

RICHTLIJNEN

RICHTLIJN (EU) 2019/882 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 17 april 2019

betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité ⁽¹⁾,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure ⁽²⁾,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Deze richtlijn strekt ertoe een bijdrage te leveren tot het goed functioneren van de interne markt middels onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de toegankelijkheidsvoorschriften voor bepaalde producten en diensten, in het bijzonder door belemmeringen voor het vrije verkeer van bepaalde toegankelijke producten en diensten ten gevolge van uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften in de lidstaten, weg te nemen en te voorkomen. Dit zou de beschikbaarheid van toegankelijke producten en diensten in de interne markt vergroten en de toegankelijkheid van relevante informatie verbeteren.
- (2) Er is veel vraag naar toegankelijke producten en diensten, en volgens ramingen zal het aantal personen met een handicap aanzienlijk toenemen. Een omgeving waar producten en diensten beter toegankelijk zijn, draagt bij tot een inclusievere samenleving en maakt het voor personen met een handicap gemakkelijker om zelfstandig te leven. In dit verband moet voor ogen worden gehouden dat in de Unie handicaps vaker voorkomen bij vrouwen dan bij mannen.
- (3) In deze richtlijn worden personen met een handicap gedefinieerd volgens het op 13 december 2006 vastgestelde VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (VN-VRPH), waarbij de Unie sinds 21 januari 2011 partij is en dat door alle lidstaten is geratificeerd. Volgens het VN-VRPH omvat personen met een handicap „personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die in hun interactie te kampen hebben met diverse drempels die hen kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving”. Deze richtlijn bevordert de volledige en effectieve participatie op voet van gelijkheid door te zorgen voor betere toegang tot veelgebruikte producten en diensten die door hun oorspronkelijke vormgeving of latere aanpassing tegemoetkomen aan de specifieke behoeften van personen met een handicap.
- (4) Andere personen met een functionele beperking, zoals ouderen, zwangere vrouwen of personen die reizen met bagage, zouden eveneens voordeel bij deze richtlijn hebben. Het concept „personen met een functionele beperking” als bedoeld in deze richtlijn omvat personen die, permanent dan wel tijdelijk, beperkingen hebben van lichamelijke, geestelijke, intellectuele of zintuiglijke aard, als gevolg van leeftijd of door andere lichamelijke oorzaken, die in wisselwerking met diverse belemmeringen tot gevolg heeft dat zij slechts beperkt toegang hebben tot producten en diensten, en er een situatie ontstaat dat deze producten en diensten aan hun specifieke behoeften moeten worden aangepast.
- (5) De verschillen tussen de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten met betrekking tot de toegankelijkheid van producten en diensten voor personen met een handicap, leiden tot belemmeringen in het vrije verkeer van producten en diensten en verstoren de daadwerkelijke mededinging in de interne markt. Bij bepaalde producten en diensten worden deze verschillen in de Unie waarschijnlijk groter na de inwerkingtreding van het VN-VRPH. Marktdeelnemers, met name kleine en middelgrote ondernemingen, ondervinden in het bijzonder hinder van deze belemmeringen.

⁽¹⁾ PB C 303 van 19.8.2016, blz. 103.

⁽²⁾ Standpunt van het Europees Parlement van 13 maart 2019 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 9 april 2019.

- (6) De uiteenlopende nationale toegankelijkheidsvoorschriften ontmoedigen met name zelfstandigen, kleine en middelgrote ondernemingen en micro-ondernemingen om zakelijke activiteiten buiten hun binnenlandse markt te ontplooiën. De nationale of zelfs regionale of lokale toegankelijkheidsvoorschriften die de lidstaten hebben vastgesteld, verschillen momenteel zowel wat betreft toepassingsgebied als mate van gedetailleerdheid. Door de extra kosten die nodig zijn om toegankelijke producten en diensten voor elke nationale markt te ontwikkelen en te verhandelen, hebben deze verschillen een negatief effect op het concurrentievermogen en de groei.
- (7) Door de beperkte concurrentie tussen leveranciers worden gebruikers van toegankelijke producten en van hulp-technologieën en diensten geconfronteerd met hoge prijzen. De potentiële voordelen van het uitwisselen van ervaringen tussen nationale en internationale marktdeelnemers bij het inspelen op maatschappelijke en technologische ontwikkelingen worden beperkt door de versnippering van de nationale regelingen.
- (8) Voor het goed functioneren van de interne markt is het daarom noodzakelijk de nationale maatregelen op Unieniveau op elkaar af te stemmen, teneinde een einde te maken aan de fragmentatie van de markt voor toegankelijke producten en diensten, schaalvoordelen tot stand te brengen, de grensoverschrijdende handel en mobiliteit te vergemakkelijken en de marktdeelnemers te helpen hun beschikbare middelen aan innovatie te besteden en niet aan kosten voortvloeiend uit versnipperde wetgeving in de Unie.
- (9) De voordelen van het harmoniseren van toegankelijkheidsvoorschriften voor de interne markt blijken uit de toepassing van Richtlijn 2014/33/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽³⁾ betreffende liften en Verordening (EG) nr. 661/2009 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁴⁾ op het gebied van vervoer.
- (10) Bij verklaring nr. 22, betreffende personen met een handicap, gehecht aan het Verdrag van Amsterdam, is de Conferentie van de vertegenwoordigers van de regeringen der lidstaten overeengekomen dat de instellingen van de Unie bij het vaststellen van maatregelen krachtens artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) rekening houden met de behoeften van personen met een handicap.
- (11) Het algemene doel van de mededeling van de Commissie van 6 mei 2015 „Een strategie voor een digitale eengemaakte markt voor Europa” is het realiseren van duurzame economische en sociale voordelen dankzij een connectieve digitale eengemaakte markt, waardoor de handel wordt gefaciliteerd en de werkgelegenheid in de Unie wordt bevorderd. Consumenten in de Unie kunnen nog steeds niet optimaal profiteren van de prijsvoordelen en keuzemogelijkheden die de eengemaakte markt kan bieden, omdat grensoverschrijdende onlinetransacties nog zeer beperkt zijn. Ook de versnippering van de markt beperkt de vraag naar grensoverschrijdende e-handelstransacties. Tevens is een gecoördineerde aanpak nodig om ervoor te zorgen dat elektronische inhoud, elektronische communicatiediensten en toegang tot audiovisuele mediadiensten volledig toegankelijk zijn voor personen met een handicap. Daarom is het nodig de toegankelijkheidsvoorschriften in de hele digitale eengemaakte markt te harmoniseren en ervoor te zorgen dat alle burgers van de Unie, ongeacht hun vermogens, de voordelen ervan kunnen genieten.
- (12) Sinds de Unie partij is bij het VN-VRPH, maken de bepalingen ervan integraal deel uit van de rechtsorde van de Unie en zijn zij bindend voor de instellingen en de lidstaten van de Unie.
- (13) Bij het VN-VRPH is bepaald dat de partijen bij dat verdrag passende maatregelen nemen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, tot informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor of verleend worden aan het publiek, zowel in stedelijke als in landelijke gebieden. Het VN-comité voor de rechten van personen met een handicap heeft geconstateerd dat er een wetgevingskader nodig is met concrete, afdwingbare en tijdgebonden ijkpunten voor het toezicht op de geleidelijke invoering van toegankelijkheid.
- (14) Het VN-VRPH roept de partijen bij dit verdrag op tot het uitvoeren of bevorderen van onderzoek naar en ontwikkeling van, en het bevorderen van de beschikbaarheid en het gebruik van nieuwe technologieën, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën, mobiliteitshulpmiddelen, instrumenten en hulptechnologieën, die geschikt zijn voor personen met een handicap. In het VN-VRPH wordt tevens verzocht om prioriteit te geven aan betaalbare technologieën.

⁽³⁾ Richtlijn 2014/33/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende de harmonisatie van de wetgevingen van de lidstaten inzake liften en veiligheidscomponenten voor liften (PB L 96 van 29.3.2014, blz. 251).

⁽⁴⁾ Verordening (EG) nr. 661/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende typegoedkeuringsvoorschriften voor de algemene veiligheid van motorvoertuigen, aanhangwagens daarvan en daarvoor bestemde systemen, onderdelen en technische eenheden (PB L 200 van 31.7.2009, blz. 1).

- (15) Doordat het VN-VRPH doorwerkt in de rechtsorde van de lidstaten, zijn er aanvullende nationale bepalingen over de toegankelijkheid van producten en diensten nodig. Zonder optreden van de Unie zouden die bepalingen tot nog grotere verschillen tussen de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten leiden.
- (16) Daarom is het noodzakelijk de uitvoering van het VN-VRPH in de Unie te faciliteren met gemeenschappelijke EU-regels. Deze richtlijn helpt voorts de lidstaten hun nationale afspraken en hun verplichtingen uit hoofde van het VN-VRPH in verband met toegankelijkheid op geharmoniseerde wijze na te komen.
- (17) In de mededeling van de Commissie van 15 november 2010 getiteld „Europese strategie inzake handicaps 2010-2020 — Een hernieuwd engagement voor een onbelemmerd Europa” wordt in overeenstemming met het VN-VRPH toegankelijkheid tot een van de acht actieterrijnen bestempeld, wordt gesteld dat toegankelijkheid een basisvoorwaarde voor deelname aan de samenleving is, en wordt beoogd ervoor te zorgen dat producten en diensten toegankelijk zijn.
- (18) Welke producten en diensten onder deze richtlijn vallen, is bepaald op basis van een screening in het kader van de effectbeoordeling die de voor personen met een handicap relevante producten en diensten in kaart heeft gebracht, waarvoor de lidstaten uiteenlopende nationale, het functioneren van de interne markt verstorende toegankelijkheidsvoorschriften hebben vastgesteld of vermoedelijk zullen vaststellen.
- (19) Teneinde de toegankelijkheid van de onder deze richtlijn vallende diensten te garanderen, moeten producten die gebruikt worden bij het verlenen van die diensten waarvan de consument gebruikmaakt, eveneens aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voldoen.
- (20) Zelfs als een dienst, of een deel daarvan, aan een derde wordt uitbesteed, mag de toegankelijkheid van die dienst niet in het gedrang worden gebracht en moeten de dienstverleners voldoen aan de verplichtingen van deze richtlijn. Dienstverleners moeten er tevens voor zorgen dat hun personeelsleden naar behoren en continu worden opgeleid, zodat zij de nodige kennis van zaken hebben met betrekking tot het gebruik van toegankelijke producten en diensten. Die opleiding moet onder meer betrekking hebben op informatievervalsing, advies en reclame.
- (21) Toegankelijkheidsvoorschriften moeten zodanig worden ingevoerd dat de marktdeelnemers en de lidstaten zo min mogelijk worden belast.
- (22) Om het vrije verkeer van producten en diensten die onder deze richtlijn vallen op de interne markt te waarborgen, moeten er toegankelijkheidsvoorschriften voor het in de handel brengen ervan worden vastgesteld.
- (23) Deze richtlijn dient functionele toegankelijkheidsvoorschriften verplicht te stellen en zij moeten worden uitgedrukt in de vorm van algemene doelstellingen. Deze voorschriften moeten nauwkeurig genoeg zijn om juridisch bindende verplichtingen te scheppen, en voldoende gedetailleerd om de conformiteit te kunnen beoordelen en zo het goed functioneren van de interne markt voor de onder deze richtlijn vallende producten en diensten te waarborgen, maar moeten tegelijkertijd een zekere flexibiliteit bieden om innovatie mogelijk te maken.
- (24) Deze richtlijn bevat een aantal functioneleprestatie-eisen met betrekking tot de bedieningswijzen van producten en diensten. Deze eisen zijn niet bedoeld als algemeen alternatief voor de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn, maar mogen uitsluitend in uiterst specifieke situaties worden toegepast. Indien de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn één of meer specifieke functies of eigenschappen van producten of diensten niet dekken, moeten deze eisen daarop worden toegepast, teneinde de producten of diensten in kwestie toegankelijk te maken. Bovendien, ingeval een toegankelijkheidsvoorschrift specifieke technische voorschriften bevat en een product of dienst voorziet in een alternatieve technische oplossing voor deze technische voorschriften, moet deze alternatieve technische oplossing nog altijd aan de betreffende toegankelijkheidsvoorschriften voldoen en in gelijkwaardige of verhoogde toegankelijkheid resulteren door aan de desbetreffende functioneleprestatie-eisen te voldoen.
- (25) Gewone computerapparatuur voor consumenten dient onder deze richtlijn te vallen. Om die apparatuur op een toegankelijke manier te kunnen laten werken, moet het besturingssysteem ervan eveneens toegankelijk zijn. Dergelijke computerapparatuur is multifunctioneel en kan, met de juiste software, de meest voorkomende, door consumenten gevraagde computertaken uitvoeren, en is bedoeld voor gebruik door consumenten. Personal computers, met inbegrip van desktops, laptops, smartphones en tablets, zijn voorbeelden van dergelijke computerapparatuur. Gespecialiseerde computers die zijn ingebouwd in consumentenelektronica behoren niet tot gewone

computerapparatuur voor consumenten. Afzonderlijke componenten met specifieke functies, zoals een moederbord of een geheugenkaart, die in dergelijke apparatuur gebruikt worden of kunnen worden, mogen niet op individuele basis onder deze richtlijn te vallen.

- (26) Deze richtlijn moet ook van toepassing zijn op betaalterminals, inclusief apparatuur en software daarvoor, op bepaalde interactieve zelfbedieningsterminals voor gebruik ter verrichting van onder deze richtlijn vallende diensten, inclusief hun apparatuur en software daarvoor: bijvoorbeeld geldautomaten, ticketautomaten voor de uitgifte van fysieke tickets die toegang tot diensten geven, bijvoorbeeld reisticketautomaten en nummertjesautomaten in bankkantoren; incheckautomaten; en interactieve informatieverstreckende zelfbedieningsterminals, met inbegrip van interactieve informatieschermen.
- (27) Bepaalde interactieve informatieverstreckende zelfbedieningsterminals die als geïntegreerde delen van voertuigen, luchtvaartuigen, schepen of rollend materieel zijn geïnstalleerd, moeten van het toepassingsgebied van deze richtlijn worden uitgesloten, aangezien zij onderdeel zijn van deze voertuigen, luchtvaartuigen, schepen of rollend materieel, die niet onder deze richtlijn vallen.
- (28) Onder deze richtlijn moeten tevens elektronischecommunicatiediensten vallen, met inbegrip van noodcommunicatie, zoals omschreven in Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁵⁾. Momenteel nemen de lidstaten wat betreft de toegankelijkheid voor personen met een handicap uiteenlopende maatregelen die niet in de gehele interne markt geharmoniseerd zijn. Wanneer in de hele Unie dezelfde toegankelijkheidsvoorschriften gelden, biedt dat schaalvoordelen voor marktdeelnemers die in meer dan één lidstaat actief zijn, en bevordert dat de daadwerkelijke toegang van personen met een handicap zowel in hun eigen lidstaat als op reis van de ene lidstaat naar de andere. Om ervoor te zorgen dat elektronischecommunicatiediensten, met inbegrip van noodcommunicatie, toegankelijk zijn, moeten dienstverleners bij het aanbieden van video niet alleen in stem voorzien maar tevens in realtime tekst en totale conversatiediensten, en al deze communicatiemiddelen synchroon laten lopen. De lidstaten moeten, naast de voorschriften van deze richtlijn, in overeenstemming met Richtlijn (EU) 2018/1972 bemiddelingsdiensten kunnen aanwijzen waarvan personen met een handicap gebruik kunnen maken.
- (29) Bij deze richtlijn worden toegankelijkheidsvoorschriften voor elektronischecommunicatiediensten en verwante producten geharmoniseerd, en wordt Richtlijn (EU) 2018/1972, inzake voorschriften voor gelijkwaardige toegang en keuze voor eindgebruikers met een handicap, aangevuld. Bij Richtlijn (EU) 2018/1972 worden tevens voorschriften in het kader van de universeledienstverplichtingen vastgesteld wat betreft de betaalbaarheid van internettoegang en gesproken communicatie alsmede wat betreft de betaalbaarheid en beschikbaarheid van verwante eindapparatuur, specifieke uitrusting en diensten voor consumenten met een handicap.
- (30) Ook eindapparatuur voor gebruik door consumenten, met interactieve computerfuncties die naar verwachting hoofdzakelijk voor toegang tot elektronischecommunicatiediensten zullen worden gebruikt, dient onder deze richtlijn te vallen. Deze apparatuur dient voor de toepassing van deze richtlijn tevens geacht te worden apparatuur te omvatten die gebruikt wordt als onderdeel van de voorziening voor het verkrijgen van toegang tot de elektronischecommunicatiediensten, zoals een router of een modem.
- (31) Voor de toepassing van deze richtlijn moet onder toegang tot audiovisuele mediadiensten verstaan worden dat de toegang tot audiovisuele inhoud toegankelijk is, en dat er mechanismen zijn waardoor gebruikers met een handicap gebruik kunnen maken van hulptechnologieën. Bij diensten die toegang verschaffen tot audiovisuele mediadiensten kan het onder meer gaan om websites, onlinetoepassingen, elektronische applicaties op basis van set-top-boxen, downloadbare toepassingen, diensten op basis van mobiele apparaten, daaronder begrepen mobiele applicaties en bijbehorende mediaspelers, alsmede geconnecteerde televisiediensten. De toegankelijkheid van audiovisuele mediadiensten is gereguleerd bij Richtlijn 2010/13/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁶⁾ met uitzondering van de toegankelijkheid van elektronische programmagidsen (EPG's) die vallen onder de definitie van diensten die toegang verschaffen tot audiovisuele mediadiensten, die onder deze richtlijn vallen.
- (32) Wat betreft personenvervoer per vliegtuig, bus, trein en over water dient deze richtlijn onder meer betrekking te hebben op het verstrekken van informatie over vervoersdiensten, met inbegrip van realtime-reisinformatie via websites, diensten op basis van mobiele apparaten, interactieve informatieschermen en interactieve zelfbedieningsterminals die passagiers met een handicap nodig hebben om te reizen. Hierbij kan het gaan om informatie over

⁽⁵⁾ Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36).

⁽⁶⁾ Richtlijn 2010/13/EU van het Europees Parlement en de Raad van 10 maart 2010 betreffende de coördinatie van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in de lidstaten inzake het aanbieden van audiovisuele mediadiensten (PB L 95 van 15.4.2010, blz. 1).

producten en -diensten voor personenvervoer van de dienstverlener, informatie vóór de reis, informatie tijdens de reis en informatie bij annulering van een vervoersdienst of vertraging bij vertrek. Anderzijds kan het ook gaan om informatie over prijzen en promoties.

- (33) Deze richtlijn dient tevens van toepassing te zijn op websites, diensten op basis van mobiele apparaten, onder meer mobiele applicaties die zijn ontwikkeld of beschikbaar worden gesteld door exploitanten van diensten voor personenvervoer, elektronische ticketing, elektronische tickets en interactieve zelfbedieningsterminals.
- (34) Bij het bepalen van de werkingssfeer van deze richtlijn ten aanzien van diensten voor personenvervoer per vliegtuig, bus, trein en over water dient te worden uitgegaan van de bestaande sectorale wetgeving inzake passagiersrechten. Wanneer deze richtlijn niet van toepassing is op bepaalde soorten vervoersdiensten, dienen de lidstaten de dienstverleners aan te moedigen de betreffende toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn toe te passen.
- (35) Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad⁽⁷⁾ verplicht overheidsinstanties die vervoersdiensten, waaronder stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten, aanbieden, reeds hun websites toegankelijk te maken. Onderhavige richtlijn bevat nog vrijstellingen voor micro-ondernemingen die diensten, waaronder stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten, verlenen. Voorts bevat onderhavige richtlijn verplichtingen die ervoor zorgen dat websites voor e-handel toegankelijk zijn. Omdat deze richtlijn een grote meerderheid van particuliere aanbieders van vervoersdiensten verplicht hun websites toegankelijk te maken bij de onlineverkoop van tickets, behoeven in onderhavige richtlijn geen verdere voorschriften voor de websites van aanbieders van stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten te worden opgenomen.
- (36) Bepaalde elementen van de toegankelijkheidsvoorschriften, met name in verband met het verstrekken van informatie als bedoeld in deze richtlijn, worden reeds geregeld bij bestaande Uniewetgeving op het gebied van personenvervoer. Het gaat onder meer om onderdelen van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad⁽⁸⁾, Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad⁽⁹⁾, Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁰⁾, Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹¹⁾ en Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹²⁾. Het gaat ook om relevante handelingen die zijn vastgesteld op basis van Richtlijn 2008/57/EG van het Europees Parlement en de Raad⁽¹³⁾. Ten behoeve van de samenhang in de regelgeving dienen de bij die verordeningen en handelingen opgelegde toegankelijkheidsvoorschriften te blijven gelden als voorheen. De extra voorschriften van deze richtlijn vormen evenwel een aanvulling op de bestaande voorschriften en kunnen het functioneren van de interne markt op vervoersgebied verbeteren en personen met een handicap ten goede komen.
- (37) Bepaalde onderdelen van vervoersdiensten mogen niet onder deze richtlijn te vallen voor zover zij buiten het grondgebied van de lidstaten worden verleend, zelfs indien de dienst tot de markt van de Unie is gericht. Met betrekking tot die onderdelen dient een exploitant van een personenvervoersdienst uitsluitend wat betreft het binnen het grondgebied van de Unie verleende deel van de dienst ertoe te worden verplicht de voorschriften van deze richtlijn na te leven. In het geval van luchtvervoer moeten de luchtvaartmaatschappijen van de Unie er

⁽⁷⁾ Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties (PB L 327 van 2.12.2016, blz. 1).

