MOB
Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

Rapportage 2018

Rapportage aan de Minister van Financiën
Juni 2019

Verklaring van de gebruikte tekens:
0 (0,0) = het getal is minder dan de helft van de gekozen afronding of nihil;
niets (blanco) = een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen of het gegeven wordt niet gerapporteerd;
. = gegevens ontbreken.

Inhoudsopgave

1. **Voorwoord** 5

2. **Samenvatting - resultaten in 2018** 6

3. **Ontwikkelingen in het betalingsverkeer** 7

4. **Europese ontwikkelingen** 9

5. **Maatschappelijke efficiency** 11

6. **Toegankelijkheid en bereikbaarheid** 15

7. **Veiligheid** 17

8. **Prioriteiten in 2019** 19

Bijlagen:

1 Missie en organisatie MOB 20
2 Statistische informatie 21
3 Lijst van gebruikte afkortingen 24

1. Voorwoord

'Wie verre reizen doet, kan veel verhalen' luidt een bekend gezegde. Wie op reis gaat, ontmoet nieuwe mensen, doet nieuwe dingen en doet nieuwe ervaringen op. Dat geldt ook voor het betalen. Wie bijvoorbeeld in de Verenigde Staten is, zal zich erover verbazen hoe vaak Amerikanen cheques gebruiken, of creditcards. Dichter bij huis, in Duitsland, komt een reiziger niet ver zonder contant geld. In veel landen is een online-betaalvorm als iDEAL, dat in Nederland heel gebruikelijk is, nog niet gewoon.

Het is niet eenvoudig om alle betalingssystemen per land systematisch te vergelijken en te beoordelen. Toch heb ik de indruk dat het Nederlandse betalingsverkeer relatief goed verzorgd is, of preciezer gezegd: veilig, betrouwbaar en efficiënt. Deze rapportage van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) bevat daarvan een aantal voorbeelden. Zo is de fraude in het elektronisch betalingsverkeer relatief laag, net als de kans een vals bankbiljet in handen te krijgen. Storingen in het elektronisch betalingsverkeer zijn teruggedrongen door verbeteringen bij banken en, bij pinbetalingen, door winkeliers. De Nederlandse banken zijn ver gevorderd met de introductie van instant payments. Door hun geldautomatennetwerken samen te voegen, kunnen de banken het aantal geldautomaten beperken, terwijl de bereikbaarheid ervan op peil blijft.

Deze ontwikkelingen illustreren dat het betalingsverkeer in Nederland met zijn tijd meegaat. Er blijven echter vragen en uitdagingen voor het beleid. Wat betekent de voortgaande digitalisering van het betalingsverkeer? Wat zijn de effecten van de herziene Richtlijn betaaldiensten (PSD2)? Vertrouwt het publiek de nieuwe mogelijkheden die PSD2 biedt? Hoe moet de maatschappij omgaan met phishing en met plofkraken? Zijn de nieuwe geldautomaten toegankelijk voor mensen met een beperking? Dergelijke beleidsvragen komen aan de orde in het MOB. Het MOB is de plaats waar aanbieders van betaaldiensten (banken en betaalinstellingen) en gebruikers (zoals consumenten, waaronder ouderen en winkeliers) deze onderwerpen bespreken. Als er concrete problemen zijn, vinden we in het MOB in veel gevallen in onderling overleg daarvoor een oplossing.

In dat opzicht is het MOB typerend voor Nederland, ook al is er in Europa inmiddels een – met het MOB vergelijkbare – Euro Retail Payments Board (ERPB). Regelmatig overleg tussen maatschappelijke partners en een gezamenlijk streven naar oplossingen past bij ons land. Tegelijkertijd besef ik dat de meeste Nederlanders het MOB niet kennen en niet weten wat het MOB doet. Tegen deze achtergrond is het een goede gewoonte om één keer per jaar de doelstellingen en activiteiten van het MOB op een rij te zetten. Daarom bied ik u hierbij met genoegen de MOB-rapportage over 2018 aan.

Amsterdam, juni 2019

Job Swank
Voorzitter

2. Samenvatting - resultaten in 2018

Het MOB streeft naar een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse betalingsverkeer. De belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van het MOB in 2018 kunnen als volgt worden samengevat.

Instant payments als een basis voor innovaties
Het MOB juicht toe dat de Nederlandse banken, in samenwerking met De Nederlandsche Bank (DNB), instant payments zullen aanbieden vanaf de eerste helft van 2019. Dit is mogelijk na grondige voorbereidingen sinds 2015 onder leiding van de Betaalvereniging Nederland. Het MOB beschouwt de invoering van instant payments, in combinatie met PSD2, als een basis voor innovaties, nu en in de toekomst.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid
Het MOB vindt de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaalmiddelen voor alle consumenten van wezenlijk belang. Om deze te bewaken, heeft het MOB zoals elk jaar de bereikbaarheid van geld- en afstortautomaten gemonitord. Ook fungeerde het MOB als klankbord en formuleerde het maatschappelijke wensen bij de voorgenomen samenvoeging van de geldautomatennetwerken door de banken. Verder onderzocht het MOB in hoeverre mensen uit kwetsbare groepen zelfstandig elementaire financiële verrichtingen kunnen doen. Dit blijkt te variëren en baart vooral bij mensen zonder internet zorgen. Het MOB beraadt zich nog over zijn beleidsaanbevelingen.

Robuustheid
Het MOB heeft vastgesteld dat het Nederlandse betalingsverkeer robuust is. Uit een analyse door de Betaalvereniging Nederland op verzoek van het MOB blijkt dat belangrijke betaaldiensten, zoals pinnen, internetbankieren en mobiel bankieren, en iDEAL in hoge mate beschikbaar zijn. Maatregelen van banken, deels ingegeven door wettelijke eisen, en van winkeliers voor pinbetalingen in de afgelopen jaren hebben hieraan bijgedragen.

PSD2 en veiligheid
Het MOB streeft naar een soepele invoering van PSD2 in Nederland. Op verzoek van het MOB heeft DNB in 2018 hiervoor een nationale publiekscampagne voorbereid. Deze campagne ging in maart 2019 van start, kort na de invoering van PSD2 in de Nederlandse wetgeving (februari 2019). Ook heeft het MOB onderzocht of en hoe consumenten extra kunnen worden geïnformeerd en beschermd bij het verlenen van toegang tot hun rekeningen. Het heeft de banken opgeroepen per klant via diens online-bankierenomgeving een overzicht te geven van derde partijen aan wie de klant toegang heeft verleend. Verder heeft het MOB zijn voorkeur uitgesproken voor het gebruik van speciale interfaces voor toegang tot de rekening omwille van veiligheid en privacy.

Veiligheid
Het MOB constateert dat de fraude in het elektronisch betalingsverkeer in 2018 licht is gedaald, zij het dat de schade door phishing (een vorm van internetfraude die gericht is op het verkrijgen van beveiligingscodes) is toegenomen. Als reactie daarop hebben de banken hun interne procedures verbeterd en hun voorlichting over veilig bankieren voortgezet.

Mobiliteit en overstappen
Het overstappen naar een andere bank zou makkelijker kunnen worden met behulp van zogenoemde aliassen, zoals een e-mailadres of telefoonnummer, als alternatief voor het bankrekeningnummer (IBAN). Het MOB heeft na onderzoek in 2018 een tiental eisen geformuleerd waaraan een alias moet voldoen om het overstappen te vergemakkelijken. Aangezien de aliasproblematiek bij voorkeur in Europees verband zou moeten worden geregeld, heeft het MOB zijn analyse en conclusies gedeeld met de Europese Commissie met het oog op de evaluatie van de Europese Richtlijn Betaalrekeningen. Ook onderzocht het MOB het effect van de digitalisering van de aanvraagprocedure voor de Overstapservice. Het aantal consumenten en ondernemers dat van deze dienst gebruikmaakte nam in 2018 weer toe.

