf ieder afzonderlijk product of dienst volledig moet onderzoeken om te kunnen informeren over de toegankelijkheid. Hij mag hiervoor vertrouwen op de informatie die de verantwoordelijke marktdeelnemer, zoals bijvoorbeeld de leverancier, hem geeft.¹⁴ Krijgt de verkoper geen informatie, dan kan hij ook zelf geen informatie meedelen aan de consument en hoeft hij dus niet te voldoen aan dit voorschrift.

2.2.5. Zorg voor een toegankelijke mogelijkheid tot identificatie, beveiliging en betaling

Bij een online aankoop krijgt de consument vaak de mogelijkheid om een account aan te maken. Indien de aanbieder deze mogelijkheid voorziet, moet iedere consument hiertoe de kans krijgen. Een consument moet ook steeds vlot online kunnen betalen. Enkel zo kan een consument de aankoop voltooien. Het is dus belangrijk voor de consument dat het opvragen van identificatiegegevens, de beveiligingsmogelijkheden (zoals bijvoorbeeld de aanmaak van een wachtwoord) en de betaling toegankelijk zijn. De functies van identificatie, beveiliging en betaling zijn slechts toegankelijk indien ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn. In het volgende punt worden de begrippen waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust verder toegelicht (zie 2.2.6).

2.2.6. Zorg ervoor dat websites, apps, identificatiemethoden, elektronische ondertekening en betalingsdiensten waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn

Om een overeenkomst via een website of app te sluiten, moet allereerst deze website of app toegankelijk zijn. Op die manier kan de consument alle voorwaarden van het aanbod doornemen en begrijpen vooraleer hij ervoor kiest om een overeenkomst te sluiten. Om een overeenkomst te kunnen sluiten, is het daarnaast belangrijk dat een consument zijn wil om de overeenkomst te sluiten duidelijk kan maken. Dit is enkel mogelijk indien identificatiemethoden, elektronische ondertekening en betalingsdiensten waarnaar de website doorverwijst voldoende toegankelijk zijn.

Websites, apps, identificatiemethoden, elektronische ondertekening en betalingsdiensten zijn pas toegankelijk als ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn:

- **Waarneembaar**

Consumenten moeten alle informatie kunnen waarnemen. Enerzijds betekent dit dat de informatie niet alleen zichtbaar, maar ook hoorbaar of tastbaar is of kan gemaakt worden met hulptechnologieën. Anderzijds moet bijvoorbeeld zichtbare informatie, voor iedereen zichtbaar zijn. Indien een consument bijvoorbeeld de tekst vergroot op het scherm, dan moet hij nog steeds alle informatie kunnen waarnemen.

TIPS:

- Voorzie (instructie)video's steeds van zowel hoorbare als zichtbare tekst (via ondertitels).¹⁵

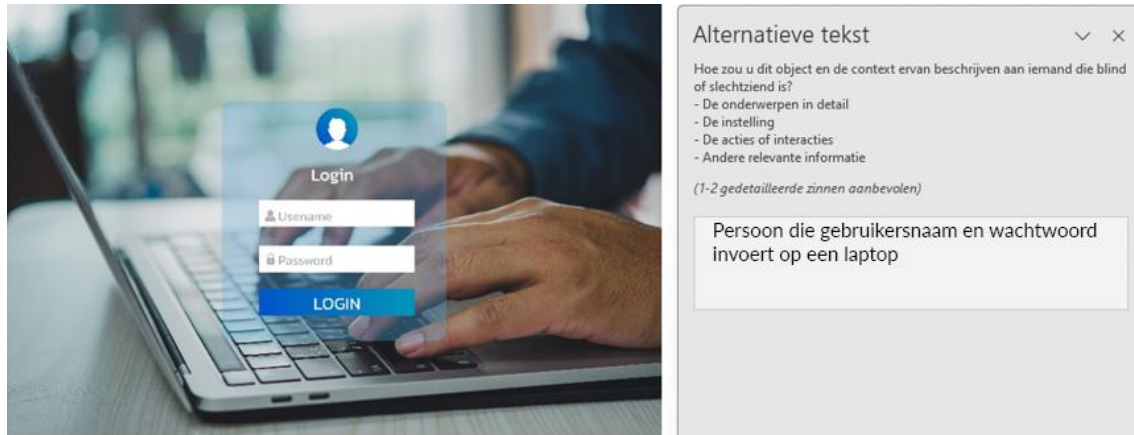
¹³ Boek VIII WER, bijlage 1, afdeling 3, 1°.

¹⁴ Idem.

¹⁵ Boek VIII WER, bijlage 4.

- Voorzie een vereenvoudigde lay-out zodat de inhoud op verschillende manieren getoond kan worden zonder dat er informatie verloren gaat. Deze vereenvoudigde lay-out moet makkelijk beschikbaar zijn, bijvoorbeeld via een permanente, duidelijke knop.
- Zorg voor voldoende contrast tussen de tekst en de achtergrond.
- Gebruik het lettertype, de stijl (cursief, vetgedrukt, etc) en/of de kleur van de tekst nooit als enig middel om informatie over te brengen. Voorzie steeds ook een andere manier om deze informatie voldoende te benadrukken.
- Voorzie steeds een alternatieve weergave in tekst bij afbeeldingen of andere niet-tekstuele inhoud.