⁽⁸⁾ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1).

⁽⁹⁾ Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1).

⁽¹⁰⁾ Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

⁽¹¹⁾ Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1).

⁽¹²⁾ Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1).

⁽¹³⁾ Richtlijn 2008/57/EG van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 betreffende de interoperabiliteit van het spoorwegsysteem in de Gemeenschap (PB L 191 van 18.7.2008, blz. 1).

evenwel voor zorgen dat de toepasselijke voorschriften van deze richtlijn ook worden nageleefd op vluchten van een luchthaven in een derde land naar een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat. Voorts moeten alle luchtvaartmaatschappijen, ook die welke geen licentie hebben in de Unie, ervoor zorgen dat de toepasselijke voorschriften van deze richtlijn worden nagekomen indien het vluchten betreft met vertrek op het grondgebied van de Unie en aankomst op het grondgebied van een derde land.

- (38) Stedelijke overheden moeten worden aangemoedigd om onbelemmerde toegankelijkheid tot stedelijke vervoersdiensten te integreren in hun duurzame stedelijke mobiliteitsplannen (SUMP's), en om regelmatig lijsten van beste praktijken inzake onbelemmerde toegankelijkheid tot stedelijk openbaar vervoer en mobiliteit bekend te maken.
- (39) Het recht van de Unie inzake bankdiensten en financiële diensten strekt ertoe de afnemers van die diensten in de gehele Unie te beschermen en hun informatie te verstrekken, maar omvat geen toegankelijkheidsvoorschriften. Om personen met een handicap in staat te stellen in de gehele Unie gebruik te maken van deze mede via websites en diensten op basis van mobiele apparaten, daaronder begrepen mobiele applicaties, weloverwogen beslissingen te nemen en erop te kunnen vertrouwen dat zij voldoende, op gelijke voet met andere consumenten beschermd zijn, en om een gelijk speelveld voor dienstverleners te waarborgen, dient deze richtlijn gemeenschappelijke toegankelijkheidsvoorschriften vast te stellen voor bepaalde aan consumenten verleende bank- en financiële diensten.
- (40) De passende toegankelijkheidsvoorschriften moeten ook gelden voor identificatiemethoden, elektronische handtekening en betalingsdiensten, aangezien deze noodzakelijk zijn voor het sluiten van transacties op het gebied van bankieren door consumenten.
- (41) E-boekbestanden werken met behulp van een elektronische computercode die de verspreiding en raadpleging van een hoofdzakelijk tekstueel en grafisch intellectueel werk mogelijk maken. De nauwkeurigheid van deze code bepaalt de toegankelijkheid van e-boekbestanden, met name met betrekking tot de kwalificatie van de verschillende bestanddelen van het werk en de gestandaardiseerde beschrijving van de structuur ervan. Via interoperabiliteit op het gebied van toegankelijkheid moeten die bestanden optimaal compatibel worden gemaakt met de gebruikersagenten en de huidige en toekomstige hulptechnologieën. De specifieke kenmerken van bijzondere boeken, zoals strips, kinderboeken en kunstboeken, moeten worden bezien in het licht van alle toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften. Bij uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften in de lidstaten is het moeilijk voor uitgeverijen en andere marktdeelnemers om te profiteren van de voordelen van de interne markt, kunnen er interoperabiliteitsproblemen met e-lezers ontstaan en wordt de toegang voor klanten met een handicap beperkt. In het geval van e-boeken kunnen onder dienstverlener ook worden verstaan uitgeverij en andere marktdeelnemers die een rol in de distributie spelen.

Onderkend wordt dat personen met een handicap ook nog steeds moeilijkheden ondervinden om toegang te krijgen tot inhoud die wordt beschermd door auteursrechten en naburige rechten en dat er reeds bepaalde maatregelen zijn genomen om deze situatie te verhelpen, bijvoorbeeld door de vaststelling van Richtlijn (EU) 2017/1564 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁴⁾ en Verordening (EU) 2017/1563 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁵⁾, en dat er op dit gebied in de toekomst nog meer maatregelen van de Unie zouden kunnen worden genomen.

- (42) Deze richtlijn omschrijft diensten op het gebied van e-handel als diensten die geleverd worden 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. Voor de toepassing van die definitie betekent „op afstand” een dienst die geleverd wordt zonder dat de partijen gelijktijdig aanwezig zijn; „langs elektronische weg” betekent dat de dienst verzonden en ontvangen wordt met behulp van elektronische apparatuur voor de verwerking, met inbegrip van digitale compressie, en de opslag van gegevens, en dat die geheel via kabel, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen; „op individueel verzoek van een consument” betekent dat de dienst wordt geleverd op individueel verzoek. Gezien het groeiende belang van diensten op het gebied van e-handel en de verregaand technologische aard daarvan, is het van groot belang over geharmoniseerde voorschriften voor de toegankelijkheid daarvan te beschikken.

⁽¹⁴⁾ Richtlijn (EU) 2017/1564 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2017 inzake bepaalde toegestane vormen van gebruik van bepaalde werken en ander materiaal die door het auteursrecht en naburige rechten beschermd zijn ten behoeve van personen die blind zijn, visueel gehandicapt of anderszins een leeshandicap hebben, en tot wijziging van Richtlijn 2001/29/EG betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij (PB L 242 van 20.9.2017, blz. 6).

⁽¹⁵⁾ Verordening (EU) 2017/1563 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2017 inzake de grensoverschrijdende uitwisseling tussen de Unie en derde landen van exemplaren in toegankelijke vorm van bepaalde werken en ander materiaal die door het auteursrecht en naburige rechten beschermd zijn ten behoeve van personen die blind zijn, visueel gehandicapt of anderszins een leeshandicap hebben (PB L 242 van 20.9.2017, blz. 1).

- (43) De toegankelijkheidsvoorschriften voor e-handelsdiensten van deze richtlijn moeten gelden voor de onlineverkoop van willekeurig welke producten of diensten, en moeten bijgevolg tevens gelden voor de verkoop van producten of diensten die als zodanig onder deze richtlijn vallen.
- (44) De maatregelen in verband met de toegankelijkheid van het beantwoorden van noodcommunicatie dienen te worden genomen, onverminderd, en zonder van invloed te zijn op, de organisatie van de noodhulpdiensten, welke de exclusieve bevoegdheid van de lidstaten blijft.
- (45) De lidstaten dienen, in overeenstemming met Richtlijn (EU) 2018/1972, ervoor te zorgen dat de toegang voor eindgebruikers met een handicap tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie beschikbaar en gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers, overeenkomstig het Unierecht ter harmonisatie van toegankelijkheidseisen voor producten en diensten. De Commissie en de nationale regulerende instanties of andere bevoegde instanties moeten passende maatregelen treffen om te waarborgen dat, eindgebruikers met een handicap op voet van gelijkheid met andere eindgebruikers toegang hebben tot noodhulpdiensten wanneer zij in andere lidstaten reizen, waar mogelijk zonder registratie vooraf. Met die maatregelen wordt gestreefd naar interoperabiliteit onder de lidstaten, en zij moeten zo veel mogelijk gebaseerd zijn op Europese normen of specificaties die in overeenstemming met artikel 39 van Richtlijn (EU) 2018/1972 zijn neergelegd. Dergelijke maatregelen beletten de lidstaten niet aanvullende voorschriften vast te stellen met het oog op het bereiken van de in die richtlijn omschreven doelstellingen. Als alternatief voor het vervullen van de in deze richtlijn vervatte toegankelijkheidsvoorschriften met betrekking tot het beantwoorden van noodcommunicatie voor gebruikers met een handicap, moeten de lidstaten een derde aanbieder van bemiddelingsdiensten kunnen aanwijzen met behulp waarvan personen met een handicap met de alarmcentrale (Public Safety Answering Point - PSAP) kunnen communiceren, totdat deze alarmcentrales elektronische communicatiediensten kunnen gebruiken via internetprotocollen ter waarborging van de toegankelijkheid in verband met het beantwoorden van noodcommunicatie. In ieder geval mogen de verplichtingen van deze richtlijn niet in die zin worden opgevat dat zij leiden tot het beperken of minder streng maken van de verplichtingen ten behoeve van voor eindgebruikers met een handicap, met inbegrip van gelijkwaardige toegang tot elektronische communicatiediensten en noodhulpdiensten alsmede toegankelijkheidsverplichtingen als vervat in Richtlijn (EU) 2018/1972.
- (46) Richtlijn (EU) 2016/2102 stelt een aantal toegankelijkheidsvoorschriften vast voor websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties en andere gerelateerde aspecten, met name conformiteitsvoorschriften waaraan de betrokken websites en mobiele applicaties moeten voldoen. Deze richtlijn bevat evenwel een specifieke lijst uitzonderingen. Soortgelijke uitzonderingen zijn relevant voor deze richtlijn. Bepaalde activiteiten die via onder deze richtlijn vallende websites en mobiele applicaties van de overheidssector worden verricht, zoals diensten voor personenvervoer of e-handelsdiensten, dienen bovendien aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn te voldoen opdat de onlineverkoop van producten en diensten toegankelijk is voor personen met een handicap, ongeacht of de verkoper een openbare dan wel een particuliere marktdeelnemer is. De toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn moeten worden afgestemd op de voorschriften van Richtlijn (EU) 2016/2102, ondanks verschillen in bijvoorbeeld toezicht, rapportering en handhaving.
- (47) De vier beginselen van toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties, als gebruikt in Richtlijn (EU) 2016/2102, zijn: waarneembaarheid, waaronder wordt verstaan dat de informatie en de componenten van de gebruikersinterface zodanig aan gebruikers moeten kunnen worden gepresenteerd dat zij kunnen worden waargenomen; operabiliteit, waaronder wordt verstaan dat de componenten van de gebruikersinterface en de navigatie operabel (bedrijfsklaar) moeten zijn; begrijpelijkheid, waaronder wordt verstaan dat de informatie en de werking van de gebruikersinterface begrijpelijk moeten zijn; en robuustheid, waaronder wordt verstaan dat inhoud voldoende robuust moet zijn om op betrouwbare wijze te kunnen worden geïnterpreteerd door uiteenlopende user agents, waaronder hulptechnologieën. Die beginselen zijn ook voor deze Richtlijn relevant.
- (48) De lidstaten dienen alle passende maatregelen te nemen om te waarborgen dat het vrije verkeer binnen de Unie van producten en diensten die onder deze richtlijn vallen en die aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoen, niet om redenen met betrekking tot toegankelijkheidsvoorschriften wordt belemmerd.
- (49) In sommige situaties zouden gemeenschappelijke toegankelijkheidsvoorschriften voor de gebouwde omgeving bevorderlijk zijn voor het vrije verkeer van de betrokken diensten en van personen met een handicap. Daarom moet deze richtlijn de lidstaten de mogelijkheid bieden tot het opnemen van de gebouwde omgeving die wordt gebruikt bij het verlenen van de diensten die binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn vallen, om te waarborgen dat deze voldoet aan de toegankelijkheidseisen in bijlage III.
- (50) Toegankelijkheid moet worden bereikt door het systematisch wegnemen en voorkomen van belemmeringen, bij voorkeur middels een „universeel ontwerp”- of „ontwerp voor iedereen”-benadering, die ertoe bijdraagt dat personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen toegang wordt gegarandeerd. Overeenkomstig het VN-VRPH houdt deze benadering het volgende in: het „ontwerpen van producten, omgevingen, programma's en diensten die door iedereen in de ruimst mogelijke zin gebruikt kunnen worden zonder dat aanpassing of een

speciaal ontwerp nodig is". In de geest van het VN-VRPH omvat „universeel ontwerp” tevens hulppapparaten voor specifieke groepen personen met een handicap, indien die nodig zijn”. Toegankelijkheid mag voorts het aanbrengen van redelijke aanpassingen niet uitsluiten als deze uit hoofde van het Unierecht of het nationale recht vereist zijn. De begrippen toegankelijkheid en universeel ontwerp moeten worden uitgelegd in overeenstemming met algemene opmerking nr. 2 (2014) - artikel 9: „Toegankelijkheid” van het Comité voor de rechten van personen met een handicap.

- (51) Producten of diensten die onder de werkingssfeer van deze richtlijn vallen, vallen niet automatisch onder de werkingssfeer van Richtlijn 93/42/EEG van de Raad ⁽¹⁶⁾. Dat neemt niet weg dat sommige hulptechnologieën die medische hulpmiddelen zijn, wel onder de werkingssfeer van die richtlijn kunnen vallen.
- (52) De meeste banen in de Unie worden gecreëerd door kleine en middelgrote ondernemingen en micro-ondernemingen. Zij zijn essentieel voor toekomstige groei, maar worden bij de ontwikkeling van hun producten of diensten vaak met obstakels en belemmeringen geconfronteerd, met name in een grensoverschrijdende context. Daarom moet het werk van kleine en middelgrote ondernemingen en micro-ondernemingen worden vergemakkelijkt door de nationale bepalingen inzake toegankelijkheid te harmoniseren, met behoud van de noodzakelijke waarborgen.
- (53) Micro-ondernemingen en kleine en middelgrote ondernemingen komen voor deze richtlijn uitsluitend in aanmerking indien zij daadwerkelijk voldoen aan de voorschriften van Aanbeveling 2003/361/EC ⁽¹⁷⁾ van de Commissie en de ter zake doende jurisprudentie, die gericht is op voorkoming van het omzeilen van de regels ervan.
- (54) Om de samenhang van het Unierecht te waarborgen, dient deze richtlijn, aangezien zij betrekking heeft op producten die reeds onder andere rechtshandelingen van de Unie vallen, te worden gebaseerd op Besluit nr. 768/2008/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁸⁾, waarbij tegelijk het specifieke karakter van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn wordt onderkend.
- (55) Alle marktdeelnemers die onder het toepassingsgebied van deze richtlijn vallen en een rol in de toeleverings- en distributieketen vervullen, dienen te waarborgen dat zij uitsluitend producten op de markt aanbieden die aan deze richtlijn voldoen. Hetzelfde dient te gelden voor marktdeelnemers die diensten verlenen. Er moet worden gezorgd voor een duidelijke en evenredige verdeling van de verplichtingen overeenkomstig de rol van alle marktdeelnemers in de toeleverings- en distributieketen.
- (56) Het is de verantwoordelijkheid van de marktdeelnemers om, naargelang van hun rol in de toeleveringsketen, ervoor te zorgen dat producten en diensten aan deze voorschriften voldoen, opdat een sterke bescherming van de toegankelijkheid en eerlijke concurrentie op de markt van de Unie worden gewaarborgd.
- (57) De verplichtingen van deze richtlijn dienen evenzeer te gelden voor marktdeelnemers uit de overheidssector als voor marktdeelnemers uit de particuliere sector.
- (58) De fabrikant is op de hoogte van alle details van het ontwerp- en productieproces en verkeert als zodanig in de beste positie om de conformiteitsbeoordeling volledig uit te voeren. De verantwoordelijkheid voor de conformiteit van de producten berust weliswaar bij de fabrikant, maar de markttoezichtautoriteiten dienen een cruciale rol te spelen bij het controleren of de in de Unie aangeboden producten in overeenstemming met het Unierecht zijn vervaardigd.
- (59) Importeurs en distributeurs dienen te worden betrokken bij de markttoezichttaken van nationale autoriteiten en actief medewerking te verlenen, door de bevoegde autoriteiten alle nodige informatie over het betrokken product te verstrekken.
- (60) Importeurs dienen te waarborgen dat producten die vanuit derde landen in de Unie in de handel worden gebracht, aan deze richtlijn voldoen, en met name dat de fabrikanten deze producten aan adequate conformiteitsbeoordelingsprocedures hebben onderworpen.
- (61) Wanneer importeurs een product in de handel brengen, dienen zij hun naam, geregistreerde handelsnaam of het geregistreerd merk, en het adres waarop met hen contact kan worden opgenomen, op het product te vermelden.

⁽¹⁶⁾ Richtlijn 93/42/EEG van de Raad van 14 juni 1993 betreffende medische hulpmiddelen (PB L 169 van 12.7.1993, blz. 1).

⁽¹⁷⁾ Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36).

⁽¹⁸⁾ Besluit nr. 768/2008/EG van het Europees Parlement en de Raad van 9 juli 2008 betreffende een gemeenschappelijk kader voor het verhandelen van producten en tot intrekking van Besluit 93/465/EEG van de Raad (PB L 218 van 13.8.2008, blz. 82).

- (62) Distributeurs dienen ervoor te zorgen dat de wijze waarop zij met het product omgaan, de conformiteit van het product met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn niet nadelig beïnvloedt.
- (63) Wanneer een marktdeelnemer een product onder zijn eigen naam of merk in de handel brengt of een reeds in de handel gebracht product zodanig wijzigt dat de conformiteit met de toepasselijke voorschriften in het gedrang kan komen, dient hij als de fabrikant te worden beschouwd en de verplichtingen van de fabrikant op zich te nemen.
- (64) Omwille van de evenredigheid dienen toegankelijkheidsvoorschriften uitsluitend van toepassing te zijn voor zover zij niet tot een onevenredige last voor de betrokken marktdeelnemer leiden of voor zover zij geen ingrijpende wijziging van de producten en diensten vergen waardoor deze als gevolg van deze richtlijn fundamenteel zouden worden gewijzigd. Niettemin moet worden voorzien in controlemechanismen om te kunnen nagaan of aanspraak kan worden gemaakt op uitzonderingen op de toepasselijkheid van de toegankelijkheidsvoorschriften.
- (65) Deze richtlijn dient het beginsel „denk eerst klein” te volgen en rekening te houden met de administratieve lasten voor kleine en middelgrote ondernemingen. Er dienen bij deze richtlijn lichte regels voor conformiteitsbeoordeling te worden vastgesteld en te worden voorzien in vrijwaringsclausules voor marktdeelnemers, in plaats van in algemene uitzonderingen en vrijstellingen voor die ondernemingen. Bij het vaststellen van de regels voor de selectie en uitvoering van de geschiktste procedures voor conformiteitsbeoordeling dient de situatie van kleine en middelgrote ondernemingen in aanmerking te worden genomen, en dienen de verplichtingen voor het beoordelen van de conformiteit met de toegankelijkheidsvoorschriften voldoende beperkt te blijven om kleine en middelgrote ondernemingen niet onevenredig te belasten. Voorts dienen de markttoezichtautoriteiten hun manier van werken af te stemmen op de omvang van de ondernemingen en op de vraag in welke mate er sprake is van serieproductie, zonder onnodige hindernissen voor kleine en middelgrote ondernemingen te scheppen en zonder afbreuk te doen aan de bescherming van het algemeen belang.
- (66) In uitzonderlijke gevallen waarin de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn de marktdeelnemers onevenredig zou belasten, moet van de marktdeelnemers enkel worden verlangd dat zij deze voorschriften naleven voor zover die geen onevenredige last opleveren. In dergelijke naar behoren gemotiveerde gevallen zou het voor een marktdeelnemer redelijkerwijze niet mogelijk zijn één of meer van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn volledig toe te passen. De marktdeelnemer moet de onder de werkingssfeer van deze richtlijn vallende diensten en producten niettemin zo toegankelijk mogelijk maken door die voorschriften toe te passen voor zover zij geen onevenredige last opleveren. De toegankelijkheidsvoorschriften die volgens de marktdeelnemer geen onevenredige last opleveren, moeten onverkort gelden. Uitzonderingen op de naleving van één of meer toegankelijkheidsvoorschriften wegens de onevenredige last die zij opleveren, mogen niet verder gaan dan hetgeen strikt noodzakelijk is om die last met betrekking tot het product of de dienst in kwestie in elk individueel geval te beperken. Onder maatregelen die een onevenredige last zouden opleveren moeten maatregelen worden verstaan die de marktdeelnemer een extra buitensporige organisatorische of financiële last opleggen, evenwel overeenkomstig de criteria van deze richtlijn rekening houdend met het voordeel dat personen met een handicap wellicht ondervinden. Op basis van deze overwegingen moeten er criteria worden vastgesteld, opdat zowel marktdeelnemers als bevoegde autoriteiten verschillende situaties kunnen vergelijken en op systematische wijze kunnen beoordelen of er sprake is van een onevenredige last. Bij het beoordelen van de mate waarin niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften kan worden voldaan omdat zij een onevenredige last zouden opleveren, mag alleen rekening worden gehouden met legitieme redenen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis mag niet als legitieme reden worden beschouwd.
- (67) Voor de algemene beoordeling van het al dan niet onevenredige karakter van de lasten, dienen de in bijlage VI genoemde criteria te worden gebruikt. De marktdeelnemer moet zijn oordeel dat de lasten onevenredig zijn schriftelijk staven, zulks rekening houdend met de toepasselijke criteria. Dienstverleners dienen het al dan niet onevenredige karakter van de lasten ten minste om de vijf jaar opnieuw te beoordelen.
- (68) De marktdeelnemer moet de bevoegde autoriteiten meedelen dat hij zich baseert op de bepalingen in verband met een fundamentele wijziging en/of een onevenredige last. De marktdeelnemer hoeft een exemplaar van de beoordeling die uitleg bevat waarom een product of dienst niet volledig toegankelijk is, en die bewijs is voor de onevenredige last en/of fundamentele wijziging, of beide, uitsluitend op verzoek van de bevoegde autoriteiten over te leggen.
- (69) Ingeval een dienstverlener op grond van de voorgeschreven beoordeling tot de slotsom komt dat er een onevenredige last ontstaat indien alle voor de levering van de onder deze richtlijn vallende diensten gebruikte zelfbedieningsterminals aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn moeten voldoen, dient de dienstverlener die voorschriften slechts na te leven voor zover die voorschriften hem geen onevenredige last bezorgen. Bijgevolg moeten de dienstverleners beoordelen in welke mate een beperkt toegankelijkheidsniveau op alle zelfbedieningsterminals of een beperkt aantal volledig toegankelijke zelfbedieningsterminals hen in staat zou stellen een onevenredige last die anders voor hem zou ontstaan, te vermijden, en moet hen voorgeschreven worden alleen in die mate aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn te voldoen.