3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

De structurele ontwikkelingen in het Nederlandse betalingsverkeer die zich de afgelopen jaren voordeden, hebben zich in 2018 voortgezet. Kort samengevat zijn dit: meer elektronische betalingen, meer mobiel, contactloos en online, en minder contante betalingen (zie voor gedetailleerdere informatie de tabellen in bijlage 2).

De verschuiving naar meer elektronische betalingen doet zich het duidelijkst voor aan de kassa. Inmiddels wordt meer dan 60% van de betalingen daar met de pinpas uitgevoerd. Het logische gevolg – als creditcardbetalingen en kopen op krediet buiten beschouwing worden gelaten – is dat minder dan 40% van de transacties contant wordt afgerekend (zie box 1).

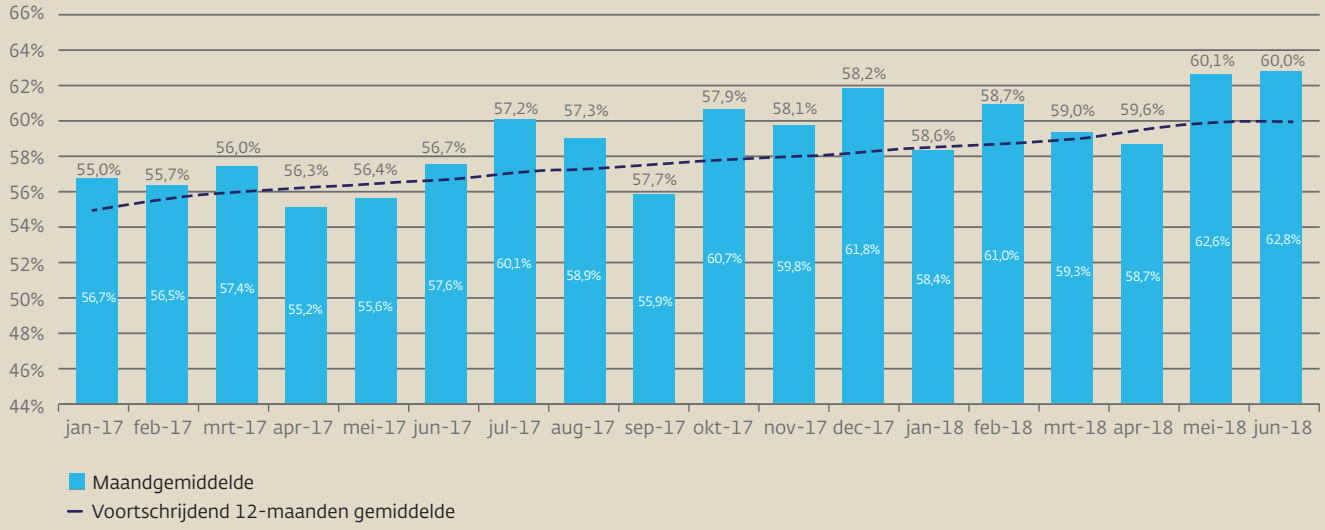
De groei van het pinnen lijkt een gevolg van vraag- èn aanbodfactoren. Het gebruiksgemak en de veiligheid van het pinnen stimuleren de consument om op die manier te betalen. Ondernemers en banken spelen daarop in door steeds meer betaalautomaten te plaatsen, die bovendien in toenemende mate geschikt zijn voor contactloos betalen. Ook dit draagt bij aan de groei van het pinnen. Gemiddeld betalen consumenten op dit moment ongeveer de helft van hun pinbetalingen contactloos.

Een tweede duidelijk zichtbare trend is de opkomst van het mobiel betalen. In 2018 werden ruim 30% meer transacties met een mobiele telefoon betaald dan in het voorgaande jaar. Volgens cijfers van de Betaalvereniging

Box 1 – Meer dan 60% pinbetalingen aan de kassa

In de eerste helft van 2018 hebben consumenten 61% van hun aankopen bij winkels, benzinestations, horeca en andere gelegenheden betaald met de pinpas en 39% met contant geld. Daarmee zijn de streefwaarden van 60% pin en 40% contant bereikt, die banken en toonbankinstellingen in 2014 hebben afgesproken. Dit blijkt uit gezamenlijk onderzoek van Betaalvereniging Nederland en DNB. De afspraken om het gebruik van de pinpas te stimuleren zijn destijds gemaakt in het kader van het zogenoemde Convenant Betalingsverkeer om de veiligheid en de efficiency van het betalingsverkeer te verhogen.

Figuur 1 Aandeel pinbetalingen aan de kassa bereikt 60%



Hoewel de meeste bevolkingsgroepen meer pinnen dan contant betalen, zijn er wel duidelijke verschillen. Jongeren tussen de 19 en 24 jaar zijn koplopers in pingebruik in Nederland. Zij betaalden 77% van hun aankopen met een pinpas en 23% contant.

Bron: DNBulletin, 29 oktober 2018.

Nederland wordt de bankapp inmiddels net zo vaak gebruikt als internetbankieren via de computer. Betalen met de bankapp groeide met 28% (ten opzichte van 2017) ten koste van het internet- en telefonisch bankieren, en ook ten koste van contant geld bij onderlinge betalingen (zie box 2). Nog maar krap 2% van de overschrijvingen wordt schriftelijk of telefonisch geïnitieerd.

Ook het gebruik van iDEAL nam verder toe, met 38,5%. Zeven van de tien iDEAL-betalingen zijn inmiddels mobiel, dat wil zeggen verricht met een mobielbankierenapp. De gemiddelde waarde van een iDEAL-transactie bedraagt EUR 82 (2017: EUR 88). Dit wijst erop dat iDEAL, via betaalverzoeken met mobiele apps steeds vaker wordt gebruikt voor kleine bedragen, zoals bij onderlinge betalingen tussen consumenten.

De terugloop in het aantal contante transacties en het streven om kosten te besparen is aanleiding voor de banken om hun aantallen geldautomaten geleidelijk terug te brengen. Vanaf 2019 zal ook het beheer van de geld- en afstortautomaten op een andere manier worden uitgevoerd (zie verder hoofdstuk 6).

Box 2 – Smartphone steeds vaker gebruikt voor onderlinge betalingen

Hoewel het merendeel van de onderlinge betalingen tussen Nederlanders nog steeds contant plaatsvindt, rekenen zij deze steeds vaker af via de smartphone. Anders dan bij betalingen aan de kassa is contant geld nog steeds de belangrijkste betaalwijze tussen consumenten (72% van de onderlinge transacties). Wel zijn onderlinge transacties via de smartphone aan een duidelijke opmars bezig (in 2017 verdrievoudigd, naar 96 miljoen of ruim 21% van onderlinge transacties). Consumenten gebruiken de smartphone ook, maar in mindere mate, voor andere overboekingen, zoals in verband met privéactiviteiten en goede doelen. Dit blijkt uit gezamenlijk onderzoek van Betaalvereniging Nederland en DNB in 2017.

Bron: DNBulletin, 1 mei 2018.

4. Europese ontwikkelingen

Nederland onderdeel van de Single Euro Payments Area
De Nederlandse betaalinfrastructuur is onderdeel van de Europese betaalmarkt, de Single Euro Payments Area (SEPA). SEPA is één betaalruimte voor elektronische betalingen in euro's, zonder onderscheid tussen binnenlandse en grensoverschrijdende transacties. Zo kunnen burgers en bedrijven betalingen doen in het SEPA-gebied (34 landen) met één bankrekening, één rekeningnummer (International Bank Account Number – IBAN) en één set betaalinstrumenten. Hiertoe werden in augustus 2014 uniforme standaarden voor overschrijvingen en incasso's van kracht. Bedrijven kunnen betaaldienstverleners kiezen zonder daarbij aan nationale grenzen gebonden te zijn. De markintegratie zorgt voor meer concurrentie, innovatie en dynamiek, bijvoorbeeld via PSD2 of de Europese interbancaire afspraken voor instant payments.