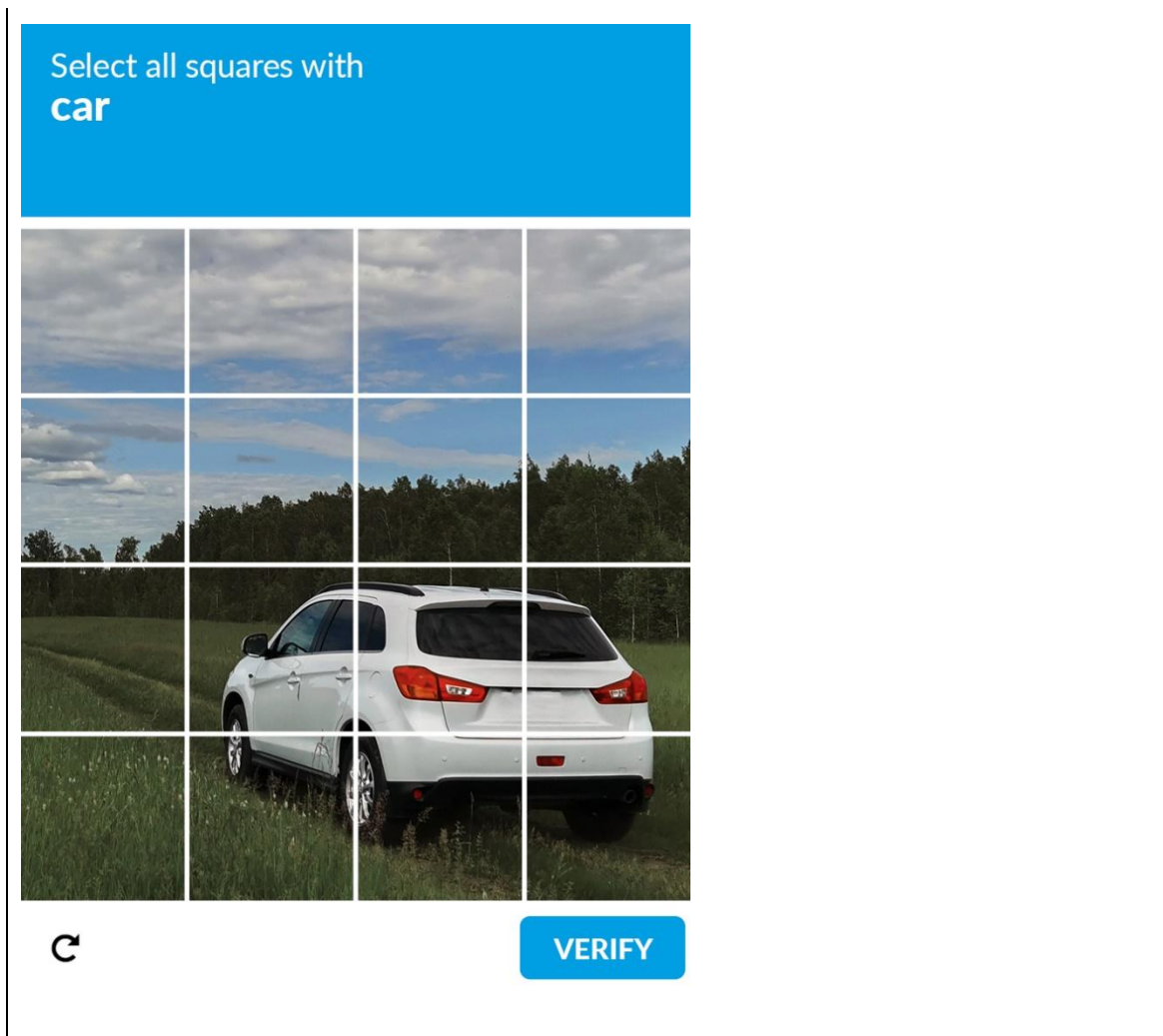
Voorbeeld:



- Bied meerdere betalingsopties aan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan betalingen via een QR-code.
- Bied meerdere identificatiemethoden aan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan beveiligingsvragen of gezichts-, vingerafdruk- en stemherkenning. Op die manier wordt het invoeren van complexe codes overbodig.
- Vermijd het gebruik van grafische CAPTCHA's. CAPTCHA's worden gebruikt om na te gaan of het om een echte gebruiker gaat. Vaak krijg je een foto van moeilijk leesbare letters die je moet overtypen of moet je de foto's aanduiden waarop een bepaald voorwerp staat. Voor consumenten met een visuele beperking is dit een onmogelijke opdracht.

Voorbeelden van grafische CAPTCHA's:





- **Bedienbaar**

Iedere consument moet de websites, apps, identificatiemethoden, elektronische ondertekening, en betalingsdiensten kunnen bedienen om ze volledig te benutten. Dit betekent dat ook met behulp van hulptechnologieën de verschillende pagina's op een website of app bereikbaar zijn, identificatieprocedures te doorlopen zijn of een elektronische handtekening of betaling kan uitgevoerd worden.

TIPS:

- Zorg ervoor dat de consument via een toetsenbord van alle functies kan gebruik maken.
- Zorg ervoor dat bewegende informatie gepauzeerd kan worden.
- Bied voldoende tijd om de informatie door te nemen. Vermijd tijdslimieten voor het invullen van informatie.
- Gebruik duidelijke titels zodat consumenten snel weten waar ze zich bevinden op de (web)pagina en vlot de nodige (web)pagina's kunnen terugvinden.
- Zorg voor duidelijke instructies en feedback bij de te ondernemen acties.
- Minimaliseer het aantal stappen die nodig zijn om het betaal-, beveiligings- of een ander proces te voltooien.
- Zorg ervoor dat apps goed werken met schermlezers zoals VoiceOver (voor iOS) en TalkBack (voor Android). Zo wordt het mogelijk voor mensen met een visuele beperking om bijvoorbeeld veilig mobiel te betalen.

- **Begrijpelijk**

Consumenten moeten de informatie die ze krijgen kunnen begrijpen. Enkel als ze de informatie begrijpen, kunnen ze ermee aan de slag gaan. Om bijvoorbeeld een online aankoop te doen, moet een consument niet enkel de verschillende stappen van het aankoopproces kunnen waarnemen maar ook begrijpen. Zo zal hij doen wat er verwacht wordt en dus de juiste acties ondernemen om de aankoop af te ronden.

TIPS:

- Vermijd het gebruik van moeilijke woorden. Indien dit onvermijdelijk is, voorzie dan steeds de nodige toelichting bij deze woorden.
- Gebruik eenvoudige, korte zinnen en alinea's.
- Schrijf zoveel mogelijk in de actieve vorm.
- Gebruik steeds dezelfde begrippen om verwarring te vermijden.
- Vermijd afkortingen. Indien afkortingen toch worden gebruikt, licht ze dan toe.
- Begin met de boodschap of de belangrijke punten. Schrijf dit vooraan in de eerste zinnen van de tekst.
- Vermijd overbodige informatie. Focus op wat de consument moet weten.
- Gebruik een duidelijke, logische tekststructuur met een inleiding, midden en slot.

- **Robuust**

Consumenten moeten niet alleen de informatie kunnen waarnemen, maar ook correct kunnen interpreteren. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een consument de informatie kan waarnemen met hulptechnologie, maar dat de informatie door het gebruik van de technologie op een onlogische plaats staat of dat de informatie bij een afbeelding niet helemaal klopt. Dit kan een foute indruk wekken of de informatie zelfs helemaal onbegrijpelijk maken. Ook met behulp van hulptechnologie moet de consument kunnen vertrouwen op de informatie die hij krijgt.

TIPS:

- Benoem en beschrijf via software de functie van de informatie zoals: de naam, de rol, de eigenschappen, de waarden, etc.

Voorbeelden: om in een HTML-document de tekststructuur duidelijk te maken kunnen koppen aangeduid worden met <h1>, <h2>, etc., paragrafen met <p>, lijsten met of en tabellen met <table>.

- Zorg ervoor dat de informatie en functionaliteiten kunnen gelezen en gebruikt worden via verschillende browsers en/of apparaten.

Meer concrete tips en voorbeelden over het toegankelijk **maken websites** en apps zijn te vinden op de volgende website: <https://accessibility.belgium.be/nl/>.

2.3. Wat zijn functioneleprestatie-eisen?

Functioneleprestatie-eisen beschrijven op welke manier een dienst toegankelijk moet zijn. Dit is het grote verschil met de minimum toegankelijkheidsvoorschriften. De minimumtoegankelijkheidsvoorschriften schrijven uitdrukkelijk voor welke aanpassingen de dienstverlener moet doen om de dienst toegankelijk te maken terwijl de functioneleprestatie-eisen enkel aangeven welk resultaat er bereikt moet worden.