- (70) Micro-ondernemingen onderscheiden zich van alle andere ondernemingen door hun beperkte personele middelen, jaarlijkse omzet of jaarlijkse balanstotaal. De lasten waarmee naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften voor micro-ondernemingen gepaard gaat, leggen bijgevolg over het algemeen een groter beslag op hun financiële en personele middelen dan bij andere ondernemingen, en vormen vermoedelijk een onevenredig aandeel van de kosten. Een aanzienlijk gedeelte van de kosten voor micro-ondernemingen ontstaat door het invullen en bewaren van administratie en boekhouding om aan te tonen dat de verschillende door het Unierecht opgelegde voorschriften worden nageleefd. Hoewel alle marktdeelnemers die onder deze richtlijn vallen, in staat moeten zijn de evenredigheid van de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn te beoordelen en deze slechts in acht moeten nemen voor zover zij niet onevenredig zijn, zou het verlangen van een dergelijke beoordeling van dienstverlenende micro-ondernemingen op zichzelf een onevenredige last vormen. De voorschriften en verplichtingen van deze richtlijn dienen bijgevolg niet te gelden voor micro-ondernemingen die diensten binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn verlenen.
- (71) Voor micro-ondernemingen die zich bezighouden met producten binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn, moetende voorschriften en verplichtingen van deze richtlijn minder streng zijn, zodat het ontstaan van onevenredige administratieve lasten wordt verminderd.
- (72) Hoewel sommige micro-ondernemingen vrijgesteld zijn van de verplichtingen van deze richtlijn, moeten alle micro-ondernemingen er, met het oog op een groter concurrentievermogen en groeipotentieel ervan in de interne markt, toe worden aangemoedigd producten te vervaardigen, in te voeren of te distribueren en diensten te verlenen die voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn. De lidstaten moeten micro-ondernemingen derhalve de nodige richtsnoeren en instrumenten geven om de toepassing van de nationale maatregelen ter omzetting van deze richtlijn te faciliteren.
- (73) Van alle marktdeelnemers wordt verwacht dat zij bij het in de handel brengen of op de markt aanbieden van producten of het op de markt verlenen van diensten verantwoordelijk optreden en aan alle toepasselijke wettelijke voorschriften voldoen.
- (74) Om de beoordeling van de conformiteit met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften te vergemakkelijken, moet worden voorzien in een vermoeden van conformiteit voor producten en diensten die voldoen aan vrijwillige geharmoniseerde normen die overeenkomstig Verordening (EU) nr. 1025/2012 van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁹⁾ zijn vastgesteld met de bedoeling die voorschriften in de vorm van gedetailleerde technische specificaties op te stellen. De Commissie heeft de Europese normalisatieorganisaties al een aantal normalisatieverzoeken op het gebied van toegankelijkheid toegestuurd, zoals de normalisatiemandaten M/376, M/473 en M/420, die relevant zouden zijn voor het opstellen van geharmoniseerde normen.
- (75) Verordening (EU) nr. 1025/2012 bevat een procedure voor formele bezwaren tegen geharmoniseerde normen die worden geacht niet aan de voorschriften van deze richtlijn te voldoen.
- (76) De Europese normen moeten marktgedreven zijn, rekening houden met het algemeen belang en met de beleidsdoelstellingen die duidelijk zijn geformuleerd in het verzoek van de Commissie aan één of meer Europese normalisatieorganisaties om geharmoniseerde normen op te stellen, en moeten steunen op consensus. Bij gebrek aan geharmoniseerde normen en waar nodig ten behoeve van internemarktharmonisatie dient de Commissie in bepaalde gevallen uitvoeringshandelingen te kunnen vaststellen om voor de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn technische specificaties vast te stellen. Er dient uitsluitend in dergelijke gevallen gebruik te worden gemaakt van technische specificaties. De Commissie moet technische specificaties kunnen vaststellen bijvoorbeeld wanneer het normalisatieproces wordt geblokkeerd omdat er tussen de belanghebbenden geen consensus heerst of indien er bij de vaststelling van een geharmoniseerde norm onnodige vertraging optreedt, bijvoorbeeld omdat de vereiste kwaliteit niet wordt gehaald. De Commissie moet voldoende tijd laten tussen het in behandeling nemen van een verzoek aan één of meer Europese normalisatieorganisaties om geharmoniseerde normen op te stellen en het vaststellen van een technische specificatie in verband met het desbetreffende toegankelijkheidsvoorschrift. De Commissie mag geen technische specificatie vaststellen indien zij nog niet heeft getracht om via het Europese normalisatiestelsel aan de toegankelijkheidsvoorschriften te voldoen, tenzij zij kan aantonen dat de technische specificaties in overeenstemming zijn met de voorschriften in bijlage II bij Verordening (EU) nr. 1025/2012.
- (77) Opdat de met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn overeenstemmende geharmoniseerde normen en technische specificaties voor producten en diensten zo efficiënt mogelijk worden vastgesteld, moet de Commissie hierbij, indien dit haalbaar is, Europese koepelorganisaties van personen met een handicap en alle andere relevante belanghebbenden betrekken.

⁽¹⁹⁾ Verordening (EU) nr. 1025/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 betreffende Europese normalisatie, tot wijziging van de Richtlijnen 89/686/EEG en 93/15/EEG van de Raad alsmede de Richtlijnen 94/9/EG, 94/25/EG, 95/16/EG, 97/23/EG, 98/34/EG, 2004/22/EG, 2007/23/EG, 2009/23/EG en 2009/105/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Beschikking 87/95/EEG van de Raad en Besluit nr. 1673/2006/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 316 van 14.11.2012, blz. 12).

- (78) Om de daadwerkelijke toegang tot informatie voor markttoezichtdoeleinden te waarborgen, dient de informatie die vereist is voor een verklaring van conformiteit met alle toepasselijke handelingen van de Unie beschikbaar te worden gemaakt in één enkele EU-conformiteitsverklaring. Ter beperking van hun administratieve lasten moeten marktdeelnemers alle relevante afzonderlijke conformiteitsverklaringen in die ene EU-conformiteitsverklaring kunnen integreren.
- (79) Voor de conformiteitsbeoordeling van producten dient deze richtlijn gebruik te maken van de in module A van bijlage II bij Besluit nr. 768/2008/EG vervatte interne productiecontrole, waarmee marktdeelnemers kunnen aantonen — en de bevoegde autoriteiten kunnen waarborgen — dat op de markt aangeboden producten aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoen, zonder dat hun een buitensporig grote last wordt opgelegd.
- (80) Bij het uitoefenen van markttoezicht op producten en het controleren van de conformiteit van diensten, moeten de autoriteiten ook de conformiteitsbeoordelingen controleren, inclusief of de relevante beoordeling van het bestaan van een fundamentele wijziging of onevenredige last correct is verricht. De autoriteiten moeten hun taken tevens uitoefenen in samenwerking met personen met een handicap en de organisaties die hen en hun belangen vertegenwoordigen.
- (81) Wat diensten betreft, dient de informatie die nodig is om de conformiteit met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn te beoordelen in de algemene voorwaarden of een gelijkwaardige document te worden verstrekt, onverminderd Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽²⁰⁾.
- (82) De CE-markering, waarmee de conformiteit van een product met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn wordt aangegeven, is de zichtbare uitkomst van het proces van conformiteitsbeoordeling in brede zin. Deze richtlijn moet sporen met de algemene beginselen voor de CE-markering van Verordening (EG) nr. 765/2008 van het Europees Parlement en de Raad ⁽²¹⁾ tot vaststelling van de eisen inzake accreditatie en markttoezicht betreffende het verhandelen van producten. Naast het afgeven van de EU-conformiteitsverklaring moet de fabrikant consumenten op kosteneffectieve wijze informeren over de toegankelijkheid van zijn producten.
- (83) Overeenkomstig Verordening (EG) nr. 765/2008 verklaart de fabrikant door het aanbrengen van de CE-markering dat het product aan alle toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet en dat de fabrikant de volledige verantwoordelijkheid daarvoor op zich neemt.
- (84) Overeenkomstig Besluit nr. 768/2008/EG zijn de lidstaten op hun grondgebied verantwoordelijk voor een streng en doeltreffend markttoezicht op de producten en dienen zij hun markttoezichtautoriteiten voldoende bevoegdheden en middelen te geven.
- (85) De lidstaten dienen te controleren of de verplichtingen van deze richtlijn worden nageleefd en dienen actie te ondernemen bij klachten of meldingen in verband met het niet-naleven ervan om te waarborgen dat corrigerende maatregelen zijn getroffen.
- (86) Waar nodig kan de Commissie, in overleg met belanghebbenden, niet-bindende richtsnoeren opstellen ter bevordering van de coördinatie tussen markttoezichtautoriteiten en de voor het controleren van de conformiteit van diensten verantwoordelijke autoriteiten. De Commissie en de lidstaten moeten initiatieven kunnen opzetten voor het delen van de middelen en deskundigheid van autoriteiten.
- (87) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de markttoezichtautoriteiten en de voor de conformiteit van diensten verantwoordelijke autoriteiten controleren of de marktdeelnemers overeenkomstig de hoofdstukken VIII en IX voldoen aan de in bijlage VI vastgelegde criteria. De lidstaten moeten een gespecialiseerde instantie kunnen aanwijzen voor het vervullen van de verplichtingen van markttoezichtautoriteiten en voor de conformiteit van diensten verantwoordelijke autoriteiten krachtens deze richtlijn. De lidstaten moeten kunnen besluiten om de bevoegdheden van die gespecialiseerde instantie te beperken tot het toepassingsgebied van deze richtlijn of bepaalde delen ervan, onverminderd de verplichtingen van de lidstaten krachtens Verordening (EG) nr. 765/2008.

⁽²⁰⁾ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

⁽²¹⁾ Verordening (EG) nr. 765/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 9 juli 2008 tot vaststelling van de eisen inzake accreditatie en markttoezicht betreffende het verhandelen van producten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 339/93 (PB L 218 van 13.8.2008, blz. 30).

- (88) Er dient een vrijwaringsprocedure te worden ingesteld die moet worden gevolgd wanneer lidstaten het niet eens zijn over de door een lidstaat getroffen maatregelen waarbij belanghebbende partijen ingelicht worden over beoogde maatregelen tegen producten die niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voldoen. De vrijwaringsprocedure dient de markttoezichtautoriteiten in staat te stellen om, in samenwerking met de betrokken marktdeelnemers, in een vroeger stadium tegen die producten op te treden.
- (89) Wanneer de lidstaten en de Commissie het erover eens zijn dat een maatregel van een lidstaat rechtmatig is, zijn verdere initiatieven van de Commissie niet nodig, behalve wanneer de niet-naleving te wijten is aan tekortkomingen in de geharmoniseerde normen of in de technische specificaties.
- (90) De Richtlijnen 2014/24/EU⁽²²⁾ en 2014/25/EU⁽²³⁾ van het Europees Parlement en de Raad inzake overheidsopdrachten, waarin de procedures voor de gunning van overheidsopdrachten en prijsvragen voor bepaalde leveringen (producten), diensten en werken worden omschreven, bepalen dat, voor alle aanbestedingen die zijn bedoeld voor gebruik door natuurlijke personen, hetzij door het grote publiek, hetzij door het personeel van de aanbestedende dienst of instantie, de technische specificaties, uitgezonderd in naar behoren gemotiveerde gevallen, zodanig moeten worden opgesteld dat rekening wordt gehouden met de criteria inzake toegankelijkheid voor personen met een handicap of de geschiktheid van het ontwerp voor alle gebruikers. Voorts vereisen deze richtlijnen dat, indien middels een rechtshandeling van de Unie verplichte toegankelijkheidsvoorschriften zijn vastgesteld, de technische specificaties, voor zover het de criteria voor toegankelijkheid van personen met een handicap of het ontwerp voor iedereen betreft, onder verwijzing naar de desbetreffende criteria worden vastgesteld. Bij onderhavige richtlijn moeten verplichte toegankelijkheidsvoorschriften voor de onder de werkingssfeer ervan vallende producten en diensten worden vastgesteld. Voor niet onder de werkingssfeer van deze richtlijn vallende producten en diensten zijn de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn niet bindend. Het gebruik van deze toegankelijkheidsvoorschriften voor het vervullen van de relevante verplichtingen die in andere Uniehandelingen dan deze richtlijn zijn opgenomen, zou echter de invoering van toegankelijkheid vergemakkelijken en bijdragen tot de rechtszekerheid en de onderlinge aanpassing van de toegankelijkheidsvoorschriften in de gehele Unie. De autoriteiten mag niet worden belet toegankelijkheidsvoorschriften vast te stellen die verder gaan dan de in bijlage I bij deze richtlijn opgenomen toegankelijkheidsvoorschriften.
- (91) Deze richtlijn mag het verplichte of vrijwillige karakter van de bepalingen betreffende toegankelijkheid in andere handelingen van de Unie niet wijzigen.
- (92) Deze richtlijn dient enkel van toepassing te zijn op overheidsopdrachten waarvoor een oproep tot mededinging is verzonden of, in gevallen waarin niet in een oproep tot mededinging is voorzien, overheidsopdrachten waarvoor de aanbestedende dienst of instantie de aanbestedingsprocedure na de datum van toepassing van deze richtlijn is begonnen.
- (93) Opdat deze richtlijn correct wordt toegepast, moet aan de Commissie de bevoegdheid worden overgedragen om overeenkomstig artikel 290 VWEU handelingen vast te stellen tot nadere bepaling van de toegankelijkheidsvoorschriften die vanwege de aard ervan het beoogde effect slechts kunnen sorteren indien zij nader worden bepaald in bindende rechtshandelingen van de Unie, tot wijziging van de periode gedurende welke marktdeelnemers andere marktdeelnemers kunnen aanwijzen die hun of aan wie zij producten hebben geleverd, en tot nadere bepaling van de toepasselijke criteria die de marktdeelnemer in acht moet nemen wanneer hij beoordeelt of het naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften een onevenredige last zou opleveren. Het is van bijzonder belang dat de Commissie bij haar voorbereidende werkzaamheden tot passende raadplegingen overgaat, onder meer op deskundigenniveau, en dat die raadplegingen gebeuren in overeenstemming met de beginselen die zijn vastgelegd in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 over beter wetgeven⁽²⁴⁾. Met name om te zorgen voor gelijke deelname aan de voorbereiding van gedelegeerde handelingen ontvangen het Europees Parlement en de Raad alle documenten op hetzelfde tijdstip als de deskundigen van de lidstaten, en hebben hun deskundigen systematisch toegang tot de vergaderingen van de deskundigengroepen van de Commissie die zich bezighouden met de voorbereiding van de gedelegeerde handelingen.
- (94) Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van deze richtlijn moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend met betrekking tot technische specificaties. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad⁽²⁵⁾.

⁽²²⁾ Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 65).

⁽²³⁾ Richtlijn 2014/25/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van opdrachten in de sectoren water- en energievoorziening, vervoer en postdiensten en houdende intrekking van Richtlijn 2004/17/EG (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 243).

⁽²⁴⁾ PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1.

⁽²⁵⁾ Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13).

- (95) De lidstaten moeten zorgen voor adequate en doeltreffende middelen om de naleving van deze richtlijn te waarborgen en moeten dus voorzien in gepaste controlemechanismen, zoals een controle achteraf door de markttoezichtautoriteiten, zodat kan worden nagegaan of de vrijstelling van de toepassing van de toegankelijkheidsvoorschriften te rechtvaardigen valt. De lidstaten moeten zich bij het behandelen van klachten over toegankelijkheid houden aan het algemeen beginsel van behoorlijk bestuur, en met name aan de verplichting voor ambtenaren te garanderen dat ten aanzien van iedere klacht binnen een redelijke termijn een besluit wordt genomen.
- (96) Teneinde bij te dragen tot de eenvormige toepassing van deze richtlijn moet de Commissie een werkgroep met relevante autoriteiten en belanghebbenden instellen om de uitwisseling van informatie en beste praktijken te faciliteren en advies te verstrekken. De samenwerking tussen autoriteiten en relevante belanghebbenden, waaronder personen met een handicap en organisaties die hen vertegenwoordigen, moet worden bevorderd, onder meer met het oog op een grotere consistentie bij de toepassing van de bepalingen van deze richtlijn inzake de toegankelijkheidsvoorschriften en om de uitvoering van de bepalingen inzake fundamentele wijziging en onevenredige last te monitoren.
- (97) Gezien het bestaande wettelijk kader inzake rechtsmiddelen op de onder de Richtlijnen 2014/24/EU en 2014/25/EU vallende gebieden, mogen de bepalingen van deze richtlijn in verband met handhaving en sancties niet gelden voor de aanbestedingsprocedures die onder de verplichtingen van deze richtlijn vallen. Die uitsluiting geldt onverminderd de verplichtingen voor de lidstaten krachtens de Verdragen om alle maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de toepassing en effectiviteit van de Uniewetgeving te waarborgen.
- (98) Sancties dienen in verhouding tot de aard van de inbreuken en de omstandigheden te staan, opdat marktdeelnemers deze niet als alternatief gebruiken voor het nakomen van hun verplichtingen om hun producten of diensten toegankelijk te maken.
- (99) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat er, overeenkomstig het bestaande Unierecht, alternatieve mechanismen voor geschillenbeslechting voorhanden zijn aan de hand waarvan een oplossing kan worden gevonden voor beweerde non-conformiteit met deze richtlijn voordat een vordering wordt ingesteld voor de rechter of een bevoegde administratieve instantie.
- (100) Overeenkomstig de gezamenlijke politieke verklaring van 28 september 2011 van de lidstaten en de Commissie over toelichtende stukken⁽²⁶⁾ hebben de lidstaten zich ertoe verbonden om in gerechtvaardigde gevallen de kennisgeving van hun omzettingsmaatregelen vergezeld te doen gaan van één of meer stukken waarin het verband tussen de onderdelen van een richtlijn en de overeenkomstige delen van de nationale omzettingsinstrumenten wordt toegelicht. Met betrekking tot deze richtlijn acht de wetgever de toezending van die stukken gerechtvaardigd.
- (101) Teneinde dienstverleners voldoende tijd te geven om zich aan de voorschriften van deze richtlijn aan te passen, is het nodig te voorzien in een overgangperiode van vijf jaar na de datum van toepassing van deze richtlijn, waarin voor dienstverlening gebruikte producten die vóór die datum in de handel zijn gebracht, niet hoeven te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn, tenzij deze producten tijdens de overgangperiode door de dienstverleners worden vervangen. Gezien de kostprijs en de lange levensduur van zelfbedieningsterminals moet worden geregeld dat, wanneer dergelijke terminals bij de dienstverlening worden gebruikt, zij tot het einde van hun economische levensduur, doch niet langer dan 20 jaar, mogen worden gebruikt, mits zij in deze periode niet vervangen worden.
- (102) De toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn dienen van toepassing te zijn op producten die in de handel worden gebracht en diensten die worden verleend na de datum waarop de nationale maatregelen tot omzetting van deze richtlijn van toepassing worden, met inbegrip van uit een derde land ingevoerde gebruikte en tweedehand-producten die na die datum in de handel worden gebracht.
- (103) Deze richtlijn is in overeenstemming met de grondrechten en neemt de beginselen in acht die met name in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie („het Handvest”) worden erkend. Met deze richtlijn wordt meer bepaald gestreefd naar volledige eerbiediging van het recht van personen met een handicap om hun voordeel te doen met de maatregelen die bedoeld zijn om hun zelfstandigheid en hun integratie in de samenleving en het beroepsleven en hun deelname aan het gemeenschapsleven te waarborgen, alsmede naar een consequentere toepassing van de artikelen 21, 25 en 26 van het Handvest.
- (104) Daar de doelstelling van deze richtlijn - te weten het wegnemen van belemmeringen voor het vrije verkeer van bepaalde toegankelijke producten en diensten om bij te dragen tot het goede functioneren van de interne markt - niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt omdat dit de harmonisatie van verschillende voorschriften uit hun respectieve rechtsstelsels vereist, maar beter op het niveau van de Unie kan worden verwezenlijkt door gemeenschappelijke toegankelijkheidsvoorschriften en regels voor het functioneren van de interne markt vast te stellen, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze richtlijn niet verder dan nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken,

⁽²⁶⁾ PB C 369 van 17.12.2011, blz. 14.

HEBLEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

HOOFDSTUK 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

Onderwerp

Deze richtlijn strekt ertoe een bijdrage te leveren tot het goed functioneren van de interne markt middels onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de toegankelijkheidsvoorschriften voor bepaalde producten en diensten, in het bijzonder door het wegwerken en voorkomen van belemmeringen voor het vrije verkeer van onder deze richtlijn vallende producten en diensten ten gevolge van uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften in de lidstaten.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze richtlijn is van toepassing op de volgende producten die na 28 juni 2025 in de handel worden gebracht:

- a) gewone computerapparatuur voor consumenten en besturingssystemen voor die apparatuur;
- b) de volgende zelfbedieningsterminals:
 - i) betaalterminals;
 - ii) de volgende zelfbedieningsterminals die worden gebruikt voor het verlenen van onder deze richtlijn vallende diensten:
 - geldautomaten;
 - ticketautomaten;
 - incheckautomaten;
 - interactieve informatieverstreckende zelfbedieningsterminals, met uitzondering van terminals die als geïntegreerde delen van voertuigen, luchtvaartuigen, schepen, of rollend materieel zijn geïnstalleerd;
- c) eindapparatuur voor gebruik door consumenten, met interactieve computerfuncties, die gebruikt wordt voor elektronische communicatiediensten;
- d) eindapparatuur voor gebruik door consumenten, met interactieve computerfuncties voor toegang tot audiovisuele mediadiensten; en
- e) e-lezers.

2. Onverminderd artikel 32 is deze richtlijn van toepassing op de volgende diensten die na 28 juni 2025 aan consumenten worden verleend:

- a) elektronische communicatiediensten, met uitzondering van transmissiediensten die voor de levering van machine-to-machinediensten worden gebruikt;
- b) diensten die toegang verlenen tot audiovisuele mediadiensten;
- c) navolgende elementen van personenvervoer per vliegtuig, bus, trein en over water, met uitzondering van stedelijke, en voorstedelijke en regionale vervoersdiensten, waarvoor uitsluitend de elementen onder v) van toepassing zijn:
 - i) websites;
 - ii) op basis van mobiele apparaten, onder meer via mobiele applicaties, geleverde diensten;
 - iii) elektronische tickets en elektronische ticketingdiensten;
 - iv) het verstrekken van informatie over vervoersdiensten, waaronder realtime-reisinformatie; dit wordt, wat informatieschermen betreft, beperkt tot interactieve schermen die zich op het grondgebied van de Unie bevinden, en

- v) interactieve zelfbedieningsterminals op het grondgebied van de Unie, uitgezonderd terminals die als geïntegreerde onderdelen zijn geïnstalleerd in voertuigen, luchtvaartuigen, schepen en rollend materieel die voor het aanbieden van een of meer onderdelen van deze diensten voor personenvervoer worden gebruikt;
 - d) bankdiensten voor consumenten;
 - e) e-boeken en specifieke software daarvoor, en
 - f) e-handelsdiensten.
3. Deze richtlijn is van toepassing op het beantwoorden van noodcommunicatie via het gemeenschappelijk Europees noodnummer „112”.
4. Deze richtlijn is niet van toepassing op de volgende inhoud van websites en mobiele toepassingen:
- a) vooraf opgenomen, op tijd gebaseerde media die gepubliceerd zijn vóór 28 juni 2025;
 - b) kantoorbestandsformats die gepubliceerd zijn vóór 28 juni 2025;
 - c) onlinekaarten en -karteringsdiensten, indien essentiële informatie op een toegankelijke, digitale wijze wordt verstrekt in het geval van voor navigatie bestemde kaarten;
 - d) van derden afkomstige inhoud die niet door de betrokken marktdeelnemer wordt gefinancierd of ontwikkeld en waarover deze geen zeggenschap heeft;
 - e) inhoud van websites en toepassingen op basis van mobiele apparaten die kunnen worden aangemerkt als archieven, wat betekent dat zij enkel inhoud bevatten die niet wordt bijgewerkt of aangepast na 28 juni 2025.
5. Deze richtlijn laat Richtlijn (EU) 2017/1564 en Verordening (EU) 2017/1563 onverlet.

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

1. „personen met een handicap”: personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die in hun interactie te kampen hebben met diverse drempels die hen kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen in de samenleving te participeren;
2. „product”: door middel van een productieproces vervaardigde stof, preparaat of goed, uitgezonderd levensmiddelen, diervoeder, levende planten en dieren, producten van menselijke oorsprong en rechtstreeks met hun toekomstige reproductie verband houdende producten van planten en dieren;
3. „dienst”: dienst als omschreven in artikel 4, punt 1, van Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽²⁷⁾;
4. „dienstverlener”: natuurlijke of rechtspersoon die een dienst verleent op de markt van de Unie of aanbiedt consumenten in de Unie een dienst te verlenen;
5. „audiovisuele mediadiensten”: in artikel 1, lid 1, punt a), van Richtlijn 2010/13/EU omschreven diensten;
6. „tot audiovisuele mediadiensten toegang verschaffende diensten”: door middel van elektronische communicatienetwerken uitgezonden diensten die gebruikt worden om kennis te nemen van audiovisuele mediadiensten, ze te kiezen, er informatie over te ontvangen en ze te bekijken, alsmede alle beschikbaar gemaakte functies, zoals ondertiteling voor doven en slechthorenden, audiodescriptie, gesproken ondertiteling en vertolking in gebarentaal, die resulteren uit het toepassen van maatregelen voor het toegankelijk maken van die diensten in de zin van artikel 7 van Richtlijn 2010/13/EU; en omvat elektronische programmagidsen (EPG's);
7. „eindapparatuur voor gebruik door consumenten, met interactieve computerfuncties, voor toegang tot audiovisuele mediadiensten”: elke soort apparatuur met als voornaamste functie het verlenen van toegang tot audiovisuele mediadiensten;

⁽²⁷⁾ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PB L 376 van 27.12.2006, blz. 36).

8. „elektronischecommunicatiedienst”: dienst voor elektronische communicatie in de zin van artikel 2, punt 4, van Richtlijn (EU) 2018/1972;
9. „diensten voor totale conversatie”: diensten voor totale conversatie in de zin van artikel 2, punt 35, van Richtlijn (EU) 2018/1972;
10. „alarmcentrale” of „PSAP” (Public Safety Answering Point): alarmcentrale of PSAP in de zin van artikel 2, punt 36, van Richtlijn (EU) 2018/1972;
11. „meest geschikte alarmcentrale”: meest geschikte alarmcentrale in de zin van artikel 2, punt 37, van Richtlijn (EU) 2018/1972;
12. „noodcommunicatie”: noodcommunicatie in de zin van artikel 2, punt 38, van Richtlijn (EU) 2018/1972;
13. „noodhulpdienst”: noodhulpdienst in de zin van artikel 2, punt 39, van Richtlijn (EU) 2018/1972;
14. „realtimetekst”: vorm van schriftelijke conversatie tussen twee punten of in meerpuntenconferenties, waarbij de ingevoerde tekst op zodanige wijze wordt verzonden dat het bericht door de gebruiker wordt ervaren als doorlopend en letter voor letter tot stand komend;
15. „op de markt aanbieden”: het in het kader van een handelsactiviteit, al dan niet tegen betaling, verstrekken van een product met het oog op distributie, consumptie of gebruik op de markt van de Unie;
16. „in de handel brengen”: het voor het eerst in de Unie op de markt aanbieden van een product;
17. „fabrikant”: natuurlijke of rechtspersoon die een product fabriceert of laat ontwerpen of fabriceren en dat product onder zijn benaming of merk in de handel brengt;
18. „gemachtigde”: in de Unie gevestigde natuurlijke of rechtspersoon die schriftelijk door een fabrikant is gemachtigd om namens hem specifieke taken te verrichten;
19. „importeur”: in de Unie gevestigde natuurlijke of rechtspersoon die een product uit een derde land in de Unie in de handel brengt;
20. „distributeur”: natuurlijke of rechtspersoon in de toeleveringsketen, uitgezonderd de fabrikant of de importeur, die een product op de markt aanbiedt;
21. „marktdeelnemer”: fabrikant, gemachtigde, importeur, distributeur of dienstverlener;
22. „consument”: natuurlijke persoon die het desbetreffende product koopt of de desbetreffende dienst afneemt voor andere doeleinden dan zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
23. „micro-onderneming”: onderneming met minder dan 10 werknemers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen EUR;
24. „kleine en middelgrote ondernemingen”: categorie van ondernemingen met minder dan 250 werknemers en met een jaaromzet van ten hoogste 50 miljoen EUR of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste 43 miljoen EUR, micro-ondernemingen niet inbegrepen;
25. „geharmoniseerde norm”: geharmoniseerde norm als omschreven in artikel 2, punt 1, onder c), van Verordening (EU) nr. 1025/2012;
26. „technische specificatie”: een technische specificatie als omschreven in artikel 2, punt 4, van Verordening (EU) nr. 1025/2012, ter nakoming van de op een product of dienst van toepassing zijnde toegankelijkheidsvoorschriften;
27. „uit de handel nemen”: maatregel om te voorkomen dat een product in de toeleveringsketen op de markt wordt aangeboden;

28. „bankdiensten voor consumenten”: het aan consumenten verlenen van de volgende bankdiensten of financiële diensten:
- a) kredietovereenkomsten die vallen onder Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad⁽²⁸⁾ of Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽²⁹⁾;
 - b) diensten als omschreven in bijlage I, deel A, punten 1, 2, 4 en 5, en deel B, punten 1, 2, 4 en 5, van Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽³⁰⁾;
 - c) betalingsdiensten als omschreven in artikel 4, punt 3, van Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad⁽³¹⁾;
 - d) diensten verband houdende met betaalrekeningen als omschreven in artikel 2, punt 6, van Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽³²⁾; en
 - e) elektronisch geld als omschreven in artikel 2, punt 2, van Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad⁽³³⁾;
29. „betaalterminal”: apparaat met als voornaamste functie het verrichten van betalingen met gebruik van betaalinstrumenten als omschreven in artikel 4, punt 14, van Richtlijn (EU) 2015/2366 op een fysiek verkooppunt, doch niet in een virtuele omgeving;
30. „e-handelsdiensten”: 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;
31. „diensten voor personenvervoer per vliegtuig”: commerciële luchtdiensten voor passagiers in de zin van artikel 2, punt l), van Verordening (EG) nr. 1107/2006, met vertrek van, doorreis via of aankomst op een luchthaven, indien deze luchthaven op het grondgebied van een lidstaat is gelegen, met inbegrip van vluchten vanaf een luchthaven in een derde land naar een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat ingeval de diensten door in de Unie gevestigde luchtvaartmaatschappijen worden verricht;
32. „diensten voor personenvervoer per bus”: onder artikel 2, leden 1 en 2, van Verordening (EU) nr. 181/2011 vallende diensten;
33. „diensten voor personenvervoer per spoor”: alle diensten voor treinreizigers als bedoeld in artikel 2, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1371/2007, met uitzondering van de in artikel 2, lid 2, van die verordening bedoelde diensten;
34. „diensten voor personenvervoer over water”: onder artikel 2, lid 1, van Verordening (EU) nr. 1177/2010 vallende passagiersdiensten, met uitzondering van de onder artikel 2, lid 2, van genoemde verordening vallende diensten;
35. „stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten”: stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten als omschreven in artikel 3, punt 6, van Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽³⁴⁾; voor de toepassing van onderhavige richtlijn omvat het echter enkel de volgende vervoerswijzen: trein, bus en touringcar, metro, tram en trolleybus;

⁽²⁸⁾ Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66).

⁽²⁹⁾ Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

⁽³⁰⁾ Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU (PB L 173 van 12.6.2014, blz. 349).

⁽³¹⁾ Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG (PB L 337 van 23.12.2015, blz. 35).

⁽³²⁾ Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties (PB L 257 van 28.8.2014, blz. 214).

⁽³³⁾ Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de toegang tot, de uitoefening van en het prudentieel toezicht op de werkzaamheden van instellingen voor elektronisch geld, tot wijziging van de Richtlijnen 2005/60/EG en 2006/48/EG en tot intrekking van Richtlijn 2000/46/EG (PB L 267 van 10.10.2009, blz. 7).

⁽³⁴⁾ Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruiimte (PB L 343 van 14.12.2012, blz. 32).

36. „regionale vervoersdiensten”: regionale vervoersdiensten als omschreven in artikel 3, punt 7, van Richtlijn 2012/34/EU; voor de toepassing van onderhavige richtlijn omvat het echter enkel de volgende vervoerswijzen: trein, bus en touringcar, metro, tram en trolleybus;
37. „hulptechnologie”: onderdelen, uitrusting, diensten- of productsystemen, met inbegrip van software waarmee de functionele mogelijkheden van personen met een handicap of andere beperkingen worden verhoogd, in stand gehouden, vervangen of verbeterd, of waarmee stoornissen, beperkingen of participatiebeperkingen worden verlicht of gecompenseerd;
38. „besturingssysteem”: software die onder meer zorgt voor de verbinding met perifere apparatuur, taken plant, opslagruimte toekent en de gebruiker een standaardinterface aanbiedt wanneer geen toepassingsprogramma actief is, met inbegrip van een grafische gebruikersinterface, ongeacht of deze software integraal deel uitmaakt van gewone computerapparatuur voor consumenten, dan wel voor dergelijke apparatuur bestemde autonome software is, met uitzondering evenwel van de software voor het laden van een besturingssysteem, basis-input/output-systemen of andere firmware die nodig is voor het opstarten of het installeren van het besturingssysteem;
39. „gewone computerapparatuur voor consumenten”: de combinatie van apparatuur waaruit een volledige computer bestaat, gekenmerkt door multifunctionaliteit en het vermogen om met de juiste software de meest voorkomende, door consumenten gevraagde computertaken uit te voeren, en bedoeld voor gebruik door consumenten, met inbegrip van personal computers, in het bijzonder desktops, notebooks, smartphones en tablets;
40. „interactieve computerfuncties”: functionaliteiten ter ondersteuning van de interactie tussen mens en apparaat, die de verwerking en transmissie van gegevens, stem of video of iedere combinatie daarvan mogelijk maken;
41. „e-boek en bijbehorende software”: dienst voor het ter beschikking stellen van digitale bestanden met een elektronische versie van een boek, die kunnen worden geopend, doorgebladerd, gelezen en gebruikt, alsmede van de software, daaronder begrepen diensten op basis van mobiele apparaten, waaronder mobiele applicaties, die nodig is om deze bestanden te openen, te doorbladeren, te lezen en te gebruiken, met uitzondering van software die valt onder de definitie van punt 42;
42. „e-lezer”: speciaal toestel, met apparatuur en software, om e-boekbestanden te openen, te doorbladeren, te lezen en te gebruiken;
43. „elektronische tickets”: systeem waarmee een vervoersbewijs in de vorm van één of meerdere reistickets, een abonnement of reissaldo elektronisch wordt opgeladen op een fysiek vervoersbewijs of ander hulpmiddel, in plaats van op een papieren ticket te worden afgedrukt;
44. „elektronische ticketingdiensten”: systeem waarmee tickets voor personenvervoer worden aangekocht, ook online, door middel van een apparaat met interactieve computerfuncties, en dat die tickets in elektronische vorm aan de koper ter beschikking stelt, zodat deze op papier kunnen worden afgedrukt of tijdens de reis op een mobiel apparaat met interactieve computerfuncties kunnen worden getoond.

HOOFDSTUK II

Toegankelijkheidsvoorschriften en vrij verkeer

Artikel 4

Toegankelijkheidsvoorschriften

1. De lidstaten zien erop toe, overeenkomstig de leden 2, 3 en 5 van dit artikel en onder voorbehoud van artikel 14, dat marktdeelnemers uitsluitend producten in de handel brengen en uitsluitend diensten verlenen die voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften in bijlage I.
2. Alle producten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling I van bijlage I.

Alle producten, met uitzondering van zelfbedieningsterminals, voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling II van bijlage I.

3. Onverminderd lid 5 van dit artikel voldoen alle diensten, met uitzondering van de stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten, aan de toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling III van bijlage I.

Onverminderd lid 5 van dit artikel voldoen alle diensten aan de toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling IV van bijlage I.

4. De lidstaten kunnen, gelet op binnenlandse omstandigheden, bepalen dat de bebouwde omgeving die door klanten van onder deze richtlijn vallende diensten wordt gebruikt, moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van bijlage III teneinde het gebruik van deze diensten door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen.
5. Micro-ondernemingen die diensten aanbieden, worden vrijgesteld van de in lid 3 van dit artikel bedoelde toegankelijkheidsvoorschriften en van elke verplichting in verband met de naleving van die voorschriften.
6. De lidstaten geven micro-ondernemingen de nodige richtsnoeren en instrumenten om de toepassing van de nationale maatregelen ter omzetting van deze richtlijn te faciliteren. De lidstaten ontwikkelen die instrumenten in samenwerking met relevante belanghebbenden.
7. De lidstaten kunnen de marktdeelnemers in kennis stellen van de in bijlage II vervatte indicatieve voorbeelden van de wijze waarop ertoe kan worden bijgedragen dat aan de toegankelijkheidsvoorschriften in bijlage I kan worden voldaan.
8. De lidstaten zien erop toe dat bij het beantwoorden van noodcommunicatie via het gemeenschappelijk Europees noodnummer „112” door de meest geschikte alarmcentrale, wordt voldaan aan de specifieke toegankelijkheidsvoorschriften van bijlage I, afdeling V, op de wijze die het meest geschikt is voor de nationale organisatie van noodhulpdiensten.
9. De Commissie is bevoegd overeenkomstig artikel 26 gedelegeerde handelingen vast te stellen tot aanvulling van bijlage I, houdende nadere uitwerking van de toegankelijkheidsvoorschriften die gezien hun aard het beoogde effect slechts kunnen sorteren indien zij verder worden uitgewerkt in bindende rechtshandelingen van de Unie, zoals voorschriften met betrekking tot interoperabiliteit.

Artikel 5

Bestaande Uniewetgeving op het gebied van personenvervoer

Diensten die voldoen aan de voorschriften voor de verstrekking van toegankelijke informatie en van informatie over toegankelijkheid in de zin van de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EG) nr. 1371/2007, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011, alsmede van de desbetreffende handelingen die zijn vastgesteld op basis van Richtlijn 2008/57/EG, worden geacht aan de overeenkomstige voorschriften van deze richtlijn te voldoen. Wanneer deze richtlijn ten opzichte van voornoemde verordeningen en handelingen aanvullende voorschriften bevat, zijn de aanvullende voorschriften geheel van toepassing.