Een verschijnsel dat SEPA ondermijnt, is IBAN-discriminatie. Dit houdt in dat een begunstigde of een betaler weigert een buitenlands IBAN te gebruiken bij een incasso of overschrijving, bijvoorbeeld voor salarisbetalingen. IBAN-discriminatie is verboden op grond van de Europese SEPA-Verordening; DNB is belast met de uitvoering en handhaving daarvan. Om klachten hierover op te lossen heeft het MOB in 2014 het Meldpunt IBAN-discriminatie ingesteld. In 2018 ontving dit meldpunt 103 klachten; sinds de oprichting heeft het ruim 550 meldingen ontvangen (mei 2019). Twee derde daarvan gaat over Nederlandse, een derde over buitenlandse bedrijven. Klachten over buitenlandse partijen worden doorgeleid naar de autoriteiten in het land van herkomst. Het meldpunt heeft meer dan 90% van het totale aantal klachten door bemiddeling opgelost.

Europese regelgeving
Om de interne markt voor het elektronisch betalingsverkeer te versterken, is de Europese Richtlijn betaaldiensten herzien. PSD2 regelt de voorwaarden, met name de toestemming van de rekeninghouder, waaronder nieuwe typen betaalinstellingen toegang kunnen krijgen tot de online-betaalrekeningen bij banken. PSD2 brengt deze zogenoemde betalingsinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners onder toezicht en stelt eisen en specifieke voorwaarden aan hun risicobeheersing en dienstverlening. Ook regelt PSD2 de informatie- en transparantievereisten en de rechten en plichten van aanbieders en gebruikers van retailbetaaldiensten. PSD2 is verder uitgewerkt in technische reguleringsnormen (Regulatory Technical Standards – RTS) en richtlijnen voor toezichthouders of marktpartijen. Zo is er een aparte RTS voor een veilige authenticatie – de wijze waarop een bank of betaaldienstverlener de identiteit van de klant vaststelt – en een veilige elektronische communicatie tussen banken en de nieuwe typen betaaldienstverleners, om de veiligheid van het betalingsverkeer te waarborgen.

Overleg over harmonisatie
PSD2 beoogt meer concurrentie en innovatie in de Europese betaalmarkt, maar is niet zozeer gericht op harmonisatie van de toegang tot de rekening. Om dat te bevorderen, hebben diverse Europese officiële instanties onderzoek gedaan naar gemeenschappelijke standaarden voor de nieuwe betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten en de interfaces daarvoor tussen bank en dienstverlener. Ook zijn er met dat doel in diverse landen particuliere initiatieven ontstaan, waaronder één die is bedoeld voor internationaal gebruik.

Europese initiatieven voor instant payments...
Al langer beschouwt de ERPB – het Europese equivalent van het MOB – instant payments als het nieuwe normaal voor het retailbetalingsverkeer. Dat wil zeggen dat betaalopdrachten binnen enkele seconden worden verwerkt, zodat de begunstigde daadwerkelijk over het bedrag kan beschikken. Hiertoe heeft de ERPB aan de European Payments Council (EPC) – het coördinerende en besluitvormende orgaan van de Europese banken op betaalgebied – verzocht de interbancaire afspraken op te stellen voor instant payments op basis van overschrijvingen. Bij dit stelsel van afspraken hadden zich eind maart 2019 meer dan 2.000 banken in twintig landen aangesloten. Daarmee zijn deze banken bereikbaar voor inkomende instant payments. De onderlinge transactievolumes tussen deze banken zijn echter nog beperkt, zolang zij niet zelf uitgaande instant payments aanbieden, anders dan in Nederland het geval zal zijn (zie hoofdstuk 5). Om de ontwikkeling van instant payments in Europa te bevorderen biedt de ECB sinds november 2018 TARGET Instant Payment Settlement (TIPS) aan. Dit is een Europees systeem voor de directe afwikkeling van betaaltransacties. Via TIPS kunnen de aangesloten banken voor hun klanten in beginsel elke bankrekening in Europa benaderen. Hiermee beoogt de ECB volledige interoperabiliteit van de nationale instant payments-systemen en wil zij herfragmentatie van de Europese betaalmarkt voorkomen.

...en een toegankelijk betalingsverkeer
Toegankelijkheid van het betalingsverkeer is ook op Europees niveau wenselijk, zeker in het licht van de voortgaande digitalisering en vergrijzing. Nationale initiatieven om het betalingsverkeer beter toegankelijk te maken voor ouderen en mensen met een beperking zouden herfragmentatie van de Europese betaalmarkt in de hand kunnen werken. In dat licht is van belang dat het Europees Parlement en de Europese Raad in november 2018 overeenstemming hebben bereikt over de European Accessibility Act (EAA). Deze Europese richtlijn bevat eisen voor de toegankelijkheid van onder meer geld- en betaalautomaten en bancaire diensten, zoals onlinebankieren. In dezelfde maand keurde de ERPB het eindrapport goed van een informele werkgroep over toegankelijkheid, onder leiding van AGE Platform Europe en DNB. Het rapport brengt actuele en potentiële problemen en praktisch werkbare oplossingen in kaart voor de toegankelijkheid van geldautomaten, betaalautomaten, internetbankieren, mobiel bankieren en kaartbetalingen.

MOB waarschuwt voor een harde Brexit
Het MOB heeft in november 2018 bedrijven geattendeerd op de gevolgen van een harde Brexit. Bij een dergelijke 'no-deal' Brexit is het mogelijk dat betalingen van en naar het Verenigd Koninkrijk trager en tegen hogere tarieven worden afgewikkeld, doordat Europese regels niet meer gelden. Verder zullen Nederlandse webwinkels voor de afwikkeling van hun betalingen niet langer betaalinstellingen kunnen gebruiken die alleen een Britse vergunning hebben. Het MOB roept de bedrijven op tijdig maatregelen te treffen. Hoewel de Brexit in de eerste helft van 2019 tweemaal is uitgesteld, blijft de kans op een harde Brexit bestaan.

5. Maatschappelijke efficiency

Invoering PSD2 in 2019
In Nederland werd PSD2 op 19 februari 2019 ingevoerd. Daardoor konden consumenten en bedrijven in 2018 de nieuwe diensten maar in beperkte mate gebruiken. Banken waren nog niet verplicht om toegang te geven tot de betaalrekening. Instellingen die de nieuwe betaaldiensten wilden aanbieden, konden nog geen vergunning krijgen. Wel bood DNB vanaf juli 2018 geïnteresseerde partijen de gelegenheid om een voorlopige aanvraag in te dienen, om zo snel mogelijk na de invoering van de richtlijn een vergunning te kunnen krijgen. Via een speciaal loket hebben twintig partijen zich gemeld. Zes van hen hebben in februari 2019 daadwerkelijk een vergunningaanvraag gedaan; de andere veertien kondigden aan dat binnenkort te doen.