Er zijn 11 functioneleprestatie-eisen:¹⁶

- gebruik zonder zicht;
- gebruik met beperkt zicht;

¹⁶ Voor meer duiding bij iedere afzonderlijke functioneleprestatie-eis; zie boek VIII WER, bijlage 1, afdeling 4.

- gebruik zonder waarneming van kleur;
- gebruik zonder gehoor;
- gebruik met beperkt gehoor;
- gebruik zonder stemvermogen;
- gebruik met beperkte manueel-motorische vaardigheden of kracht;
- gebruik met **beperkte reikwijdte**;
- minimalisering van het risico op het veroorzaken van lichtgevoelige aanvallen;
- gebruik met een beperkt cognitief vermogen;
- privacy (het gebruik waarborgt de privacy).

De dienstverlener kan niet vrij kiezen of zij de minimum toegankelijkheidsvoorschriften dan wel de functioneleprestatie-eisen toepast. Indien mogelijk moet de dienstverlener steeds de minimum toegankelijkheidsvoorschriften toepassen. Enkel als het niet mogelijk is voor de dienstverlener om de minimum toegankelijkheidsvoorschriften toe te passen op één of meer specifieke functies of eigenschappen van de dienst, dan moet ze de functioneleprestatie-eisen toepassen om de dienst toch toegankelijk te maken. Het toepassen van de functioneleprestatie-eisen moet steeds tot een gelijkwaardige of verhoogde toegankelijkheid leiden.

3. Uitzonderingen

3.1. In welke gevallen moeten de minimum toegankelijkheidsvoorschriften niet worden toegepast?

De minimum toegankelijkheidsvoorschriften zijn in principe van toepassing op iedere dienstverlener die e-handelsdiensten aanbiedt. Enkel indien het voor de dienstverlener praktisch onmogelijk of onhaalbaar is om deze voorschriften toe te passen, kan er een uitzondering gemaakt worden. In slechts twee gevallen kan de dienstverlener aantonen dat het praktisch onhaalbaar is om de minimum toegankelijkheidsvoorschriften toe te passen:

- 1) een **fundamentele wijziging** van de dienst: dit betekent dat de dienstverlener de dienst inhoudelijk zo ingrijpend zou moeten wijzigen waardoor de dienst uiteindelijk onherkenbaar of onuitvoerbaar wordt (zie 3.2);¹⁷ en/of
- 2) een **onevenredige last**: dit betekent dat de kosten voor de dienstverlener om aan deze voorschriften te voldoen te hoog zijn in verhouding met het toegankelijkheidsvoordeel voor de consument (zie 3.3).¹⁸

Indien één van deze twee gevallen zich voordoet en de dienstverlener dus een uitzondering kan krijgen, dan betekent dit niet dat de dienstverlener helemaal geen rekening meer moet houden met de toegankelijkheid van de diensten voor consumenten. Enkel de diensten waarbij de dienstverlener een fundamentele wijziging of onevenredige last kan aantonen, vallen onder de uitzondering. Alle andere diensten die de dienstverlener aanbiedt moeten wel voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften. Indien blijkt dat slechts enkele toegankelijkheidsvoorschriften voor een fundamentele wijziging of onevenredige last kunnen zorgen, dan moeten de andere toegankelijkheidsvoorschriften die geen probleem vormen wel worden toegepast (zie 5.2).¹⁹ Bestaan er geen specifieke toegankelijkheidsvoorschriften voor de dienst, dan moeten de functioneleprestatie-eisen worden toegepast (zie 2.3).

¹⁷ Art. VIII.62, §1, 1° WER.

¹⁸ Art. VIII.62, §1, 2° WER.

¹⁹ Art. VIII.62, §1, lid 2 WER.

3.2. Hoe kan een dienstverlener een fundamentele wijziging aantonen?

Het is aan de dienstverlener om na te gaan of de toepassing van de minimum toegankelijkheidsvoorschriften een fundamentele wijziging van de dienst kan veroorzaken.²⁰ De dienstverlener kan vrij de argumenten kiezen om aan te tonen dat er een fundamentele wijziging van de dienst zou zijn. Hij hoeft hierbij geen rekening te houden met vooraf vastgelegde criteria. Dit wil niet zeggen dat iedere wijziging als 'fundamenteel' zal gezien worden. Het aanpassen van bijvoorbeeld de lay-out van of de tekst op een website of app houdt geen fundamentele wijziging van de dienst in.

Voorbeeld

Een smartwatch beschikt steeds over slechts een klein scherm anders zou het niet langer draagbaar zijn rond de pols. Een app speciaal ontwikkeld voor smartwatches moet dan ook steeds rekening kunnen houden met deze technische beperking. Indien de dienstverlener kan aantonen dat de toepassing van de minimum toegankelijkheidsvoorschriften tot gevolg heeft dat de app ontwikkeld voor smartwatches niet langer op een smartwatch kan gebruikt worden, dan kan hij zich beroepen op de uitzondering voorzien voor fundamentele wijzigingen.

De beoordeling moet steeds vóór het toepassen van de uitzondering gebeuren. De dienstverlener schrijft de beoordeling volledig neer en bewaart het tot minstens 5 jaar nadat de dienst voor het laatst is verleend.²¹ De dienstverlener moet het voornemen om en de beoordeling van de fundamentele wijziging bezorgen aan de Economische Inspectie (zie 4.2).

3.3. Hoe kan een dienstverlener een onevenredige last aantonen?

Net zoals bij een fundamentele wijziging, is het aan de dienstverlener om na te gaan of de toepassing van de minimum toegankelijkheidsvoorschriften een onevenredige last kan veroorzaken.²² De criteria en kosten waarmee de dienstverlener rekening kan houden bij deze beoordeling, zijn opgenomen in bijlage 3 bij boek VIII van het WER. Een kopie van deze criteria en kosten is als bijlage gevoegd bij deze guidelines (zie 9, bijlage 2). Het gaat om de volgende drie grote criteria:

- De verhouding tussen de nettokosten van de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften en de totale kosten voor het verlenen van de dienst;
- De verhouding tussen de geraamde kosten en baten voor de onderneming en de geraamde voordelen voor de consument; en
- De verhouding tussen de nettokosten van de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften en de netto-omzet van de onderneming.

Welke verschillende kostenposten precies vallen onder deze criteria, staan opgesomd in de bijlage. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om kosten voor extra personeel, opleidingen, ontwikkeling van nieuwe procedures, etc. Een toetsing aan de drie criteria moet voor iedere minimum toegankelijkheidsvoorschrift afzonderlijk gebeuren.²³ Een algemene beoordeling waarbij niet op ieder afzonderlijk voorschrift wordt ingegaan, volstaat niet.