Artikel 6

Vrij verkeer

De lidstaten werpen geen met toegankelijkheidsvoorschriften verband houdende belemmeringen op voor het op hun grondgebied in de handel brengen van producten of verlenen van diensten die aan deze richtlijn voldoen.

HOOFDSTUK III

Verplichtingen van marktdeelnemers die zich met producten bezighouden

Artikel 7

Verplichtingen van fabrikanten

1. Fabrikanten waarborgen bij het in de handel brengen van hun producten dat deze zijn ontworpen en vervaardigd overeenkomstig de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn.
2. Fabrikanten stellen de technische documentatie op overeenkomstig bijlage IV en voeren de conformiteitsbeoordeling uit — of laten deze uitvoeren — volgens de in die bijlage vermelde procedure.

Indien via die procedure is aangetoond dat het product aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, stellen de fabrikanten een EU-conformiteitsverklaring op en brengen zij de CE-markering aan.

3. Fabrikanten bewaren de technische documentatie en de EU-conformiteitsverklaring gedurende vijf jaar na het in de handel brengen van het product.
4. Fabrikanten zorgen ervoor dat zij over procedures beschikken om een continue conformiteit van hun serieproductie met deze richtlijn te waarborgen. Er wordt naar behoren rekening gehouden met veranderingen in het ontwerp of de kenmerken van het product en met wijzigingen in de geharmoniseerde normen, of technische specificaties, waarnaar in de conformiteitsverklaring van het product wordt verwezen.

5. Fabrikanten zorgen ervoor dat op hun producten een type-, partij- of serienummer, dan wel een ander identificatiemiddel is aangebracht, of wanneer dit door de omvang of aard van het product niet mogelijk is, dat de vereiste informatie op de verpakking of in een bij het product gevoegd document is vermeld.
6. Fabrikanten vermelden hun naam, geregistreerde handelsnaam of hun geregistreerd merk en het contactadres op het product, of wanneer dit niet mogelijk is, op de verpakking of in een bij het product gevoegd document. Het adres geeft één centraal punt aan waar contact kan worden opgenomen met de fabrikant. De contactgegevens worden gesteld in een voor eindgebruikers en markttoezichtautoriteiten gemakkelijk te begrijpen taal.
7. De fabrikanten zien erop toe dat het product vergezeld gaat van instructies en informatie aangaande de veiligheid, opgesteld in een door de betrokken lidstaat bepaalde taal die consumenten en andere eindgebruikers gemakkelijk kunnen begrijpen. Die instructies en informatie, evenals eventuele etikettering, zijn duidelijk en begrijpelijk.
8. Fabrikanten die van mening zijn of redenen hebben om aan te nemen dat een door hen in de handel gebracht product niet aan deze richtlijn voldoet, treffen onmiddellijk de nodige corrigerende maatregelen om het product conform te maken of zo nodig uit de handel te nemen. Voorts brengen fabrikanten, indien het product niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voldoet, de bevoegde nationale autoriteiten van de lidstaten waar zij het product op de markt hebben aangeboden hiervan onmiddellijk op de hoogte, waarbij zij in het bijzonder de aard van de non-conformiteit en alle getroffen corrigerende maatregelen uitvoerig beschrijven. In dergelijke gevallen houden fabrikanten een register bij van de producten die niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoen en van de desbetreffende klachten.
9. Fabrikanten verstrekken een bevoegde nationale autoriteit op haar met redenen omkleed verzoek alle benodigde informatie en documentatie ter staving van de conformiteit van het product, in een taal die deze autoriteit gemakkelijk kan begrijpen. Zij verlenen op verzoek van deze autoriteit medewerking aan alle maatregelen die worden getroffen om de non-conformiteit met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van door hen in de handel gebrachte producten weg te nemen, met name door de producten in overeenstemming met die voorschriften te brengen.

Artikel 8

Gemachtigden

1. Een fabrikant kan via een schriftelijk mandaat een gemachtigde aanstellen.

De verplichtingen uit hoofde van artikel 7, lid 1, en de opstelling van technische documentatie vallen niet onder het mandaat van de gemachtigde.

2. Een gemachtigde voert de taken uit die vermeld zijn in het mandaat dat hij van de fabrikant heeft ontvangen. De gemachtigde mag uit hoofde van het mandaat ten minste de volgende taken verrichten:
 - a) gedurende vijf jaar de EU-conformiteitsverklaring en de technische documentatie ter beschikking van de markttoezichtautoriteiten houden;
 - b) een bevoegde nationale autoriteit, op haar met redenen omkleed verzoek daartoe, alle benodigde informatie en documentatie verstrekken ter staving van de conformiteit van het product;
 - c) op verzoek van de bevoegde nationale autoriteiten meewerken aan alle maatregelen die getroffen worden om de non-conformiteit met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van onder hun mandaat vallende producten weg te nemen.

Artikel 9

Verplichtingen van importeurs

1. Importeurs brengen alleen conforme producten in de handel.
2. Alvorens een product in de handel te brengen, zien importeurs erop toe dat de fabrikant de in bijlage IV vermelde procedure voor conformiteitsbeoordeling heeft uitgevoerd. Zij zorgen ervoor dat de fabrikant de in die bijlage vereiste technische documentatie heeft opgesteld, dat het product is voorzien van de CE-markering, dat het vergezeld gaat van de vereiste documenten en dat de fabrikant heeft voldaan aan de voorschriften in artikel 7, leden 5 en 6.
3. Indien een importeur van oordeel is, of redenen heeft om aan te nemen, dat een product niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voldoet, brengt de importeur het product pas in de handel nadat het conform is gemaakt. Voorts brengt de importeur, indien het product niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, de fabrikant en de markttoezichtautoriteiten hiervan op de hoogte.
4. Importeurs vermelden hun naam, geregistreerde handelsnaam of geregistreerd merk, alsmede hun contactadres op het product, of wanneer dit niet mogelijk is, op de verpakking of in een bij het product gevoegd document. De contactgegevens worden gesteld in een voor eindgebruikers en markttoezichtautoriteiten gemakkelijk te begrijpen taal.

5. Importeurs zien erop toe dat het product vergezeld gaat van instructies en veiligheidsinformatie in een door de betrokken lidstaat bepaalde taal die consumenten en andere eindgebruikers gemakkelijk kunnen begrijpen.
6. Importeurs zorgen gedurende de periode dat zij voor het product verantwoordelijk zijn voor zodanige opslag- en vervoersomstandigheden dat de conformiteit van het product met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften, niet in gevaar komt.
7. Importeurs houden gedurende vijf jaar een kopie van de EU-conformiteitsverklaring ter beschikking van de markttoezichtautoriteiten en zorgen ervoor dat de technische documentatie op verzoek aan die autoriteiten verstrekt kan worden.
8. Importeurs die van mening zijn of redenen hebben om aan te nemen dat een door hen in de handel gebracht product niet aan deze richtlijn voldoet, treffen onmiddellijk de nodige corrigerende maatregelen om het product conform te maken of, zo nodig uit de handel te nemen. Voorts brengen importeurs, indien het product niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, de bevoegde nationale autoriteiten van de lidstaten waar zij het product op de markt hebben aangeboden hiervan onmiddellijk op de hoogte, waarbij zij in het bijzonder de aard van de non-conformiteit en alle getroffen corrigerende maatregelen uitvoerig beschrijven. In dergelijke gevallen houden importeurs een register bij van de producten die niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoen en van de desbetreffende klachten.
9. Importeurs verstrekken een bevoegde nationale autoriteit op haar met redenen omkleed verzoek alle benodigde informatie en documentatie ter staving van de conformiteit van het product, in een taal die deze autoriteit gemakkelijk kan begrijpen. Zij verlenen op verzoek van deze autoriteit medewerking aan alle maatregelen die worden getroffen om de non-conformiteit met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van door hen in de handel gebrachte producten weg te nemen.

Artikel 10

Verplichtingen van distributeurs

1. Distributeurs die een product op de markt aanbieden, betrachten de nodige zorgvuldigheid in verband met de voorschriften van deze richtlijn.
2. Voordat zij een product op de markt aanbieden, vergewissen distributeurs zich ervan dat de vereiste CE-markering op het product is aangebracht, dat het product vergezeld gaat van de vereiste documenten en van instructies en veiligheidsinformatie, in een taal die gemakkelijk te begrijpen is voor consumenten en andere eindgebruikers in de lidstaat waar het product op de markt wordt aangeboden, en dat de fabrikant en de importeur aan de voorschriften van artikel 7, leden 5 en 6, respectievelijk artikel 9, lid 4, hebben voldaan.
3. Indien een distributeur van oordeel is of redenen heeft om aan te nemen dat een product niet conform is met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn, biedt de distributeur het product pas op de markt aan nadat het conform is gemaakt. Voorts brengt de distributeur, indien het product niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, de fabrikant of de importeur en de markttoezichtautoriteiten hiervan op de hoogte.
4. Distributeurs zorgen gedurende de periode dat zij voor het product verantwoordelijk zijn, voor zodanige opslag- en vervoersomstandigheden dat de conformiteit van het product met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften niet in gevaar komt.
5. Distributeurs die van mening zijn of redenen hebben om aan te nemen dat een door hen op de markt aangeboden product niet aan deze richtlijn voldoet, zien erop toe dat de nodige corrigerende maatregelen worden getroffen om het product conform te maken of zo nodig uit de handel te nemen. Voorts brengen distributeurs, indien het product niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, de bevoegde nationale autoriteiten van de lidstaten waar zij het product op de markt hebben aangeboden hiervan onmiddellijk op de hoogte, waarbij zij in het bijzonder de aard van de non-conformiteit en alle getroffen corrigerende maatregelen uitvoerig beschrijven.
6. Distributeurs verstrekken een bevoegde nationale autoriteit op haar met redenen omkleed verzoek alle benodigde informatie en documentatie ter staving van de conformiteit van het product. Op verzoek van deze autoriteit verlenen zij medewerking aan alle maatregelen die worden getroffen om de non-conformiteit met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften van de door hen op de markt aangeboden producten weg te nemen.

Artikel 11

Gevallen waarin de verplichtingen van fabrikanten van toepassing zijn op importeurs en distributeurs

Een importeur of distributeur wordt voor de toepassing van deze richtlijn als fabrikant beschouwd en moet aan de in artikel 7 vermelde verplichtingen van de fabrikant voldoen, wanneer hij een product onder zijn eigen naam of merk in de handel brengt of een reeds in de handel gebracht product zodanig wijzigt dat de conformiteit met de voorschriften van deze richtlijn in het gedrang kan komen.

*Artikel 12***Identificatie van marktdeelnemers die zich met producten bezighouden**

1. In de artikelen 7 tot en met 10 bedoelde marktdeelnemers delen, op verzoek, de markttoezichtautoriteiten het volgende mede:
 - a) welke andere marktdeelnemers hun een product hebben geleverd;
 - b) aan welke andere marktdeelnemers zij een product hebben geleverd.
2. In de artikelen 7 tot en met 10 bedoelde marktdeelnemers moeten tot vijf jaar nadat het product aan hen is geleverd en tot vijf jaar nadat zij het product hebben geleverd, de in het eerste lid van dit artikel bedoelde informatie kunnen verstrekken.
3. De Commissie is bevoegd overeenkomstig artikel 26 gedelegeerde handelingen vast te stellen tot wijziging van deze richtlijn, ter wijziging van de in lid 2 van dit artikel voor specifieke producten bedoelde termijn. Deze gewijzigde termijn bedraagt meer dan vijf jaar en staat in verhouding tot de economische levensduur van het product in kwestie.

*HOOFDSTUK IV****Verplichtingen van dienstverleners****Artikel 13***Verplichtingen van dienstverleners**

1. Dienstverleners zorgen ervoor dat zij hun diensten ontwerpen en verlenen in overeenstemming met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn.
2. Dienstverleners stellen overeenkomstig bijlage V de vereiste informatie op en leggen uit op welke manier de diensten aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoen. De informatie wordt het publiek schriftelijk en mondeling ter beschikking gesteld, mede op een manier die toegankelijk is voor personen met een handicap. Dienstverleners bewaren die informatie zolang de dienst in werking is.
3. Onverminderd artikel 32 zorgen dienstverleners ervoor dat er procedures worden toegepast die garanderen dat de dienstverlening in overeenstemming met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften blijft. Dienstverleners houden op gepaste wijze rekening met veranderingen in de dienstverlening, veranderingen in de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften en veranderingen in de geharmoniseerde normen of in technische specificaties op basis waarvan wordt verklaard dat een dienst aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoet.
4. Indien de dienst hiermee niet in overeenstemming is, treffen dienstverleners onmiddellijk de nodige corrigerende maatregelen om de dienst in overeenstemming met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften te brengen. Voorts brengen dienstverleners, indien de dienst niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, de bevoegde nationale autoriteiten van de lidstaten waar de dienst wordt verleend hiervan onmiddellijk op de hoogte, waarbij zij in het bijzonder de aard van de non-conformiteit en alle getroffen corrigerende maatregelen uitvoerig beschrijven.
5. Dienstverleners verstrekken een bevoegde nationale autoriteit op haar met redenen omkleed verzoek alle benodigde informatie en documentatie ter staving van de conformiteit van de dienst met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften. Zij verlenen op verzoek van deze autoriteit medewerking aan alle maatregelen die worden getroffen om de conformiteit met die voorschriften te waarborgen.

*HOOFDSTUK V****Fundamentele wijziging van producten of diensten en onevenredige last voor marktdeelnemers****Artikel 14***Fundamentele wijziging en onevenredige last**

1. De in artikel 4 genoemde toegankelijkheidsvoorschriften zijn uitsluitend van toepassing voor zover de naleving ervan:
 - a) geen ingrijpende wijziging van een product of dienst vereist, resulterend in een fundamentele wijziging van de wezenlijke aard ervan, en
 - b) geen onevenredige last voor de betrokken marktdeelnemers oplevert.
2. Marktdeelnemers voeren een beoordeling uit om te kunnen bepalen of het naleven van de in artikel 4 bedoelde toegankelijkheidsvoorschriften tot een fundamentele wijziging leidt of, overeenkomstig de desbetreffende criteria in bijlage VI, een onevenredige last als bedoeld in lid 1 van dit artikel oplevert.

3. Marktdeelnemers documenteren de in lid 2 genoemde beoordeling. Marktdeelnemers bewaren alle relevante resultaten gedurende een periode van vijf jaar nadat, naargelang van het geval, een product voor het laatst op de markt is aangeboden of een dienst voor het laatst op de markt is verleend. De marktdeelnemers verstrekken, naargelang van het geval, aan de markttoezichtautoriteiten of aan de voor het controleren van de conformiteit van diensten verantwoordelijke autoriteiten, op hun verzoek, een exemplaar van de in lid 2 genoemde beoordeling.

4. In afwijking van lid 3 zijn micro-ondernemingen die zich met producten bezighouden, uitgezonderd van het voorschrift hun beoordeling te documenteren. Indien echter markttoezichtautoriteiten daarom vragen, verstrekken micro-ondernemingen die zich met producten bezighouden, en die ervoor gekozen hebben een beroep op lid 1 te doen, hun de voor de in lid 2 bedoelde beoordeling relevante feiten.

5. Dienstverleners die een beroep doen op lid 1, onder b), vernieuwen voor elke categorie of soort dienst hun beoordeling van de onevenredige last:

- a) naar aanleiding van wijziging van de aangeboden dienst; of
- b) op verzoek van de voor het controleren van de conformiteit van diensten verantwoordelijke autoriteiten, en
- c) in ieder geval, ten minste om de vijf jaar.

6. Indien een marktdeelnemer uit andere bronnen dan zijn eigen middelen financiering ontvangt ter verbetering van de toegankelijkheid, ongeacht of het om publieke of particuliere financiering gaat, kan hij geen beroep doen op lid 1, onder b).

7. De Commissie is bevoegd overeenkomstig artikel 26 gedelegeerde handelingen vast te stellen ter aanvulling van bijlage VI met een nadere uitwerking van de relevante criteria waarmee de marktdeelnemer bij het uitvoeren van de in lid 2 van dit artikel genoemde beoordeling rekening moet houden. De Commissie houdt hierbij niet alleen rekening met de potentiële voordelen voor personen met een handicap, maar ook met die voor personen met functionele beperkingen.

De Commissie stelt waar nodig de eerste van die gedelegeerde handelingen uiterlijk op 28 juni 2020 vast. Deze eerste gedelegeerde handeling wordt ten vroegste van toepassing op 28 juni 2025.

8. Marktdeelnemers die voor een specifiek product of specifieke dienst een beroep doen op lid 1, verstrekken informatie daartoe aan de bevoegde markttoezichtautoriteiten of voor het controleren van de conformiteit van diensten verantwoordelijke autoriteiten van de lidstaat waar het product in kwestie in de handel wordt gebracht of de dienst in kwestie wordt verleend.

De eerste alinea is niet van toepassing op micro-ondernemingen.

HOOFDSTUK VI

Geharmoniseerde normen en technische specificaties van producten en diensten

Artikel 15

Vermoeden van conformiteit

1. Producten en diensten die voldoen aan geharmoniseerde normen of delen daarvan waarvan de referenties in het *Publicatieblad van de Europese Unie* zijn bekendgemaakt, worden geacht in overeenstemming te zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voor zover deze normen of delen daarvan die voorschriften bestrijken.

2. De Commissie verzoekt overeenkomstig artikel 10 van Verordening (EU) nr. 1025/2012 een of meer Europese normalisatieorganisaties om geharmoniseerde normen op te stellen voor de in bijlage I bedoelde producttoegankelijkheidsvoorschriften. De Commissie dient uiterlijk op 28 juni 2021 voor het eerst een dergelijk ontwerpverzoek in bij het betreffende comité.

3. De Commissie kan uitvoeringshandelingen vaststellen waarin technische specificaties worden vastgelegd die aan toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voldoen, mits aan navolgende voorwaarden is voldaan:

- a) in het *Publicatieblad van de Europese Unie* is geen referentie naar geharmoniseerde normen conform Verordening (EU) nr. 1025/2012 bekendgemaakt, en
- b) hetzij
 - i) de Commissie heeft een of meer Europese normalisatieorganisaties verzocht een geharmoniseerde norm op te stellen en de normalisatieprocedure loopt buitensporige vertraging op, of geen van de Europese normalisatieorganisaties heeft het verzoek ingewilligd; hetzij

- ii) de Commissie kan aantonen dat een technische specificatie voldoet aan de voorschriften van bijlage II van Verordening (EU) nr. 1025/2012, met uitzondering van het voorschrift dat de technische specificaties ontwikkeld moeten zijn door een non-profitorganisatie.

Deze uitvoeringshandelingen worden vastgesteld volgens de in artikel 27, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure.

4. Producten en diensten die in overeenstemming zijn met de technische specificaties of delen daarvan, worden geacht in overeenstemming te zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn, voor zover deze technische specificaties of delen daarvan die voorschriften bestrijken.

HOOFDSTUK VII

Conformiteit van producten en CE-markering

Artikel 16

EU-conformiteitsverklaring van producten

1. De EU-conformiteitsverklaring bevat een vermelding dat is aangetoond dat wordt voldaan aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften. Wanneer bij wijze van uitzondering gebruik is gemaakt van artikel 14, wordt in de EU-conformiteitsverklaring vermeld op welke toegankelijkheidsvoorschriften die uitzondering betrekking heeft.
2. De structuur van de EU-conformiteitsverklaring komt overeen met het model in bijlage III bij Besluit nr. 768/2008/EG. De verklaring bevat de elementen die zijn vastgelegd in bijlage IV bij deze richtlijn en wordt voortdurend actueel gehouden. Bij de eisen aan de technische documentatie wordt vermeden dat micro-ondernemingen en kleine en middelgrote ondernemingen zware lasten te dragen krijgen. De EU-conformiteitsverklaring wordt vertaald in de taal of talen die worden voorgeschreven door de lidstaat waar het product in de handel wordt gebracht of op de markt wordt aangeboden.
3. Indien voor een product uit hoofde van meer dan één handeling van de Unie een EU-conformiteitsverklaring vereist is, wordt er één EU-conformiteitsverklaring met betrekking tot al die handelingen van de Unie opgesteld. In die verklaring wordt aangegeven om welke handelingen het gaat, en staan de publicatiegegevens vermeld.
4. Met het opstellen van de EU-conformiteitsverklaring neemt de fabrikant de verantwoordelijkheid op zich voor de conformiteit van het product met de voorschriften van deze richtlijn.

Artikel 17

Algemene beginselen van de CE-markering van producten

De CE-markering is onderworpen aan de algemene beginselen krachtens artikel 30 van Verordening (EG) nr. 765/2008.