Voorbereidingen instant payments ver gevorderd
De voorbereidingen voor instant payments in Nederland zijn in 2018 ver gevorderd. Hiermee komen de banken tegemoet aan de uitdrukkelijke wens vanuit de Nederlandse politiek en maatschappij tot snellere verwerking van betalingen, zoals die ook door het MOB is verwoord. Zelf beschouwen de banken instant payments als het nieuwe normaal. Dat wil zeggen dat op termijn in beginsel alle betaalopdrachten – tussen consumenten, bedrijven, overheden en tussen deze partijen onderling – direct kunnen worden verwerkt. Daarom hebben de banken en hun transactieverwerkers tot midden 2018 een nieuwe infrastructuur ontwikkeld en gebouwd die voldoet aan de geldende Europese standaarden. Daarna zijn uitgebreide tests tussen de banken en hun transactieverwerkers gestart. Vanaf februari 2019 is de nieuwe infrastructuur in gebruik en worden – nog beperkte aantallen - enkelvoudige instant payments-transacties uitgevoerd voor mobiele en internetbetalingen (overschrijvingen). Als alle systemen stabiel zijn en naar behoren werken, zullen de transactievolumes geleidelijk worden opgevoerd tot circa 1 miljard transacties op jaarbasis. In het begin zullen dit vooral binnenlandse overschrijvingen zijn. Of en wanneer instant payments van en naar andere Europese banken mogelijk zijn, zal per bank verschillen.

MOB beschouwt betalingsverkeer als robuust
Eind 2018 heeft het MOB het Nederlandse betalingsverkeer als robuust beoordeeld gezien de beschikbaarheid van diverse betaalvormen (zie tabel 1). Hieraan ten grondslag lag een rapport van de Betaalvereniging Nederland, een geactualiseerde versie van een eerste analyse uit 2015. Sindsdien zijn verbeteringen in de bancaire infrastructuren en in winkels doorgevoerd. De eerste zijn deels ingegeven door de Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer, die begin 2016 van kracht werd, en deels in reactie op enkele grote storingen en DDoS-aanvallen bij banken.

Het rapport constateert vanaf 2015 een stijging van de beschikbaarheid van de pinbetaalketen, bestaande uit de betaalautomaat en een lokaal netwerk in de winkel, het datacommunicatienetwerk tussen de winkel en de bank en de bancaire infrastructuur. In 2018 was deze 99,89%. Dit betekent dat over het hele jaar gezien pinnen minder dan één uur per maand niet mogelijk was. Verbeteracties in winkels vonden plaats na afspraken

Tabel 1 Beschikbaarheid van diverse betaalvormen

Jaargemiddelden, in procenten

	2014	2015	2016	2017	2018
iDEAL consumentenbanken	99,50	99,77	99,66	99,85	99,65
iDEAL ondernemersbanken	99,91	99,99	99,94	99,98	99,97
Mobiel bankieren	99,11	99,74	99,77	99,83	99,75
Internetbankieren	98,86	99,71	99,78	99,83	99,72

Bronnen: Betaalvereniging Nederland en Currence.

Toelichting: De cijfers zijn gewogen gemiddelden voor zeven (voor iDEAL) en vier banken (voor mobiel en internetbankieren). Zij betreffen de beschikbaarheid overdag en 's avonds. Consumentenbanken zijn de banken waarmee particuliere rekeninghouders met iDEAL kunnen betalen. Ondernemersbanken zijn de banken waar ondernemers iDEAL-betalingen ontvangen.

met koepelorganisaties van installateurs en voorlichting over aandachtspunten bij de installatie van een wifinetwerk. Verbeteringen bij de netwerkdiensten waren dubbele datacommunicatie-oplossingen, rapportage van beschikbaarheden en betere communicatie bij datacommunicatiestoringen

Voor mobiel bankieren en internetbankieren is de gemiddelde beschikbaarheid in 2018 fractioneel gedaald. Hierin manifesteert zich een tijdelijke dip aan het begin van het jaar als gevolg van DDoS-aanvallen (zie figuur 2). Eind 2018 was de beschikbaarheid weer opgelopen tot 99,92 voor mobiel bankieren en 99,87% voor internetbankieren. DDoS-aanvallen zijn niet uit te bannen, maar de banken hebben maatregelen genomen om de gevolgen ervan snel en effectief te beperken. Zo werken ze samen met gespecialiseerde cybersecuritybedrijven en autoriteiten als DNB, NCTV en NCSC en nemen ze technische maatregelen, zoals het afleiden van een DDoS-aanval, waarmee het reguliere dataverkeer kan doorgaan. Ook de beschikbaarheid van iDEAL liep begin 2018 even terug, maar aan het eind van 2018 was dit 99,93% voor ondernemersbanken en 100,00% voor consumentenbanken. De maatregelen die daarvoor zijn getroffen, waren onder meer het verbeteren van internetaansluitingen en het scheiden van infrastructuren voor mobiel, internet en iDEAL.

Het rapport stelt ten slotte dat 100% beschikbaarheid van, of 0% storingen in, het elektronisch betalingsverkeer in de praktijk niet haalbaar is, gezien de complexiteit van en de vele onderlinge afhankelijkheden in de infrastructuren. Banken, transactieverwerkers, telecommaatschappijen en winkeliers zijn zich echter bewust van de noodzaak van maximale continuïteit van de genoemde betaaldiensten. Hierop zijn de inspanningen van de betrokkenen dan ook gericht. Het MOB op zijn beurt zal de beschikbaarheid van de elektronische betaaldiensten blijven bewaken en hierover jaarlijks rapporteren.

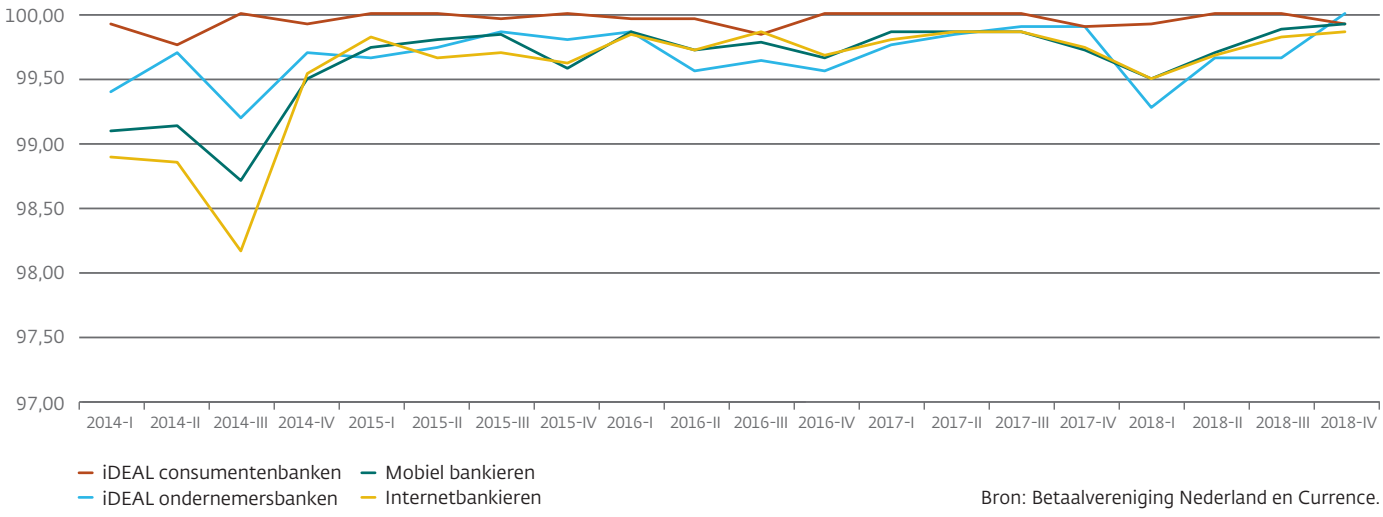
Best practices voor digitaal machtigen

Incassobetalingen vormen een substantieel onderdeel van het girale betalingsverkeer, met ruim 1,4 miljard transacties per jaar. De incassobetaling is gebaseerd op een machtiging van de betaler aan de begunstigde. Om de uitgifte van verantwoorde vormen van online-machtigingen te bevorderen, heeft het MOB in 2017 best practices opgesteld (zie box 3). Ook besloot het MOB te onderzoeken of en in hoeverre deze worden nageleefd. Daartoe nam een werkgroep de wijze van mandateren bij ruim 160 incassanten, zoals (semi-)overheidsinstellingen, nutsbedrijven, (zorg)verzekeraars, goede doelen en webwinkels onder de loep.