Let op! Een dienstverlener kan enkel van deze uitzondering gebruik maken, indien hij eigen middelen moet gebruiken om de toegankelijkheid van de dienst te verbeteren. Zodra hij middelen krijgt uit andere bronnen om de toegankelijkheid te verbeteren, kan deze uitzondering niet toegepast worden. Het maakt hierbij niet uit of het gaat om publieke dan wel private financiering.²⁴

²⁰ Art. VIII.62, §2 WER.

²¹ Art. VIII.62, §3 WER.

²² Art. VIII.62, §2 WER.

²³ Art. VIII.62, §3 WER.

²⁴ Art. VIII.62, §5 WER.

De beoordeling van de onevenredige last moet vóór het toepassen van de uitzondering gebeuren. De dienstverlener schrijft de beoordeling volledig neer en verduidelijkt hierbij concreet wat de precieze impact is op zowel de onderneming als de consument. Ze bewaart deze beoordeling tot minstens 5 jaar nadat de dienst voor het laatst is verleend.²⁵ De dienstverlener moet het voornemen om gebruik te maken van de uitzondering en de beoordeling van de onevenredige last bezorgen aan de Economische Inspectie (zie 4.2).

Aangezien de economische situatie kan veranderen, moet de beoordeling van de onevenredige last van tijd tot tijd herzien worden. Zo moet er steeds een nieuwe beoordeling gebeuren indien de aangeboden dienst wordt gewijzigd. Wordt de dienst niet gewijzigd, dan moet er minstens om de 5 jaar een nieuwe beoordeling gebeuren. De Economische Inspectie kan ook steeds voor het einde van deze termijn verzoeken om een nieuwe beoordeling op te maken indien zij oordeelt dat de huidige beoordeling niet langer actueel is.²⁶

4. Informatieverplichtingen

4.1. Welke informatie moet een dienstverlener geven aan de consument over de toegankelijkheid van de dienst?

De dienstverlener moet openbare informatie voorzien over hoe de aangeboden diensten toegankelijk zijn gemaakt.²⁷ In de algemene voorwaarden, of in een gelijkwaardig document zoals een toegankelijkheidsverklaring, moet de dienstverlener steeds:²⁸

- een algemene beschrijving geven van de dienst;
- informeren over de werking van de dienst; en
- aangeven hoe de toegankelijkheidsvoorschriften zijn toegepast.

Het is belangrijk dat de dienstverlener zowel de mogelijkheden als de beperkingen toelicht.²⁹ Deze informatie moet steeds op een toegankelijke manier beschikbaar zijn voor de consument, zowel schriftelijk als mondeling, en dit zolang de dienst in werking is. Indien er geharmoniseerde normen en technische specificaties op Europees niveau bestaan (bijvoorbeeld EN 17161:2019. Design for All), dan mag de dienstverlener deze geheel of gedeeltelijk toepassen om aan deze informatieverplichting te voldoen.³⁰

4.2. Welke informatie moet een dienstverlener geven aan de Economische Inspectie?

De dienstverlener moet de **Economische Inspectie** proactief informeren in twee gevallen:

- wanneer hij gebruik zal maken van een uitzondering (zie 3.1);³¹ en
- wanneer een dienst niet langer in overeenstemming is met de minimum toegankelijkheidsvoorschriften (zie 5.3).³²

De dienstverlener kan deze informatie meedelen aan de Economische Inspectie via **het volgende registratieformulier : XXX**. Na een succesvolle registratie op de website kan de dienstverlener de dienst aanbieden zonder te voldoen aan alle minimum toegankelijkheidsvoorwaarden.

²⁵ Art. VIII.62, §3 WER.

²⁶ Art. VIII.62, §4 WER.

²⁷ Art. VIII.60 WER.

²⁸ Boek VIII WER, bijlage 2, 1°.

²⁹ Art. VIII.60 WER.

³⁰ Boek VIII WER, bijlage 2, 2°.

³¹ Art. VIII.61, §2 WER.

³² Art. VIII.62, §6 WER.

Let op! Een succesvolle registratie betekent niet dat de Economische Inspectie akkoord is met de toepassing van de uitzondering of de genomen maatregelen. Het biedt de Economische Inspectie enkel de mogelijkheid om een controle uit te voeren indien zij dat nodig vindt.

In andere gevallen moet de dienstverlener de Economische Inspectie niet proactief informeren. De Economische Inspectie kan wel steeds verdere informatie opvragen.

Zo kan de Economische Inspectie navragen hoe de dienstverlener de informatie opgesomd in 4.1 onder de aandacht brengt van de consument of hoe zij kan garanderen dat de dienst in overeenstemming is en zal blijven met de minimum toegankelijkheidsvoorschriften (zie 5.3). Hiervoor zal de dienstverlener moeten kunnen aantonen dat het dienstverleningsproces en het interne toezicht hierop voldoende waarborgen biedt om aan deze verplichtingen te voldoen.³³ Dit niet alleen voor de huidige dienstverlening maar ook indien de aangeboden dienst of diensten in de toekomst zouden worden aangepast.

5. Bijzondere situaties

5.1. Gelden de toegankelijkheidsvoorschriften indien de dienst aan een derde wordt uitbesteed?

Ja, ook indien de dienst aan een derde wordt uitbesteed, moet de dienstverlener er blijven op toezien dat de minimum toegankelijkheidsvoorschriften worden gerespecteerd.³⁴ Dit geldt zowel voor gedeeltelijke als voor volledige uitbestedingen van diensten. Het gebruik van diensten van derden is dus geen algemene uitzonderingsgrond. De enige mogelijke uitzonderingsgronden zijn een fundamentele wijziging en onevenredige last (zie 3.1).

5.2. Wat moet een dienstverlener doen als de dienst niet aan alle minimum toegankelijkheidsvoorschriften kan voldoen?

Het uitgangspunt is dat een dienstverlener de minimum toegankelijkheidsvoorschriften moet toepassen tenzij het praktisch onmogelijk of onhaalbaar is. Het is enkel praktisch onmogelijk of onhaalbaar indien aan de voorwaarden voor een uitzondering is voldaan (zie 3.1).

Eenzijds betekent dit dat als een dienstverlener één minimum toegankelijkheidsvoorschrift niet kan toepassen en hiervoor een uitzondering kan krijgen, de andere minimum toegankelijkheidsvoorschriften wel nog steeds moeten worden toegepast. Indien een dienstverlener gebruik kan maken van een uitzondering, dan houdt dit dus niet noodzakelijk een volledige vrijstelling in van alle minimum toegankelijkheidsvoorschriften.

Anderzijds betekent dit ook dat als een dienstverlener een minimum toegankelijkheidsvoorschrift slechts gedeeltelijk kan naleven, zij dit wel nog steeds moet blijven doen. Stel dat enkel voor bepaalde specifieke aspecten van de dienst het niet lukt om te voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften en ze hiervoor een uitzondering kan krijgen, dan moeten de minimum toegankelijkheidsvoorschriften wel nog steeds worden toegepast op alle andere aspecten van de dienst.³⁵ Zelfs indien de dienstverlener één of meerdere toegankelijkheidsvoorschriften niet kan toepassen, dan zijn er nog de functionele prestatie-eisen waarmee zij rekening moet houden (zie 2.3).

³³ Boek VIII WER, bijlage 2, 3°.

³⁴ Art. VIII. 59, lid 2 WER.

³⁵ Art. VIII.62, §1, lid 2 WER.

5.3. Wat moet een dienstverlener doen als haar diensten voldeden aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften, maar nu niet meer?

Iedere dienstverlener moet procedures voorzien die garanderen dat de minimum toegankelijkheidsvoorschriften worden nageleefd gedurende de volledige looptijd van de dienst.³⁶ Dit betekent dat een dienstverlener bij iedere nieuwe of gewijzigde dienst steeds moet nagaan of de dienst (nog steeds) voldoet aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften. Ook technische problemen die de toegankelijkheid van de dienst verhinderen moeten snel verholpen worden. Tot slot moeten eventueel nieuwe toegankelijkheidsvoorschriften in de toekomst vlot kunnen worden toegepast op de bestaande diensten. Het zal dus belangrijk zijn voor de dienstverlener om regelmatige tests uit te voeren en opleidingen te volgen over de toepassing van de regelgeving.

Indien uit het toepassen van de procedures blijkt dat een dienst niet langer (volledig) aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, dan moet een dienstverlener zo snel mogelijk maatregelen nemen om dit te verhelpen.³⁷ Is het niet mogelijk om het probleem te verhelpen, dan moet de dienstverlener de Economische Inspectie melden dat de dienst niet langer voldoet aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften (zie 4.2). Bij deze melding moet ze meteen ook aangeven welke maatregelen ze heeft getroffen om het probleem te proberen verhelpen of beperken.

5.4. Indien een consument een herroepingsrecht heeft, moet dit dan ook voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften?

Indien een consument een product of dienst online aankoopt, dan kan hij in principe binnen de 14 dagen melden dat hij dit product wil terugsturen of de dienst wilt stopzetten. Hij hoeft hiervoor geen reden op te geven. Dit is het herroepingsrecht.³⁸

Het herroepingsrecht moet steeds toegankelijk zijn voor consumenten. Dit betekent dat zowel de informatie over het herroepingsrecht als het uitoefenen van het herroepingsrecht moet voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften. De verplichting tot toegankelijke dienstverlening stopt namelijk niet na het sluiten van de overeenkomst. Iedere consument moet zijn overeenkomst kunnen stopzetten waardoor ook de herroepingsprocedure steeds toegankelijk moet zijn. Indien de consument zijn aankoop niet kan herroepen door ontoegankelijke informatie of een ontoegankelijke herroepingsprocedure, dan kan hij hiervoor een klacht indienen bij de Economische Inspectie (zie 7.3).

5.5. Ik heb online een abonnement afgesloten om mijn krant te kunnen bekijken. Moeten de artikelen van deze krant ook voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften?

Neen, het verkochte product of de verkochte dienst moet niet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in 2. Enkel indien er voor de verkochte producten en diensten ook specifieke toegankelijkheidsvoorschriften bestaan in de wet, dan moeten ze toegankelijk zijn. Voorbeelden hiervan zijn computerapparatuur, e-readers en bankdiensten.³⁹

³⁶ Art. VIII.61, §1 WER.

³⁷ Art. VIII.61, §2 WER.

³⁸ Art. VI.45 e.v. WER. Meer hierover, zie <https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/reglementering/herroepingstermijnen>.

³⁹ Voor een volledige opsomming van producten en diensten waarvoor toegankelijkheidsvoorschriften bestaan in de wet, zie art. 2 Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften.

De online aanbieder van het krantenabonnement moet wel de consument informeren over de toegankelijkheid van de aangeboden krantenartikelen (zie 2.2.4). Op deze manier kan hij voorkomen dat de consument voor onaangename verrassingen komt te staan.

5.6. Mijn website en/of app biedt naast de mogelijkheid om een overeenkomst te sluiten, consument ook andere content aan (zoals games, persoonlijke foto's en verhalen, etc.). Welke pagina's moeten dan voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften?

Indien de website of app de mogelijkheid biedt aan een consument om een overeenkomst te sluiten, moeten alle pagina's die de consument nodig heeft om te beslissen om al dan niet een overeenkomst te sluiten en alle pagina's om de overeenkomst effectief te sluiten, uit te voeren en te beëindigen voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften. Dit betekent dat ook elke pagina die gaat over de aangeboden producten of diensten moet voldoen aan deze voorschriften. Als deze pagina's niet toegankelijk zijn, kan de consument de informatie missen die hij nodig heeft om te kunnen beslissen over het al dan niet afsluiten van de overeenkomst.

Alle andere pagina's van de website of app hoeven niet te voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften. Dit zijn bijvoorbeeld pagina's met puur redactionele content zoals persoonlijke foto's en verhalen.

6. Termijnen

Er gelden verschillende overgangstermijnen voor dienstverleners die geen micro-onderneming zijn en micro-ondernemingen. Micro-ondernemingen krijgen 5 jaar extra tijd om de noodzakelijke aanpassingen door te voeren. Micro-ondernemingen zijn ondernemingen met minder dan 10 werknemers en een jaaromzet of een jaarlijkse balanstotaal van ten hoogste 2.000.000 euro.⁴⁰ Hieronder worden de verschillende overgangstermijnen per type dienstverlener opgesomd.

6.1. Dienstverleners die geen micro-onderneming zijn

6.1.1. Overeenkomsten gesloten na 28 juni 2025

Dienstverleners die geen micro-onderneming zijn moeten voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften vanaf 28 juni 2025.⁴¹

6.1.2. Overeenkomsten gesloten voor 28 juni 2025 die doorlopen tot na deze datum

Voor e-handelsdienstenovereenkomsten die zijn gesloten met een consument voor 28 juni 2025 en blijven doorlopen tot na deze datum bestaat een uitzondering. Deze overeenkomsten kunnen ongewijzigd blijven doorlopen tot maximum 5 jaar na deze datum, dus tot 28 juni 2030.⁴²

Het gaat steeds om overeenkomsten waarbij een e-handelsdienst (of een andere dienst opgesomd in de Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften) wordt verleend aan een consument. Andere dienstenovereenkomsten die de onderneming heeft afgesloten, zoals bijvoorbeeld websitebeheersovereenkomsten, vallen hier niet onder. De onderneming kan haar bestaande beheersovereenkomst (afgesloten voor 28 juni 2025) met een webdesigner niet invoeren om te

⁴⁰ Art. 1.9/1, 5° WER.

⁴¹ Art. 38 Wet van 5 november 2023 tot wijziging van diverse boeken van het WER en van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten met het oog op de gedeeltelijke omzetting van Richtlijn 2019/882.