Artikel 18

Voorschriften en voorwaarden voor het aanbrenge van de CE-markering

1. De CE-markering wordt zichtbaar, leesbaar en onuitwisbaar op het product of op het gegevensplaatje aangebracht. Wanneer dit gezien de aard van het product niet mogelijk of niet gerechtvaardigd is, wordt de markering aangebracht op de verpakking en de begeleidende documenten.
2. De CE-markering wordt aangebracht voordat het product in de handel wordt gebracht.
3. De lidstaten bouwen voort op bestaande mechanismen om te zorgen voor een juiste toepassing van de voorschriften voor de CE-markering en treffen passende maatregelen in geval van oneigenlijk gebruik van die markering.

HOOFDSTUK VIII

Markttoezicht op producten en vrijwaringsprocedure van de Unie

Artikel 19

Markttoezicht op producten

1. Artikel 15, lid 3, de artikelen 16 tot en met 19, artikel 21, de artikelen 23 tot en met 28 en artikel 29, leden 2 en 3, van Verordening (EG) nr. 765/2008 zijn van toepassing op producten.
2. Wanneer de marktdeelnemer zich heeft gebaseerd op artikel 14 van deze richtlijn, doen de betrokken markttoezichtautoriteiten bij het uitoefenen van markttoezicht op producten het volgende:
 - a) zij gaan na of de marktdeelnemer de in artikel 14 bedoelde beoordeling heeft uitgevoerd;
 - b) zij analyseren deze beoordeling en de resultaten ervan, en gaan onder meer na of de criteria van bijlage VI juist zijn toegepast, en

c) zij controleren of aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften wordt voldaan.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat de informatie die de markttoezichtautoriteiten hebben verzameld met betrekking tot de naleving door marktdeelnemers van de toepasselijke, toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn en de in artikel 14 bedoelde beoordeling op verzoek in een toegankelijk format aan de consumenten ter beschikking wordt gesteld, tenzij die informatie niet kan worden verstrekt om redenen van vertrouwelijkheid, zoals bedoeld in artikel 19, lid 5, van Verordening (EG) nr. 765/2008.

Artikel 20

Procedure op nationaal niveau voor producten die niet voldoen aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften

1. Indien de markttoezichtautoriteiten van een lidstaat voldoende reden hebben om aan te nemen dat een onder deze richtlijn vallend product niet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften voldoet, voeren zij in het licht van alle in deze richtlijn vastgestelde voorschriften een beoordeling van het betrokken product uit. De betrokken marktdeelnemers verlenen de markttoezichtautoriteiten daartoe volledige medewerking.

Indien de markttoezichtautoriteiten bij de in de eerste alinea bedoelde beoordeling vaststellen dat het product niet aan de in deze richtlijn vastgestelde voorschriften voldoet, gelasten zij de betrokken marktdeelnemer onverwijld passende corrigerende maatregelen te treffen om het product binnen een door hen vast te stellen redelijke termijn die evenredig is met de aard van de non-conformiteit, in overeenstemming met deze voorschriften te brengen.

Uitsluitend indien de betrokken marktdeelnemer heeft verzuimd om binnen de in de tweede alinea bedoelde termijn adequate corrigerende maatregelen te treffen, schrijven de markttoezichtautoriteiten voor dat hij het product binnen een redelijke extra termijn uit de handel neemt.

Artikel 21 van Verordening (EG) nr. 765/2008 is van toepassing op de in de tweede en derde alinea van dit lid genoemde maatregelen.

2. Indien de markttoezichtautoriteiten van mening zijn dat de non-conformiteit niet beperkt is tot hun nationale grondgebied, brengen zij de Commissie en de andere lidstaten op de hoogte van de resultaten van de beoordeling en van de maatregelen die zij van de marktdeelnemer hebben verlangd.

3. De marktdeelnemer zorgt ervoor dat alle betrokken producten die hij in de Unie op de markt heeft aangeboden aan alle passende corrigerende maatregelen worden onderworpen.

4. Indien de betrokken marktdeelnemer niet binnen de in lid 1, derde alinea, bedoelde termijn adequate corrigerende maatregelen treft, treffen de markttoezichtautoriteiten alle passende voorlopige maatregelen om het op hun nationale markten aanbieden van het product te verbieden of te beperken, of om het product daar uit de handel te nemen.

De markttoezichtautoriteiten brengen de Commissie en de andere lidstaten onverwijld van deze maatregelen op de hoogte.

5. De in lid 4, tweede alinea, bedoelde informatie omvat alle bekende informatie, met name de gegevens die nodig zijn om het non-conforme product te identificeren en om de oorsprong van het product, de aard van de beweerde non-conformiteit en de toegankelijkheidsvoorschriften waar het product niet aan voldoet, de aard en de duur van de nationale maatregelen vast te stellen, evenals de argumenten die door de betrokken marktdeelnemer zijn aangevoerd. De markttoezichtautoriteiten vermelden met name of de non-conformiteit te wijten is aan:

a) het niet voldoen van het product aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften; of

b) tekortkomingen in de in artikel 15 bedoelde geharmoniseerde normen of technische specificaties die een vermoeden van conformiteit rechtvaardigen.

6. Andere lidstaten dan die welke de procedure krachtens dit artikel heeft ingeleid, brengen de Commissie en de overige lidstaten onverwijld op de hoogte van eventuele door hen getroffen maatregelen, van eventuele aanvullende informatie over de non-conformiteit van het betrokken product waarover zij beschikken, en — indien zij het niet eens zijn met de ter kennis gebrachte nationale maatregel — van hun bezwaren.

7. Wanneer een lidstaat of de Commissie binnen drie maanden na ontvangst van de in lid 4, tweede alinea, bedoelde informatie geen bezwaar tegen een voorlopige maatregel van een lidstaat heeft aangetekend, wordt die maatregel geacht gerechtvaardigd te zijn.

8. De lidstaten zorgen ervoor dat ten aanzien van het betrokken product onverwijld passende beperkende maatregelen worden getroffen, zoals het uit de handel nemen van het product.

*Artikel 21***Vrijwaringsprocedure van de Unie**

1. Indien er na voltooiing van de procedure van artikel 20, leden 3 en 4, bezwaren tegen een maatregel van een lidstaat worden ingebracht, of de Commissie redelijke aanwijzingen heeft dat een nationale maatregel in strijd is met het Unierecht, treedt de Commissie onverwijld in overleg met de lidstaten en de betrokken marktdeelnemer(s) en voert zij een evaluatie van de nationale maatregel uit. Aan de hand van die evaluatie besluit de Commissie of de nationale maatregel al dan niet gerechtvaardigd is.

De Commissie richt haar besluit tot alle lidstaten en brengt de lidstaten en de betrokken marktdeelnemer(s) daarvan onmiddellijk op de hoogte.

2. Indien de in lid 1 bedoelde nationale maatregel gerechtvaardigd wordt geacht, treffen alle lidstaten de nodige maatregelen om het non-conforme product uit de handel te nemen en stellen zij de Commissie daarvan in kennis. Indien de nationale maatregel niet gerechtvaardigd wordt geacht, trekt de betrokken lidstaat de maatregel in.

3. Indien de in lid 1 van dit artikel bedoelde nationale maatregel gerechtvaardigd wordt geacht en de non-conformiteit van het product wordt toegeschreven aan tekortkomingen in de geharmoniseerde normen zoals bedoeld in artikel 20, lid 5, onder b), past de Commissie de procedure van artikel 11 van Verordening (EU) nr. 1025/2012 toe.

4. Indien de in lid 1 van dit artikel bedoelde nationale maatregel gerechtvaardigd wordt geacht en de non-conformiteit van het product wordt toegeschreven aan tekortkomingen in de technische specificaties zoals bedoeld in artikel 20, lid 5, onder b), stelt de Commissie onverwijld uitvoeringshandelingen tot wijziging of intrekking van de betrokken technische specificatie vast. Die uitvoeringshandelingen worden vastgesteld volgens de in artikel 27, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure.

*Artikel 22***Formele non-conformiteit**

1. Onverminderd artikel 20 verlangt een lidstaat, wanneer hij een van de volgende feiten vaststelt, van de betrokken marktdeelnemer dat deze een einde aan de non-conformiteit maakt:

- a) de CE-markering is in strijd met artikel 30 van Verordening (EG) nr. 765/2008 of artikel 18 van deze richtlijn aangebracht;
- b) de CE-markering is niet aangebracht;
- c) er is geen EU-conformiteitsverklaring opgesteld;
- d) de EU-conformiteitsverklaring is niet correct opgesteld;
- e) de technische documentatie is niet beschikbaar of onvolledig;
- f) de in artikel 7, lid 6, of artikel 9, lid 4, bedoelde gegevens ontbreken, zijn onjuist of zijn onvolledig;
- g) er wordt niet voldaan aan een ander administratief voorschrift van artikel 7 of artikel 9.

2. Indien de in lid 1 bedoelde non-conformiteit voortduurt, treft de betrokken lidstaat alle passende maatregelen om het op de markt aanbieden van het product te beperken of te verbieden, of om ervoor te zorgen dat het product uit de handel wordt genomen.

*HOOFDSTUK IX***Conformiteit van diensten***Artikel 23***Conformiteit van diensten**

1. De lidstaten zorgen voor de vaststelling, uitvoering en periodieke actualisering van geschikte procedures om:

- a) conformiteit van de diensten met de voorschriften van deze richtlijn, met inbegrip van de in artikel 14 bedoelde beoordeling waarvoor artikel 19, lid 2, van overeenkomstige toepassing is, te controleren;
- b) actie te ondernemen naar aanleiding van klachten of meldingen over kwesties in verband met diensten die niet in overeenstemming zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn;
- c) te controleren of de marktdeelnemer de nodige corrigerende maatregelen heeft getroffen.

2. De lidstaten wijzen de autoriteiten aan die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de in lid 1 bedoelde procedures met betrekking tot de conformiteit van diensten.

De lidstaten zien erop toe dat het publiek op de hoogte is van het bestaan, de verantwoordelijkheden, de identiteit, en de werkzaamheden en besluiten van de in de eerste alinea bedoelde autoriteiten. Deze autoriteiten stellen die informatie op verzoek in toegankelijke formats beschikbaar.

HOOFDSTUK X

Toegankelijkheidsvoorschriften in andere handelingen van de Unie

Artikel 24

Toegankelijkheid krachtens andere handelingen van de Unie

1. Voor de in artikel 2 van deze richtlijn bedoelde producten en diensten vormen de in bijlage I daarbij vermelde toegankelijkheidsvoorschriften verplichte toegankelijkheidsvoorschriften in de zin van artikel 42, lid 1, van Richtlijn 2014/24/EU en van artikel 60, lid 1, van Richtlijn 2014/25/EU.
2. Producten en diensten waarvan de kenmerken, onderdelen en functies aan de overeenkomstig afdeling VI van bijlage I vastgestelde toegankelijkheidsvoorschriften in bijlage I van deze richtlijn voldoen, worden voor wat deze kenmerken, onderdelen en functies betreft geacht te voldoen aan de desbetreffende verplichtingen inzake toegankelijkheid krachtens andere Uniehandelingen dan deze richtlijn, tenzij in die andere handelingen anders wordt bepaald.

Artikel 25

Geharmoniseerde normen en technische specificaties voor andere handelingen van de Unie

Conformiteit met geharmoniseerde normen en technische specificaties, of delen daarvan, die zijn vastgesteld overeenkomstig artikel 15, leiden tot een vermoeden van overeenstemming met artikel 24 voor zover deze normen en technische specificaties of delen daarvan aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn voldoen.

HOOFDSTUK XI

Gedelegeerde handelingen, uitvoeringsbevoegdheden en slotbepalingen

Artikel 26

Uitoefening van de bevoegdheidsdelegatie

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie toegekend onder de in dit artikel neergelegde voorwaarden.
2. De in artikel 4, lid 9, bedoelde bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie toegekend voor onbepaalde tijd met ingang van 27 juni 2019.

De in artikel 12, lid 3, en artikel 14, lid 7, bedoelde bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie toegekend voor een termijn van vijf jaar met ingang van 27 juni 2019. De Commissie stelt uiterlijk negen maanden voor het einde van de termijn van vijf jaar een verslag over de bevoegdheidsdelegatie op. De bevoegdheidsdelegatie wordt stilzwijgend met termijnen van dezelfde duur verlengd, tenzij het Europees Parlement of de Raad zich uiterlijk drie maanden voor het einde van elke termijn tegen deze verlenging verzet.

3. Het Europees Parlement of de Raad kan de in artikel 4, lid 9, artikel 12, lid 3, en artikel 14, lid 7, bedoelde bevoegdheidsdelegatie te allen tijde intrekken. Het besluit tot intrekking beëindigt de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het wordt van kracht op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* of op een daarin genoemde latere datum. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.
4. Vóór de vaststelling van een gedelegeerde handeling raadpleegt de Commissie de door elke lidstaat aangewezen deskundigen overeenkomstig de beginselen die zijn neergelegd in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 over beter wetgeven.
5. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling heeft vastgesteld, doet zij daarvan gelijktijdig kennisgeving aan het Europees Parlement en de Raad.
6. Een overeenkomstig artikel 4, lid 9, artikel 12, lid 3, en artikel 14, lid 7, vastgestelde gedelegeerde handeling treedt alleen in werking indien het Europees Parlement noch de Raad daartegen binnen een termijn van twee maanden na de kennisgeving van de handeling aan het Europees Parlement en aan de Raad bezwaar heeft gemaakt, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad voor het verstrijken van die termijn de Commissie hebben medegedeeld dat zij daartegen geen bezwaar zullen maken. Die termijn wordt op initiatief van het Europees Parlement of de Raad met twee maanden verlengd.

*Artikel 27***Comitéprocedure**

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

*Artikel 28***Werkgroep**

De Commissie richt een werkgroep op bestaande uit vertegenwoordigers van de markttoezichtautoriteiten en van autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de conformiteit van diensten alsmede uit belanghebbenden, daaronder begrepen vertegenwoordigers van belangenorganisaties van personen met een handicap.

De werkgroep heeft tot taak:

- a) de uitwisseling van informatie en beste praktijken tussen de autoriteiten en de relevante belanghebbenden te bevorderen;
- b) de samenwerking tussen autoriteiten en relevante belanghebbenden te bevorderen wat betreft de uitvoering van deze richtlijn, met het oog op een meer samenhangende toepassing van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn en de nauwgezette monitoring van de uitvoering van artikel 14, en
- c) advies te verstrekken, met name aan de Commissie, in het bijzonder over de uitvoering van de artikelen 4 en 14.

*Artikel 29***Handhaving**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat er passende en doeltreffende middelen beschikbaar zijn om te waarborgen dat de bepalingen van deze richtlijn worden nageleefd.
2. De in lid 1 bedoelde middelen omvatten:
 - a) bepalingen waarbij een consument zich krachtens nationaal recht tot de rechter of de bevoegde administratieve instanties kan wenden om te bewerkstelligen dat de nationale bepalingen waarin deze richtlijn is omgezet, worden nageleefd;
 - b) bepalingen waarbij overheidsorganen of particuliere verenigingen, organisaties of andere juridische entiteiten die er een legitiem belang bij hebben dat deze richtlijn wordt nageleefd, krachtens nationaal recht namens of ter ondersteuning van de eiser en met diens toestemming, bij de rechter of de bevoegde administratieve instanties gerechtelijke of administratieve procedures kunnen aanspannen die voor de handhaving van de verplichtingen krachtens deze richtlijn beschikbaar zijn.
3. Dit artikel is niet van toepassing op aanbestedingsprocedures die onder Richtlijn 2014/24/EU of Richtlijn 2014/25/EU vallen.

*Artikel 30***Sancties**

1. De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de krachtens deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en treffen alle nodige maatregelen opdat zij worden toegepast.
2. De aldus vastgestelde sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. Deze sancties gaan in geval van niet-naleving door de marktdeelnemer tevens gepaard met doeltreffende herstelmaatregelen.
3. De lidstaten stellen de Commissie onverwijld in kennis van deze regels en maatregelen alsmede van alle eventuele latere wijzigingen ervan.
4. Bij de sancties moet rekening worden gehouden met de mate van niet-naleving, die mede gebaseerd is op de ernst en het aantal betrokken non-conforme producten of diensten alsmede op het aantal getroffen personen.
5. Dit artikel is niet van toepassing op aanbestedingsprocedures die onder Richtlijn 2014/24/EU of Richtlijn 2014/25/EU vallen.

*Artikel 31***Omzetting**

1. De lidstaten stellen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast om aan deze richtlijn te voldoen en maken deze uiterlijk op 28 juni 2022 bekend. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onverwijld mede.
2. Zij passen deze bepalingen vanaf 28 juni 2025 toe.

3. De lidstaten kunnen in afwijking van lid 2 van dit artikel de verplichtingen krachtens artikel 4, lid 8, uiterlijk met ingang van 28 juni 2027 toepassen.
4. Wanneer de lidstaten die bepalingen vaststellen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking ervan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor de verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.
5. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.
6. Lidstaten die gebruikmaken van de in artikel 4, lid 4, geboden mogelijkheid, delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij vaststellen om dat doel te verwezenlijken en brengen aan de Commissie verslag uit over de voortgang bij de uitvoering ervan.

Artikel 32

Overgangsmaatregelen

1. Onverminderd lid 2 van dit artikel, voorzien de lidstaten in een overgangsperiode die afloopt op 28 juni 2030 waarin dienstverleners hun diensten mogen blijven verlenen met gebruikmaking van de producten die zij voor deze datum al rechtmatig gebruikten bij het verlenen van vergelijkbare diensten.

Dienstverleningscontracten die gesloten zijn vóór 28 juni 2025 kunnen ongewijzigd blijven doorlopen totdat zij verstrijken, evenwel uiterlijk tot vijf jaar na die datum.

2. De lidstaten kunnen bepalen dat zelfbedieningsterminals die dienstverleners vóór 28 juni 2025 rechtmatig gebruiken voor het verlenen van diensten, tot het eind van hun economische levensduur maar niet langer dan 20 jaar na hun ingebruikname gebruikt mogen worden bij het leveren van vergelijkbare diensten.

Artikel 33

Verslag en evaluatie

1. Uiterlijk op 28 juni 2030, en vervolgens om de vijf jaar, legt de Commissie een verslag over de toepassing van deze richtlijn voor aan het Europees Parlement, aan de Raad, aan het Europees Economisch en Sociaal Comité en aan het Comité van de Regio's.
2. In de verslagen wordt, uit het oogpunt van de sociale, economische en technologische ontwikkelingen, onder meer aandacht besteed aan de ontwikkelingen op het gebied van de toegankelijkheid van producten en diensten, mogelijke technologische lock-in of belemmeringen voor innovatie en de effecten van deze richtlijn op marktdeelnemers en op personen met een handicap. In de verslagen wordt voor zover mogelijk tevens beoordeeld of de uiteenlopende toegankelijkheidsvoorschriften voor de bebouwde omgeving van diensten voor personenvervoer, bankdiensten voor consumenten en klantenservicebalies in winkels van aanbieders van elektronische communicatiediensten mede dankzij de toepassing van artikel 4, lid 4, onderling zijn aangepast, met het oog op geleidelijke onderlinge aanpassing daarvan aan de toegankelijkheidsvoorschriften in bijlage III.

In de verslagen wordt tevens beoordeeld of de toepassing van deze richtlijn, met name van de vrijwillige bepalingen daarvan, heeft bijgedragen tot onderlinge aanpassing van toegankelijkheidsvoorschriften voor de bebouwde omgeving in de gedaante van werken krachtens Richtlijn 2014/23/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽³⁵⁾, Richtlijn 2014/24/EU en Richtlijn 2014/25/EU.

Voorts wordt in de verslagen ingegaan op de gevolgen van de toepassing van artikel 14 van deze richtlijn voor het functioneren van de interne markt, indien beschikbaar onder meer op basis van informatie die ontvangen is overeenkomstig artikel 14, lid 8, en daarnaast op de vrijstellingen voor micro-ondernemingen. In de verslagen wordt aangegeven of de doelstellingen van deze richtlijn zijn gerealiseerd en of het dienstig zou zijn om nieuwe producten en diensten op te nemen, of om bepaalde producten of diensten van het toepassingsgebied van de richtlijn uit te sluiten. Daarnaast wordt, indien mogelijk, met het oog op eventuele herziening van deze richtlijn in kaart gebracht welke mogelijkheden tot lastenverlichting er zijn.

De Commissie stelt zo nodig passende maatregelen voor, met inbegrip van eventuele maatregelen van wetgevende aard.

⁽³⁵⁾ Richtlijn 2014/23/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van concessieovereenkomsten (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 1).

3. De lidstaten verstrekken de Commissie tijdig alle informatie die de Commissie voor het opstellen van deze verslagen nodig heeft.