Uit het onderzoek bleek een aanzienlijke diversiteit aan machtigingsvarianten, zoals de schriftelijke of de digitale incassomachtiging, het 'internetvinkje', de 1-cent iDEAL-transactie of de machtiging via een algemeen contract. Daarmee valt qua wijze van ondertekening en volledigheid nog winst te behalen. Wel heeft de markt vooruitgang geboekt op het gebied van transparantie en het eenvoudig intrekken van machtigingen. Het MOB

Figuur 2 Beschikbaarheid van diverse betaalvormen

Kwartaalgemiddelden, in procenten



Bron: Betaalvereniging Nederland en Currence.

Toelichting: Zie tabel 1.

Box 3 – Best practices voor digitaal machtigen

Transparantie - Voor een gebruiker moet duidelijk zijn dat hij of zij een machtiging afgeeft en met welk doel dat is. Verder moet de machtiging gemakkelijk opvraagbaar zijn voor degene die ondertekent.

Volledigheid - De machtiging moet voldoen aan alle technische vereisten uit de bijlage van de SEPA-verordening (EU 260/2012).

Acceptabele wijze van ondertekening - De machtiging wordt (elektronisch) ondertekend op een wijze die voldoende veilig en acceptabel is voor zowel crediteur als debiteur.

Eenvoudig in te trekken: De machtiging moet eenvoudig in te trekken zijn, bijvoorbeeld telefonisch via een call center van de incassant of in dezelfde digitale omgeving als waarin de machtiging is gegeven.

heeft leden die met het gebruik van machtigingen te maken hebben, gevraagd deze best practices nogmaals onder de aandacht van hun achterban te brengen en wil het onderzoek in 2020 herhalen.

Aanpak van onduidelijke rekeningafschriften
Naar aanleiding van een motie in de Tweede Kamer heeft het MOB de mogelijkheden onderzocht om onduidelijke rekeningafschriften te verbeteren. Het gaat hierbij om rekeningafschriften waarbij de betaler de betaling niet of slechts met moeite herkent. De oorzaken van dit fenomeen zijn divers en complex. Zo komt de naam van de begunstigde (winkel) niet altijd overeen met de statutaire naam van het bedrijf, of wordt niet de begunstigde, maar de ontvangende betaaldienstverlener op het rekeningafschrift vermeld. De regelgeving biedt hiervoor geen afdoende oplossing. PSD2 schrijft weliswaar voor dat de betaler informatie ontvangt om een specifieke transactie te kunnen identificeren, maar bevat hiervoor geen gedetailleerde voorschriften. Het fenomeen komt dan ook in alle EU-landen voor, in Nederland vooral bij het pinnen en IDEAL, en minder bij creditcardbetalingen, omdat deze minder voorkomen. Een oplossing waarmee een herkenbare naam op het rekeningafschrift verschijnt, vereist samenwerking tussen begunstigde en diens betaaldienstverlener. Het MOB heeft ingestemd met een aantal voorlichtingsmaatregelen, verzorgd door de Betaalvereniging Nederland, zodat banken en betaalinstellingen een voor de betaler herkenbare naam gaan hanteren.

Onderzoek naar aliasgebruik en mobiliteit in de betaalmarkt
In 2018 heeft het MOB opnieuw onderzoek gedaan naar zogenoemde aliassen in het betalingsverkeer, zoals een telefoonnummer of e-mailadres dat gekoppeld is aan het IBAN. Achterliggend doel hiervan is dat het gebruik van aliassen het overstappen naar een andere bank zou kunnen vergemakkelijken, zoals het MOB in 2016 vaststelde. De huidige aliassen kunnen weliswaar het gemak en de snelheid van betalen tussen consumenten onderling bevorderen, maar zijn niet geschikt voor betalingen van of naar bedrijven en tussen bedrijven onderling. Bij de overgrote meerderheid van de betaaltransacties – naar schatting ruim 90% – zijn bedrijven betrokken. Voor zakelijk gebruik dient een alias onder meer zelfcontrolerend, robuust en niet afhankelijk van – mogelijk veranderende – externe gegevens te zijn.

Het recente onderzoek richtte zich op de vraag aan welke eisen een alias moet voldoen om het overstappen te vergemakkelijken. Uiteindelijk zijn tien vereisten geformuleerd, onder meer dat een alias een gestandaardiseerd, zelfcontrolerend, eenmalig en centraal uitgegeven nummer is dat toebehoort aan een persoon of bedrijf en dat in heel SEPA gebruikt kan worden. Al met al is een geheel nieuw type alias nodig om als volwaardig substituut van het IBAN te kunnen fungeren.

Aangezien de aliasproblematiek bij voorkeur in Europees verband zou moeten worden geregeld, heeft het MOB zijn analyse en conclusies gedeeld met de Europese Commissie. De Commissie is bezig met de evaluatie van de Richtlijn Betaalrekeningen. In deze context kan zij het MOB-rapport gebruiken als input voor een kosten-

batenanalyse van zogenoemde nummerportabiliteit: de mogelijkheid om met hetzelfde nummer een nieuwe rekening bij een andere bank te openen.

Effectmeting digitale Overstapservice
Een consument of ondernemer die zijn betaalrekening wil overzetten van de ene naar de andere bank, kan gebruikmaken van de Overstapservice. Sinds 2017 bieden enkele banken de mogelijkheid om de aanvraag daartoe digitaal te ondertekenen. Uit onderzoek van het MOB in 2018 bleek dat digitale ondertekening het overstappen vereenvoudigt, maar ook dat het effect niet mag worden overschat. De digitale ondertekening lijkt slechts een bescheiden rol te vervullen in het gebruik van de Overstapservice. Het aantal gebruikers bleek juist in 2017, het eerste jaar waarin digitale ondertekening bij enkele banken mogelijk was, met 67.000 het laagst te zijn van de afgelopen vijf jaar. Wel nam in 2018 het aantal rekeninghouders dat van bank wisselde toe, tot 91.000 (zie tabel 2). Ook andere redenen dan de digitalisering van de Overstapservice spelen een rol bij de intentie of het besluit om van betaalrekening naar een andere bank over te stappen. Hierbij valt te denken aan lagere kosten of rentevoordelen, betere aansluiting van producten of diensten bij wensen, negatieve publiciteit over de huidige bank en welkomstcadeaus bij de nieuwe bank. Het MOB zal in de komende jaren de vinger aan de pols houden wat betreft het gebruik en de verdere ontwikkeling van de Overstapservice.

Tabel 2 Gebruik van de Overstapservice

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal gebruikers	110.000	103.000	77.000	67.000	91.000

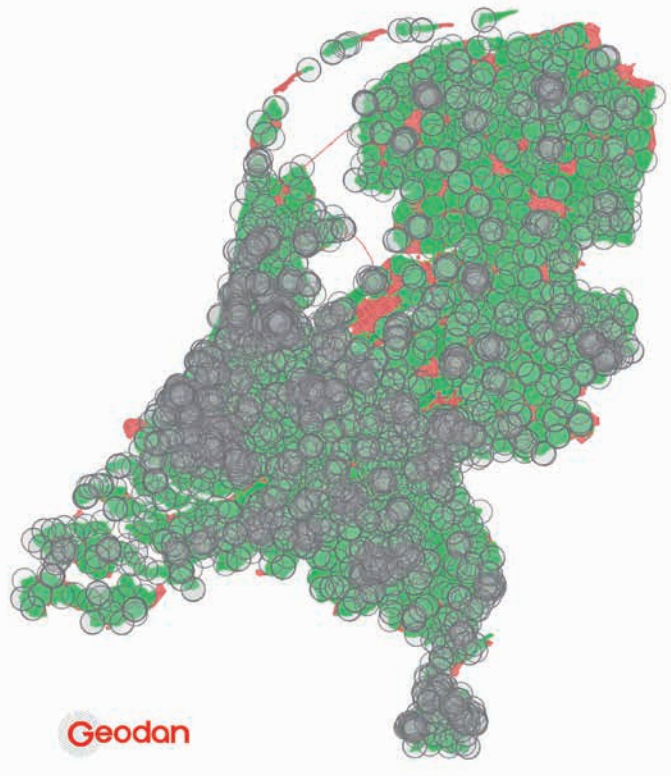
Bronnen: Betaalvereniging Nederland en Currence.

6. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Bereikbaarheid van geldautomaten en afstortfaciliteiten
Sinds 2008 neemt het aantal geldautomaten van banken geleidelijk af. Dit is een gevolg van het veranderende betaalgedrag van consumenten enerzijds (zie box 1) en een stijging van de exploitatiekosten van geldautomaten door strengere beveiligingseisen anderzijds. Hierdoor kan de bereikbaarheid van geldautomaten onder druk komen te staan, zodat burgers verder moeten reizen om contant geld op te nemen. Klachten van inwoners van kleine kernen hierover en zorgen in de Tweede Kamer waren voor het MOB vanaf 2014 aanleiding om de bereikbaarheid van geldautomaten jaarlijks te inventariseren. Sinds 2017 kijkt het MOB ook naar de bereikbaarheid van automaten waar ondernemers contant geld kunnen afstorten.

Uit de Tussenrapportage 2018 blijkt dat de landelijke dekking van geldautomaten nog steeds hoog is (zie figuur 3). Medio 2018 woonde 99,55% van de huishoudens op minder dan vijf kilometer van een geldautomaat.

Figuur 3 Bereikbaarheid van geldautomaten
Medio 2018



Toelichting: Bovenstaande kaart geeft de bereikbaarheid van geldautomaten per postcodegebied weer. In de groen en grijs gekleurde gebieden zijn een of meer geldautomaten aanwezig. Een gebied is rood gekleurd als het geografische midden ervan hemelsbreed meer dan vijf kilometer verwijderd is van de dichtstbijzijnde geldautomaat.

In 2017 was dat 99,58%. Ook de dekking van afstortfaciliteiten blijft hoog. Medio 2018 had 96,91% (in 2017: 96,97%) van de ondernemers binnen vijf kilometer toegang tot een automaat om contant geld bij de eigen bank af te storten.

Samenvoeging van geldautomatennetwerken
In 2017 kondigden de drie grote banken aan dat zij hun netwerken van geldautomaten – zowel voor het opnemen als voor het afstorten van contanten - in een periode van drie jaar willen samenvoegen. Het beheer van de geldautomaten en de achterliggende processen zal worden ondergebracht bij Geldmaat, voorheen Geldservice Nederland (GSN). Het doel hiervan is, behalve het aantal en daarmee de kosten van de automaten terug te brengen, contant geld ook in de toekomst voor elke gebruiker bereikbaar te houden. Tegelijkertijd willen de partijen in overleg met experts en lokale betrokkenen bekijken of door een slimmere plaatsing de spreiding, de dekkingsgraad en de veiligheid van de automaten en hun omgeving kunnen worden verbeterd. Tot slot zal het gebruiksgemak worden vergroot: alle geldautomaten zullen hetzelfde uiterlijk krijgen en op dezelfde manier werken. In 2019 start Geldmaat met de migratie naar het nieuwe automatennetwerk. Eind 2020 zal het landelijke netwerk van geldautomaten operationeel zijn.

Het MOB verwelkomt deze ontwikkelingen. Daarbij heeft het MOB verzocht om aandacht te besteden aan de nieuwe marktpositie van Geldmaat, de veiligheid bij de locatiekeuze van geld- en afstortautomaten en de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Om de belangen van alle betrokkenen te waarborgen, is een klankbordgroep ingericht. Hieraan nemen MOB-leden, de drie banken, Geldmaat en andere betrokken partijen zoals de politie deel. In de klankbordgroep komen de bovengenoemde aandachtspunten aan de orde. Eventuele knelpunten kunnen in het MOB worden besproken. Dit is in 2018 niet nodig gebleken.

Verdiepend onderzoek onder kwetsbare groepen
Het MOB heeft in 2018 een verdiepend onderzoek laten uitvoeren onder kwetsbare groepen, zoals blinden en slechtzienden, mensen zonder internet en mensen met een motorische beperking. Hierbij is onder meer gevraagd hoe zelfstandig deze mensen zijn bij het opnemen van geld, het betalen in fysieke en onlinewinkels, het checken van hun banksaldo en het doen van overschrijvingen.

Het onderzoek laat zien dat de meeste mensen die slechtziend of beperkt mobiel zijn, dergelijke verrichtingen zelfstandig kunnen uitvoeren. Bij blinde mensen en mensen zonder internet is het aandeel dat taken niet zelfstandig kan uitvoeren beduidend hoger. Vooral de geringe zelfstandigheid van de groep mensen zonder internet baart zorgen. Zij zijn moeilijk bereikbaar, dreigen uitgesloten te worden door de toenemende digitalisering van de samenleving en zijn afhankelijk van anderen, wat hen kwetsbaarder maakt voor financieel misbruik. In 2019 zal het MOB de uitkomsten van het onderzoek met de grote banken bespreken en bezien welke beleidsaanbevelingen hieruit zullen volgen.

Acceptatie van contant geld

Het MOB vindt het van belang dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel, ook als er geleidelijk steeds meer gepind wordt. Soms kunnen consumenten niet meer contant betalen. Dit is vooral problematisch in zogenoemde lokale monopolies, waarin de verkoper goederen of diensten aanbiedt waarvoor de koper nergens of bijna nergens anders terecht kan. Als de verkoper in zo'n geval contant geld weigert en alleen elektronische betalingen accepteert, vindt het MOB dit in principe onredelijk bezwarend. In dat licht heeft het MOB in 2017 de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) erop aangesproken dat bij steeds meer gemeentelijke publieksbalies alleen kan worden gepind. Met genoegen heeft het MOB kennisgenomen van een brief van de VNG (oktober 2018), waarin zij haar leden adviseert om burgers die contant willen betalen die mogelijkheid te geven en duidelijke informatie te geven over betaalmogelijkheden aan de balie. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal alle gemeenten oproepen ervoor te zorgen dat hun burgers bij de balie contant kunnen afrekenen. De minister van Financiën volgt de ontwikkelingen nauwgezet.

Het MOB zal de acceptatie, de toegankelijkheid en het gebruik van contant geld blijven bewaken (zie ook box 4). Volgens het MOB is het wenselijk dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel en dat consumenten de keuze houden tussen contant en elektronisch betalen. Vanaf medio 2019 zal het MOB zijn Visie op contant geld (2015) herijken.

Box 4 – Acceptatie van contant is geld hoog

Uit onderzoek onder ruim duizend retailers in opdracht van DNB blijkt dat de meeste winkeliers hun klanten de keuze bieden hoe zij hun aankopen willen afrekenen. Hoewel consumenten vaker met de pinpas betalen dan contant, is contant geld nog altijd het meest geaccepteerde betaalmiddel: 96% van de winkeliers accepteert contant geld en 82% de pinpas. Ook verwachten de meeste winkeliers in 2022 nog steeds contant geld te accepteren. Als mogelijke redenen om dit niet te doen noemen de winkeliers het wegvallen van de klantvraag en het overvalrisico.

Bron: DNBulletin, 7 november 2018.