⁴² Idem, art. 39, 1° lid.

genieten van de overgangstermijn. De website van de dienstverlener zal vanaf 28 juni 2025 moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvereisten.

6.1.3. Producten gebruikt voor 28 juni 2025

Voor producten gebruikt bij het verlenen van de e-handelsdienst voor 28 juni 2025 bestaat een uitzondering. De dienstverlener mag deze producten blijven gebruiken tot maximum vijf jaar na deze datum, dus tot 28 juni 2030.⁴³

Let op! De website of app waarop de dienstverlener de e-handelsdienst aanbiedt, wordt niet gezien als een product gebruikt bij het verlenen van de e-handelsdienst. Hiervoor geldt dus geen extra overgangstermijn van maximum vijf jaar. Alle websites en apps moeten dus toegankelijk zijn vanaf 28 juni 2025.

6.1.4. Media- of tekstbestanden gepubliceerd op de website/app voor 28 juni 2025

Mediabestanden die op voorhand werden opgenomen en op tijd gebaseerd zijn hoeven niet te voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften indien ze al voor 28 juni 2025 op de website stonden gepubliceerd.⁴⁴ Het gaat hier over bijvoorbeeld video's en geluidsfragmenten. Hetzelfde geldt voor tekstbestanden zoals Word en PDF, maar ook bijvoorbeeld Excel of PowerPoint.⁴⁵

Let op! Indien deze media- of tekstbestanden worden aangepast of geüpdatet na 28 juni 2025, dan geldt de uitzondering niet. Deze media- of tekstbestanden moeten dus wel voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften.

6.1.5. Pagina's van websites/apps die werden gearcheveerd voor 28 juni 2025

Sommige inhoud van webpagina's of apps is niet langer relevant of actueel maar blijft toch publiek beschikbaar. Deze webpagina's en apps kunnen gezien worden als archieven. Dit betekent dat de inhoud zeker niet zal worden aangepast of bijgewerkt na 28 juni 2025. De inhoud van deze webpagina's of apps hoeft niet te voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften.⁴⁶

Let op! De uitzondering geldt enkel voor inhoud van webpagina's en apps waarbij het voor de consument duidelijk is dat het om gearcheveerde inhoud gaat. Vermeld dan ook steeds uitdrukkelijk dat deze webpagina of app gearcheveerd is en niet langer geüpdatet zal worden. Van zodra de webpagina of app informatie bevat die actueel of relevant is voor de consument, dan geldt de uitzondering niet.

6.2. Micro-ondernemingen

6.2.1. Overeenkomsten gesloten na 28 juni 2030

Voor dienstverleners die micro-ondernemingen zijn geldt een overgangstermijn tot 28 juni 2030.⁴⁷ Dit geldt voor de volledige toepassing van de wet en dus zowel voor het toepassen van de minimum toegankelijkheidsvoorschriften als het naleven van de informatieverplichtingen.

⁴³ Idem, art. 39, 2^e lid.

⁴⁴ Art. VIII. 58, §2, 1^o WER.

⁴⁵ Art. VIII. 58, §2, 2^o WER.

⁴⁶ Art. VIII. 58, §2, 5^o WER.

⁴⁷ Idem, art.40, 1^e lid.

6.2.2. Overeenkomsten gesloten voor 28 juni 2030 die doorlopen tot na deze datum

Voor e-handelsdienstenovereenkomsten die zijn gesloten voor 28 juni 2030 en blijven doorlopen tot na deze datum bestaat een uitzondering. Deze overeenkomsten kunnen ongewijzigd blijven doorlopen tot maximum 5 jaar na deze datum, dus tot 28 juni 2035.⁴⁸

Het gaat steeds om overeenkomsten waarbij een e-handelsdienst (of een andere dienst opgesomd in de Richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften) wordt verleend aan een consument. Andere dienstenovereenkomsten die de onderneming heeft afgesloten, zoals bijvoorbeeld websitebeheersovereenkomsten, vallen hier niet onder. De onderneming kan haar bestaande beheersovereenkomst (afgesloten voor 28 juni 2030) met een webdesigner niet invoeren om te genieten van de overgangstermijn. De website van de dienstverlener zal vanaf 28 juni 2030 moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvereisten.

6.2.3. Producten gebruikt voor 28 juni 2030

Voor producten gebruikt bij het verlenen van een e-handelsdienst voor 28 juni 2030 bestaat een uitzondering. De dienstverlener mag deze producten blijven gebruiken tot maximum vijf jaar na deze datum, dus tot 28 juni 2035.⁴⁹

Let op! De website of app waarop de dienstverlener de e-handelsdienst aanbiedt, wordt niet gezien als een product gebruikt bij het verlenen van de e-handelsdienst. Hiervoor geldt dus geen extra overgangstermijn van maximum vijf jaar. Alle websites en apps moeten dus toegankelijk zijn vanaf 28 juni 2030.

6.2.4. Media- of tekstbestanden gepubliceerd op de website/app voor 28 juni 2030

Mediabestanden die op voorhand werden opgenomen en een bepaalde duur hebben hoeven niet te voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften indien ze al voor 28 juni 2030 op de website stonden gepubliceerd.⁵⁰ Het gaat hier over bijvoorbeeld video's en geluidsfragmenten. Hetzelfde geldt voor tekstbestanden zoals Word en PDF, maar ook bijvoorbeeld Excel of PowerPoint.⁵¹

Let op! Indien deze media- of tekstbestanden worden aangepast of geüpdatet na 28 juni 2030, dan geldt de uitzondering niet. Deze media- of tekstbestanden moeten dus wel voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften.

6.2.5. Pagina's van websites/apps die werden gearcheveerd voor 28 juni 2030

Sommige inhoud van webpagina's of apps is niet langer relevant of actueel maar blijft toch publiek beschikbaar. Deze webpagina's en apps kunnen gezien worden als archieven. Dit betekent dat de inhoud zeker niet zal worden aangepast of bijgewerkt na 28 juni 2030. De inhoud van deze webpagina's of apps hoeft niet te voldoen aan de minimum toegankelijkheidsvoorschriften.⁵²

Let op! De uitzondering geldt enkel voor inhoud van webpagina's en apps waarbij het voor de consument duidelijk is dat het om gearcheveerde inhoud gaat. Vermeld dan ook steeds uitdrukkelijk dat deze webpagina of app gearcheveerd is en niet langer geüpdatet zal worden. Van zodra de webpagina of app informatie bevat die actueel of relevant is voor de consument, dan geldt de uitzondering niet.

⁴⁸ Idem, art. 40, 2^e lid.

⁴⁹ Idem, art. 40, 2^e lid.

⁵⁰ Art. VIII. 58, §2, 1^o WER.

⁵¹ Art. VIII. 58, §2, 2^o WER.

⁵² Art. VIII. 58, §2, 5^o WER.

7. Handhaving

7.1. Wie zal toezien op de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften?

De Economische Inspectie is bevoegd om de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften bij e-handelsdiensten te controleren.

7.2. Wat zijn de mogelijke sancties in geval van een inbreuk op de wetgeving?

Indien een inbreuk op de wetgeving wordt vastgesteld, dan zal de Economische Inspectie hiervoor optreden. Ze kan ervoor kiezen om de dienstverlener een waarschuwing te geven om haar aan te sporen de situatie in orde te brengen of meteen haar vaststellingen opnemen in een proces-verbaal.

Dit proces-verbaal kan doorgestuurd worden naar het parket (de procureur des Konings) die dit dan verder opvolgt of kan aanleiding geven tot een transactie of een administratieve geldboete. Bij een transactie wordt een geldsom van 26 tot 60.000 euro voorgesteld waarvan de vrijwillige betaling de strafvordering doet vervallen. Bij een administratieve geldboete wordt een geldsom van 208 tot 80.000 euro of maximum 4% van de jaaromzet opgelegd aan de dienstverlener.⁵³

Het bedrag van deze geldsommen kan nog verhoogd worden indien er sprake is van 'kwade trouw'. Dit is bijvoorbeeld het geval indien de dienstverlener al gelijkaardige inbreuken in het verleden heeft begaan maar toch blijft weigeren om de regelgeving volledig toe te passen. De bedragen voor een transactie kunnen dan oplopen tot 150.000 euro en voor een administratieve geldboete tot 200.000 euro of maximum 6% van de jaaromzet.⁵⁴

De dienstverlener kan deze betaling van een geldsom in twee gevallen geheel of gedeeltelijk vermijden. De dienstverlener kan akkoord gaan met de corrigerende maatregelen die de Economische Inspectie eventueel voorstelt.⁵⁵ Deze corrigerende maatregelen kunnen ervoor zorgen dat de inbreuk wordt stopgezet, de kans wordt verkleind dat de inbreuk zich in de toekomst nog zal voordoen en/of dat de personen die schade hebben geleden door de ontoegankelijke dienst worden vergoed. Stelt de Economische Inspectie niet zelf corrigerende maatregelen voor, dan kan de dienstverlener op eigen initiatief met een dergelijk voorstel komen via een formele toezegging.⁵⁶ Indien de Economische Inspectie akkoord gaat met dit voorstel, dan zal zij dit aanvaarde voorstel publiceren op haar website. In beide gevallen zal bij het opleggen van de sanctie rekening gehouden worden met alle genomen maatregelen door de dienstverlener.

7.3. Wat kan een consument doen bij een inbreuk op de wetgeving?

Wanneer een consument merkt dat een e-handelsdienst ontoegankelijk is, dan kan hij de volgende stappen ondernemen:

- **Contact opnemen met de dienstverlener**

We raden de consument aan om steeds eerst de dienstverlener te contacteren. Zo kan de consument samen met de dienstverlener nagaan of de dienst inderdaad ontoegankelijk is en kan de dienstverlener meteen bekijken of ze het probleem kan oplossen.

- **Klacht indienen**

⁵³ Art. XV. 70, XV.99/1 en XV.101/1 WER en KB van 10 april 2014 betreffende de transactie bij inbreuken op de bepalingen van het Wetboek van economisch recht en zijn uitvoeringsbesluiten.

⁵⁴ Idem.

⁵⁵ Art. XV.62/7 WER.

⁵⁶ Art. XV. 31/2 WER.

Is de dienstverlener onbereikbaar of blijft het probleem aanhouden, dan kan de consument een klacht indienen bij de **Economische Inspectie**. De consument hoeft niet te betalen voor het indienen van een klacht.⁵⁷ Dit kan steeds via het platform ConsumerConnect: <https://consumerconnect.be/nl/meld-ons-iets>. Het is ook mogelijk om een brief te sturen naar of af te geven op het volgende adres:

North Gate

Koning Albert II-laan 16

1000 Brussel

Bij het indienen van een **klacht online** via het platform ConsumerConnect moet de consument een formulier invullen. Indien de consument de klacht **per brief** wilt versturen, dan moet hij ervoor zorgen dat zeker de volgende gegevens in de brief staan vermeld:⁵⁸

- de naam, het adres, het telefoonnummer en het emailadres van de klager;
- een gedetailleerde beschrijving van het toegankelijkheidsprobleem;
- alle extra documenten die de Economische Inspectie kunnen helpen bij de analyse van het toegankelijkheidsprobleem (denk bijvoorbeeld aan screenshots van websitepagina's die niet toegankelijk zijn).

Binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht zal de Economische Inspectie de consument schriftelijk laten weten of de klacht ontvankelijk is.⁵⁹ Dit betekent dat de Economische Inspectie eerst zal nagaan of ze de klacht kan en mag onderzoeken. In de volgende gevallen kan of mag de Economische Inspectie de klacht **niet** onderzoeken:⁶⁰

- wanneer meteen duidelijk blijkt dat de dienstverlener de wetgeving correct naleeft of dat de Economische Inspectie te weinig informatie krijgt van de klager om een onderzoek te kunnen starten (een kennelijk ongegronde klacht);
- wanneer het gaat om een feit van voor 28 juni 2025 (of voor micro-ondernemingen voor 28 juni 2030) want op dat moment is de regelgeving nog niet van toepassing;
- wanneer het gaat om een klacht die precies hetzelfde is als een klacht die de Economische Inspectie al eerder heeft onderzocht en er zijn geen nieuwe gegevens in vergelijking met deze eerdere klacht;
- wanneer de klacht gaat over feiten die meer dan 10 jaar geleden plaatsvonden (de feiten zijn verjaard).

Als de Economische Inspectie een klacht niet zal onderzoeken of het onderzoek stopzet dan zal zij binnen dertig dagen de consument hierover informeren. Ze zal steeds de redenen vermelden waarom de klacht niet onderzocht zal worden of waarom het lopende onderzoek wordt stopgezet.⁶¹

Bij een ontvankelijke klacht zal de Economische Inspectie niet spontaan informatie delen over het onderzoek. De consument kan wel steeds vragen naar de stand van zaken. In dat geval gaat de Economische Inspectie eerst na of de consument belang heeft bij het krijgen van deze informatie. Daarna bekijkt ze in hoeverre ze informatie kan delen. Hierbij wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met de vraag of dit het onderzoek zou kunnen verstoren of de fundamentele rechten van de betrokkenen zou kunnen schenden.

⁵⁷ Art. XV.18/5, §1, 1^e lid WER.

⁵⁸ Art. XV.18/5, §1, 2^e lid WER.

⁵⁹ Art. XV.18/5, §2 WER.

⁶⁰ Art. XV.18/5, §3 WER.

⁶¹ Art. XV.18/5, §4 WER.

7.4. Zijn er naast de Economische Inspectie en de consument ook andere personen die actie kunnen ondernemen bij een inbreuk op de wetgeving?

Andere personen dan de Economische Inspectie en de consument zelf kunnen enkel actie ondernemen in twee gevallen:

- **Een klacht in naam van een consument**

Een consument kan ervoor kiezen om zelf een klacht in te dienen of hij kan een orgaan, organisatie of vereniging zonder winstoogmerk de opdracht geven om een klacht in zijn naam in te dienen.⁶² Enkel organisaties die geldig zijn opgericht, rechtspersoonlijkheid bezitten, statutaire doelstellingen van openbaar belang hebben en actief zijn op het gebied van de bescherming van de rechten en vrijheden van personen met een handicap komen hiervoor in aanmerking.⁶³

Deze organisaties kunnen op dezelfde manier een klacht indienen als de consument (zie 7.3). Het is wel belangrijk dat deze organisatie steeds bewijst dat ze actief is op het gebied van de bescherming van de rechten en vrijheden van personen met een handicap. Dit kan bijvoorbeeld door het door- of opsturen van activiteitenverslagen.⁶⁴

- **Een vordering tot collectief herstel**

Indien een grote groep consumenten schade ondervindt doordat een dienstverlener de minimum toegankelijkheidsvoorschriften niet toepast, dan kan een organisatie ook op eigen initiatief actie ondernemen. Als vertegenwoordiger voor deze consumenten kan zij een vordering tot collectief herstel instellen bij de burgerlijke rechter.⁶⁵ Deze vertegenwoordiger kan dan proberen een minnelijke schikking te treffen met de dienstverlener, of als dat niet lukt, de rechter een oordeel laten vellen.

Let op! Niet iedereen kan als vertegenwoordiger optreden. Een vertegenwoordiger moet steeds voldoen aan de vereisten opgesomd in de wet.⁶⁶ Mogelijke vertegenwoordigers zijn Test-Aankoop of de Consumentenombudsdienst. Voor meer informatie over de vordering tot collectief herstel, zie <https://economie.fgov.be/nl/vordering-tot-collectief-0>.

⁶² Art. XV.18/6, §1 WER.

⁶³ Art. XV.18/6, §2 WER.

⁶⁴ Art. XV.18/6, §3 WER.

⁶⁵ Art. XVII.37, 1°, i) WER.

⁶⁶ Art. XVII.39, §1 WER.

8. Bijlage 1: voorbeelden van dienstverleners die e-handelsdiensten aanbieden

Beheerder webshop	Een webshop is een website waarop een onderneming haar producten en diensten te koop aanbiedt.
Beheerder e-commerce platform, online verkoopplatform	Een e-commerce platform of online verkoopplatform is een website of app waarop ondernemingen en/of particulieren hun producten en/of diensten kunnen aanbieden aan consumenten. <i>Voorbeelden: bol.com, tweedehands.be, Vinted,...</i>
Beheerder online veilingplatform	Een online veilingplatform is een platform waarop consumenten een bod kunnen doen op producten en/of diensten binnen een vastgestelde looptijd. De consument die binnen de vastgestelde looptijd het hoogste bod heeft geplaatst, heeft het product of de dienst aangekocht. <i>Voorbeelden: biddit.be, openbare-verkopen.be, ...</i>
Beheerder appstore	Een digitaal platform waarop gebruikers applicaties (apps) kunnen zoeken, downloaden en kopen voor verschillende apparaten, zoals smartphones, tablets en computers <i>Voorbeelden: Google Play, Apple App Store,...</i>
Beheerder in-app store	Bepaalde apps bieden de mogelijkheid om in de app aankopen te doen via een in-app store. Denk hierbij bijvoorbeeld aan games waar je extra zaken kunt aankopen voor je personage of bij kunt betalen voor extra levels/uitdagingen.
Beheerder digitale laadpas⁶⁷	Indien je een elektrische auto wilt opladen aan een laadpaal, dan kan dat vaak via een digitale laadpas. Met deze laadpas kan je via een app de laadsessie starten of stoppen. <i>Voorbeelden: chargemap.com, smoovapp.eu,...</i>

⁶⁷ Zie ook considerans 38 en art. 17, 2, (1) Verordening (EU) 2023/1804 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen.

9. Bijlage 2: criteria onevenredige last

Bijlage 3 bij boek VIII van het Wetboek van economisch recht

Criteria voor de beoordeling van onevenredige last

Criteria voor het uitvoeren en documenteren van de beoordeling:

- 1° Verhouding van de nettokosten van de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften tot de totale kosten (exploitatie- en investeringsuitgaven) van de vervaardiging, distributie of invoer van het product voor, of het verlenen van de dienst aan, de marktdeelnemers.

Elementen voor de beoordeling van de nettokosten voor de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften:

- a) criteria met betrekking tot eenmalige organisatiekosten die in de beoordeling moeten worden meegenomen:
 - I. kosten voor extra personeel met expertise op het gebied van toegankelijkheid;
 - II. kosten voor opleiding van personeel en competentieverwerving op het gebied van toegankelijkheid;
 - III. kosten voor de ontwikkeling van een nieuwe procedure ter integratie van toegankelijkheid in de dienstverlening;
 - IV. kosten voor de ontwikkeling van richtsnoeren inzake toegankelijkheid;
 - V. eenmalige kosten voor het leren begrijpen van de wetgeving inzake toegankelijkheid;
- b) criteria met betrekking tot de lopende productie- en ontwikkelingskosten die in de beoordeling moeten worden meegenomen:
 - I. kosten voor het ontwerpen van de toegankelijkheidsfuncties van de dienst;
 - II. kosten van de productieprocessen;
 - III. kosten voor het testen van de dienst op toegankelijkheid;
 - IV. kosten met betrekking tot het samenstellen van documentatie.

- 2° De geraamde kosten en baten voor de marktdeelnemers, inclusief productieprocessen en investeringen, in verhouding tot de geraamde voordelen voor personen met een handicap, rekening houdend met het aantal keer dat de specifieke dienst is gebruikt, en de frequentie van dat gebruik.

- 3° Verhouding van de nettokosten van de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften tot de netto-omzet van de marktdeelnemer.

Elementen voor het beoordelen van de nettokosten van de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften:

- a) criteria met betrekking tot eenmalige organisatiekosten die in de beoordeling moeten worden meegenomen:
 - I. kosten voor extra personeel met expertise op het gebied van toegankelijkheid;
 - II. kosten voor opleiding van personeel en competentieverwerving op het gebied van toegankelijkheid;
 - III. kosten voor de ontwikkeling van een nieuwe procedure ter integratie van toegankelijkheid in de dienstverlening;
 - IV. kosten voor de ontwikkeling van richtsnoeren inzake toegankelijkheid;
 - V. eenmalige kosten voor het leren begrijpen van de wetgeving inzake toegankelijkheid.
- b) criteria met betrekking tot de lopende productie- en ontwikkelingskosten die in de beoordeling moeten worden meegenomen:
 - I. kosten voor het ontwerpen van de toegankelijkheidsfuncties de dienst;
 - II. kosten voor het testen van een dienst op toegankelijkheid;
 - III. kosten voor het samenstellen van documentatie.