4. De Commissie houdt in haar verslagen rekening met de standpunten van de economisch belanghebbenden en van betrokken niet-gouvernementele organisaties, waaronder organisaties van personen met een handicap.

Artikel 34

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Artikel 35

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg, 17 april 2019.

Voor het Europees Parlement Voor de Raad

De voorzitter

A. TAJANI

For the Council

De voorzitter

G. CIAMBA

BIJLAGE I

TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN

Afdeling I

Algemene toegankelijkheidsvoorschriften voor alle producten die overeenkomstig artikel 2, lid 1, onder deze richtlijn vallen

Producten moeten zodanig worden ontworpen en geproduceerd dat zij het te verwachten gebruik door personen met een handicap zo veel mogelijk bevorderen, en moeten vergezeld gaan, waar mogelijk in of op het product, van toegankelijke informatie over de manier waarop zij werken en over hun toegankelijkheidsfuncties.

1. Voorschriften betreffende informatieverstrekking

- a) De informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies en waarschuwingen) wordt:
 - i) beschikbaar gesteld via meer dan één zintuiglijk kanaal;
 - ii) gepresenteerd op een begrijpelijke manier;
 - iii) gepresenteerd op een voor de gebruikers waarneembare manier;
 - iv) gepresenteerd met gebruikmaking van lettertypes in geschikte grootte en vorm, rekening houdend met de te verwachten gebruiksomstandigheden, alsmede met gebruikmaking van voldoende contrast en een aanpasbare letter-, regel- en alinea-afstand.
- b) De instructies voor het gebruik van een product, indien die niet op het product zelf zijn aangebracht maar die worden aangeboden bij het gebruik van het product of op een andere wijze zoals via een website, onder meer ten aanzien van de toegankelijkheidsfuncties van het product, hoe ze geactiveerd worden en de interoperabiliteit ervan met hulpvoorzieningen, zijn bij het in de handel brengen openbaar toegankelijk, en worden:
 - i) beschikbaar gesteld via meer dan één zintuiglijk kanaal;
 - ii) gepresenteerd op een begrijpelijke manier;
 - iii) gepresenteerd op een voor de gebruikers waarneembare manier;
 - iv) gepresenteerd met gebruikmaking van lettertypes in geschikte grootte en vorm, rekening houdend met de te verwachten gebruiksomstandigheden, alsmede met gebruikmaking van voldoende contrast en een aanpasbare letter-, regel- en alinea-afstand;
 - v) wat de inhoud betreft, weergegeven in tekstformats die in alternatieve hulpformats kunnen worden omgezet, zodat zij op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden;
 - vi) vergezeld van een alternatieve weergave van niet-tekstuele inhoud;
 - vii) vergezeld van een beschrijving van de gebruikersinterface van het product (gebruik, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer), die wordt verstrekt overeenkomstig punt 2; in de beschrijving wordt voor elk punt in punt 2 aangegeven of het product al dan niet van deze functies voorzien is;
 - viii) vergezeld van een beschrijving van de functionaliteit van het product zijnde het resultaat van functies die gericht zijn op de behoeften van personen met een handicap, overeenkomstig punt 2; in de beschrijving wordt voor elk punt in punt 2 aangegeven of het product al dan niet van deze functies voorzien is;
 - ix) vergezeld van een beschrijving van de software- en apparatuurinterface voor aansluiting van het product op hulpapparaten; de beschrijving omvat een lijst van dergelijke tegelijkertijd met het product geteste hulpapparaten.

2. Ontwerp van de gebruikersinterface en van de functionaliteit:

Het product, met inbegrip van zijn gebruikersinterface, bevat kenmerken, elementen en functies waardoor personen met een handicap toegang hebben tot het product, en het product kunnen waarnemen, bedienen, begrijpen en controleren, doordat wordt gezorgd voor het volgende:

- a) bij een product dat zorgt voor communicatie (waaronder communicatie tussen personen), bediening, informatie, controle en oriëntatie, zijn deze functies via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk; daartoe behoort het aanbieden van alternatieven voor zien, horen, spraak en tactiele elementen;
- b) bij een product met een spraakfunctie zijn alternatieven voor spraak en steminvoer aanwezig voor communicatie, bediening, controle en oriëntatie;

- c) bij een product dat gebruik maakt van visuele elementen zijn de functies flexibele vergroting, helderheid en contrast aanwezig voor communicatie, informatie en bediening, en er is interoperabiliteit met de programma's en hulpparaten voor navigatie door de interface;
- d) bij een product dat voor het overbrengen van informatie, het weergeven van een handeling, het vragen om een reactie of het identificeren van elementen gebruik maakt van kleur is er een alternatief voor kleur voorhanden;
- e) bij een product dat voor het overbrengen van informatie, het weergeven van een handeling, het vragen om een reactie of het identificeren van elementen gebruik maakt van auditieve signalen is er een alternatief voor auditieve signalen voorhanden;
- f) bij een product dat gebruik maakt van visuele elementen zijn er flexibele manieren voorhanden zijn om de helderheid van het beeld te verbeteren;
- g) bij een product dat gebruik maakt van auditieve elementen zijn er functies voor volume- en snelheidsregeling door de gebruiker voorhanden, evenals verbeterde audiofuncties, zoals vermindering van geluidsinterferentie van producten in de nabijheid en functies voor een helder geluid;
- h) bij een product met manuele bediening en controle zijn er alternatieven voor sequentiële controle en alternatieven voor fijnmotorische controle voorhanden, waarbij wordt vermeden dat voor het gebruik simultane controle nodig is, en wordt gebruikgemaakt van via tast te onderscheiden onderdelen;
- i) het product heeft geen bedieningswijzen waarbij grote reikwijdte en veel kracht nodig zijn;
- j) het product kan niet tot aanvallen van fotosensitieve epilepsie leiden;
- k) het product beschermt de privacy van de gebruiker bij het gebruik van de toegankelijkheidsfuncties;
- l) het product biedt een alternatief voor biometrische identificatie en controle;
- m) de functionaliteit van het product is consistent en het biedt voldoende en flexibele interactietijd;
- n) het product is voorzien van software en apparatuur voor aansluiting van het product op hulptechnologieën;
- o) het product beantwoordt aan de volgende sectorspecifieke voorschriften:
 - i) zelfbedieningsterminals:
 - zijn voorzien van technologie voor het omzetten van tekst in spraak;
 - kunnen worden beluisterd met een eigen koptelefoon;
 - geven via meer dan één zintuiglijk kanaal een waarschuwing af indien de gebruiker binnen een gegeven tijd reageren moet;
 - bieden de mogelijkheid de tijd waarin voorzien wordt te verlengen;
 - bieden voldoende contrast en zijn voorzien van toetsen en bedieningen die via tast te onderscheiden zijn;
 - kunnen zonder inschakeling van een toegankelijkheidsfunctie gebruikt worden door gebruikers die de functie nodig hebben om de terminal aan te zetten;
 - zijn, indien het product audiosignalen of hoorbare signalen verspreidt, compatibel met in de Unie beschikbare hulpparaten en technologieën, met inbegrip van gehoortechnologieën als gehoorapparaten, luisterhoornen, cochleaire implantaten en apparatuur voor ondersteund horen;
 - ii) e-lezers zijn voorzien van technologie voor het omzetten van tekst in spraak;
 - iii) eindapparatuur voor gebruik door consumenten, met interactieve computerfuncties, voor gebruik voor elektronische communicatiediensten:
 - beschikt, indien voorzien van stem- en tekstfuncties, over verwerking van realtimetekst en ondersteunt hifi-audio;
 - beschikt, indien voorzien van videofuncties naast of in combinatie met stem- en tekstfuncties, over verwerking van totale conversatie met gesynchroniseerde stem, realtimetekst en video met een resolutie die communicatie via gebarentaal mogelijk maakt;
 - beschikt over doeltreffende draadloze koppeling met gehoortechnologieën;
 - vermijdt interferentie met hulpparaten;

- iv) eindapparatuur voor gebruik door consumenten, met interactieve computerfuncties, voor toegang tot audiovisuele mediadiensten maakt voor personen met een handicap de door de verlener van de audiovisuele mediadienst verstrekte toegankelijkheidscomponenten beschikbaar wat betreft toegang, keuze, controle en personalisering door gebruikers en wat betreft transmissie naar hulpapparaten.

3. Ondersteunende diensten:

voor zover beschikbaar verstrekken ondersteunende diensten (helpdesks, callcenters, technische ondersteuning, bemiddelingsdiensten, opleidingsdiensten) via toegankelijke communicatiemethoden informatie over de toegankelijkheid van het product en de compatibiliteit ervan met hulptechnologieën.

Afdeling II

Toegankelijkheidsvoorschriften in verband met producten in artikel 2, lid 1, met uitzondering van de zelfbedieningsterminals bedoeld in artikel 2, lid 1, onder b)

Naast de in afdeling I vermelde voorschriften, worden de verpakking en de instructies van de onder deze afdeling vallende producten toegankelijk gemaakt om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen. Dit houdt in:

- a) de verpakking van het product, met inbegrip van de daarin verstrekte informatie (bijvoorbeeld over openen, sluiten, gebruiken, verwijderen), en eventueel verstrekte informatie over de toegankelijkheidskenmerken van het product, wordt toegankelijk gemaakt; en deze toegankelijke informatie wordt, indien mogelijk, op de verpakking verstrekt;
- b) de instructies voor installatie en onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die niet op het product zelf staan maar met andere middelen, zoals een website, beschikbaar worden gemaakt, moeten op het moment van het in de handel brengen van het product openbaar beschikbaar zijn en voldoen aan de volgende voorschriften:
 - i) zij zijn beschikbaar via meer dan één zintuiglijk kanaal;
 - ii) zij worden op een begrijpelijke manier gepresenteerd;
 - iii) zij worden op een voor de gebruikers waarneembare manier gepresenteerd;
 - iv) zij worden gepresenteerd met gebruikmaking van een lettertype in geschikte grootte en vorm, rekening houdend met de te verwachten gebruiksomstandigheden, en met gebruikmaking van voldoende contrast, alsmede van een aanpasbare letter-, regel- en alinea-afstand;
 - v) wat betreft de inhoud, worden de instructies aangeboden in tekstformats die in alternatieve hulpformats kunnen worden omgezet, zodat ze op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden, en
 - vi) bij de instructies met niet-tekstuele inhoud wordt een alternatieve weergave van die inhoud gevoegd.

Afdeling III

Algemene toegankelijkheidsvoorschriften voor alle diensten die overeenkomstig artikel 2, lid 2, onder deze richtlijn vallen

Om het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen, wordt bij het verlenen van diensten gezorgd voor het volgende:

- a) de producten die bij het verlenen van diensten worden gebruikt, zijn toegankelijk in overeenstemming met afdeling I en, waar van toepassing, afdeling II van deze bijlage;
- b) er wordt informatie verstrekt over het functioneren van de dienst en, wanneer bij het verlenen van de dienst producten worden gebruikt, over de link naar die producten, alsmede informatie over de toegankelijkheidskenmerken en interoperabiliteit van deze producten met hulpapparaten en voorzieningen, en wel als volgt:
 - i) de informatie wordt via meer dan één zintuiglijk kanaal aangeboden;
 - ii) de informatie wordt op een begrijpelijke manier gepresenteerd;
 - iii) de informatie wordt op een voor de gebruikers waarneembare manier gepresenteerd;
 - iv) de informatie wordt, wat de inhoud betreft, beschikbaar gesteld in tekstformats die in alternatieve hulpformats kunnen worden omgezet, zodat zij door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden weergegeven;
 - v) de informatie wordt gepresenteerd met gebruikmaking van een lettertype in geschikte grootte en vorm, rekening houdend met de te verwachten gebruiksomstandigheden, en met gebruikmaking van voldoende contrast, alsmede van een aanpasbare letter-, regel- en alinea-afstand;

- vi) niet-tekstuele inhoud wordt aangevuld met een alternatieve weergave van die inhoud, en
 - vii) er wordt elektronische informatie verstrekt die nodig is om de dienst op een consistente en geschikte manier te kunnen leveren, en wel door deze informatie waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken;
- c) websites, inclusief de daaraan gerelateerde onlinetoepassingen, en diensten op mobiele apparatuur, inclusief mobiele toepassingen, worden toegankelijk gemaakt op een consistente en geschikte manier, door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken;
 - d) ondersteunende diensten (helpdesks, callcenters, technische ondersteuning, bemiddelingsdiensten en opleidingsdiensten), die, voor zover beschikbaar, via toegankelijke communicatiemethoden informatie verstrekken over de toegankelijkheid van de dienst en de compatibiliteit ervan met hulptechnologieën.

Afdeling IV

Aanvullende toegankelijkheidsvoorschriften voor specifieke diensten

Om het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen, wordt bij het verlenen van diensten gezorgd voor het opnemen van functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen in de uitvoering van de dienst die gericht zijn op de behoeften van personen met een handicap, en op interoperabiliteit met hulptechnologieën:

- a) elektronischecommunicatiediensten, met inbegrip van de vormen van noodcommunicatie bedoeld in artikel 109, lid 2, van Richtlijn (EU) 2018/1972:
 - i) door aanbieding van reallimetekst naast gesproken communicatie;
 - ii) door aanbieding van totale conversatie wanneer naast gesproken communicatie ook video wordt verstrekt;
 - iii) door ervoor te zorgen dat noodcommunicatie op basis van stem, tekst (met inbegrip van reallimetekst) is gesynchroniseerd en dat deze indien er video wordt geleverd tevens gesynchroniseerd is met het oog op totale conversatie alsmede door de aanbieders van elektronischecommunicatiediensten wordt doorgestuurd naar de meest geschikte alarmcentrale;
- b) tot audiovisuele mediadiensten toegang verschaffende diensten:
 - i) door elektronische programmagidsen (EPG's) te leveren die voor de gebruikers waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn, en informatie verstrekken over de beschikbaarheid van toegankelijkheid;
 - ii) door zorg te dragen voor volledige transmissie van de toegankelijkheidscomponenten (toegangsdiensten) van audiovisuele mediadiensten, zoals ondertiteling voor doven en slechthorenden, audiodescriptie, gesproken ondertiteling en vertolking in gebarentaal, met passende kwaliteit voor accurate weergave, met synchronisatie van geluid en video, en met mogelijkheid tot weergave- en gebruikscntrole voor de gebruiker;
- c) diensten voor personenvervoer per vliegtuig, bus, trein en over water, met uitzondering van stads- en voorstadsvervoersdiensten en regionale vervoersdiensten:
 - i) door zorg te dragen voor informatieverstrekking over de toegankelijkheid van voertuigen, de omringende infrastructuur en de bebouwde omgeving en over assistentie voor personen met een handicap;
 - ii) door zorg te dragen voor informatieverstrekking over slimme ticketingsystemen (elektronische reservering, boeken van tickets enz.), voor realtime-reisinformatie (dienstregelingen, informatie over verkeersstoringen, verbindingdiensten, aansluiting op andere vervoermiddelen enz.), alsmede voor aanvullende dienstinformatie (bijvoorbeeld personele inzet op stations, liften die buiten werking zijn of diensten die tijdelijk niet beschikbaar zijn);
- d) stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten door ervoor zorgen dat de zelfbedieningsterminals die bij het verlenen van de dienst worden gebruikt, toegankelijk zijn in overeenstemming met afdeling I van deze bijlage;
- e) bankdiensten voor consumenten:
 - i) door te zorgen voor identificatiemethoden, elektronische ondertekening, beveiliging en betalingsdiensten die waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn;
 - ii) door ervoor te zorgen dat de informatie begrijpelijk is, namelijk maximaal van de moeilijkheidsgraad B2 (hoger middenniveau) van het gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen van de Raad van Europa.
- f) e-boeken:
 - i) door ervoor te zorgen dat, wanneer een e-boek naast tekst ook audio bevat, de tekst en audio gesynchroniseerd zijn;

- ii) door ervoor te zorgen dat de digitale bestanden van het e-boek niet beletten dat hulptechnologie naar behoren functioneert;
 - iii) door te zorgen voor toegang tot de inhoud, voor de navigatie door de inhoud en de lay-out (met inbegrip van de dynamische lay-out) van het bestand, alsmede voor structuur, flexibiliteit en keuze voor de weergave van de inhoud;
 - iv) door alternatieve weergave van de inhoud mogelijk te maken en zorg te dragen voor interoperabiliteit met een veelheid aan hulptechnologieën, op een manier die waarneembaar, begrijpelijk, bedienbaar en robuust is;
 - v) door ze vindbaar te maken via metadata-informatie over hun toegankelijkheidsfuncties;
 - vi) door ervoor te zorgen dat maatregelen van digitaal rechtenbeheer geen toegankelijkheidsfuncties blokkeren;
- g) voor e-handelsdiensten:
- i) door te zorgen voor informatie over de toegankelijkheid van de te koop aangeboden producten en diensten wanneer deze informatie door de verantwoordelijke marktdeelnemer wordt verstrekt;
 - ii) door te zorgen voor de toegankelijkheid van de functies voor identificatie, beveiliging en betaling wanneer deze als onderdeel van een dienst en niet van een product worden geleverd, door deze informatie waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken;
 - iii) door te zorgen voor identificatiemethoden, elektronische ondertekening en betalingsdiensten die waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn;

Afdeling V

Specifieke toegankelijkheidsvoorschriften voor het beantwoorden van noodcommunicatie naar het gemeenschappelijk Europees noodnummer „112”, door de meest geschikte alarmcentrale:

Om het te verwachten gebruik van het gemeenschappelijk Europees noodnummer „112” door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen, wordt bij het beantwoorden van noodcommunicatie daarnaar door de meest geschikte alarmcentrale, gezorgd voor het opnemen van functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen die gericht zijn op de behoeften van personen met een handicap.

Noodcommunicatie naar het gemeenschappelijk Europees noodnummer „112” worden passend beantwoord op de voor de nationale organisatie van noodhulpdiensten meest geschikte wijze en door de meest geschikte alarmcentrale, met gebruikmaking van hetzelfde communicatiemiddel als waarmee de noodcommunicatie ontvangen is, dat wil zeggen met gebruikmaking van gesynchroniseerde stem en tekst (met inbegrip van realtimetekst) en indien er video wordt geleverd met gesynchroniseerde stem, tekst (met inbegrip van realtimetekst) en video voor totale conversatie.

Afdeling VI

Toegankelijkheidsvoorschriften voor kenmerken, onderdelen en functies van producten en diensten overeenkomstig artikel 24, lid 2

Voor het vermoeden dat voldaan is aan de relevante verplichtingen krachtens andere Uniehandelingen ten aanzien van kenmerken, onderdelen of functies van producten en diensten is het volgende vereist:

1. Producten:

- a) de toegankelijkheid van de informatie ten aanzien van hoe een product werkt en welke toegankelijkheidsfuncties het bezit, beantwoordt aan de overeenkomstige elementen in afdeling I, punt 1, van deze bijlage, te weten via op het product zelf aangebrachte informatie over het gebruik van het product en via niet op het product aangebrachte instructies voor het gebruik van het product, maar die beschikbaar worden via het gebruik van het product of op een andere manier, bijvoorbeeld via een website.
- b) de toegankelijkheid van kenmerken, elementen en functies van de gebruikersinterface en het functionaliteitsontwerp van producten beantwoordt aan de overeenkomstige toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling I, punt 2, van deze bijlage.
- c) de toegankelijkheid van de verpakking, met inbegrip van de daarin verstrekte informatie en instructies voor installatie, onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die niet op het product zelf staan maar op een andere manier beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld via een website, doch zelfbedieningsterminals uitgezonderd, beantwoordt aan de overeenkomstige toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling II van deze bijlage.

2. Diensten:

de toegankelijkheid van de kenmerken, onderdelen en functies van diensten beantwoordt aan de overeenkomstige toegankelijkheidsvoorschriften voor die kenmerken, onderdelen en functies beschreven in de afdelingen over diensten van deze bijlage.

Afdeling VII

Functioneleprestatie-eisen

Teneinde het te verwachten gebruik door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen en ingeval de in de afdelingen I tot en met VI van deze bijlage vermelde toegankelijkheidsvoorschriften geen betrekking op één of meer functies van het ontwerp en de productie van producten of de verlening van diensten hebben, worden die functies of middelen via conformiteit met de desbetreffende functioneleprestatie-eisen toegankelijk gemaakt.

Deze functioneleprestatie-eisen mogen uitsluitend als alternatief voor één of meer specifieke technische voorschriften worden gebruikt indien er in de toegankelijkheidsvoorschriften naar verwezen wordt, en uitsluitend indien bij toepassing van de desbetreffende functioneleprestatie-eisen voldaan wordt aan de toegankelijkheidsvoorschriften en wordt vastgesteld dat bij het te verwachten gebruik door personen met een handicap het ontwerp en de productie van producten en de verlening van diensten tot gelijkwaardige of verhoogde toegankelijkheid leidt.

a) gebruik zonder zicht:

bij producten of diensten met visuele bedieningswijzen is minstens één bedieningswijze beschikbaar die geen zicht vereist;

b) gebruik met beperkt zicht:

bij producten of diensten met visuele bedieningswijzen is minstens één bedieningswijze beschikbaar waarmee gebruikers met beperkt zicht het product kunnen bedienen;

c) gebruik zonder waarneming van kleur:

bij producten of diensten met visuele bedieningswijzen is minstens één bedieningswijze beschikbaar waarvoor de gebruiker geen kleur hoeft te kunnen waarnemen;

d) gebruik zonder gehoor:

bij producten of diensten met auditieve bedieningswijzen is minstens één bedieningswijze beschikbaar die geen gehoor vereist;

e) gebruik met beperkt gehoor:

bij producten of diensten met auditieve bedieningswijzen is minstens één bedieningswijze met versterkte audiofuncties beschikbaar waarmee gebruikers met beperkt gehoor het product kunnen bedienen;

f) gebruik zonder stemvermogen:

bij producten of diensten die steminvoer van gebruikers vereisen, is minstens één bedieningswijze beschikbaar die geen steminvoer vereist. Steminvoer omvat alle met de mond geproduceerde geluiden zoals spraak, fluit- of klikgeluiden;

g) gebruik met beperkte manueel-motorische of kracht:

bij producten of diensten die manuele handelingen vereisen, is minstens één bedieningswijze beschikbaar waarmee gebruikers het product kunnen gebruiken door middel van alternatieve handelingen die geen fijne motoriek en manuele vaardigheden of gelijktijdige bediening van meer dan één besturingselement vereisen;

h) gebruik met beperkte reikwijdte:

de bedieningselementen van producten bevinden zich binnen het bereik van alle gebruikers. Bij producten of diensten met manuele bedieningswijzen is minstens één bedieningswijze beschikbaar die met beperkte reikwijdte en met beperkte kracht bediend kan worden;

i) minimalisering van het risico op het veroorzaken van lichtgevoelige aanvallen:

bij producten met visuele bedieningswijzen zijn geen bedieningswijzen beschikbaar waarvan bekend is dat zij lichtgevoelige aanvallen veroorzaken;

j) gebruik met beperkt cognitief vermogen:

bij deze producten of diensten is minstens één bedieningswijze beschikbaar met functies die het gebruik ervan eenvoudiger en gebruiksvriendelijker maken;

k) privacy:

bij producten of diensten die functies ten behoeve van de toegankelijkheid bevatten, is minstens één bedieningswijze beschikbaar die bij het gebruik van deze functies ten behoeve van de toegankelijkheid de privacy van de gebruiker waarborgt.

BIJLAGE II

INDICATIEVE NIET-BINDEDE VOORBEELDEN VAN MOGELIJKE OPLOSSINGEN DIE BIJDRAGEN AAN NALEIVING VAN DE TOEGANKELIJKHEIDSVORSCHRIFTEN IN BIJLAGE I

AFDELING I:

VOORBEELDEN BETREFFENDE ALGEMENE TOEGANKELIJKHEIDSVORSCHRIFTEN VOOR ALLE PRODUCTEN DIE ONDER DEZE RICHTLIJN VALLEN OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 2, LID 1

VOORSCHRIFTEN IN AFDELING I VAN BIJLAGE I	VOORBEELDEN
1. Informatieverstrekking	
a)	
i)	Visuele en tactiele informatie of visuele en auditieve informatie aanbieden over de plaats waar een kaart in een zelfbedieningsterminal moet worden ingevoerd, zodat blinden en doven gebruik kunnen maken van de terminal.
ii)	Steeds dezelfde bewoordingen gebruiken, of de informatie een duidelijke en logische structuur geven, zodat personen met een verstandelijke handicap deze beter kunnen begrijpen.
iii)	Zorgen voor een voelbaar reliëfformaat of voor een geluid naast een waarschuwende tekst, zodat blinden de waarschuwing kunnen waarnemen.
iv)	Ervoor zorgen dat de tekst kan worden gelezen door personen met een visuele beperking.
b)	
i)	Elektronische bestanden ter beschikking stellen die gelezen kunnen worden door computers met schermlezers, zodat blinden de informatie kunnen gebruiken.
ii)	Steeds dezelfde bewoordingen gebruiken, of de informatie een duidelijke en logische structuur geven, zodat personen met een verstandelijke handicap deze beter kunnen begrijpen.
iii)	Instructievideo's van ondertitels voorzien.
iv)	Ervoor zorgen dat de tekst kan worden gelezen door personen met een visuele beperking.
v)	De tekst afdrukken in braille, zodat een blinde deze kan lezen.
vi)	Een diagram aanvullen met een tekstuele beschrijving van de belangrijkste elementen of de belangrijkste handelingen.
vii)	Geen voorbeeld
viii)	Geen voorbeeld
ix)	Een geldautomaat uitrusten met software en een aansluiting voor een koptelefoon waarmee de tekst op het scherm kan worden beluisterd.

2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de functionaliteit

a)	Stem- en tekstinstructies leveren, of voelbare aanduidingen in het toetsenpaneel verwerken zodat blinden of slechthorenden in interactie met het product kunnen treden.
b)	Zelfbedieningsterminals met gesproken instructies ook uitrusten met instructies in de vorm van bijvoorbeeld tekst of afbeeldingen, zodat ook doven de vereiste handeling kunnen uitvoeren.
c)	Gebruikers de mogelijkheid bieden een tekst te vergroten, in te zoomen op een bepaald pictogram of het contrast te vergroten, zodat personen met een visuele beperking de informatie kunnen waarnemen.
d)	Gebruikers naast de mogelijkheid om via het drukken op een groene of een rode knop om tussen opties te kiezen, tevens op die knoppen te vermelden wat de opties zijn, zodat mensen die kleurenblind zijn hun keuze kunnen maken.
e)	Wanneer een computer een foutsignaal afgeeft tevens een geschreven tekst of een afbeelding weergeven met de fout in kwestie, zodat het doven duidelijk is dat er een fout is opgetreden.
f)	Extra contrast in beelden op de voorgrond mogelijk maken zodat slechtzienenden die kunnen zien.
g)	Telefoongebruikers in staat stellen het geluidsvolume te kiezen en de interferentie met gehoorapparaten verminderen, zodat slechthorenden de telefoon kunnen gebruiken.
h)	Knoppen op aanraakschermen groter maken en ver genoeg van elkaar plaatsen zodat personen met trillende handen ze kunnen bedienen.
i)	Ervoor zorgen dat om knoppen te bedienen niet veel kracht nodig is zodat motorisch gehandicapten de knoppen kunnen gebruiken.
j)	Flikkerende beelden vermijden zodat epileptici geen risico lopen.
k)	Het gebruik van koptelefoons mogelijk maken wanneer een geldautomaat gesproken informatie geeft.
l)	Als alternatief voor vingerafdrukherkenning, gebruikers die hun handen niet kunnen gebruiken in staat stellen een wachtwoord kiezen voor het vergrendelen/ontgrendelen van hun telefoon.
m)	Ervoor zorgen dat de software op voorspelbare wijze reageert wanneer een bepaalde handeling wordt uitgevoerd en er voldoende tijd is om een wachtwoord in te voeren, zodat deze gemakkelijk te gebruiken is voor verstandelijk gehandicapten.
n)	Zorgen voor een verbinding met een steeds hernieuwbare brailledisplay, zodat blinden de computer kunnen gebruiken.
o)	Voorbeelden van sectorspecifieke voorschriften
i)	Geen voorbeeld
ii)	Geen voorbeeld
iii) Eerste streepje	Ervoor zorgen dat een mobiele telefoon toegerust is op tekstgesprekken in realtime, zodat slechthorenden op een interactieve manier informatie kunnen uitwisselen.
iii) Vierde streepje	Het gelijktijdige gebruik van video in gebarentaal en tekst voor het schrijven van een bericht mogelijk maken, zodat twee doven met elkaar of met een horende kunnen communiceren.

iv)	Ervoor zorgen dat ondertiteling wordt doorgegeven via de decoder voor gebruik door doven.
-----	---

3. Ondersteunende diensten: Geen voorbeeld

AFDELING II:

VOORBEELDEN BETREFFENDE TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN VOOR PRODUCTEN IN ARTIKEL 2, LID 1, MET UITZONDERING VAN DE ZELFBEDIENINGSTERMINALS BEDOELD IN ARTIKEL 2, LID 1, ONDER b)

VOORSCHRIFTEN IN AFDELING II VAN BIJLAGE I	VOORBEELDEN
--	-------------

Verpakking en instructies van producten

a)	Vermelden op de verpakking dat de telefoon toegankelijkheidsfuncties voor personen met een handicap bevat.
----	--

b)

i)	Elektronische bestanden ter beschikking stellen die gelezen kunnen worden door computers met schermlezers, zodat blinden de informatie kunnen gebruiken.
ii)	Steeds dezelfde bewoordingen gebruiken, of de informatie een duidelijke en logische structuur geven, zodat personen met een verstandelijke handicap deze beter kunnen begrijpen.
iii)	Zorgen voor een voelbaar reliëfformaat of voor een geluid bij een waarschuwende tekst, zodat blinden de waarschuwing ontvangen.
iv)	Ervoor zorgen dat de tekst gelezen kan worden door personen met een visuele beperking.
v)	Tekst afdrukken in braille, zodat een blinde deze kan lezen.
vi)	Een diagram aanvullen met een tekstuele beschrijving van de belangrijkste elementen of de belangrijkste handelingen.

AFDELING III:

VOORBEELDEN BETREFFENDE ALGEMENE TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN VOOR ALLE DIENSTEN DIE ONDER DEZE RICHTLIJN VALLEN OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 2, LID 2

VOORSCHRIFTEN IN AFDELING III VAN BIJLAGE I	VOORBEELDEN
---	-------------

De verlening van diensten

a)	Geen voorbeeld
----	----------------

b)

i)	Elektronische bestanden ter beschikking stellen die gelezen kunnen worden door computers met schermlezers, zodat blinden de informatie kunnen gebruiken.
ii)	Steeds dezelfde bewoordingen gebruiken, of de informatie een duidelijke en logische structuur geven, zodat personen met een verstandelijke handicap deze beter kunnen begrijpen.
iii)	Instructievideo's van ondertitels voorzien.

iv)	Ervoor zorgen dat een blinde een bestand kan gebruiken door het af te drukken in braille.
v)	Ervoor zorgen dat de tekst gelezen kan worden door personen met een visuele beperking.
vi)	Een diagram aanvullen met een tekstuele beschrijving van de belangrijkste elementen of de belangrijkste handelingen.
vii)	Wanneer een dienstverlener een USB-stick verstrekt met informatie over de dienst, ervoor zorgen dat deze informatie toegankelijk is.
c)	Een tekstbeschrijving van afbeeldingen verstrekken, alle functies beschikbaar maken vanaf een toetsenbord, gebruikers voldoende leestijd geven, inhoud op voorspelbare wijze laten verschijnen en functioneren en zorgen voor compatibiliteit met hulptechnologieën, zodat personen met diverse handicaps een website kunnen lezen en er in interactie mee kunnen treden.
d)	Geen voorbeeld

AFDELING IV:

VOORBEELDEN BETREFFENDE AANVULLENDE TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN VOOR SPECIEFIEKE DIENSTEN

VOORSCHRIFTEN IN AFDELING IV VAN BIJLAGE I	VOORBEELDEN
Specifieke diensten	
a)	
i)	Ervoor zorgen dat een slechthorende tekst op een interactieve manier en in real time kan schrijven en ontvangen.
ii)	Ervoor zorgen dat doven onderling in gebarentaal kunnen communiceren.
iii)	Ervoor zorgen dat een slechthorende met een spraakstoornis die ervoor kiest een combinatie van tekst, stem en video te gebruiken, weet dat het bericht via het netwerk wordt verzonden naar een noodhulpdienst.
b)	
i)	Ervoor zorgen dat een blinde televisieprogramma's kan selecteren.
ii)	De mogelijkheid ondersteunen om „toegangsdiensten”, zoals ondertiteling voor doven en slechthorenden, audiodescriptie, gesproken ondertiteling en vertolking in gebarentaal, te selecteren, te personaliseren en te activeren, door een effectieve draadloze koppeling met hoorstechnologieën mogelijk te maken of door gebruikersbesturing te bieden om „toegangsdiensten” voor audiovisuele mediadiensten te starten op hetzelfde niveau als de primaire mediabesturing.
c)	
i)	Geen voorbeeld
ii)	Geen voorbeeld
d)	Geen voorbeeld
e)	
i)	Ervoor zorgen dat de identificatiedialogen op een scherm door schermlezers kunnen worden gelezen, zodat blinden ze kunnen gebruiken.

ii)	Geen voorbeeld
f)	
i)	Ervoor zorgen dat iemand met dyslexie de tekst tegelijk kan lezen en beluisteren.
ii)	Gesynchroniseerde tekst en audio of een steeds hernieuwbare omzetting in braille mogelijk maken.
iii)	Ervoor zorgen dat een blinde toegang heeft tot de inhoudsopgave of van hoofdstuk kan veranderen.
iv)	Geen voorbeeld
v)	Ervoor zorgen dat informatie over hun toegankelijkheidsfuncties beschikbaar is in het elektronisch bestand, zodat personen met een handicap geïnformeerd kunnen worden.
vi)	Ervoor zorgen dat het hardop voorlezen van de tekst niet onmogelijk is gemaakt, bijvoorbeeld dat technische beschermingsmaatregelen, informatie over het rechtenbeheer of interoperabiliteitskwesties niet beletten dat de tekst hardop kan worden voorgelezen door de hulpapparatuur, zodat blinde gebruikers het boek kunnen lezen.
g)	
i)	Ervoor zorgen dat beschikbare informatie over de toegankelijkheidsfuncties van een product niet wordt gewist.
ii)	De gebruikersinterface van de betalingsdienst via stem beschikbaar stellen, zodat blinden onafhankelijk online aankopen kunnen doen.
iii)	Ervoor zorgen dat de identificatiedialogen op een scherm door schermlezers kunnen worden gelezen, zodat blinden ze kunnen gebruiken.

BIJLAGE III

TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN VOOR DE TOEPASSING VAN ARTIKEL 4, LID 4, BETREFFENDE DE BEBOUWDE OMGEVING WAAR DE ONDER DEZE RICHTLIJN VALLENDE DIENSTEN VERLEEND WORDEN

Teneinde het te verwachten zelfstandige gebruik door personen met een handicap van de bebouwde omgeving waar een dienst onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener wordt verleend, als bedoeld in artikel 4, lid 4, zo veel mogelijk te bevorderen, omvat de toegankelijkheid van ruimten die bedoeld zijn voor openbare toegang onder meer de navolgende aspecten:

- a) het gebruik van bijbehorende buitenruimten en -voorzieningen;
 - b) de opritten naar gebouwen;
 - c) het gebruik van ingangen;
 - d) het gebruik van routes voor horizontale circulatie;
 - e) het gebruik van routes voor verticale circulatie;
 - f) het gebruik van ruimten door het publiek;
 - g) het gebruik van uitrusting en voorzieningen die gebruikt worden voor het verlenen van de dienst;
 - h) het gebruik van toiletten en sanitaire voorzieningen;
 - i) het gebruik van uitgangen, evacuatie routes en concepten voor rampenplannen;
 - j) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal;
 - k) het gebruik van voorzieningen en gebouwen voor hun te verwachten gebruik;
 - l) bescherming tegen gevaren zowel binnen als buiten.
-

BIJLAGE IV

PROCEDURES VOOR CONFORMITEITSBEOORDELING — PRODUCTEN

1. Interne productiecontrole

Met „interne productiecontrole” wordt de conformiteitsbeoordelingsprocedure bedoeld waarbij de fabrikant de verplichtingen in de punten 2, 3 en 4 van deze bijlage nakomt en op eigen verantwoording garandeert en verklaart dat het betrokken product aan de voorschriften van deze richtlijn voldoet.

2. Technische documentatie

De fabrikant stelt de technische documentatie samen. Aan de hand van deze technische documentatie kan worden beoordeeld of het product voldoet aan de relevante toegankelijkheidsvoorschriften als vermeld in artikel 4 en kan, als de fabrikant zich gebaseerd heeft op artikel 14, worden aangetoond dat de relevante toegankelijkheidsvoorschriften een fundamentele wijziging tot gevolg zouden hebben of een onevenredige last zouden opleggen. De technische documentatie vermeldt uitsluitend de voorschriften die van toepassing zijn en heeft, voor zover relevant voor de beoordeling, betrekking op het ontwerp, de fabricage en de werking van het product.

De technische documentatie bevat, indien van toepassing, ten minste de volgende elementen:

- a) een algemene beschrijving van het product;
- b) een lijst van de geheel of gedeeltelijk toegepaste geharmoniseerde normen en technische specificaties waarvan de referenties in het *Publicatieblad van de Europese Unie* zijn bekendgemaakt, en indien de geharmoniseerde normen of technische specificaties niet zijn toegepast, een beschrijving van de wijze waarop aan de relevante toegankelijkheidsvoorschriften van artikel 4 is voldaan; bij gedeeltelijk toegepaste geharmoniseerde normen of technische specificaties wordt in de technische documentatie aangegeven welke delen van de norm zijn toegepast.

3. Fabricage

De fabrikant neemt alle nodige maatregelen opdat de conformiteit van de producten met de in punt 2 van deze bijlage bedoelde technische documentatie en met de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn door het fabricageproces en het toezicht daarop wordt gewaarborgd.

4. CE-markering en EU-conformiteitsverklaring

- 4.1. De fabrikant brengt de in deze richtlijn bedoelde CE-markering aan op elk afzonderlijk product dat aan de toepasselijke voorschriften van deze richtlijn voldoet.
- 4.2. De fabrikant stelt een schriftelijke EU-conformiteitsverklaring op voor een model van een product. In de EU-conformiteitsverklaring wordt vermeld om welk product het gaat.

De relevante autoriteiten wordt op verzoek een kopie van de EU-conformiteitsverklaring verstrekt.

5. Gemachtigde

De in punt 4 vermelde verplichtingen van de fabrikant kunnen namens hem en onder zijn verantwoordelijkheid worden vervuld door zijn gemachtigde, op voorwaarde dat dit in het mandaat is vermeld.

BIJLAGE V

INFORMATIE OVER DIENSTEN DIE AAN TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN VOLDOEN

1. De dienstverlener neemt in de algemene voorwaarden of een gelijkwaardig document de informatie op waaruit blijkt dat de dienst aan de in artikel 4 vermelde toegankelijkheidsvoorschriften voldoet. Deze informatie omvat een beschrijving van de toepasselijke voorschriften en heeft, voor zover relevant voor de beoordeling, betrekking op het ontwerp en de werking van de dienst. In aanvulling op de voorschriften voor consumenteninformatie volgens Richtlijn 2011/83/EU omvat de informatie, indien van toepassing, de volgende elementen:
 - a) een in toegankelijke formats weergegeven algemene beschrijving van de dienst;
 - b) de beschrijvingen en toelichtingen die nodig zijn om te begrijpen hoe de dienst werkt;
 - c) een beschrijving van de manier waarop de dienst aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften uit bijlage I voldoet.
 2. Om aan punt 1 van deze bijlage te voldoen mag de dienstverlener de geharmoniseerde normen en technische specificaties waarvan de referenties in het *Publicatieblad van de Europese Unie* zijn bekendgemaakt, geheel of gedeeltelijk toepassen.
 3. De dienstverlener verschafft informatie waaruit blijkt dat de conformiteit van de dienst met punt 1 van deze bijlage en met de toepasselijke voorschriften van deze richtlijn door het dienstverleningsproces en het toezicht daarop wordt gewaarborgd.
-

BIJLAGE VI

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 product-ontwikkeling of 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 het product of de dienst;
 - ii) kosten van de productieprocessen;
 - iii) kosten voor het testen van een product of 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 aantal keer dat het specifieke product of 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 product-ontwikkeling of dienstverlening;
 - iv) kosten voor de ontwikkeling van richtsnoeren inzake toegankelijkheid;
 - v) eenmalige kosten voor het leren begrijpen met 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 het product of de dienst;
 - ii) kosten van de productieprocessen;
 - iii) kosten voor het testen van een product of dienst op toegankelijkheid;
 - iv) kosten met betrekking tot het samenstellen van documentatie.
-