7. Veiligheid

Fraude in het elektronisch betalingsverkeer gedaald
In 2018 bedroeg de schade door fraude in het elektronisch betalingsverkeer EUR 12,6 miljoen. Dit is een daling van 2% ten opzichte van 2017. Het is ook een relatief laag bedrag in een wat langer perspectief bezien (zie tabel 3).

De daling is een gevolg van veel minder fraude met betaalpassen, automatische incasso's en overschrijvingsformulieren. De schade met betaalpassen is in 2018 zelfs met een derde gedaald, hoewel het aantal pinbetalingen met ruim 12% is gestegen. Een dissonant is dat bij het internetbankieren de schade door phishing is toegenomen van EUR 1,1 miljoen in 2017 naar EUR 3,8 miljoen in 2018. Phishing is een vorm van internetfraude waarbij een fraudeur beveiligingscodes probeert te bemachtigen ('hengelen'), bijvoorbeeld door de gebruiker te laten inloggen op een valse website. De banken wijten deze toename aan meer en betere phishingmethoden, ook via SMS, berichtenapps en social media. Als reactie daarop hebben de banken hun interne procedures voor fraudemonitoring verbeterd en hun voorlichting over veilig bankieren voortgezet. Slachtoffers van fraude met onlinebankieren die zorgvuldig omgaan met hun apparatuur en beveiligingscodes krijgen de schade meestal – in 2018 96% – door hun bank vergoed.

Minder vervalste eurobiljetten
In 2018 is het aantal onderschepte valse eurobiljetten gedaald. In Nederland werden in totaal 38.900 valse exemplaren uit de omloop gehaald, 10% minder dan in 2017 (zie tabel 4). De financiële schade bedroeg EUR 3,5 miljoen. Wereldwijd nam het aantal met 19% af tot 563.000 stuks. Vergeleken met de 22 miljard eurobiljetten die wereldwijd in omloop zijn, is het aantal aangetroffen vervalsingen gering. In Nederland en wereldwijd is het 50-eurobiljet het meest vervalste biljet.

Hoewel het risico op het ontvangen van een vals biljet laag is, loont het de moeite om een eurobiljet goed en zichtbaar te controleren. Winkeliers maken hiervoor steeds vaker gebruik van automatische detectieapparaten die door het Eurosysteem zijn getest. Van belang hierbij is dat de laatste softwareversie op het apparaat is geïnstalleerd. Consumenten kunnen op hun smartphone met een 'Echt of vals'-app, die door DNB is ontwikkeld, de echtheid van eurobiljetten checken. Om vervalsers een stap voor te blijven, brengt het Eurosysteem een nieuwe serie eurobankbiljetten in omloop. De zogenoemde Europa-serie was eind mei 2019 met de komst van de nieuwe 100- en 200-eurobiljetten compleet.

Tabel 3 Financiële schade als gevolg van fraude

In EUR miljoen

	2014	2015	2016	2017	2018
Giraal	**5,4**	**6,3**	**1,2**	**2,7**	**4,3**
waarvan in internetbankieren	4,7	3,7	0,8	1,2	3,9
Betaalpas	**8,0**	**8,3**	**5,6**	**7,3**	**4,9**
waarvan door *skimming*	1,3	1,7	1,3	1,5	1,2
waarvan door diefstal of verlies pas	3,3	4,7	3,2	3,5	3,3
Creditcard	**3,9**	**3,3**	**3,3**	**2,8**	**3,4**
Totale schade	**17,3**	**17,9**	**10,2**	**12,9**	**12,6**

Bron: Betaalvereniging Nederland.

Toelichting: Deze cijfers betreffen 96 à 97% van Nederlandse banken; omdat restcategorieën zijn weggelaten, tellen de bedragen niet op.

Tabel 4 Vervalsingen contant geld

In EUR miljoen

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantallen vervalsingen	**48.700**	**66.500**	**47.200**	**43.200**	**38.900**
waarvan 50-eurobiljetten (%)	67	60	72	72	79
waarvan 20-eurobiljetten (%)	24	27	13	14	8
Schade (EUR miljoen)	**2,5**	**4,2**	**3,5**	**3,8**	**3,5**

Bron: DNB.

MOB loopt op PSD2 vooruit …
Op aandringen van de ouderenorganisaties, met steun van de Consumentenbond, de Oogvereniging en Ieder(in), heeft het MOB in 2018 onderzoek verricht naar extra veiligheidsmaatregelen om rekeninghouders te beschermen met het oog op de toegang tot de betaalrekening die PSD2 mogelijk maakt. Deze organisaties zijn bezorgd dat kwetsbare mensen in hun achterban zich mogelijk niet realiseren dat zij toegang geven, of dat zij de gevolgen daarvan niet overzien. Zij zouden met name dienen te worden beschermd tegen het onbedoeld delen van betaalgegevens met rekeninginformatiedienstverleners.

Uit het onderzoek bleek dat PSD2 en de bijbehorende lagere regelgeving (zie hoofdstuk 4) specifieke maatregelen, met name de optie dat een rekeninghouder de toegang tot zijn of haar rekening bij voorbaat uitsluit, waarschijnlijk niet toestaan. Een dergelijke uitsluiting zou als obstakel kunnen worden beschouwd voor de nieuwe betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten. Het uiteindelijke oordeel hierover is aan het Europese Hof van Justitie. In dit licht heeft het MOB in mei 2018 als alternatief de banken verzocht hun klanten via de online-bankierenomgeving een overzicht aan te bieden van de toestemmingen die zij hebben verleend voor toegang tot de rekening. Dit kan de individuele gebruiker helpen te voorkomen dat specifieke dienstverleners langer dan gewenst toegang tot diens betaalrekening en –gegevens hebben. De minister van Financiën heeft dit verzoek in september 2018 herhaald.

… ook met voorlichting
Uit verschillende externe onderzoeken is gebleken dat het grootste deel van de Nederlandse bevolking nog niet bekend was met PSD2. Op verzoek van het MOB heeft DNB in 2018 op diverse manieren het publiek geïnformeerd over de komst en de betekenis van PSD2. Daartoe heeft DNB onder meer een publieksbrochure ontwikkeld en, samen met de meest betrokken MOB-leden, een set van vragen en antwoorden over PSD2 opgesteld en op haar website gepubliceerd. In april 2018 besloot DNB namens het MOB een nationale publiekscampagne voor te bereiden. Daartoe heeft DNB door middel van een Europese aanbesteding een extern communicatiebureau geselecteerd. De doelstellingen van deze campagne zijn (i) het publiek te informeren over wat PSD2 voor hen betekent; (ii) consumenten bewust te maken van het belang van een zorgvuldige omgang met persoonlijke beveiligingsgegevens en van hun eigen verantwoordelijkheid daarin; en (iii) uitleg te geven over de betekenis van toestemming geven voor toegang tot de rekening. Achterliggend doel is te zorgen dat het vertrouwen in het betalingsverkeer in stand blijft.

De campagne is in maart 2019 gestart, kort na de invoering van PSD2 in Nederland. De hoofdboodschap is dat de rekeninghouder uiteindelijk zelf beslist of hij of zij toegang wil verlenen en gebruik wil maken van de nieuwe mogelijkheden die PSD2 biedt.

8. Prioriteiten in 2019

Toegang tot de betaalrekening
Het MOB zal de beschikbaarheid van interfaces voor de toegang tot de betaalrekening en de veiligheid daarvan bij de implementatie van PSD2 in de Nederlandse markt bewaken. Ook zal het MOB de bescherming van de betaler beoordelen bij de combinatie van PSD2 en instant payments. Daarnaast zal namens het MOB publieksvoorlichting over PSD2 worden verzorgd. Verder streeft het MOB ernaar eventuele problemen bij de invoering van PSD2 zo snel mogelijk aan te pakken.

Bewaking van de invoering van instant payments
Het MOB zal de nationale en Europese ontwikkelingen aan de aanbod- en de vraagzijde op dit vlak bewaken. Daarbij zal het MOB aandacht besteden aan factoren als tempo van invoering, uitbreiding naar andere betaalmiddelen en gevolgen voor marktpartijen.

Innovatie in een veranderend betaallandschap
PSD2 en instant payments kunnen innovaties in het betalingsverkeer bevorderen. Het MOB staat daar in beginsel positief tegenover. Alle innovaties worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat in mei 2015 is vastgesteld, met criteria zoals efficiency, veiligheid en toegankelijkheid. Een aandachtspunt is dat de fragmentatie in de betaalmarkt toeneemt door de veelheid van nieuwe betaalinitiatieven, -producten en -dienstverleners.

Niet-digitale betaalmiddelen blijven cruciaal, ook omwille van blijvende betrokkenheid van kwetsbare groepen
Het MOB vindt het belangrijk dat contant geld blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel en voor iedereen goed bereikbaar blijft. Daarom dienen bij maatregelen ter verbetering van de efficiency van de chartale keten de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van contant geld in stand te blijven. Tegen deze achtergrond zal het MOB de voorgenomen samenvoeging van de geldautomatennetwerk in 2019 bewaken.

In het girale verkeer dient ermee rekening te worden gehouden dat verdergaande digitalisering kan bijdragen aan het uitsluiten van groepen consumenten van het betalingsverkeer. Het MOB zal hierover een analyse maken in 2019. In dat licht is voor kwetsbare groepen van belang dat zij de beschikking kunnen houden over schriftelijke of telefonische vormen van betaalopdrachten.

Veiligheid en privacy
Het MOB zal aandacht besteden aan de ontwikkeling van authenticatiemethoden, de veiligheidsaspecten van nieuwe betaalmethoden en de eventuele maatregelen om de privacy van de klant in het betalingsverkeer te waarborgen. De komst van de Wet digitale overheid kan een impuls geven aan klantidentificatieprocessen. Het MOB zal de ontwikkelingen, inclusief het digitale paspoort, volgen.

Bijlage 1 Missie en organisatie MOB

Missie en taakopdracht MOB
Het MOB is in 2002 door de minister van Financiën ingesteld en heeft als opdracht bij te dragen aan een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer door:

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- principeafspraken te maken over efficiencymaatregelen en maatregelen op het terrein van veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie (bijvoorbeeld gezamenlijke campagnes om gebruik van efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- open en vrij van gedachten te wisselen met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Samenstelling en werkwijze MOB
Het MOB is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. DNB zit het MOB voor en verzorgt tevens het secretariaat. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

Deelnemers
Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
Betaalvereniging Nederland
BOVAG/Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie
Consumentenbond
Detailhandel Nederland
Gebruikersplatform Betalingsverkeer
Ieder(in)
KBO-PCOB, NVOG en NOOM (ouderenorganisaties)
Koninklijke Horeca Nederland
MKB-Nederland
Nederlandse Vereniging van Banken
Oogvereniging
Thuiswinkel.org
Verenigde Betaalinstellingen Nederland
Verenigde Groot Incassanten

Ministerie van Economische Zaken (waarnemer)
Ministerie van Financiën (waarnemer)

Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de Werkgroep Veiligheid (WV).

Bijlage 2 Statistische informatie

Infrastructuur

Tabel 5 Aanbieders van betaaldiensten

Aantallen (jaarultimo)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Centrale bank										
Aantal kantoren	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Banken										
Banken	88	81	77	74	66	52	50	45	44	41
Bankkantoren[1]	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759	1.672	1.614	1.487
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten										
Geregistreerde wisselinstellingen	12	13	10	7	7	7	7	8	6	7
Creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Elektronischgeldinstellingen	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Betaalinstellingen	0	3	23	31	37	36	38	38	38	38

Bronnen: DNB en banken.

[1] Algemene en coöperatieve banken.

Tabel 6 Betaalpas- en creditcardinfrastructuur

Aantallen

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pinnen										
Geldautomaten[1]	9.304	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.066	7.847	7.113
Betaalautomaten PIN	340.160	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097	361.033	371.872
waarvan contactloos						56.000	122.738	221.738	286.855	343.018
Betaalpassen (miljoenen)	24,4	24,413	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7	26,0	26,5
waarvan contactloos						8	15	19	23	24
Creditcards										
Creditcards (miljoenen)	5,8	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4	6,5

Bronnen: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay) en creditcardmaatschappijen.

[1] Inclusief de automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.

Gebruik van betaalmiddelen

Tabel 7 Aantallen transacties

Aantallen (miljoenen)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Giraal[1]	**2.697**	**2.716**	**2.775**	**2.886**	**3.056**	**2.914**	**2.834**	**2.924**	**.**	**.**
Overschrijvingen	1.513	1.572	1.543	1.600	1.707	1.558	1.484	1.540	.	.
waarvan via mobiel apparaat					85	139	229	300	392	517
Incasso-opdrachten	1.184	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395	1.434
Online betaalmethoden										
iDEAL-transacties	45	69	93,9	117,7	142,5	180,2	222,1	282,6	378,2	523,8
Toonbank (niet-contant)	**1.981**	**2.189**	**2.324**	**2.512**	**2.699**	**2.953**	**3.271**	**3.620**	**3.903**	**4.393**
Pinnen	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843	4.326
waarvan contactloos						8	135	630	1.543	2.244
Creditcard[2]	35	35	39	38	38	40	45	53	60	67
Chartaal										
Contante transacties[3]		4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950	2.740	.
Opnames bij geldautomaten[4]	455	434	437	419	395	379	351	328	302	276
Opnames aan balie	10	7	6	5	6	2	1	0	0	0

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

1 Cijfers voor de gezamenlijke girale transacties en voor overschrijvingen ontbreken voor 2017 en 2018 in verband met een systeemwijziging.
2 Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
3 Schattingen DNB.
4 Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.

Tabel 8 Waarde van transacties

(EUR miljard)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Giraal[1]	**5.595**	**5.680**	**5.273**	**5.287**	**5.337**	**5.069**	**4.779**	**4.885**	**.**	**.**
Overschrijvingen	5.305	5.407	4.992	4.997	5.048	4.814	4.536	4.639	.	.
waarvan via mobiel apparaat					29	36	49	64	88	145
Incasso-opdrachten	290	273	281	290	289	255	243	247	244	250
Online betaalmethoden										
iDEAL-transacties	3	5	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7	33,1	42,9
Toonbank (niet-contant)	**80**	**85**	**87**	**89**	**89**	**93**	**98**	**103**	**107**	**118**
Pinnen	76	81	83	84	85	89	93	97	101	112
waarvan contactloos						0	1	7	20	33
Creditcard[2]	4	4	5	5	4	5	5	6	6	6
Chartaal										
Contante transacties[3]		52	52	50	47	42	40	38	35	.
Opnames bij geldautomaten[4]	54	52	52	49	47	46	46	45	43	41
Opnames aan balie	11	6	5	5	5	3	4	1	1	1

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

1 Cijfers voor de gezamenlijke girale transacties en voor overschrijvingen ontbreken voor 2017 en 2018 in verband met een systeemwijziging.
2 Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
3 Schattingen DNB.
4 Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.

Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

DDoS	Distributed Denial of Service
DNB	De Nederlandsche Bank
EAA	European Accessibility Act
EPC	European Payments Council
ERPB	Euro Retail Payments Board
GSN	Geldservice Nederland
IBAN	International Bank Account Number
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NCTV	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
PSD2	Revised Payment Services Directive
RTS	Regulatory Technical Standards
SCT	SEPA Credit Transfer
SEPA	Single Euro Payments Area
SMS	Short Message Service
TIPS	TARGET Instant Payment Settlement
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WEE	Werkgroep Efficiency en Europese zaken
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid