MOB
Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

Rapportage 2021

Rapportage aan de Minister van Financiën
Mei 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

Samenvatting – Resultaten in 2021 5

1. **Betalen in Nederland** 10

2. **Ontwikkelingen in Europese context** 15

3. **Ontwikkelingen contant geld** 21

4. **Maatschappelijke efficiency** 28

5. **Toegankelijkheid en bereikbaarheid** 32

6. **Veiligheid en betrouwbaarheid** 35

7. **Prioriteiten 2022** 39

Bijlage 1 **Taakopdracht MOB** 42

Bijlage 2 **Statistische informatie** 43

Bijlage 3 **Lijst van gebruikte afkortingen** 47

Voorwoord

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds de oprichting ervan in 2002 bij aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer. Dat werk is nooit af omdat vraag en aanbod van betaaldiensten continu in beweging zijn, mede dankzij technische innovaties, veranderende klantwensen en nieuwe wet- en regelgeving.

In het voorwoord van de MOB-jaarrapportage over 2020 sprak ik nog de hoop uit dat wij in 2021 de coronacrisis achter ons konden laten. De realiteit wees anders uit; ook 2021 stond voor een groot deel in het teken van de coronapandemie. Met name in het begin en het eind van het jaar kregen wij te maken met lockdowns, waarbij, onder andere, scholen, winkels met niet-essentiële levensbehoeften, restaurants, cafés, theaters, bioscopen, musea en kappers verplicht hun deuren moesten sluiten. Begin 2021 startte het vaccinatieprogramma, dat vele ziekenhuisopnames heeft voorkomen en levens gered. Toch bleef de pandemie, op enkele relatief rustige voorjaars- en zomermaanden na, alom in ons leven aanwezig. Net als in 2020 had dit grote persoonlijke impact op velen van ons. Ook de achterbannen van de aan het MOB deelnemende koepelorganisaties ondervonden de vaak ingrijpende impact. Laten we hopen dat 2022 op dat vlak een beter jaar wordt. Helaas wierp de inval van Rusland in Oekraïne op 24 februari 2022 en de daarop volgende oorlog een nieuwe schaduw vooruit.

Het betalingsverkeer ging in 2021 wederom relatief ongestoord door. Omdat het aandeel contante betalingen aan de kassa al langere tijd afneemt, staat de chartale infrastructuur onder druk. In 2021 is daarom in opdracht van DNB en op verzoek van het MOB onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar een maatschappelijke efficiënte – ofwel veilige, bereikbare, duurzame, betrouwbare, bruikbare, robuuste en betaalbare – chartale infrastructuur op middellange termijn. De uitkomsten daarvan waren voor de vier grote banken en Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van verschillende groepen consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan om nieuwe afspraken over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld voor de komende jaren overeen te komen in een convenant. Dit zodat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren, ook als geleidelijk steeds meer elektronisch wordt betaald. Het stemt tevreden dat de partijen, ondanks hun verschillende belangen, daarin zijn geslaagd en het convenant op 7 april 2022 hebben ondertekend. Het MOB blijft de chartale ontwikkelingen, ook in samenhang met het convenant, monitoren en beoordelen.

Het borgen van toegang tot het betalingsverkeer verdient extra aandacht voor mensen die deel uitmaken van relatief kwetsbare groepen. In 2021 uitgevoerd MOB-onderzoek liet zien dat zij een achteruitgang ervaren in de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten. Om dit te verbeteren geeft het MOB uitvoering aan het in het verslagjaar overeengekomen actieplan “Toegankelijk Betalingsverkeer”.

In 2021 nam de schade door online oplichtingspraktijken, zoals bankhelpdeskfraude, net als het jaar ervoor fors toe. Dit vormt een breed maatschappelijk probleem, waartegen in gezamenlijkheid met de betrokken publieke en private partijen een vuist kan worden gemaakt. Het MOB vindt het belangrijk dat de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector, internetbedrijven en betaalinstellingen deze gezamenlijke, integrale aanpak in 2022 verder handen en voeten geven. Daarnaast blijven de koepels die consumenten en bedrijven in het MOB vertegenwoordigen hun achterban over deze en andere actuele fraudevormen onverminderd voorlichten.

In 2021 was er een wijziging in de samenstelling van het MOB. Met het opheffen van Detailhandel Nederland kwam de stoel in het MOB voor de fysieke retailers vacant. Om een goede vertegenwoordiging van de retailbranche in het MOB te borgen, kwamen er twee stoelen voor in de plaats terug. De eerste is toegewezen aan het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL, vertegenwoordigt de supermarkten) en de Raad Nederlandse Detailhandel (RND, vertegenwoordigt de grootwinkelbedrijven). De tweede stoel is vergeven aan de Nationale Winkelraad (NWR), die de MKB-retailbranches vertegenwoordigt.

In 2022 bestaat het MOB twintig jaar. Al die tijd is het erin geslaagd om een belangrijke bijdrage te leveren aan het goede functioneren van het betalingsverkeer in Nederland. Ik heb grote waardering voor de betrokkenheid en constructieve inbreng van de deelnemers en zie uit naar de samenwerking in de volgende jaren. Er is nog genoeg te doen. Voor de prioriteiten van het MOB in 2022 verwijs ik u graag naar hoofdstuk 7 van deze rapportage. Ik heb er alle vertrouwen in dat ook in de komende jaren de constructieve samenwerking binnen het MOB haar waarde zal bewijzen.

Olaf Sleijpen
Voorzitter MOB
Directeur, De Nederlandsche Bank N.V.

Samenvatting – Resultaten in 2021

Bij fysieke verkooppunten bleef ook in 2021 – met name vanwege de lockdowns – het aantal betalingen en de totale waarde daarvan achter bij 2019, het jaar vóór de coronapandemie (daling van 19,1% respectievelijk 3,3%). Het aantal pinbetalingen bleef in 2021 ongeveer gelijk als in 2020. Contactloos betalen won wederom meer terrein. De banken besloten de eerder vanwege corona verhoogde transactie- en cumulatieve limiet voor contactloos betalen permanent te handhaven. Daar waar de coronapandemie begin 2020 voor een grote verschuiving van contant naar (contactloos) pinnen heeft gezorgd, lijkt het effect ervan in 2021 beperkt. Het aandeel contante betalingen aan de kassa bleef gedurende 2021 relatief stabiel (20,4%). In 2020 lag dat aandeel op 22,4% en in 2019 op 32,5%.

Het aantal online betalingen en de waarde daarvan zijn in 2021 fors gestegen, met 14% respectievelijk 20% ten opzichte van het voorgaande jaar. iDEAL verstevigde haar positie als het in ons land meest gebruikte betaalmiddel voor online aankopen met een marktaandeel van 70%. Voor betalingen tussen consumenten wordt steeds vaker betaald via digitale betaalverzoeken, waaronder Tikkies.

Instant payments zijn in Nederland voor enkelvoudige overschrijvingen, uitgevoerd via online bankieren, de standaard. In 2021 werden er in ons land ruim 400 miljoen instant payments tussen banken verwerkt (2020: 372 miljoen). De massale invoering van instant payments – zonder dat de banken er aan de betaler of ontvanger een hoger tarief voor vragen ten opzichte van standaard (non-instant) Europese overschrijvingen waarbij het bedrag uiterlijk de volgende werkdag is bijgeschreven – heeft eraan bijgedragen dat Nederland op dit vlak binnen SEPA een voorhoedefunctie vervult. Het beschikken over een instant payments-betaalinfrastructuur biedt ook mogelijkheden voor alternatieven en/of terugvalopties voor kaartbetalingen bij fysieke en online verkooppunten.

De in ons land nog relatief bescheiden marktеffecten van de PSD2-invoering zijn inmiddels zichtbaar en worden meegenomen in de nationale én Europese PSD2-evaluatie. Verschillende partijen bieden de nieuwe onder de PSD2 gereguleerde rekeninginformatie- en betaalinitiatie-diensten aan. In 2021 heeft het Ministerie van Financiën op verzoek van de Tweede Kamer een PSD2-evaluatie op nationaal niveau laten uitvoeren, waarbij ook verschillende MOB-partijen geraadpleegd zijn.
De Minister legt in de eerste helft van 2022 de bevindingen aan de Tweede Kamer voor. Die worden ook in het MOB besproken. In 2022 start in opdracht van de Europese Commissie een Europese PSD2-evaluatie. Waar relevant delen het MOB en/of de individuele MOB-partijen in dat kader hun visie en standpunten met de Commissie en andere relevante instanties. De onderzoeksuitkomsten kunnen voor de Commissie aanleiding zijn om mogelijk in 2023 een voorstel voor aanpassing van de PSD2 in te dienen ("PSD3").

Begin 2021 is de migratie bij issuers, acquirers en webwinkeliers in ons land succesvol afgerond om te voldoen aan de PSD2-eis van sterke klantauthenticatie (SCA) bij online kaartbetalingen. Dat betrof vooral het betalen van online aankopen met creditcards. Dankzij de samenwerking van de betrokken partijen onder regie van Betaalvereniging Nederland leverde de migratie bij consumenten geen grootschalig ongemak op vanwege mislukte betalingen en daarmee bij webwinkels ook geen significante hoeveelheden misgelopen omzet.

De Euro Retail Payments Board (ERPB), het 'Europese MOB', boekte in 2021 voortgang op verschillende, voor de toekomst van het Europese retailbetalingsverkeer belangrijke, dossiers. Het ging vooral om het stimuleren van de uitrol van instant payments in euro binnen SEPA, afspraken om de interoperabiliteit van op instant payments-gebaseerde betaaloplossingen voor gebruik bij fysieke en online verkooppunten te verbeteren, de ontwikkeling van het "SEPA Payment Account Access Scheme", het aanpakken van 'onduidelijke' rekening-afschriften met betrekking tot aan wie, wanneer en/of waar de rekeninghouder heeft betaald, en het doen van onderzoek naar de toegankelijkheid en acceptatie van contant geld in de eurozone.

De Europese Commissie wil in het kader van diens "Retail Payments Strategy" uit 2020, onder andere, instant payments en daarop gebaseerde pan-Europese betaaloplossingen aanjagen. In Europa is er nog niet overal sprake van een massale invoering van instant payments zoals dat in Nederland het geval is. De Commissie wil in 2022 een wetsvoorstel indienen om het aanbieden van instant payments voor de meeste banken verplicht te maken. Verwacht wordt dat de Commissie daarin ook maatregelen neemt om de in haar ogen (te) hoge premiumtarieven die banken in veel lidstaten voor instant payments rekenen, aan te pakken.

In 2021 hebben de banken, betaalverwerkers en het Eurosysteem gewerkt aan het interoperabel maken van de betaalinfrastructuren voor instant payments. Dankzij verplichte aansluiting op TARGET Instant Payments Settlement (TIPS) van het Eurosysteem zijn banken die hun klanten instant payments aanbieden sinds 11 maart 2022 altijd bereikbaar voor banken uit andere EU-landen. Daarmee wordt voldaan aan dat wat de SEPA-verordening daarover verplicht stelt.

De EPC heeft in 2021 verder gewerkt aan het SEPA Request-to-Pay (SRTP)-afsprakenstelsel, maar het is nog onzeker of dat schema – dat een Europees betaalverzoek omvat – een succesvolle Europese toekomst tegemoet gaat. Vooral gekoppeld aan instant payments kan SRTP bijdragen aan betaaloplossingen die het gebruik van instant payments verder stimuleren. De Nederlandse banken dragen samen met Betaalvereniging Nederland in EPC-verband actief bij aan de verdere ontwikkeling van het SRTP-schema.

De ambitie van het "European Payments Initiative" (EPI), dat aan de ontwikkeling van een uniforme pan-Europese op instant payments-gebaseerde betaaloplossing werkt, wordt met het in februari 2022 uitstappen van een aantal deelnemers waarschijnlijk bijgesteld. Het EPI was in 2020 door een aantal Europese banken opgestart als antwoord op de wens van de Europese Commissie en de ECB om de Europese soevereiniteit over het retailbetalingsverkeer in de EU te versterken. De oorspronkelijk door het EPI te ontwikkelen betaaloplossing omvatte een betaalkaart (zowel als fysieke als digitale variant) en een digitale portemonnee (wallet), waarmee in winkels, online en tussen consumenten onderling kan worden betaald en geldopnames kunnen worden gedaan. Bedoeling was dat de EPI-betaaloplossing op termijn de nationale betaal-producten in Europa zou vervangen. Het marktinitiatief krijgt de steun van de Europese Commissie, de ECB en in Nederland van DNB en het Ministerie van Financiën.

Naar verwachting maakt EPI in 2022 een doorstart met een aangepaste (beperktere) reikwijdte en doelstellingen, waarbij zij doorgaat met de ontwikkeling van een Europese digitale portemonnee (wallet), maar haar plannen voor een eigen EPI-betaalkaart in de ijskast zet. In de loop van 2022 besluiten de banken in ons land wellicht om aan het aangepaste EPI deel te nemen, of dat zij mogelijk op een later tijdstip instappen. Het MOB volgt de ontwikkelingen rond het EPI op de voet en maakt desgewenst een eerste inschatting van de mogelijke impact ervan op de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer.

Het MOB is in 2021 regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen rond een mogelijke toekomstige introductie van de digitale euro. In oktober 2021 startte de ECB met de officiële onderzoeksfase, die tot eind 2023 zal lopen. De uitkomsten ervan zullen inzicht geven in de vormgeving en het businessmodel van de digitale euro, de kosten en doorlooptijd voor realisatie en het stappenplan voor marktuitrol. De ECB wil eind 2023 een besluit nemen of zij de digitale euro invoert. Bij een positief besluit start de realisatiefase. Tijdens de onderzoeksfase betrekt de ECB de Europese stakeholders, waaronder in de ERPB. DNB doet op nationaal niveau hetzelfde, onder andere in MOB-verband. In dat kader is in het voorjaar van 2022 op voorstel van DNB een Taskforce Digitale Euro onder het MOB ingericht.

Het gebruik van contant geld en de chartale infrastructuur staan onder druk en de voorwaarden waaronder contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren zoals het MOB wenst, bleken in 2021 niet langer gegarandeerd. Inmiddels zijn de chartale diensten uit vrijwel alle – en in aantal sterk teruggelopen – bankkantoren verdwenen en heeft Geldmaat de bankbiljetopname- afstort- en munt-automaten van de drie grootste banken overgenomen. Hoewel ondernemers ontevreden bleken over de bereikbaarheid en kwaliteit van chartale betaaldiensten, bleef in 2021 de acceptatie van contant geld in de meeste retailbranches hoog.

Het risico bestaat dat naarmate de chartale infrastructuur verder inklinkt, mensen die afhankelijk zijn van contant geld steeds moeilijker deel kunnen nemen aan het betalingsverkeer. Hoewel het aantal geldopnameautomaten verder is teruggebracht, bleef de landelijke dekking ervan in 2021 gelijk ten opzichte van het jaar ervoor. De landelijke dekking van de afstort-faciliteiten nam echter af, zij het dat ondernemers nu elke afstortautomaat van Geldmaat kunnen gebruiken (gastgebruik) in plaats van enkel die van de eigen bank. De vrees voor plofkraken leidde in 2021 tot tijdelijke sluiting van het overgrote deel van de afstortfaciliteiten. Het aantal plofkraken is door een combinatie van maatregelen in 2021 verder teruggebracht. Daarnaast

voerden sommige banken geleidelijk tarieven in voor het opnemen van contant geld, en/of verhoogden zij de tarieven voor het storten ervan. Banken vragen winkeliers om het gebruik van contant geld te beperken, omdat contant geld risico's in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) met zich mee kan brengen.

Om ervoor te zorgen dat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed blijft functioneren, ook als er geleidelijk steeds meer elektronisch betaald wordt, hebben de vier grote banken en Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van verschillende groepen consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB op 7 april 2022 het Convenant Contant Geld ondertekend. Het Convenant – waarover de betrokken partijen in de tweede helft van 2021 en in het eerste kwartaal van 2022 intensief overleg hebben gevoerd – bevat afspraken die, onder andere, betrekking hebben op de minimumaantallen geldopname- en afstortautomaten, elektronische terugvalopties voor pinnen, een inclusief betalingsverkeer, en anti-witwasmaatregelen. Ook is er een toezegging van de banken om de tarieven voor contant geld tot medio 2023 niet te verhogen. Daarnaast levert het Convenant ook het startschot voor een nieuw onderzoek om uit te werken op welke manier het publiek belang van contant geld het beste geborgd kan worden op lange termijn. Als contant geld steeds minder wordt gebruikt, rijst de vraag naar de bekostiging ervan en de marktordening. Het onderzoek zal de diverse opties hiervoor in kaart brengen. Het streven is dat dit onderzoek uiterlijk in februari 2023 wordt afgerond. Daarna kan de minister van Financiën advies uitbrengen aan de Tweede Kamer en kan besluitvorming plaatsvinden.

Verwacht wordt dat eind 2022 bij veruit de meeste fysieke verkooppunten in Nederland ook met Debit Mastercard en Visa Debit betaald kan worden, naast de in ons land tot nu toe gangbare debitcardmerken Maestro en V PAY. Hierdoor wordt het toonbankbetalingsverkeer in ons land beter ontsloten voor buitenlandse toeristen en bezoekers, net zoals dat in andere EU-landen reeds het geval is. Hier had het MOB de betrokken marktpartijen in 2019 toe opgeroepen. Om de acceptatie van Debit Mastercard en Visa Debit te verbeteren, zijn technische aanpassingen in de betaalketen nodig, maar moeten ook de contracten tussen toonbankinstellingen en hun acquirers worden gewijzigd. Daarom had Betaalvereniging Nederland in 2019, tezamen met de betrokken marktpartijen, een actieplan opgesteld. Ook in 2021 is de voortgang regelmatig in het MOB besproken. In de eerste helft van 2022 bieden de acquirers hun nieuwe pakketproposities aan de markt aan. Ook is dan de voor de overgrote meerderheid van de betaalterminals benodigde software-aanpassing – die op afstand kan worden uitgevoerd – beschikbaar.

Daarnaast werd in oktober 2021 bekend dat er vanaf juli 2023 geen nieuwe Maestro-passen meer in ons land worden uitgegeven en de bestaande Maestrobetaalpassen stapsgewijs door Debit Mastercard-passen worden vervangen. Vooral buiten Europa kunnen pashouders met Debit Mastercard op veel meer plekken afrekenen dan nu met Maestro mogelijk is. De nieuwe betaalpassen zijn, in tegenstelling tot Maestro-passen, ook geschikt om borg te betalen voor huurauto's, vakantiehuisjes of in hotels, én beter toegerust op het betalen van online aankopen.

De Overstapservice is verbeterd en wordt in 2022 geëvalueerd. Betaalvereniging Nederland en de banken hebben in 2021 de Overstapservice aangepast, waardoor het voor een overstapper niet meer nodig is om zelf al zijn betalers te informeren over het nieuwe rekeningnummer. Als bij het in de online bankomgeving invullen van het betaalrekeningnummer blijkt dat de begunstigde is overgestapt naar een nieuwe bank, dan krijgt de betaler automatisch een bericht te zien met daarin het nieuwe rekeningnummer. De betaler kan het rekeningnummer dan overnemen in de betaling en gelijk zijn adresboek laten aanpassen voor toekomstige overboekingen. De Betaalvereniging zal in 2022 een onderzoek uitvoeren naar het gebruik van de Overstapservice. Dit ook om kansen te identificeren om de dienst verder te optimaliseren. De onderzoeksresultaten zullen in het MOB worden besproken.

Binnen SEPA blijft IBAN-discriminatie een hardnekkig probleem, al verschilt het van land tot land. Het aantal ingediende klachten over vermeende IBAN-discriminatie is in ons land relatief klein; in 2021 ontving en behandelde DNB 115 klachten (in 2020: 127). In de regel betreft minder dan de helft daarvan werkelijk IBAN-discriminatie. In ons land is de bestrijding van IBAN-discriminatie begin 2020 bekrachtigd met de invoering via het wettelijke sanctieregime IBAN-discriminatie.

Medio 2021 maakte de Europese Commissie haar voorstel bekend voor een Verordening Raamwerk Europese Digitale Identiteit, die lidstaten verplicht om tenminste één "European Digital Identity Wallet" te introduceren, die mogelijk ook als betaalwallet kan worden ingezet. De wallet zal burgers en bedrijven de mogelijkheid bieden om onder een hoog beveiligingsniveau hun elektronische identiteit én daaraan gelinkte attributen, zoals diploma's, bevoegdheden en digitale documenten, maar bijvoorbeeld ook (digitale) betaalpassen, zelf ter beschikking te stellen in online én offline transacties, in het publieke én het private domein. Het MOB blijft de ontwikkelingen hieromtrent in de context van het betalingsverkeer volgen en maakt, wanneer gewenst, eventuele gezamenlijke standpunten kenbaar bij de relevante Europese en Nederlandse instanties.

Het gebruik van de betaalpas of creditcard als vervoersbewijs wordt in 2022 in het Nederlandse Openbaar Vervoer uitgerold. Reizigers kunnen dan steeds vaker in het OV in- en uitchecken met hun contactloze betaalpas of creditcard en/of met een smartphone of smartwatch die voor contactloos betalen is gekoppeld aan de betaalpas en/of creditcard. Vooralsnog alleen voor enkele reizen tegen vol tarief. De betrokken partijen hebben afspraken gemaakt om de komende tijd ook het reizen met korting en op abonnement met de betaalpas en creditcard mogelijk te maken. In de gefaseerde landelijke uitrol wordt ook rekening gehouden met de behoeftes van reizigers met een beperking. Daarnaast zullen buitenlandse bezoekers, die relatief veel drempels ervaren bij het kopen van een OV-vervoersbewijs, veel gemak ondervinden van het met hun betaalpas en/of creditcard kunnen reizen.

MOB-onderzoek uit 2021 laat zien dat de meeste consumenten de bereikbaarheid van betaaldiensten positief waarderen en tevredener zijn dan een paar jaar geleden, maar dat consumenten uit sommige groepen – zoals mensen met een fysieke of mentale beperking, ouderen, mensen die minder digitaalvaardig zijn en/of geen internet hebben en laagopgeleiden – juist een achteruitgang ervaren. Dat lijkt met name samen te hangen met de verdergaande digitalisering van bank- en betaaldiensten en de sluiting van bankkantoren. Hoewel digitalisering voor velen van ons het leven vergemakkelijkt, kan een groep mensen – naar schatting circa 2,5 miljoen Nederlanders – hierin niet of nauwelijks meekomen. Het MOB heeft waardering voor de inspanningen van de banken om hun klanten uit deze diverse groep te bereiken en te helpen, maar ziet ook ruimte voor verbeteringen.

Om de toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten die op dat vlak een achteruitgang ervaren te verbeteren, heeft het MOB in 2021 het actieplan "Toegankelijk Betalingsverkeer" vastgesteld. Het plan wordt in twee jaar uitgevoerd en is erop gericht om de communicatie over – en bekendheid van – bestaande initiatieven van de banken voor genoemde groepen te verbeteren. Maar ook om waar nodig de dienstverlening van de banken via persoonlijke aandacht op lokaal niveau te verbeteren. Daarnaast worden samen met maatschappelijke organisaties de behoeftes van kwetsbare groepen geïnventariseerd en oplossingen bedacht waar die behoeftes nog onvoldoende door bestaande initiatieven worden afgedekt. Er is in 2021 de nodige voortgang geboekt. Zo is in Rotterdam een pilot gestart met de Openbare Bibliotheek waarbij de banken in samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties een deel van hun persoonlijke dienstverlening aanbieden, waaronder cursussen online bankieren. Het succes van de Rotterdamse pilot heeft ertoe geleid dat die wordt voortgezet in andere steden en regio's. Het MOB houdt in 2022 de vinger aan de pols bij de verdere uitvoering van het actieplan.

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn (de "European Accessibility Act") schrijft ook voor geld- en betaalautomaten en online bankdiensten, zoals internetbankieren en mobiele bank apps, algemene toegankelijkheidscriteria voor om het gebruik ervan voor personen met een beperking te verbeteren. Op 28 juni 2022 moeten de EU-lidstaten deze richtlijn in hun nationale wetgeving hebben geïmplementeerd. Drie jaar later moeten partijen aan de betreffende bepalingen voldoen. Eind 2021 is de "Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten" ter publieke consultatie voorgelegd, die Europese toegankelijkheidsrichtlijn in de Nederlandse wetgeving zal implementeren. In 2022 levert het MOB in dat kader waar nodig zijn bijdrage aan een goede implementatie van deze richtlijn.

De banken stoppen per 1 juni 2023 met de Acceptgiro, maar er zijn organisaties – met name de goede doelen – en consumenten waarvoor de Acceptgiro nog steeds een regelmatig gebruikt betaalmiddel is. In dat kader is, gecoördineerd door Betaalvereniging Nederland, begin 2022 een tijdelijke werkgroep, waarbij het MOB betrokken is, opgericht die alternatieven voor het gebruik van de Acceptgiro bij donaties onderzoekt en uitwerkt. Ook verkent de werkgroep hoe partijen elkaar kunnen ondersteunen bij de overgang naar de beschikbare alternatieven.

Om de in 2021 verder toegenomen schade door fraude in het elektronische betalingsverkeer effectief te bestrijden, is een integrale aanpak, mét medewerking van alle betrokken publieke en private partijen, noodzakelijk. Veilig kunnen betalen is de belangrijkste factor voor het publieke vertrouwen in het betalingsverkeer. Dat vertrouwen bleef in 2021 op peil, maar kan onder druk komen te staan als de fraude blijft toenemen. Het MOB vindt het belangrijk dat de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector, internetbedrijven en betaalinstellingen erin slagen vaart maken met genoemde integrale aanpak en volgt de voortgang. Ook blijft gerichte publieksvoorlichting een belangrijke rol spelen. In dat kader hebben de MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, hun achterban in 2021 over actuele fraudevormen voorgelicht en blijven zij dit ook in 2022 doen.

Er was in 2021 sprake van een forse stijging van de fraude door oplichting via "bankhelpdeskfraude". De schade door deze oplichtingsvorm kwam uit op 46,7 miljoen euro (2020: 26,7 miljoen euro). Vóór 2019 kwam deze fraude nog nauwelijks voor. Eind 2020 besloten de banken om de door consumenten geleden schade door bank-helpdeskfraude gecombineerd met telefonische spoofing alsnog uit coulance – voor zover dat zij niet al deden – onder voorwaarden te vergoeden. In 2021 hebben de banken 92% van deze schade vergoed. De fraudeschade door phishing, gestolen en verloren pinpassen daalde naar 14,9 miljoen euro (2020: 22,4 miljoen euro). Dankzij de onder PSD2 verplichte SCA-invoering is in 2021 de "Card-Not-Present"-fraude bij online creditcard-betalingen gedaald naar 2,2 miljoen euro (2020: 3,8 miljoen euro). In 2021 was het aantal valse euro-biljetten dat in Nederland uit circulatie werd gehaald vergelijkbaar met 2020. De kans op het aantreffen van een vals eurobiljet is klein.

In 2021 bleef de beschikbaarheid van pinnen onveranderd hoog, maar kwam die van internetbankieren, mobiele bank apps en iDEAL wat lager uit. In 2021 waren de DDoS-aanvallen op bancaire systemen wederom heftiger dan voorheen. Ondanks de door de sector daartegen genomen maatregelen had dat zijn weerslag op de beschikbaarheid van internetbankieren, mobiele bank apps en iDEAL.

Elektronische terugvalopties voor pinnen, zoals iDEAL QR en offline pinnen, zijn en komen beschikbaar, maar bieden nog geen volwaardig alternatief totdat deze breed uitgerold zijn. Ondanks dat de beschikbaarheid van pinnen zeer hoog is, zijn verstoringen nooit uit te sluiten. Met het verder toenemend aantal pinbetalingen neemt het belang van elektronische terugvalopties bij pinstoringen toe. Contant geld biedt nog slechts een gedeeltelijke terugvaloptie, want er wordt steeds minder vaak mee betaald en de chartale infrastructuur is versoberd. Belangrijk is dat alternatieve elektronische betaalopties op grote schaal beschikbaar en voor iedereen goed toegankelijk zijn. Het Convenant Contant Geld voorziet erin dat als deze terugvalopties geleidelijk worden ingevoerd, het aantal geldopnameautomaten stapsgewijs kan worden verminderd zonder dat de zogenoemde "vijf-kilometernorm" voor de bereikbaarheid in het geding komt. Voorts heeft de instant payments-infrastructuur de potentie om in de toekomst één van de volwaardige alternatieven voor pinverkeer te worden. Dan moet deze infrastructuur voor betalingen bij fysieke verkooppunten goed worden ontsloten, bijvoorbeeld via QR-codes, en moet er daarnaast voldoende (potentiële) marktvraag naar dat alternatief voor pinbetalingen zijn. In de toekomst kan mogelijk ook een door de ECB uitgegeven digitale euro als terugvaloptie voor pinbetalingen dienen.

1. Betalen in Nederland

Net als in 2020 stond ook 2021 in het teken van de coronapandemie. De pandemie heeft het betaalgedrag van Nederlanders beïnvloed, maar de tevredenheid over betalen en het vertrouwen dat betalingen goed verlopen, bleven in deze turbulente tijd op peil.[1] Dit hoofdstuk licht toe bij hoe er in Nederland in 2021 bij fysieke – en online verkooppunten, en giraal betaald werd.

1.1 Betalen aan de (fysieke) kassa

Aantal betalingen en waarde daarvan nog niet op het niveau van vóór de coronapandemie

In 2021 hebben consumenten in Nederland ongeveer evenveel betalingen aan de fysieke kassa – dat wil zeggen in winkels, in de horeca, bij benzinestations, op de markt en bij dienstverleners zoals kappers en schoonheidsspecialisten – gedaan als in 2020 (2021: 5,7 miljard, 2020: 5,8 miljard). Consumenten betalen steeds minder vaak met contant geld, of via de traditionele, contactrijke wijze van pinnen waarbij de pas in de betaalautomaat wordt gestoken. Zij betalen daarentegen vaker contactloos met hun pinpas, smartphone of wearable. In 2019, het jaar vóór de coronapandemie, bedroeg het aantal toonbanktransacties nog 7,0 miljard met een totale waarde van 149 miljard euro (2021: 145 miljard euro, 2020: 140 miljard euro). In 2021 werd 79,2% van de kassabetalingen met de debitcard, ofwel pinpas, afgerekend, 0,4% met de creditcard en 20,4% contant. In 2020 was dat 77,1% met de pinpas, 0,5% met de creditcard en 22,4% contant.[2]

Aantal pinbetalingen bleef gelijk, maar contactloos betalen wint verder terrein

Het aantal pinbetalingen bedroeg in 2021 4,5 miljard, nagenoeg hetzelfde als in 2020. De waarde van die pinbetalingen steeg met ruim 5% naar 123 miljard euro in 2021. In de laatste tien jaar is het aantal pinbetalingen bijna verdubbeld. Dat geldt in diezelfde periode ook voor de totale waarde ervan. In 2021 bedroeg het gemiddelde pinbedrag 27,36 euro (2020: 26,07 euro, 2019: 24,50 euro). De stijging van het gemiddeld pinbedrag in 2020 en 2021 is te verklaren door het veranderde koopgedrag van consumenten tijdens de coronapandemie.

Tijdens de pandemie moesten de "niet-essentiële" winkels gedurende meerdere lockdowns hun deuren sluiten, waardoor het aantal pinbetalingen in 2020 en 2021 lager lag dan in 2019. Consumenten rekenden gemiddeld genomen wel hogere bedragen af. Dat is deels te verklaren door de inflatie; in 2020 en 2021 stegen de consumentenprijzen volgens het CBS met 1,3% respectievelijk 2,7%.

Nederlanders rekenen steeds vaker hun aankopen aan de kassa contactloos af met de betaalpas, smartphone of wearable (die laatste twee bevatten een digitale versie van de betaalpas[3]). In 2021 was 86% van de pinbetalingen contactloos (2020: 80%). 18% van de contactloze pinbetalingen werd in 2021 zónder (fysieke) betaalpas gedaan, vooral met smartphones en wearables zoals smartwatches. In 2020 was dat 12% en in 2019 3%.[4] Voor de consument levert contactloos betalen meer gebruiksgemak op[5] en voor winkeliers een kortere afrekentijd (tijdwinst) aan de kassa.

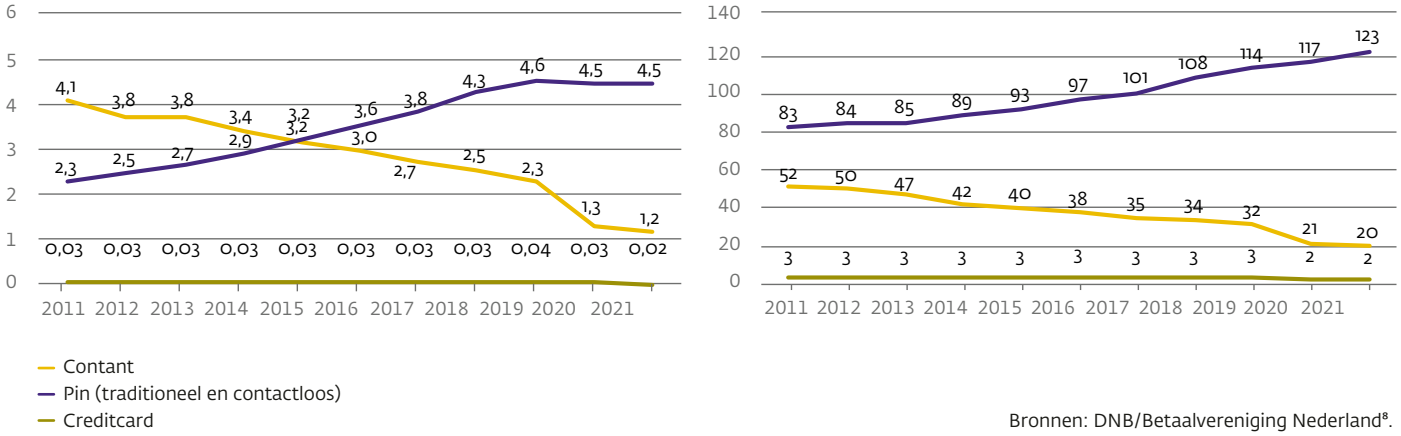
Gebruik contant geld in 2021 relatief stabiel

Daar waar de coronapandemie in 2020 voor een grote verschuiving van contant naar (contactloos) pinnen heeft gezorgd, lijkt het effect ervan in 2021 beperkt. Het gebruik van contant geld bleef gedurende 2021 relatief stabiel. In 20,4% van de betalingen bij fysieke verkooppunten werd er contant afgerekend. In tien jaar tijd daalde het aantal contante betalingen met 72% van 4,1 miljard betalingen in 2011 naar 1,2 miljard in 2021, terwijl de totale waarde ervan met 61% afnam van 52 miljard euro naar 20 miljard. Een gemiddelde contante betaling bedroeg in 2021 17,34 euro, iets hoger dan in 2020 (16,40 euro) en aanzienlijk hoger dan in 2010 (11,80 euro).[6] In 2021 gaf 97% van de winkels desgevraagd aan contante betalingen te accepteren. 3% informeert hun klanten alleen pinbetalingen te accepteren ("*pin only*")[7] (zie ook paragraaf 3.2).

1 DNB, nieuwsbericht "*Veiligheid van betalen cruciaal voor vertrouwen in het betalingsverkeer*", 21 oktober 2021.
2 DNB/Betaalvereniging Nederland, "*Betalen aan de kassa 2021 – Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2021*",12 april 2021.
3 Dit is mogelijk dankzij "tokenisation", een techniek waarbij gegevens, zoals betaalpas- of creditcardinformatie, door een unieke combinatie van letters en/of cijfers (een "token") vervangen worden.
4 Zie voetnoot 2.
5 Het onderzoek "*Consumentenperceptie betalingsverkeer 2021*", dat in opdracht van Betaalvereniging Nederland is uitgevoerd, laat zien dat Nederlanders contactloos betalen als de meest positieve ontwikkeling in het betalingsverkeer van de laatste tien jaar beschouwen.
6 Zie voetnoot 2.
7 DNB, nieuwsbericht "*Betere communicatie gewenst over acceptatie contant betalen*", 25 november 2021.

Figuur 1 Totaal aantal en waarde van toonbankbetalingen

In miljarden



Bronnen: DNB/Betaalvereniging Nederland[8].

Limietverhogingen voor contactloos betalen blijven

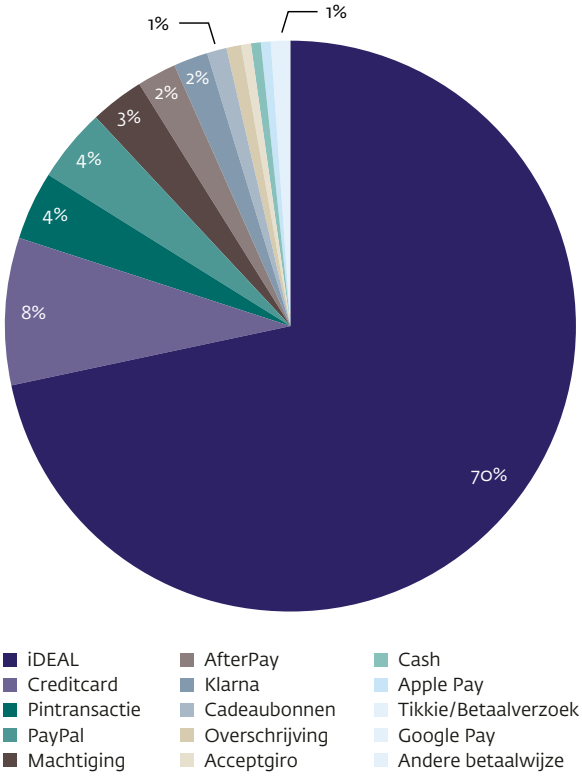
Vanwege de corona-uitbraak hadden de banken in ons land in maart 2020 de limieten voor contactloos betalen verhoogd. De transactielimiet ging van 25 naar 50 euro en de cumulatieve limiet van 50 naar 100 euro. Hoewel deze limietophogingen in eerste instantie tijdelijk zouden zijn, besloten de banken in het najaar van 2021 – in navolging van de banken in andere Europese landen – om die te handhaven. Het MOB had eerder aangegeven, vanwege meer betaalgemak en sneller betalen aan de kassa, daar voorstander van te zijn. Daarbij komt dat banken de opgetreden schade in de regel aan de klant vergoeden, mocht die zijn pas verloren zijn of deze gestolen is en de crimineel er (ongeautoriseerd) contactloos mee heeft betaald totdat de limiet bereikt werd.

1.2 Online betalen

Ten opzichte van het aantal betalingen bij fysieke verkooppunten was in 2021 het aantal betalingen voor online aankopen ongeveer acht keer zo klein. Het verschil in de totale waarde is minder groot en ongeveer drie keer zo klein. Het aandeel van online aankopen in de totale aankopen groeide, en was in 2021 13% (2020: 11%, 2019: 8%). Het aantal betalingen bij online verkooppunten en de waarde daarvan is in 2021 fors gestegen, met 13% respectievelijk 16%.[9] Deze groei werd ook in 2021 aangewakkerd door de coronamaatregelen, zoals de verplichte sluiting van niet-essentiële winkels in het eerste kwartaal en eind vierde kwartaal. Voor online aankopen heeft iDEAL haar positie als in ons land het meest gebruikte betaalmiddel verstevigd; in 2021 werden 70% van de online aankopen met iDEAL afgerekend (2019: 69%).

Figuur 2 Hoe worden online aankopen in Nederland afgerekend?

2021, in procenten van het aantal online betalingen



Bron: zie voetnoot 9.

8 Zie voetnoot 2.

9 GfK, in opdracht van Thuiswinkel.org en Retail Insiders en in samenwerking met PostNL, Betaalvereniging Nederland en Currence, "*Thuiswinkel Marktmonitor FY 2021*", 15 maart 2022.

iDEAL groeide in 2021 met 28% tot ruim 1,1 miljard transacties (2020: 890 miljoen) met een gezamenlijke waarde van 99 miljard euro (2020: 70 miljard euro). Meer dan de helft van de iDEAL-betalingen had in 2021 betrekking op transacties buiten de e-commerce. Zo betrof 21% van de iDEAL-betalingen mobiele betaalverzoeken (veelal uitgewisseld tussen consumenten). Ook wordt iDEAL gebruikt voor bijvoorbeeld het betalen van verkeersboetes, gemeentebelastingen en het opwaarderen van beltegoeden.

Online betalen gebeurt tegenwoordig vooral via de smartphone en tablet. Zo verliep in 2021 88% van de iDEAL-betalingen via mobiele bank apps (2020: 85%). Bedrijven en instellingen, waaronder goede doelen, zetten steeds vaker in op het gebruik van iDEAL QR-codes. Het scannen van iDEAL QR-codes leidde in 2021 tot bijna 6 miljoen betalingen, een stijging van ruim 50% ten opzichte van het jaar ervoor.[10] Het inzetten van iDEAL QR kan als een alternatief voor de Acceptgiro dienen, mits de betaler een smartphone of tablet bezit met daarop de mobiele bank app van zijn bank (zie ook paragraaf 1.3 en 5.5).

Veel buitenlandse webwinkels bieden iDEAL specifiek voor hun klanten uit Nederland als betaalmiddel aan. Omdat betalen met iDEAL vooralsnog vrijwel alleen beschikbaar is voor consumenten en bedrijven die bij banken in Nederland een betaalrekening aanhouden, zal moeten blijken of iDEAL een bredere Europese toekomst heeft, ook in het licht van het "European Payments Initiative" (zie paragraaf 2.5). In 2022 wordt een nieuwe infrastructuur voor iDEAL gelanceerd. Daarmee kunnen betaaldienstaanbieders en ondernemers eenvoudiger op iDEAL aansluiten en consumenten gemakkelijker en sneller online bestellen en afrekenen. Daarnaast kunnen er nieuwe betaalfuncties worden ontwikkeld en aangeboden, zoals uitgesteld en terugkerend betalen met iDEAL.

Box 1 – "Buy Now, Pay Later" steeds populairder

Steeds vaker kiezen consumenten ervoor om hun online aankopen achteraf en veelal rentevrij – in plaats van vooraf – te betalen. Dat kan via "Buy Now, Pay Later" (BNPL)-betaalmogelijkheden die door steeds meer webwinkels worden aangeboden. Het is een vorm van kortlopend krediet, gekoppeld aan betalen. Bekende BNPL-dienstverleners zijn AfterPay, Klarna en Billink. Webwinkels die gebruik maken van deze diensten geven hun klanten meestal twee weken tot een maand de tijd om de aankoop te betalen.

De webshops krijgen de betaling van de BNPL-dienstverlener gegarandeerd; zij hoeven zich daarmee geen zorgen te maken dat de factuur niet betaald wordt. De consument ontvangt een betaaloverzicht van de BNPL-dienstverlener en kan bijvoorbeeld via een overschrijving of iDEAL betalen. Mocht de consument niet betalen, dan is het aan de BNPL-dienstverlener – en niet aan de webwinkel – om actie te ondernemen; denk aan het sturen van betaalherinneringen en het eventueel opstarten van een incassoprocedure.

Achteraf betalen biedt de consument meer zekerheid dat hij niet betaalt voor een product dat hij wellicht nooit ontvangt, of waarover hij niet tevreden is en daarom retourneert. Het aanbieden van BNPL-betaalmogelijkheden kan voor webwinkels daarom omzetverhogend werken. Nadeel voor webwinkels is dat aan BNPL-betaalmogelijkheden relatief hoge kosten verbonden zijn. Sommige webwinkels brengen de consument daarom een toeslag in rekening voor het betalen via BNPL. Wettelijk gezien is dat toegestaan, maar de toeslag mag niet hoger zijn dan de werkelijke kosten die de webwinkel maakt om die betaalmogelijkheid aan te bieden. Een risico voor de consument is dat hij via BNPL aankopen doet waardoor hij enkele weken later in betaalproblemen kan komen. Daarom doen sommige BNPL-aanbieders eerst een kredietwaardigheidscheck bij de consument.

Webwinkels zijn, net als fysieke winkels, wettelijk verplicht om consumenten een optie tot achteraf betalen aan te bieden voor minstens de helft van het aankoopbedrag van het product.[11] Alternatieve achteraf-betaalmethodes zijn het sturen van een e-mail met een betaallink (betaalverzoek), achteraf betalen met de creditcard, betalen onder rembours en het sturen van een Acceptgiro. Sommige BNPL-betaalmogelijkheden blijken gevoelig voor misbruik via identiteitsfraude. Daar wil het MOB in 2022 met de belangrijkste aanbieders van BNPL-diensten over in gesprek gaan.

10 Currence iDEAL B.V., nieuwbericht "*Sterke groei van iDEAL, iDIN en Incassomachtigen in 2021*", 1 februari 2022.

11 Voor de aankoop van diensten is dit consumentenrecht niet van toepassing. Mits de consument daar expliciet mee instemt, kan de winkelier van dit consumentenrecht afwijken en meer dan de helft van het aankoopbedrag als vooruitbetaling vragen.

Betaalverzoeken voor betalen tussen consumenten

Consumenten betalen elkaar steeds vaker digitaal in plaats van contant. Dat geldt ook voor lagere bedragen. Met name de populariteit van Tikkie en andere (bank) apps om betaalverzoeken, die veelal gebaseerd zijn op iDEAL, tussen ontvangers en betalers uit te wisselen, draagt hieraan bij. In 2021 rekenden consumenten 61% van hun in totaal 531 miljoen onderlinge betalingen elektronisch af (2020: 56% van 533 miljoen betalingen).[12]

1.3 Giraal betalen

In ons land bedroeg het totaal aantal girale betalingen bijna 3,8 miljard (2020: ruim 3,6 miljard). Het aantal girale overschrijvingen steeg in 2021 ten opzichte van 2020 met 2,7% naar bijna 2,2 miljard. Het aantal Europese incasso (SDD)-transacties steeg met 4,3% tot bijna 1,6 miljard stuks. Circa twee derde van de girale betalingen zijn afkomstig uit door zakelijke partijen bij hun bank aangeleverde bulkbestanden met overschrijvingsopdrachten (voor bijvoorbeeld het uitbetalen van salarissen, sociale uitkeringen of toeslagen) of met incasso-opdrachten. Circa een derde van de girale betalingen zijn enkelvoudige overboekingen, waarvan het merendeel door consumenten in de online bankieromgeving wordt geïnitieerd. Minder dan 1% van het totale aantal girale overschrijvingen werd in 2021 via een ingevuld papieren overschrijvingsformulier of Acceptgiro bij de bank aangeleverd (zie tabel 11 in bijlage 2).

Instant payments ingeburgerd

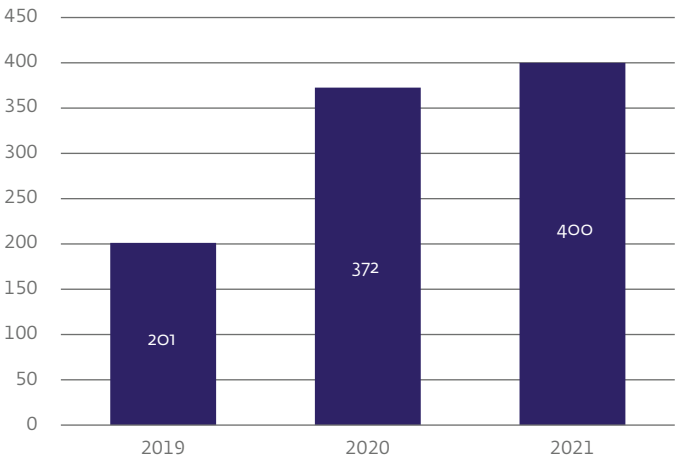
In Nederland zijn instant payments sinds medio 2019 als enkelvoudige overschrijvingen via internetbankieren en mobiele bank apps ingeburgerd. In ons land werden er in 2021 ruim 400 miljoen instant payments tussen banken – dat wil zeggen dat de betaler en ontvanger niet bij dezelfde bank een betaalrekening aanhouden – verwerkt (2020: 372 miljoen), met een totale waarde van bijna 473 miljard euro (2020: 276 miljard euro). Dat is inclusief grensoverschrijdend verkeer.

Naast ABN AMRO, ING, Rabobank, de Volksbank (ASN Bank, RegioBank en SNS), Knab, Triodos en de NWB Bank zijn in 2021 ook LeasePlan Bank en BNG Bank gestart met instant payments. In 2022 volgen er nog meer banken. Meer dan 98% van de Nederlandse betaalrekeningen is geschikt voor het overboeken en ontvangen van instant payments. Steeds vaker verwerken de banken ook periodieke en geagendeerde overschrijvingen als instant payments.

12 Zie voetnoot 2.

Figuur 3 Aantal instant payments

2019-2021, in miljoenen, in Nederland



Bronnen: DNB en banken.

Een enkele bank verwerkt daarnaast ook de door zijn zakelijke klanten ingestuurde bulkbestanden met overschrijvings- of incasso-opdrachten als instant payments. De andere banken zullen naar verwachting volgen.

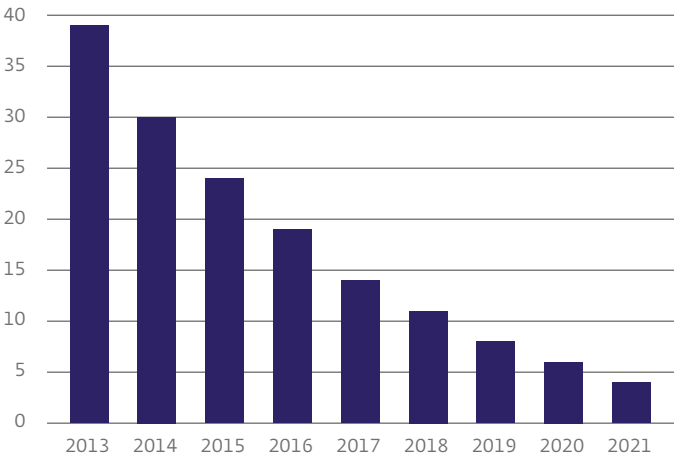
De massale invoering van instant payments als standaard – zonder dat de banken er aan de betaler of ontvanger een extra bijdrage voor vragen ten opzichte van standaard (non-instant) Europese overschrijvingen waarbij het bedrag uiterlijk de volgende werkdag is bijgeschreven – heeft eraan bijgedragen dat Nederland een voorhoedefunctie vervult om instant payments ook binnen SEPA verder uit te bouwen (zie paragraaf 2.3 en 2.4). Daarnaast biedt het beschikken over een betaalinfrastructuur voor instant payments mogelijkheden voor alternatieven en/of terugvalopties voor kaartbetalingen bij zowel fysieke als online verkooppunten (zie paragraaf 6.6).

Einde Acceptgiro per 1 juni 2023

Het gebruik van de Acceptgiro is de laatste jaren verder teruggelopen. Currence, de producteigenaar van de Acceptgiro, kondigde in november 2021 aan dat dit bijna 45 jaar oude Nederlandse papieren betaalmiddel per 1 juni 2023 stopt. In het piekjaar (1995) werden er ruim 300 miljoen ingevulde Acceptgiro's per post naar banken opgestuurd. In 2021 waren dat er 4,4 miljoen (2020: 6,4 miljoen) en in de eerste vijf maanden – tot moment van opheffing – van 2023 naar verwachting nog 1 miljoen. In 2021 werd minder dan één op de tien verzonden Acceptgiro's door de betaler met de hand ondertekend en per post opgestuurd naar de bank. De rest werd weggegooid.

Figuur 4 Aantal verwerkte papieren Acceptgiro's

2013-2021, in miljoenen



Bron: Currence en Betaalvereniging Nederland.

Er zijn ook steeds minder Acceptgiroverspreiders; eind 2021 was dat aantal ten opzichte van een jaar eerder met bijna de helft gedaald naar 7.644 stuks. Veel organisaties die voorheen Acceptgiro's uitstuurden, zijn in de loop der jaren overgestapt op efficiëntere betaalmethoden, zoals automatische incasso's, mobiele betaalverzoeken, facturen per e-mail met een betaallink, QR-codes die een iDEAL-betaling initiëren en standaard Betaalinstructies[13] op papier.[14, 15]

Het MOB onderkent dat er organisaties zijn – met name de goede doelen ten behoeve van hun fondsenwerving – waarvoor de Acceptgiro nog steeds een belangrijke rol vervult. In dat kader moedigt het MOB de Betaalvereniging en banken aan om de komende tijd de overgebleven organisaties die nog Acceptgiro's verzenden te helpen in hun overstap naar de voor hen meest passende alternatieven. Ook is voor sommige mensen de Acceptgiro nog een regelmatig gebruikt betaalmiddel. Belangrijk is dat ook zij kunnen overstappen naar goede alternatieven (zie paragraaf 5.5).

13 Dat is een sjabloon voor een standaard indeling en opmaak van betaalgegevens op facturen. Een optionele QR-code op de Betaalinstructie biedt de mogelijkheid om de betaalgegevens via een op een smartphone of tablet geïnstalleerde bank app te scannen, waarna een iDEAL-betaling wordt opgestart. Dat voorkomt dat de betaler de betaalgegevens zelf over moet tikken in de online bankieromgeving van zijn bank.
14 Currence, persbericht "*Acceptgiro stopt over ruim anderhalf jaar*", 1 november 2021.
15 Zie voetnoot 10.

2. Ontwikkelingen in Europese context

Sinds de introductie van de chartale euro in 2002 is het betalingsverkeer in ons land verder geëuropeaniseerd. Voor het girale betalingsverkeer was de invoering van de "Single Euro Payment Area" (SEPA) in 2014 een mijlpaal. SEPA biedt één efficiënte infrastructuur voor het girale betalingsverkeer in euro's met geharmoniseerde standaarden voor de betaalrekening (het IBAN), overschrijvingen en incasso's. De spelregels voor het betalingsverkeer zijn verankerd in Europese wet- en regelgeving, maar bijvoorbeeld ook in de functionele en technische standaarden van de Europese betaalproducten die door de European Payments Council (EPC)[16] ontwikkeld en beheerd worden.

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste Europese ontwikkelingen die (ook) in 2021 hun weerslag hadden op de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer en daarmee op het werkveld van het MOB. Aan bod komen de effecten van de PSD2-invoering, de ontwikkelingen in de Euro Retail Payments Board (ERPB), de uitvoering van de "Retail Payments Strategy" van de Europese Commissie, de uitrol van instant payments in Europa, ontwikkelingen in het "European Payments Initiative", de mogelijke introductie van de digitale euro en, ten slotte, de impact van Brexit op het betalingsverkeer tussen Nederland en het Verenigd Koninkrijk.

2.1 Effecten PSD2-invoering in Nederland

De herziene Europese richtlijn betaaldiensten (Richtlijn (EU) 2015/2366), afgekort tot "PSD2", is een Europese wet die de rechten en plichten van gebruikers en aanbieders van betaaldiensten regelt. Het heeft als doel om de innovatie, veiligheid en concurrentie in het Europese betalingsverkeer te stimuleren. De oorspronkelijke richtlijn, PSD(1), werd in 2009 ingevoerd. De in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerde herziene richtlijn (PSD2) trad in februari 2019 in werking. Grootste verandering van de PSD2 ten opzichte van de PSD(1) is dat het de banken verplicht om partijen die betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten[17] aanbieden toegang tot de betaalrekening van een derde (de betaalrekeninghouder) te geven, mits laatstgenoemde daar toestemming voor heeft gegeven.

In Nederland nog relatief bescheiden markteffecten

De in ons land nog relatief bescheiden PSD2-markteffecten zijn inmiddels zichtbaar. Verschillende partijen bieden de nieuwe onder de PSD2 gereguleerde rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten aan. Eind 2021 beschikten 26 niet-bancaire aanbieders van deze diensten over een vergunning van DNB (eind 2020: 20 stuks).[18] Circa 100 niet-bancaire betaaldienstaanbieders die een vergunning bij een nationaal bevoegde autoriteit in een andere EER-lidstaat aanhouden, waren eind 2021 geautoriseerd om betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten (ook) in Nederland aan te bieden via het "Europees paspoort" (eind 2021: circa 70 stuks)[19]. Dat wil overigens nog niet zeggen dat deze partijen daadwerkelijk deze diensten ook in ons land actief aanbieden.

De eigen betaalgegevens worden door consumenten als privacygevoelig ervaren. DNB-onderzoek[20] laat zien dat mensen terughoudend zijn om hun betaalgegevens met derde partijen te delen. Dat geldt zeker als deze gegevens niet anoniem worden gebruikt. Als consumenten hun gegevens delen, doen zij dat het liefst met hun eigen bank en minder graag met bijvoorbeeld bigtechs, webwinkels en verzekeraars.

Diversiteit in de door banken aangeboden PSD2 API's

Wat de markttoegang in Europa voor aanbieders van de nieuwe PSD2-diensten in technische zin bemoeilijkt, is dat zij te maken hebben met een relatief grote diversiteit in de

16 De EPC is eigenaar en beheerder van de afsprakenstelsels ("schema's") achter de volgende Europese betaalproducten: de SEPA Credit Transfer (SCT), de SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) en de SEPA Direct Debit (SDD). Dat geldt ook voor het SEPA Request-to-Pay (SRTP) Scheme, het SEPA Proxy Lookup (SPL) Scheme en het SEPA Payment Account Access (SPAA) Scheme.

17 Voor consumenten gaat het bijvoorbeeld om online diensten die hen een overzicht bieden van hun lopende (betaalde) abonnementen, bespaar- en overstaptips aanreiken en/of helpen te budgetteren om bijvoorbeeld schulden te voorkomen (soms in samenwerking met gemeentelijke schuldhulpverlening). Voor bedrijven gaat het bijvoorbeeld om online boekhouddiensten, inclusief het doen van betalingen, of het helpen met het beoordelen van kredietaanvragen van (potentiële) klanten. Ook bieden verschillende banken zelf betaalrekeninginformatiediensten aan. Daarmee geven zij hun betaalrekeninghouders de mogelijkheid om in de online bankomgeving een totaaloverzicht te krijgen met daarin ook bij aan andere banken aangehouden betaalrekeningen.

18 Conform het "Payment Institutions Register" van de European Banking Authority (EBA).

19 Die aantallen zijn exclusief banken. Naast een geldige bankvergunning hebben banken geen aparte autorisatie onder PSD2 nodig om betaaldiensten, waaronder rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten, aan te bieden.

20 M. Bijlsma, C. van der Cruijsen and N. Jonker, "*Not all data are created equal - Data sharing and privacy*", DNB Working Paper No. 728, november 2021.

door banken aangeboden interfaces (API's[21]) voor toegang tot de betaalrekening. Dat komt omdat de onder de PSD2 uitgewerkte nadere wetgeving technologieneutraal is en geen concrete technische specificaties voorschrijft. Hoewel de meeste banken die betaalrekeningen aanbieden gebruik maken van de standaard van de Berlin Group[22], zijn er alsnog veel keuzemogelijkheden voor de inrichting van deze interfaces. Bepaalde dienstverleners ("API aggregators" of "API hubs") zijn hierop ingesprongen door aggregatiediensten[23] aan te bieden. Toch blijft verdere harmonisatie wenselijk.

Nationale én Europese PSD2-evaluatie

Het Ministerie van Financiën heeft in 2021 op verzoek van de Tweede Kamer een nationale evaluatie naar de effecten van PSD2 laten uitvoeren, waarbij ook MOB-leden geraadpleegd zijn. Het Kabinet legt in de eerste helft van 2022 de bevindingen aan de Tweede Kamer voor. Die bevindingen worden ook in het MOB besproken. Daarnaast start in 2022 in opdracht van de Europese Commissie een Europese PSD2-evaluatie. Waar relevant leveren het MOB en/of de individuele MOB-leden hun input daarvoor. De uitkomsten van de evaluatie kunnen voor de Commissie aanleiding zijn om mogelijk in 2023 een voorstel met wetsamendementen voor de PSD2 in te dienen ("PSD3").

Van PSD2 naar 'Open Banking' naar 'Open Finance'

Als aangekondigd in haar "Retail Payments Strategy" (zie paragraaf 2.3) wil de Europese Commissie in 2022, voortvloeiend uit de uitkomsten van haar PSD2-evaluatieonderzoek en haar "Digital Finance Strategy'[24], met wetsvoorstellen voor een "Open Finance"-raamwerk komen. Bedoeling van dat raamwerk is dat financiële en niet-financiële partijen – met toestemming van de klant – gereguleerd onderling data kunnen uitwisselen. Dat kan tot meer innovatieve diensten leiden. Het raamwerk zal qua reikwijdte meer financiële diensten omvatten dan alleen betaalrekeningen (de huidige PSD2-reikwijdte voor toegang door derde partijen) en "open banking" (dat meerdere bankdiensten omvat). Verdere standaardisatie van API's zal ook hier aan bijdragen. De tendens naar "Open Finance" maakt het werk van de EPC aan een "SEPA Payment Account Access (SPAA) Scheme" des te relevanter (zie paragraaf 2.2).

Sterke klantauthenticatie bij online betalen met de creditcard

In ons land werd in het eerste kwartaal van 2021 de migratie bij issuers[25], acquirers[26] en webwinkeliers succesvol afgerond om te voldoen aan de PSD2-eis van sterke klantauthenticatie bij online kaartbetalingen. Het gaat er bij sterke klantauthenticatie (ook wel "tweefactor-authenticatie" of "strong customer authentication" (afgekort tot SCA)) om dat voldaan wordt aan twee van de drie authenticatie-eisen van bezit (zoals een persoonlijke, uniek identificeerbare smartphone), kennis (zoals een pincode) of een biometriekenmerk (zoals een vingerafdruk). Alleen in specifieke, nauwkeurig afgebakende gevallen[27] kan voor individuele betalingen vrijstelling voor SCA-toepassing worden verleend door issuers.

De verplichte SCA-invoering was eerder met ruim een jaar uitgesteld omdat veel marktpartijen in Europa er – met name voor online kaartbetalingen – nog niet klaar voor waren. In Nederland raakte het vooral het betalen van online aankopen met creditcards; het volstaat niet meer om enkel kaartnummer, vervaldatum en CVC-nummer[28] door te geven bij het doen van een aankoop. Dankzij de samenwerking van de betrokken partijen onder regie van Betaalvereniging Nederland deden zich tijdens de migratieperiode slechts minimale verstoringen in de betaalketen voor online creditkaartbetalingen voor. De bij de migratie betrokken partijen hebben, net als in veel andere Europese landen, een geleidelijke opschaling toegepast, waarbij de grens van het betaalbedrag waarvoor SCA nodig is stapsgewijs naar beneden is gebracht. Dat heeft eraan bijgedragen dat de migratie bij consumenten niet tot grote hoeveelheden mislukte betalingen heeft geleid en daarmee ook niet tot significante misgelopen omzet bij webwinkels.

21 API staat voor "Application Programming Interface". Het is software dat ervoor zorgt dat twee verschillende programma's of systemen met elkaar kunnen communiceren. API's stellen partijen in staat om nieuwe diensten te ontwikkelen, gebruikmakend van data die aanwezig zijn bij andere partijen.

22 De "Berlin Group" is een pan-Europees initiatief voor interoperabiliteitsnormen en harmonisatie in het betalingsverkeer. Doel is om open, gemeenschappelijke en onafhankelijke normen vast te stellen, ter aanvulling van het werk van bijvoorbeeld de EPC.

23 Bijvoorbeeld door een één enkel implementatiepunt (via een gestandaardiseerde API) aan te bieden, die met de verschillende door de banken aangeboden PSD2 API's connecteert.

24 In de "Digital Finance Strategy" (september 2020) zet de Europese Commissie de grote lijnen uit hoe Europa de digitale transformatie van de financiële sector in de komende jaren kan stimuleren en tegelijkertijd de risico's ervan kan reguleren.

25 De "issuer" is de partij die het betaalinstrument aan zijn klanten uitgeeft. De uitgifte van betaalinstrumenten is een onder PSD2 gereguleerde betaaldienst.

26 Een "acquirer" is een partij waarmee een winkelier een contract afsluit om debit- en/of creditcard-, iDEAL-, en/of andere soorten elektronische betalingen te accepteren bij zijn fysieke en/of online verkooppunt. Het acquireren van betaaltransacties is een onder PSD2 gereguleerde betaaldienst.

27 Nederlandse issuers en acquirers ondersteunen SCA-vrijstelling bij een laag transactiebedrag en bij analyse van het (lage) transactierisico door de acquirer. Een kaarthouder hoeft bij een vrijgestelde betaling minder handelingen te verrichten. Een voorbeeld van een voor SCA-toepassing vrijgestelde betaling is een contactloze pinbetaling waarbij de pincode niet hoeft te worden ingetoetst.

28 De CVC (Card Verification Code) – soms ook wel CVV (Card Verification Value) of CSC (Card Security Code) genoemd – is een drie- of viercijferige code die wordt gebruikt om bepaalde betalingen met de creditcard te verifiëren. Deze code staat meestal geprint op de achterkant van de creditcard.

Box 2 – Frictieloos betalen, 't is niet al goud wat blinkt

Digitale betalingen verlopen in toenemende mate frictieloos ("seamless"). Zo wordt bij het autoriseren van betalingen bijvoorbeeld steeds vaker gebruik gemaakt van biometrische toepassingen. Dat helpt om het betaalproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, wat het gebruiksgemak vergroot en het afrekenproces verkort.

De trend naar frictieloos betalen kent ook een keerzijde. Als er zo weinig frictie wordt ervaren dat iemand al betaald heeft voordat hij of zij zich dat goed beseft, dan kan dat zijn of haar gevoel van controle en veiligheid aantasten. Ook kan budgetbeheer voor sommige mensen moeilijker worden, wat de kans vergroot dat zij in financiële problemen terechtkomen. In een enkel geval zijn betaalmethodes zelfs weer iets minder "seamless" gemaakt, bijvoorbeeld door toch weer een extra autorisatiehandeling aan het betaalproces toe te voegen.

2.2 Ontwikkelingen in de ERPB, het 'Europese MOB'

De Euro Retail Payments Board (ERPB)[29], voorgezeten door de ECB, draagt bij aan het bevorderen van een geïntegreerde, innovatieve en concurrerend retailbetalingsverkeer in euro's. De activiteiten van de ERPB hebben raakvlakken met die van het MOB. De Europese zusterorganisaties van verschillende MOB-leden, maar ook DNB, nemen deel aan de ERPB en/of diens werkgroepen.

Instant payments

De ERPB had ook in 2021 veel aandacht voor de uitrol van instant payments in euro (SCT Inst). Zij herhaalde haar oproep aan betaaldienstaanbieders om instant payments aan te bieden, pan-Europees bereik te realiseren en de acceptatie door eindgebruikers te stimuleren. Dit laatste door veilige en efficiënte op SCT Inst-gebaseerde betaaloplossingen aan te bieden tegen een concurrerend tarief (zie ook paragraaf 1.3).

Momenteel worden instant payments nog vooral ingezet voor instant overschrijvingen en nog maar beperkt voor betalingen in fysieke en online winkels, of aan de deur. De EPC werkte in 2021 op verzoek van de ERPB verder aan afspraken om de interoperabiliteit te verbeteren van op SCT Inst-gebaseerde betaaloplossingen voor gebruik bij zowel fysieke als online verkooppunten. Zo werkt een groep stakeholders onder regie van de EPC een QR-codestandaard uit waarmee dergelijke betalingen opgestart kunnen worden. De EPC wil in 2022 de eerste officiële versie van deze QR-codestandaard publiceren.

SEPA Payment Account Access Scheme

In 2021 ging de ERPB verder met de ontwikkeling van het SEPA Payment Account Access (SPAA) Scheme. Dit om de voordelen van de PSD2 beter te benutten door de API's van banken voor derde partijen die betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden, qua geboden functionaliteit te standaardiseren. Ook kan het, bovenop dat wat de PSD2 de banken verplicht stelt, mogelijkheden voor derde partijen creëren om additionele diensten te leveren op basis van toegang tot – en gebruik van – klantdata aanwezig bij financiële – en in een later stadium mogelijk ook bij niet-financiële – partijen. De consument dient, als hij gebruik wil maken van de door de derde partij aangeboden dienst, toestemming te geven voor de toegang tot zijn data.

Bedoeling is dat het SPAA Scheme meerwaarde biedt voor consumenten, klantdata-leverende partijen en derde partijen die op basis van die klantdata hun diensten leveren. Het gaat om klantdata die niet beperkt is tot klantdata met betrekking tot de betaalrekening, maar bijvoorbeeld ook met betrekking tot krediet(en), hypotheek, beleggingen en/of verzekeringen van de consument in kwestie. In een later stadium kan dat ook over niet-financiële klantdata gaan, zoals energie- of voertuiggegevens. Op verzoek van de ERPB werd de EPC in november 2021 de "scheme owner" van het nieuwe schema, dat in eerste instantie alleen betaalrekeningen als scope heeft. In dat kader werkt, in EPC-verband, een stakeholdergroep het "SEPA Payment Account Access Scheme Rulebook" verder uit om dat in november 2022 te publiceren.

Onduidelijke rekeningafschriften

In 2021 heeft een ERPB-werkgroep aanbevelingen gedaan om 'onduidelijke' rekeningafschriften, waarbij de betaler niet – of slechts met moeite – de afschrijvingen herkent met betrekking tot aan wie, wanneer en/of waar hij heeft betaald, aan te pakken. Eerder had het MOB zijn bevindingen uit 2018 over dit onderwerp met deze werkgroep gedeeld. Om de aanbevelingen van de ERPB-werkgroep op te volgen, moeten de in de betaalketen

29 Meer informatie over de ERPB en haar leden kan worden nagelezen op de ERPB-pagina op de ECB-website. Daar kunnen ook alle ERPB-publicaties en vergaderstukken worden gedownload.

betrokken partijen (begunstigden, betaaldienstaanbieders van de begunstigden en betalers, betaalverwerkers en betaalschema's) wijzigingen in systemen, standaarden, procedures en interfaces doorvoeren. Het daarvoor opgestelde implementatieplan wordt in de eerste helft van 2022 verder uitgewerkt. In Nederland behandelt de Betaalvereniging dat implementatieplan met haar leden. Medio 2022 zal de ERPB vaststellen of een implementatiedatum van medio 2024 haalbaar is.

Toegankelijkheid en acceptatie van contant geld

De ERPB erkent de noodzaak dat contant geld goed bereikbaar is en breed geaccepteerd wordt. Daarom heeft in 2021 een ERPB-werkgroep geïnventariseerd wat de huidige stand van zaken op dat vlak is. De werkgroep constateerde dat er binnen de eurozone grote verschillen zijn in het gebruik van – en de toegang tot – contant geld. Conclusie was dat, ondanks de toename van elektronisch betalen, contant geld over het algemeen nog steeds breed toegankelijk is en geaccepteerd wordt. Wel zijn er steeds meer zorgen dat de toegang tot contant geld en de chartale dienstverlening verslechteren. Waar dit het geval is, zoals in ons land, vindt de werkgroep het belangrijk om een minimumniveau aan chartale infrastructuur en –diensten te handhaven (zie ook hoofdstuk 3). Ook wijst de ERPB-werkgroep op de heersende onduidelijkheid over wat contant geld als "wettig betaalmiddel" nu precies betekent. Lidstaten gaan daar namelijk verschillend mee om.

De ERPB heeft besloten om de ontwikkelingen rond de toegankelijkheid en acceptatie van contant geld te (blijven) monitoren door de daartoe aangewezen Europese overlegorganen. Voorts heeft de ERPB geadviseerd om nader onderzoek te doen naar de maatschappelijke kosten en baten van de verschillende betaalinstrumenten die in de EU in gebruik zijn, en naar de houding van consumenten ten aanzien van het betalen na de coronapandemie. De ERPB heeft het eindrapport van de werkgroep aan de Europese Commissie aangeboden. De Commissie is, op moment van schrijven van deze jaarrapportage, nog in afwachting van een rapport van de Euro Legal Tender Experts Group (ELTEG)[30]. Op basis van beide rapporten zal de Europese Commissie besluiten over eventuele vervolgactie.

30 In de ELTEG bespreekt de Europese Commissie de (juridische) status met betrekking tot acceptatie van contant geld en de beschikbaarheid daarvan met de ECB, de nationale centrale banken en de ministeries van Financiën van de lidstaten uit de eurozone.

2.3 Uitvoering Europese strategie voor retailbetalingen

De in september 2020 gepubliceerde "Retail Payments Strategy"[31] bevat de prioriteiten en doelstellingen van de Europese Commissie voor het Europese retail-betalingsverkeer. De strategie heeft een tijdhorizon van vier jaar. De Commissie moedigt alle belanghebbenden aan om op nationaal en Europees niveau mee te helpen aan de uitvoering ervan. De Commissie wil het Europese retailbetalingsverkeer verder brengen door, onder andere, instant payments en daarop gebaseerde pan-Europese betaaloplossingen aan te jagen (zie paragraaf 2.4 en 2.5). Dat moet de Europese afhankelijkheid verminderen van de Amerikaanse kaartschema's Mastercard en Visa en de niet-Europese bigtechs. Die laatsten richten zich in toenemende mate ook op de Europese betaalmarkt.

De "Retail Payments Strategy" zal ook de komende jaren veel invloed hebben op de richting waarin de Europese betaalmarkt – en daarmee ook die van Nederland – zich beweegt. Het MOB houdt een vinger aan de pols hoe zij bij kan dragen aan, dan wel om kan gaan met, de activiteiten die de Commissie in dat kader in gang zet. Het MOB steunt vernieuwing in – en verdere integratie van – het Europese betalingsverkeer, maar mét behoud van de relatief hoge mate van efficiency, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer.

2.4 Stimuleren Europese uitrol van instant payments

In Europa is er nog niet overal sprake van een massale invoering van instant payments zoals dat in Nederland het geval is. Dat komt doordat instant payments nog niet overal als het "nieuwe normaal" voor enkelvoudige online geïnitieerde girale overschrijvingen wordt beschouwd, maar door banken in veel EU-lidstaten als een premium dienst met hogere tarieven dan voor 'reguliere' Europese overschrijvingen (SCT's) – waarbij het bedrag uiterlijk de volgende werkdag moet zijn bijgeschreven – wordt aangeboden. Daarnaast bieden nog niet alle Europese banken instant payments

31 De "Retail Payments Strategy" kan hier worden nagelezen. De strategie rust op vier pijlers: 1. Realiseren van meer digitale en instant-betaaloplossingen met pan-Europees bereik. 2. Innovatieve en concurrerende markten voor retailbetalingsverkeer, 3. Realiseren van (meer) efficiënte en interoperabele retailbetaalsystemen en andere ondersteunende infrastructuren, en, ten slotte, 4. Efficiëntere internationale betalingen van – en naar – non-EU jurisdicties. Aan elk van deze pijlers heeft de Europese Commissie een aantal strategische acties verbonden waar zij, waar relevant samen met de sector, de ECB, de EBA en andere Europese en wereldwijde organisaties, uitvoering aan geeft.

aan[32] en zijn betaalinfrastructuren nog niet overal geschikt om grootschalig gebruik van instant payments te ondersteunen.

De Europese Commissie wil in de loop van 2022 een wetsvoorstel voorleggen om het aanbieden van instant payments verplicht te maken voor banken die ook reguliere Europese overschrijvingen als dienst aanbieden. Verwacht wordt dat de Commissie daarin ook maatregelen neemt om de in haar ogen (te) hoge premiumtarieven die banken in veel lidstaten voor instant payments rekenen, te adresseren.

Interoperabele betaalinfrastructuren

Een ander punt is dat de betaalinfrastructuren voor instant payments binnen de EU in 2021 nog niet volledig aan elkaar gekoppeld (interoperabel) waren. Daardoor waren banken die zich hebben aangesloten bij het Europese afsprakenstelsel ("schema") voor SCT Inst nog niet altijd bereikbaar voor banken uit andere EU-landen die zich ook bij genoemd schema hebben aangesloten, terwijl de SEPA-verordening dat wél verplicht stelt. Om dit issue op te lossen, had de ECB medio 2020 maatregelen – verplichte aansluiting op TIPS[33] – aangekondigd waar genoemde banken en betaalverwerkers ("automated clearing houses", of "ACH's") per eind 2021 aan moesten voldoen. In ons land is die migratie op 11 maart 2022 succesvol voltooid, en behoort het "reachability-issue" tot het verleden.

SEPA Request-to-Pay

In 2018 startte de EPC, op verzoek van de ERPB, met de uitwerking van het SEPA Request-to-Pay (SRTP)-schema. In november 2020 publiceerde de EPC de eerste versie van dat Europese afsprakenstelsel. Daarmee kunnen consumenten en zakelijke partijen digitale betaalverzoeken naar hun relaties sturen. Een SRTP-bericht kan met een SCT- of SCT Inst-betaling worden meegestuurd. Vooral gekoppeld aan SCT Inst kan SRTP een bijdrage leveren aan betaaloplossingen die het gebruik van instant payments verder stimuleren. Denk daarbij aan het gemakkelijker betalen van facturen en het doen van online aankopen, betalingen bij fysieke verkooppunten en betalingen tussen consumenten. Met SRTP kan fragmentatie door vele nationale RTP-oplossingen binnen SEPA tegen worden gegaan.

De EPC publiceerde in november 2021 de tweede versie van het SRTP-afsprakenstelsel, die, onder andere, is aangevuld met de certificeringscriteria voor deelnemers aan het schema. Naast (gereguleerde) betaaldienstaanbieders kunnen ook andere (niet-gereguleerde) partijen deelnemen. Dat kan omdat het SRTP-bericht 'losstaat' van de betaalopdracht dat door het SRTP-bericht in gang gezet wordt. In november 2022 zal een derde versie van het SRTP-afsprakenstelsel het licht zien. Die ondersteunt een aantal nieuwe functionaliteiten. Met name de functionaliteit ten behoeve van "re-direction"[34] is relevant voor de mogelijke aansluiting van het iDEAL Betaalverzoek. In de EPC leveren de Nederlandse banken samen met de Betaalvereniging een actieve bijdrage aan de verdere ontwikkeling van het SRTP-schema. Volgens de EPC hebben in 2021 een aantal Europese marktpartijen interesse geuit om in de loop van 2022 deel te nemen aan het SRTP-schema.

2.5 Het "European Payments Initiative"

Het "European Payments Initiative" (EPI) is in 2020 gestart als antwoord van een aantal Europese banken op de wens van de Europese Commissie en de ECB om de Europese soevereiniteit over het retailbetalingsverkeer in de EU waar mogelijk te versterken. Eind 2021 waren er 31 Europese banken uit zeven lidstaten en twee pan-Europese acquirers bij dit initiatief aangesloten. De ambitie van het EPI, dat aan de ontwikkeling van een uniforme pan-Europese op instant payments-gebaseerde betaaloplossing werkt, wordt met het in februari 2022 uitstappen van een aantal deelnemers waarschijnlijk bijgesteld.

De oorspronkelijk door het EPI te ontwikkelen betaal-oplossing omvatte een eigen betaalkaart (zowel als fysieke als digitale variant) en een digitale portemonnee (wallet), waarmee in winkels, online en tussen consumenten onderling betaald kan worden en

32 Cijfers van de EPC laten zien (zie de EPC-website) dat van de betaaldienst-aanbieders in Europa die 'reguliere' Europese overschrijvingen (SCT's) aanbieden er eind 2021 60% (2.328 stuks) ook instant payments (SCT Inst) aanbieden. Dit percentage ligt binnen de eurozone hoger, namelijk op 70% (oktober 2021). Het aandeel SCT Inst op het totaal van alle Europese overschrijvingen (SCT + SCT Inst) bedroeg in het vierde kwartaal van 2021 11,0%. Een jaar eerder was dat nog 7,9%. In 15 EU-lidstaten (allen onderdeel van de eurozone) is het via de meerderheid van de betaalrekeningen mogelijk om instant payments te versturen en/of te ontvangen.

33 TARGET Instant Payments Settlement (TIPS) is een betaalinfrastructuur die het voor consumenten en bedrijven mogelijk maakt om altijd in real-time gelden over te maken. Het is een uitbreiding van TARGET2. Betalingen in TIPS worden vereffend in centralebankgeld. Het Eurosysteem – dat de ECB en de nationale centrale banken van de landen die de euro hebben ingevoerd, omvat – heeft TIPS eind 2018 geïntroduceerd als pan-Europese oplossing om de in de SEPA-verordening vereiste bereikbaarheid over de hele EU te realiseren.

34 "Re-direction" betekent in deze context dat de klant bij het afrekenen van zijn online aankoop op de website of in de app van de online winkel automatisch wordt doorgeleid naar zijn internetbankieren of mobiele bank app, aldaar inlogt met zijn bankgegevens, de betaling goedkeurt en dan weer automatisch terugkeert naar de website of app van de online winkel.

geldopnames gedaan kunnen worden. Bedoeling was dat de EPI-betaaloplossing op termijn de nationale betaalproducten in Europa zou vervangen. Het initiatief krijgt de steun van de Europese Commissie, de ECB en in Nederland van DNB en het Ministerie van Financiën.

Naar verwachting maakt het EPI in de loop van 2022 een doorstart met een aangepaste (beperktere) reikwijdte en doelstellingen, waarbij zij doorgaat met de ontwikkeling van een Europese digitale portemonnee (wallet), maar haar plannen voor een EPI-betaalkaart in de ijskast zet. Van de banken in ons land neemt ING deel aan het EPI. Via de Betaalvereniging zijn de andere banken in Nederland aangehaakt. De banken in ons land gaven eerder aan dat de businesscase om deel te nemen voor hen – juist vanwege de plannen voor de EPI-betaalkaart – weinig aantrekkelijk was. Die was mogelijk aantrekkelijker voor de banken in de EU-lidstaten die nog nationale kaartschema's kennen, zoals Girocard in Duitsland, Cartes Bancaires in Frankrijk en Bancontact in België. In die landen moet de sector namelijk in de nationale kaartschema's (blijven) investeren om met de internationale kaartschema's te kunnen concurreren.

Nu de scope van het EPI mogelijk beperkt wordt tot enkel een Europese digitale betaalwallet, wordt deelname voor de banken in ons land wellicht aantrekkelijker. In de loop van 2022 besluiten de banken mogelijk om aan het aangepaste EPI deel te nemen, of dat zij misschien op een later tijdstip instappen. Het MOB volgt de ontwikkelingen rond het EPI op de voet en maakt desgewenst een eerste inschatting van de mogelijke impact ervan op de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer.

2.6 De digitale euro

Het MOB is in 2021 regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen rond een mogelijke toekomstige introductie van de digitale euro waarmee in het hele eurogebied betaald kan worden. De digitale euro kan als aanvulling op chartaal geld worden beschouwd. Het kan een belangrijke bijdrage leveren aan de toegankelijkheid van publiek geld uitgegeven door centrale banken, zeker in landen waar het gebruik van contant geld snel afneemt, zoals in ons land.[35] In oktober 2021 is de ECB gestart met de officiële onderzoeksfase naar de uitgifte van de digitale euro. Deze onderzoeksfase – waar DNB nauw bij betrokken is – loopt tot eind 2023. De uitkomsten ervan zullen inzicht geven in de vormgeving en het businessmodel van de digitale euro, de kosten en doorlooptijd voor realisatie en het stappenplan voor marktuitrol. De ECB wil eind 2023 besluiten of zij de digitale euro invoert. Bij een positief besluit start de realisatiefase.

Tijdens de onderzoeksfase betrekt de ECB de Europese stakeholders, waaronder in ERPB-verband. DNB doet op nationaal niveau hetzelfde door het MOB, individuele MOB-partijen en andere markt- en overheidspartijen te informeren en te consulteren. De overlegfrequentie met de stakeholders zal, naarmate er tijdens de onderzoeksfase meer zaken duidelijk worden, intensiveren. In dat kader is in het voorjaar van 2022 op voorstel van DNB een Taskforce Digitale Euro onder het MOB ingericht.

2.7 Geen noemenswaardige verstoringen in betalingsverkeer vanwege Brexit

Het Verenigd Koninkrijk (VK) verliet de EU op 31 januari 2020, maar bleef onderdeel van SEPA. Hiermee blijven Europese overboekingen en – incasso's in euro's van en naar het VK mogelijk, zij het met enkele relatief beperkte aanpassingen. Het VK kreeg per 2021 de status van een niet-EER land, waardoor, volgens Europese wetgeving[36], in de EER gevestigde betaaldienstaanbieders meer informatie over de betaler of ontvanger met een overschrijvings- of incasso-opdracht naar het VK mee moeten sturen. Het ontbreken van deze gegevens heeft er in ons land nauwelijks toe geleid dat deze transacties door betaaldienstaanbieders in het VK geweigerd werden. Marktpartijen bleken goed van de nieuwe verplichtingen op de hoogte, waardoor het retailbetalingsverkeer tussen Nederland en het VK in 2021 als gevolg van de Brexit geen noemenswaardige hinder heeft ondervonden.

35 Meer informatie over het wat, waarom en hoe van de digitale euro kan op de DNB- en ECB-website worden nagelezen.

36 Verordening (EU) 2015/847 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2015 betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 1781/2006.

3. Ontwikkelingen contant geld

Contant geld heeft belangrijke maatschappelijke functies. Naast betaalmiddel aan de kassa is het een alternatief voor mensen die niet digitaal kunnen (inclusiviteit) of willen (privacy) betalen, biedt het een betaal- en oppotmiddel onafhankelijk van de commerciële banken dat voor een ieder beschikbaar is (keuzevrijheid) en kan het deels dienen als terugvaloptie bij pinstoringen. Het gebruik van contant geld als betaalmiddel aan de kassa in Nederland daalt en de chartale infrastructuur staat onder druk. Om ervoor te zorgen dat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed blijft functioneren, gingen de vier grote banken en Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van verschillende groepen consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB medio 2021 in gesprek om daar afspraken over te maken. Dat leidde op 7 april 2022 tot ondertekening van het Convenant Contant Geld.

Dit hoofdstuk schetst de ontwikkelingen in gebruik en acceptatie van contant geld in 2021. Dan gaat het in op de ontwikkelingen in de chartale infrastructuur en licht het de standpunten van het MOB over het functioneren van contant geld als betaalmiddel aan de kassa toe. Ten slotte gaat dit hoofdstuk in op het in 2021 uitgevoerde onafhankelijke onderzoek naar een maatschappelijk efficiënte, robuuste en veilige chartale infrastructuur en de inhoud van het overeengekomen Convenant Contant Geld.

3.1 Gebruik van contant geld

Gedurende het jaar 2021 bleef het gebruik van contant geld relatief stabiel. Het werd in 20,4% van de betalingen bij fysieke verkooppunten gebruikt, na een forse en abrupte daling in het voorjaar van 2020 vanwege de uitbraak van de coronapandemie (zie paragraaf 2.1). De herhaalde tijdelijke sluitingen van "niet-essentiële" winkels en horeca in 2020 en 2021 leidden ertoe dat het aantal kassabetalingen ten opzichte van 2019 aanmerkelijk is gedaald. In 2021 lag het aantal pinpasbetalingen (4,5 miljard) ruim 2% lager dan in 2019 en het aantal contante betalingen (1,2 miljard) zelfs 49% lager. Parallel hieraan nam in deze periode het aantal opnames bij geldautomaten af (52% daling) evenals de totale waarde daarvan (bijna 40% daling).

In het contant geldgebruik doen zich in de Nederlandse bevolking forse verschillen voor. Mensen met een relatief laag inkomen rekenden in 2021 hun aankopen bij fysieke verkooppunten bijna drie keer zo vaak met contant geld af dan consumenten met een relatief hoog inkomen. Mensen met een relatief laag inkomen geven vaker dan anderen aan dat het gebruik van contant geld een beter beheer van hun uitgaven mogelijk maakt dan pinbetalingen. Ook digitale vaardigheid speelt een rol. Mensen die aangeven niet digitaalvaardig te zijn, rekenden hun aankopen ongeveer anderhalf keer zo vaak met contant geld af dan mensen die zichzelf als digitaalvaardig beschouwen. De groep Nederlanders met contant geld als favoriete betaalmiddel is sinds 2020 stabiel gebleven. Ongeveer 20% van hen betaalt het liefst op deze manier.[37] Ruim driekwart van de Nederlanders verwacht over vijf jaar nog steeds ook met contant geld te betalen, al verwacht 42% dat minder vaak dan nu te doen. Vooral jongeren (18-29 jaar) verwachten minder contant af te rekenen. De Nederlanders die minder of niet meer contant verwachten te betalen, vinden vooral dat elektronisch betalen steeds gemakkelijker wordt.[38]

3.2 Acceptatie van contant geld

De acceptatie van contant geld door toonbank-instellingen[39] blijft hoog en ligt vrijwel op hetzelfde niveau als in 2016. Er zijn verschillen tussen sectoren, zoals blijkt uit tabel 1. Vooral in de sector "dienstverlening", die onder meer persoonlijke verzorging (kappers, schoonheidssalons, sauna's), reisbureaus en stomerijen omvat, ligt de acceptatiegraad van contante betalingen een stuk lager dan in bijvoorbeeld supermarkten, warenhuizen en horeca.[40]

Tabel 1 Acceptatie van contant geld per sector

In % van ondervraagde winkeliers

Supermarkt of warenhuis	100
Benzinestation	99
Horeca	100
Detailhandel food en non-food, laag transactiebedrag	97
Detailhandel food en non-food, hoog transactiebedrag	93
Dienstverlening	83

37 Zie voetnoot 2.
38 DNB, nieuwsbericht "*Het vertrouwen in contant geld blijft hoog, ook bij afnemend gebruik*", 10 juni 2021.
39 Onder toonbankinstellingen vallen alle fysieke verkooppunten, zoals winkels, horeca, benzinestations, ambulante handel, kappers, openbaar vervoer, musea en dergelijke.
40 MOB, "*Bereikbaarheidsmonitor (ondernemers) 2021 - De bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor MKB-ondernemers*", november 2021.

Een klein deel van de toonbankinstellingen (3%) geeft aan alleen pinbetalingen te accepteren ("*pin only*"). Dat zijn vooral bibliotheken, apotheken en tankstations. Daarnaast blijken winkelketens vaker een "*pin only*"-beleid te voeren (7%) dan zelfstandige winkels (2%). 27% van de winkeliers moedigt hun klanten aan om elektronisch te betalen, bijvoorbeeld met "*Pinnen ja graag*"-stickers. De meeste winkeliers (68%) maken niet vooraf aan hun klanten duidelijk bekend welke betaalwijze(n) zij accepteren. In dat kader heeft DNB winkeliers opgeroepen hierover beter te communiceren.[41]

Het over de jaren fors gedaalde gebruik van contant geld aan de kassa vertaalt zich in relatief sterk toegenomen kosten per contante transactie (zie tabel 2). Volgens onderzoek[42] in opdracht van Betaalvereniging Nederland en toonbankinstellingen kostte een contante betaling een ondernemer in 2020 gemiddeld 49 eurocent, terwijl dat drie jaar eerder, in 2017, nog 29 eurocent was (een stijging van 69%). Deze kostenstijging weerspiegelt de relatief hoge vaste kosten voor de chartale infrastructuur van winkels bij een afnemend gebruik van contant geld. Zo zijn de kosten van contant betalen in de periode 2017 – 2020 voor ondernemers met 14% (met circa 100 miljoen euro) gedaald, terwijl het gebruik van contant geld aan de kassa met bijna de helft is gedaald. De trend van een dalend gebruik van contant geld aan de kassa is al langere tijd geleden ingezet, met goedkeuring van het MOB gestimuleerd en door de coronacrisis en de in die context – achteraf bezien onnodige[43] – aanmoediging in winkels om contactloos te betalen, versterkt. De relatief hoge vaste kosten van contant geld drukken steeds zwaarder op het kleiner wordende aantal contante betalingen in winkels.

Tabel 2 Ontwikkelingen kosten toonbank-betalingsverkeer (contante- en pinbetalingen)

In euro

		2014	2017	2020
Kosten per contante transactie		0,25	0,29	0,49
Kosten per pinbetaling	Contactrijk	0,19	0,17	0,18
	Contactloos			0,17

41 DNB, nieuwsbericht "*Betere communicatie gewenst over acceptatie contant betalen*", 25 november 2021.

42 Panteia, in opdracht van Betaalvereniging Nederland en de Nederlandse toonbankinstellingen, "*Kosten van het toonbankbetalingsverkeer in 2020*", 30 november 2021.

43 De overheid heeft vanaf het begin van de coronapandemie aangegeven dat consumenten contant kunnen betalen. Zij volgde daarbij de lijn van het RIVM dat de kans op besmetting via het aanraken van producten of oppervlakten, waaronder contant geld, erg klein is.

3.3 Chartale infrastructuur

Banken besteden chartale dienstverlening vrijwel geheel uit

Een structurele verandering in de infrastructuur is dat de grootbanken hun chartale dienstverlening vrijwel geheel uitbesteden. Met Geldmaat[44] verdween de chartale dienstverlening uit de bankfilialen van bijna alle banken. Sinds maart 2021 is het niet meer mogelijk om bij een filiaal van een grootbank contant geld te bestellen. Afstorten en opnemen – het laatste meestal met een beperkte keuze van, in de regel, drie coupures – kan alleen via een automaat of waardevervoerder. Al langer verwerken de banken contant geld niet meer zelf, maar doen Geldmaat, dan wel waardevervoerders dit. Wel sturen de grootbanken als uitbestedende partijen en aandeelhouders Geldmaat aan, waarmee zij invloed houden op de door hen via Geldmaat aangeboden chartale diensten.

Ook in 2021 sloten de banken kantoren en brachten zij het aantal geldopnameautomaten verder terug (zie tabel 9 in bijlage 2). Begin oktober 2021 nam Geldmaat de laatste geldautomaten van de drie grootbanken over en eind 2021 was de migratie van deze automaten voltooid. In de filialen van de drie grootbanken staan sindsdien geen geldautomaten meer. Particuliere en zakelijke klanten kunnen terecht bij de Geldmaatautomaten voor het opnemen en storten van contant geld, of in één van 375 "*Geldmaat plus assistentie*"-locaties in winkels, waar de winkelmedewerker kan assisteren. Een voordeel van de overname van de automaten door Geldmaat is dat met name ondernemers niet meer gebonden zijn aan de afstortfaciliteiten van hun eigen bank en daardoor meer afstortmogelijkheden tot hun beschikking hebben dan voorheen.

Gewijzigde mix van afstortautomaten en minder muntautomaten

Medio 2021 besloten de banken en Geldmaat om de mix van afstortautomaten te wijzigen. In 2018 was afgesproken[45] dat Geldmaat 1.150 recycle-automaten voor het opnemen en storten van losse bankbiljetten,

44 In 2017 besloten ABN AMRO, ING en Rabobank hun contant geld-dienstverlening samen te voegen in de joint venture "Geldmaat". Dit om contant geld op langere termijn beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden. Daarmee ontstond één gezamenlijk netwerk van geldopname- afstort- en muntautomaten in plaats van drie afzonderlijke netwerken voor de eigen rekeninghouders (wel met onderling gastgebruik voor bankbiljetopname-automaten). Reden voor het initiatief was dat een gezamenlijk netwerk tot lagere exploitatiekosten leidt door de automaten die naast of relatief dichtbij elkaar staan, weg te halen (te "ontdubbelen"). Door ook enkele automaten te plaatsen op nieuwe plekken en te investeren in de veiligheid kunnen de banken een goed bereikbaar en veilig netwerk aanbieden. De migratie naar een gezamenlijk netwerk was voor bankbiljetopname- en afstortautomaten – zij het circa een jaar vertraagd – eind 2021 nagenoeg afgerond. De migratie van muntautomaten, die later begon, was eind 2021 minder ver gevorderd (zie tabel 3).

45 Zie tabel 3 in "*Naar een nieuwe visie op contant geld in Nederland - Eindrapportage van de MOB Task Force Herziening standpunt contant geld*", mei 2020.

620 sealbagautomaten[46] en 883 muntopname/uitgifte-automaten zou plaatsen. In plaats daarvan worden – zoals in het Convenant Contant Geld (zie paragraaf 3.6) afgesproken – 1.300 recycle- en 450 sealbagautomaten geïnstalleerd. Volgens de drie grootbanken levert dit een betere spreiding op, is het per saldo goedkoper en beter geëquipeerd voor de toekomst. Daarnaast is, omdat het gebruik van muntautomaten de laatste jaren is gedaald, het beoogde aantal Geldmaat-muntautomaten teruggebracht van 883 naar 717 stuks, met niet meer dan twee muntautomaten per locatie. De meeste muntautomaten worden in bouwmarktvestigingen van Gamma en Karwei geplaatst. Zo wil Geldmaat een afdoende landelijke spreiding van muntautomaten realiseren. Tabel 3 geeft de stand van zaken van de Geldmaatmigratie per einde 2021 weer.

Tabel 3 Status transitie naar Geldmaat (migratieproject)

Aantallen automaten

	Einddoel (gewijzigd[48])	Status ultimo 2021
Opnameautomaten	3.850	3.845
Stortingsautomaten	1.750	1.753
waarvan stortingsautomaten (onverpakt storten)	1.300	1.297
waarvan sealbagautomaten (verpakt storten)	450	456
Muntautomaten	717	594
waarvan storten	547	436
waarvan opnemen	170	158

Bron: Geldmaat

Plofkraken

De vrees voor plofkraken – met schade- en letselrisico voor omwonenden en passanten – bemoeilijkte voor Geldmaat de zoektocht naar locaties voor nieuwe, of te vernieuwen, geldautomaten, met name in stedelijke gebieden. Niettemin daalde het aantal plofkraken in Nederland verder tot 20 stuks in 2021 (2020: 42, 2019: 95). Dat lijkt het resultaat van een combinatie van eerder ingezette maatregelen, zijnde een effectieve ontwaarding van de buit, verplaatsing en nachtsluiting van geldautomaten en continuering van opsporing en vervolging van daders, mede dankzij intensieve publiek-private samenwerking. Als gevolg van deze maatregelen verlegden plofkrakers uit Nederland een deel van hun activiteiten naar het buitenland, voornamelijk Duitsland. Vooral in de grensregio's met Nederland is er in Duitsland de laatste jaren een forse stijging van het aantal plofkraken zichtbaar.[48]

In januari 2021 werden alle circa 500 nog werkende sealbagautomaten tijdelijk gesloten op advies van de politie, nadat sinds april 2020 al een groot deel van dit type automaten om veiligheidsredenen buiten gebruik was gesteld. Daarop verwezen banken en Geldmaat ondernemers naar de automaten waar losse bankbiljetten kunnen worden afgestort en de afstortservice van waardevervoerders. Aanleiding voor de sluiting vormde een nieuwe manier van plofkraken, waarbij niet-ontplofte explosieven in de sealbagautomaat een gevaar vormen voor gebruikers, waardevervoerders en passanten. Na invoering van een structurele oplossing, waaronder een voor ondernemers vereiste vooraankondiging via de online bankomgeving als zij geld willen afstorten, kon Geldmaat de sealbagautomaten stapsgewijs heropenen; van 40 stuks eind januari, naar 250 stuks in maart en 460 stuks eind 2021. De retailers ervoeren de tijdelijke sluitingen als (zeer) hinderlijk, omdat zij daardoor hun contante opbrengsten niet – of met langere reistijden – konden afstorten.[49]

Bereikbaarheid van geldopnameautomaten en afstortfaciliteiten

De landelijke dekking van geldopnameautomaten bleef op peil. Eind 2020 werd voor 99,54% van de huishoudens de in het MOB afgesproken bereikbaarheidsnorm dat geldopnameautomaten niet verder dan 5 kilometer hemelsbreed te vinden zijn, gehaald.[50] Medio 2019 was dat percentage nagenoeg hetzelfde (99,50%), ondanks dat het aantal geldopnameautomaten verder daalde (zie tabel 9 in bijlage 2). De dekking van geldopnameautomaten met spraakfunctie, die mensen met een visuele beperking helpt om die zelfstandig te kunnen bedienen[51], is snel toegenomen, van ruim 32% medio 2019 naar bijna 93% ultimo 2020. Dat komt omdat de Geldmaatautomaten standaard met spraakfunctie zijn uitgerust.

46 Bij een sealbagautomaat kan een ondernemer bankbiljetten verpakt in een speciale plastic zak (een "sealbag") afstorten en laten bijschrijven op zijn zakelijke betaalrekening. De ondernemer moet hiervoor een sealbagcontract met zijn bank afsluiten.

47 Deze wijziging betreft de mix van afstort- en muntautomaten.

48 Bunderskriminalamt, "*Angriffe auf Geldautomaten Bundeslagebild 2020*", 15 juni 2020.

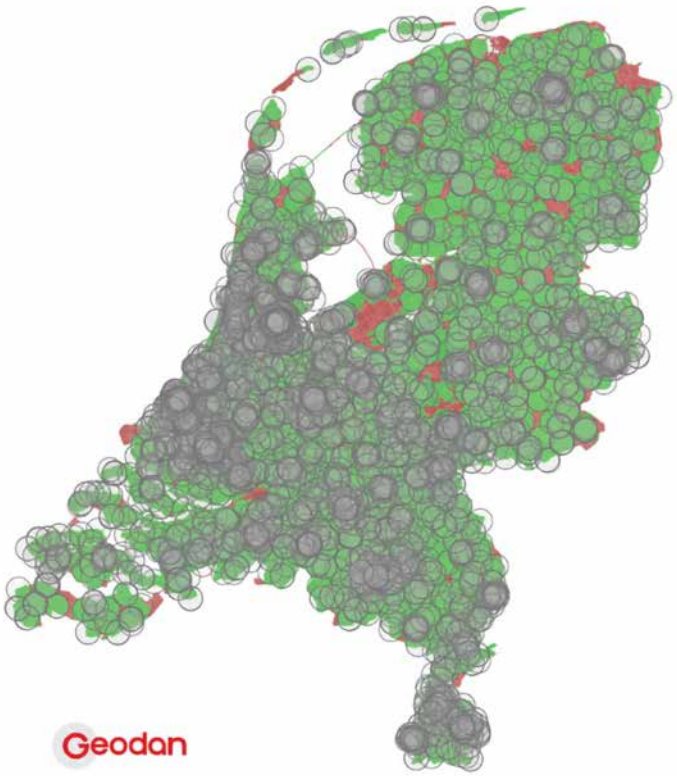
49 Zie voetnoot 40.

50 MOB, "*Bereikbaarheidsmonitor 2021 - De bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten*", mei 2021.

51 De gebruiker kan zijn meegebrachte koptelefoon of 'oortjes' in de automaat steken, waarmee de spraakfunctie geactiveerd wordt.

Figuur 5 Bereikbaarheid van geldopnameautomaten van 99,54%

Ultimo 2020



Toelichting: De kaart geeft de bereikbaarheid van geldopnameautomaten per 6-positie postcodegebied weer. In de groen en grijs gekleurde gebieden zijn een of meer geldopnameautomaten aanwezig. Een gebied is rood gekleurd als het geografische midden ervan hemelsbreed meer dan vijf kilometer verwijderd is van de dichtstbijzijnde geldautomaat

Voor afstortfaciliteiten was de gemeten dekking ultimo 2020 93,51% (medio 2019: 96,82%), zij het dat ondernemers nu elke Geldmaat-afstortautomaat kunnen gebruiken (gastgebruik) in plaats van enkel die van de eigen bank. Het berekende dekkingspercentage houdt overigens geen rekening met dat een deel van de afstortfaciliteiten tijdelijk gesloten was vanwege (de vrees voor) plofkraken.

Ondernemers ontevreden over contante betaaldiensten

De waarderingscijfers van ondernemers voor de bereikbaarheid van contante betaaldiensten zijn ten opzichte van 2016 relatief sterk afgenomen (zie tabel 5). Dat is vooral te wijten aan de sluiting van bankkantoren en (veelal tijdelijke) sluiting van afstortfaciliteiten, personele tekorten in het waardevervoer en de vertraagde migratie van geldopname-, afstort- en muntautomaten van de drie grootbanken naar Geldmaat. Hoewel ondernemers dankzij de Geldmaatmigratie niet meer gebonden zijn aan enkel de afstortfaciliteiten van hun eigen bank, waarderen zij de afstortfaciliteiten als onvoldoende.[52]

Tabel 5 - Waardering van ondernemers voor de bereikbaarheid van chartale betaaldiensten

2013, 2016 en 2021, schaal van 0 (nihil) tot 10 (uitmuntend)

	2013	2016	2021
Afstortfaciliteiten van het bankfiliaal	7,2	7,1	4,7
Afstortfaciliteiten van Geldmaat[53]	6,9	7,2	5,4
Wisselgeld ophalen bij het bankfiliaal[54]	6,8	6,7	4,2
Ondersteuning afstortfaciliteiten	Niet berekend		4,6

In het najaar van 2021 benadrukte het MOB dat de beschikbaarheid en bereikbaarheid bovenstaande chartale diensten verbetering behoeven. De betrokken partijen hebben afspraken daarover vastgelegd in het Convenant Contant Geld (zie paragraaf 3.6). Om te bepalen of de verbeteringsinspanningen het gewenste effect hebben, vervroegt het MOB het eerstvolgende ondernemersonderzoek van de Bereikbaarheidsmonitor – dat eigenlijk pas in 2024 weer op de rol zou staan – naar de zomer van 2022 en zal de resultaten daarvan in zijn Najaarsoverleg 2022 bespreken.

52 Zie voetnoot 40.
53 Tot en met 2016 was dit "*Afstortfaciliteiten buiten het bankkantoor*", dat wil zeggen in een automaat van de bank in de buitengevel van het bankfiliaal.
54 De mogelijkheid om bij het bankfiliaal wisselgeld op te halen, is in 2021 bij de drie grootbanken afgeschaft en vervangen door (Geldmaat)-faciliteiten buiten de bankfilialen.

Tabel 4 - Bereikbaarheid geldopnameautomaten en afstortfaciliteiten

2016 – 2020, dekkingspercentages op basis van de 5 kilometer hemelsbreed-norm, gemeten naar 6-positie postcodegebied, in procenten

	2016	2017	2018	2019	Medio 2020	Ultimo 2020
Geldopnameautomaten	99,63	99,58	99,55	99,50	99,51	99,54
met spraakfunctionaliteit	Niet gemeten			32,48	90,99	92,59
Afstortfaciliteiten	97,18	96,97	96,91	96,82	94,91	93,51

Stijgende tarieven en beperktere dienstverlening

In 2021 hebben de grootbanken verschillende tarieven voor opnames en/of storten van contant geld ingevoerd of bestaande tarieven verhoogd, zowel voor consumenten als ondernemers. De banken geven aan dat deze tariefsverhogingen nodig zijn vanwege hun extra controles in het kader van het voldoen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Een van de grootbanken vroeg in 2021 aan ondernemers in specifieke bedrijfstakken, waaronder de tweedehandsautohandel, om het gebruik van grote hoeveelheden contant geld te beperken en kondigde aan vanaf oktober 2021 geen sealbag-stortingen voor deze bedrijfstakken meer te verwerken. Eind 2021 meldde deze bank voorts om in 2022 afstortlimieten voor contant geld voor ondernemers in te voeren. Ook andere banken beperken het afstorten van contant geld voor bepaalde bedrijfstakken. Het dilemma hierbij is dat contant geld enerzijds wettig betaalmiddel is, maar het gebruik ervan anderzijds meer controles van de banken in Wwft-context vergt. Om meer duidelijkheid te creëren, heeft DNB op verzoek van banken en winkeliers in dat kader overwegingen (zie box 3) opgenomen in het Convenant Contant Geld.

3.4 Standpunten MOB

Al met al concludeerde het MOB in 2021 dat een goed functioneren van contant geld als betaalmiddel aan de kassa niet langer gegarandeerd is. Het MOB stelde eerder, in 2015, het wenselijk te vinden dat, ook al wordt er steeds vaker elektronisch betaald, contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed blijft functioneren. Dit houdt in dat consumenten gemakkelijk contant geld kunnen opnemen, dat winkels dit blijven accepteren en dat winkeliers hun contante ontvangsten gemakkelijk en tegen redelijke kosten kunnen (laten) bijschrijven op hun betaalrekening. Dat vergt een adequate chartale infrastructuur.

Het MOB vindt dat toonbankinstellingen de vrijheid moeten hebben om te bepalen welke betaalwijzen zij accepteren, maar dat de consument in principe keuzevrijheid heeft om zijn aankopen contant af te rekenen, tenzij de winkelier specifieke redenen heeft (zoals veiligheid) om dat niet te willen. Het MOB acht de weigering om contante betalingen te accepteren in situaties waarbij de winkelier beschikt over een zeker lokaal monopolie als onredelijk bezwarend. Het MOB verwacht nadrukkelijk dat overheids- en culturele instellingen en instellingen en bedrijven in en om de

Box 3 – Overwegingen bij nemen van maatregelen tegen witwassen en terrorismefinanciering

- Contant geld is een wettig betaalmiddel, waarvan het legitiem gebruik niet gehinderd moet worden. Onder 'legitiem gebruik' verstaat DNB onder meer transacties die geen criminele achtergrond hebben.
- Contant geld heeft een functie als oppotmiddel en een terugvalfunctie als het elektronische betalingsverkeer uitvalt.
- Het gebruik van contant geld kan onder omstandigheden een sterke indicator zijn van witwassen of terrorismefinanciering. Onder andere door de moeilijk te achterhalen herkomst heeft contant geld een inherent risico op witwassen en onderliggende gronddelicten zoals corruptie en fraude. De moeilijk te achterhalen bestemming maakt dat contant geld ook een inherent risico op terrorismefinanciering met zich brengt. Daarom vereist contant geld aangescherpte controle door betaaldienstaanbieders.
- Indicatoren die nadere aandacht vergen, zijn:
  - Het gebruik van ongebruikelijk grote bedragen;
  - Opmerkelijke patronen in betaalgedrag met contant geld (afstorten en opnemen);
  - Het gebruik van grote coupures;
  - Frequente transacties die kunnen duiden op het zogenoemde 'smurfen' (grote transacties verdoezelen door ze op te splitsen in meerdere kleinere transacties);
  - Transacties die niet passen bij het profiel van de betreffende klant.
- Genoemde zaken nopen tot nader onderzoek. Het blijft zo dat eventuele maatregelen ter beheersing van de integriteitsrisico's van het gebruik van contant geld moeten zijn gericht op individuele klanten.
- De categorie waartoe een klant behoort, kan eveneens een signaal zijn om nader onderzoek te doen. Maar een klantgroep categoraal uitsluiten van contante transacties is in beginsel geen passende maatregel en kan duiden op een tekortschietend AML-beleid van de betreffende aanbieder.
- Het standaard tariferen van contante transacties is geen adequate anti-witwasmaatregel. Een dergelijke maatregel is niet klantspecifiek en kan daardoor zowel partijen raken die willen witwassen als partijen die legitiem gebruik maken van contant geld.

gezondheidszorg, contant geld blijven accepteren als zij directe betaling verlangen, tenzij wettelijk anders is bepaald. [55]

3.5 Onafhankelijk onderzoek naar toekomst chartale infrastructuur

Op advies van het MOB liet DNB in 2021 onafhankelijk, extern onderzoek verrichten naar de chartale infrastructuur. Doel daarvan was het definiëren en ontwerpen van een maatschappelijk efficiënte – ofwel veilige, bereikbare, duurzame, betrouwbare, bruikbare, robuuste en betaalbare – chartale infrastructuur op middellange termijn in Nederland bij een structureel laag gebruik van contant geld. Het onderzoek[56] werd medio 2021 afgerond. DNB heeft het rapport aan de minister van Financiën aangeboden[57] en de minister heeft het vervolgens aan de Tweede Kamer voorgelegd[58].

Het onderzoeksrapport voorziet een verdere daling van het gebruik van contant geld. Ook stelt het dat contant geld vooralsnog de enige terugvaloptie bij pinstoringen is, zij het slechts een gedeeltelijke mede doordat de chartale infrastructuur al is ingekrompen. Alternatieve elektronische betaalmethodes zoals iDEAL QR en offline pinnen (zie paragraaf 6.6) zijn en komen beschikbaar, maar bieden nog geen volwaardig alternatief totdat deze op grote schaal beschikbaar zijn. Daarnaast zijn mensen in kwetsbare groepen relatief vaak afhankelijk van contant geld als betaalmiddel. Zodra elektronische terugvalopties voor pinnen voldoende uitgerold zijn en geaccepteerd worden, kunnen de aan de chartale infrastructuur gestelde eisen opdat deze goed kan functioneren, worden aangepast. Daarnaast besteedt het rapport aandacht aan mogelijkheden om de chartale keten efficiënter in te richten en aan de kosten en bekostiging van de chartale infrastructuur. Tot slot bespreekt het rapport een aantal mogelijke beleidsmaatregelen om de ontwikkeling van de chartale infrastructuur desgewenst te sturen, variërend van niet-ingrijpen tot regulering, alsmede verschillende bekostigingsopties.

3.6 Opmaat naar het Convenant Contant Geld

Als vervolg op de uitkomsten van het hierboven omschreven externe onderzoek gingen de vier grote banken en Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van verschillende groepen consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB vanaf de tweede helft van 2021 met elkaar in gesprek om een Convenant Contant Geld overeen te komen. Het doel daarvan is om ervoor te zorgen dat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren, ook als er geleidelijk steeds meer elektronisch betaald wordt.

Op 7 april 2022 hebben genoemde partijen hun handtekening onder het Convenant Contant Geld[59] gezet. DNB heeft het Convenant aan minister Kaag van Financiën toegezonden[60], waarna de Minister het Convenant aan de Tweede Kamer heeft aangeboden[61]. Het Convenant bestaat uit afspraken die de partijen vrijwillig hebben gemaakt. Daarmee onderkennen zij dat een efficiënt, toegankelijk en veilig betalingsverkeer, inclusief het chartale deel daarvan, een publiek belang is. Zo vraagt het Convenant om nieuwe betaalvormen als alternatieve terugvalopties voor pinbetalingen (zie ook paragraaf 6.6), anders dan contant geld, omwille van de robuustheid van het toonbankbetalingsverkeer. Tegelijkertijd voorziet het Convenant erin dat als deze alternatieven geleidelijk worden ingevoerd, het aantal automaten voor het opnemen van bankbiljetten stapsgewijs kan worden verminderd zonder dat de vijf-kilometernorm voor de bereikbaarheid in het geding komt.

Een ander aspect van het Convenant houdt verband met de poortwachtersfunctie van de banken. Zij dienen op grond van onder meer de Wwft maatregelen te nemen die financieel-economische criminaliteit zoveel mogelijk voorkomen, zoals klantonderzoek, transactiescreening en -monitoring. Voor de banken geldt dat het omvangrijk gebruik van contant geld, vooral door hun zakelijke rekeninghouders en de klanten en relaties daarvan, risico's oplevert, meer intensieve controles (dan elektronische betalingen) vergt en relatief meer kosten met zich brengt. In dat licht heeft DNB op verzoek van de banken en de toonbankinstellingen overwegingen (zie box 3 in paragraaf 3.3) opgesteld en in het Convenant opgenomen voor de beheersing van deze risico's en maatregelen ten aanzien van contant geld.

55 Zie voetnoot 45.
56 McKinsey & Company, in opdracht van DNB (en het MOB), "*De toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland*", juni 2021.
57 DNB, aanbiedingsbrief "*De toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland*" aan de minister van Financiën, 30 juni 2021.
58 Kamerbrief van de minister van Financiën "*Aanbieding rapport 'De toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland'*", 6 juli 2021.
59 DNB, "*Convenant Contant Geld – Versie 1.0*", 7 april 2022.
60 DNB. Aanbiedingsbrief "*Convenant Contant Geld*" aan de Minister van Financiën, 7 april 2022.
61 Kamerbrief van de minister van Financiën "*Aanbieding Convenant Contant Geld*", 8 april 2022.

Een ander belangrijk onderdeel van het Convenant is de zogenoemde “freeze”. Dit is de toezegging van de banken en Geldmaat om voorlopig geen maatregelen te treffen, zoals tariefsverhogingen of volumebeperkingen, waardoor het opnemen of storten van contant geld voor particuliere en zakelijke klanten duurder, of anderszins ontmoedigd of belemmerd wordt. De toezegging van de banken is een tijdelijke, omdat de “freeze” wat de banken betreft afhankelijk is van de uitkomsten van een nieuw onderzoek naar het toekomstperspectief voor de chartale keten op lange termijn. Uiterlijk eind juli 2023, of eerder zodra politieke besluiten zijn genomen over de uitkomsten van dat onderzoek, zullen de deelnemers bezien of de “freeze” en andere onderdelen van het Convenant aanpassing behoeven. Tussentijds worden de convenantafspraken gemonitord via onderzoeken en periodieke rapportages. De resultaten daarvan kunnen worden besproken door de bij het Convenant betrokken partijen, bijvoorbeeld in het MOB.

De deelnemers aan het Convenant onderkennen dat naarmate het gebruik van contant geld verder afneemt, de vraag nadrukkelijker aan de orde komt hoe en in hoeverre het publieke belang van contant geld op lange termijn het beste kan worden geborgd (het hierboven genoemde “toekomstperspectief”). Afspraak is dat in opdracht van DNB en het ministerie van Financiën in 2022 hier onderzoek naar gedaan wordt. In dat kader zullen alle varianten voor de ordening en bekostiging van de chartale keten worden onderzocht, zowel meer publieke als meer private oplossingen (zie ook paragraaf 7.1). Het streven is dat dit onderzoek uiterlijk in februari 2023 wordt afgerond. Daarna kan de minister van Financiën advies uitbrengen aan de Tweede Kamer en kan besluitvorming plaatsvinden over de borging van het publieke belang, de marktordening en de bekostiging van de chartale keten.

4. Maatschappelijke efficiency

Een belangrijke taak van het MOB is het bijdragen aan de maatschappelijke efficiency van het betalingsverkeer. In 2021 had het MOB in dat kader aandacht voor het aan de Nederlandse toonbank kunnen betalen met internationale debitcards, het overstappen van betaalrekening, de aanpak van IBAN-discriminatie, het bij betalen digitaal identificeren en authentiseren, het gebruik van de debit- en creditcard als OV-vervoersbewijs en, ten slotte, het opheffen van de IBAN-omnummertool.

4.1 Betalen met internationale debitcards

Steeds vaker hebben toonbankinstellingen in ons land te maken met buitenlandse pashouders die met Debit Mastercard of Visa Debit willen betalen, in plaats van met de in ons land gangbare debitcardmerken Maestro of V PAY. Eind 2021 waren er wereldwijd meer dan 3,5 miljard Debit Mastercard en Visa Debit debitcards in omloop.[62] Ook in onze buurlanden en andere EU-lidstaten neemt de uitgifte van deze debitcards snel toe. Nederland wordt in dat kader steeds meer een uitzondering. Daarom worden op termijn de Maestro- en V PAY-passen ook in ons land vervangen door Debit Mastercard en Visa Debit.

Actieplan voor acceptatie aan de toonbank

Eind 2021 kon bij ongeveer de helft van de fysieke verkooppunten in ons land nog niet met Debit Mastercard of Visa Debit worden afgerekend. Daar moeten buitenlandse bezoekers met deze passen nog contant of met een ander betaalmiddel afrekenen. Dat is een van de redenen waarom er de laatste jaren extra geldopnameautomaten zijn geplaatst in souvenirwinkels, hotels en op andere plekken waar veel buitenlandse bezoekers komen. In 2019 riep het MOB de markt op om het elektronische toonbankbetalingsverkeer voor buitenlandse bezoekers beter te ontsluiten, zoals ook gebruikelijk is in ons omringende landen.

Betaalvereniging Nederland stelde in 2019, samen met acquirers[63] (waaronder banken), betaalverwerkers, betaalautomaatleveranciers en de kaartmaatschappijen, een actieplan op om bovengenoemd acceptatieprobleem op te lossen. Belangrijk aandachtspunt daarbij was dat in de Nederlandse betaalinfrastructuur Debit Mastercard- en Visa Debit-betalingen technisch gezien vooral werden verwerkt in combinatie met de acceptatie en verwerking van creditcards, waarbij acceptanten veelal het hogere creditcardtarief in rekening gebracht kregen. Om de acceptatie van Debit Mastercard en Visa Debit van die van creditcards (Mastercard en Visa) te ontkoppelen, waren (technische) aanpassingen in de betaalketen nodig, maar ook in de contracten tussen toonbankinstellingen en hun acquirers. Het MOB heeft de voortgang van het actieplan in 2021 regelmatig besproken.

In de eerste helft van 2022 zullen de acquirers hun nieuwe pakketproposities aan de markt (pinacceptanten) bekend maken. Om Debit Mastercard en Visa Debit los van creditcards te kunnen accepteren, is het voor de overgrote meerderheid van de toonbankinstellingen – die samen goed zijn voor circa 90% van de betaalautomaten – niet nodig om hun betaalautomaten te vervangen. Die betaalautomaten hebben alleen een software-aanpassing nodig, die op afstand kan worden uitgevoerd en waar winkeliers vrijwel niets van merken. In overleg met de Betaalvereniging hebben de betaalautomaatleveranciers ervoor gezorgd dat deze software-update in het eerste kwartaal van 2022 beschikbaar kwam. Publieksvoorlichting aan de kassa maakt ook deel uit van de gezamenlijke aanpak, waarbij de Betaalvereniging coördineert en ook Visa en Mastercard bijdragen. Naar verwachting kan eind 2022 bij veruit de meeste fysieke verkooppunten in ons land ook met Debit Mastercard en Visa Debit betaald worden. De Betaalvereniging informeert het MOB ook in 2022 over de vorderingen.

Uitgifte aan klanten

In de herfst van 2021 berichtte[64] Mastercard dat vanaf 1 juli 2023 de Maestro-passen ook in ons land stapsgewijs door Debit Mastercard-passen vervangen worden. Vanaf dan komen er geen nieuwe Maestro-betaalpassen meer bij. De pashouders hoeven niets te doen. Zodra hun Maestro-passen vervallen, ontvangen zij van hun bank automatisch een nieuwe Debit Mastercard-pas. Vooral buiten Europa kunnen Debit Mastercard-houders op veel meer plekken afrekenen dan nu met Maestro mogelijk is. Debit Mastercard-passen zijn, in tegenstelling tot Maestro-passen, ook geschikt om borg te betalen voor bijvoorbeeld huurauto's of in hotels. Daarnaast is de technologie achter Maestro niet ontworpen – en daardoor minder geschikt – voor het betalen van online aankopen. Debit Mastercard biedt daarnaast meer

62 Pin.nl, nieuwsbericht "*Maestro betaalpassen gaan vanaf medio 2023 met pensioen*", 21 oktober 2021.
63 Zie voetnoot 26.
64 Mastercard, bericht "*Waarom deze Maestro na 30 jaar met pensioen gaat*", 19 oktober 2021.

toepassingsmogelijkheden. Ook bij VISA is de trend dat kaartuitgevers in binnen- en buitenland overschakelen van V PAY naar Visa Debit.

Verwacht wordt dat criminelen bovengenoemde overgang aangrijpen om consumenten te misleiden door hen bijvoorbeeld te vragen om de te vervangen betaalpas op te sturen ("pas-opstuur-fraude"[65]). De NVB en de banken zullen consumenten daar voor waarschuwen, onder meer via de collectieve publiekscampagne Veilig Bankieren.

4.2 Overstappen van betaalrekening

Het aantal gebruikers van de Overstapservice – om van betaalrekening van de ene naar de andere bank te wisselen – is in 2021 wederom gedaald (zie tabel 6). Tussen de 10 tot 15% van de gebruikers van de Overstapservice zijn zakelijke partijen.

Het ministerie van Financiën had, naar aanleiding van een aanbeveling uit eerder DNB-onderzoek[66], in 2020 aan Betaalvereniging Nederland gevraagd om de Overstapservice verder te verbeteren en om deze dienst beter onder de aandacht van consumenten en bedrijven te brengen. In 2021 voerden de Betaalvereniging en de banken een verbetering door, waardoor het voor een overstapper niet meer nodig is om zelf al zijn betalers te informeren over het nieuwe rekeningnummer. De banken informeren nu, net zoals bij incasso's voor de begunstigden al het geval was, de betaler over het nieuwe betaalrekeningnummer. De banken hebben in dat kader hun internetbankieren en mobiele bank apps aangepast. Als bij het door de betaler invullen van het betaalrekeningnummer blijkt dat de begunstigde is overgestapt naar een andere bank, dan krijgt de betaler automatisch een bericht in beeld met het nieuwe rekeningnummer van de begunstigde. De betaler kan dan het rekeningnummer overnemen in de betaling en zijn adresboek laten aanpassen voor toekomstige overboekingen. Het bericht verschijnt altijd binnen de beveiligde online bankieromgeving en als onderdeel van de betaling.

Bedrijven en instellingen die grote hoeveelheden betaalopdrachten in bulkbestanden aan hun bank sturen, worden steeds vaker bij elke betaling naar een oud rekeningnummer geïnformeerd over het nieuwe rekeningnummer van de gebruiker van de Overstapservice. De bank stuurt de betaling door naar het nieuwe rekeningnummer en informeert de betaler zodat deze de eigen administratie aan kan passen en de volgende keer het nieuwe rekeningnummer gebruikt. De banken die hun zakelijke klanten deze dienst nog niet aanbieden, gaan dit in de loop van 2022 doen.[67]

Bij het (digitaal) openen van een nieuwe betaalrekening kan de consument inmiddels ook bij alle aan de Overstapservice deelnemende banken snel en gemakkelijk digitaal de aanvraag van de Overstapservice regelen. Daarnaast brengen de banken bij vrijwel elke aanvraag voor het openen van een nieuwe betaalrekening de Overstapservice prominent onder de aandacht. De systemen op de achtergrond zijn aangepast waardoor het verwerken van de Overstapservice-aanvragen sneller en efficiënter verloopt. Tot slot is de "look-and-feel" en inhoud van Overstapservice.nl vernieuwd.

Tabel 6 Gebruik van de Overstapservice

2016-2021, in duizendtallen

	2016	2017	2018*	2019	2020	2021
Aantal gebruikers	77	67	91	61	51	42

* In 2018 was het aantal overstappers door eenmalige sluiting van een aantal betaalrekeningen hoger dan in andere jaren. Bron: Betaalvereniging Nederland

65 Pas-opstuur-fraude begint altijd met phishing of telefonische spoofing. Via een valse brief, e-mail, tekstbericht of aan de telefoon wordt het slachtoffer misleid om zijn betaalpas per post op te sturen of aan iemand af te geven. Om aan de pincode van het slachtoffer te komen, moet het slachtoffer die zogenaamd opsturen per e-mail of sms of moet hij die opgeven op de (valse) website van zijn bank of op zijn telefoon, zogenaamd om in te loggen of om een nieuwe pincode aan te vragen.

66 DNB, "*Verlaging van overstapdrempels in het Nederlandse betalingsverkeer: geen nummerbehoud, maar aliasgebruik?*", 2 april 2020.

67 Op Overstapservice.nl is een schema te raadplegen dat laat zien welke banken aan de Overstapservice deelnemen en welke aanvullende diensten elke bank biedt.

De MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, wijzen hun achterban geregeld op het bestaan en de werking van de Overstapservice, waarbij zij in 2022 de nadruk leggen op de doorgevoerde verbeteringen. De Betaalvereniging stelt daar promotiemateriaal voor ter beschikking. Ook is de Betaalvereniging van plan om in de loop van 2022 een onderzoek onder gebruikers van de Overstapservice uit te laten voeren. Dit om het effect van de verbeteringen in de ogen van de gebruikers te toetsen en te onderzoeken of – en zo ja, hoe – de dienst verder kan worden geoptimaliseerd. De onderzoeksresultaten zullen in het MOB worden besproken.

4.3 Aanpak van IBAN-discriminatie

Als een bedrijf of andere instantie weigert om een betaalrekeningnummer te accepteren omdat deze afkomstig is uit een andere EER-lidstaat, dan kan er sprake zijn van IBAN-discriminatie. Bijvoorbeeld een Nederlands bedrijf dat enkel wil incasseren van Nederlandse betaalrekeningen en niet van betaalrekeningen die in andere EER-lidstaten zijn uitgegeven (en daarom een andere landcode dan "NL" in het IBAN hebben). IBAN-discriminatie is op grond van de SEPA-verordening verboden, aangezien dit het goede functioneren van SEPA ondermijnt. Het is een hardnekkig probleem, dat in de ene lidstaat meer speelt dan in de andere.[68]

In ons land is de bestrijding ervan begin 2020 bekrachtigd met de invoering via het wettelijke sanctieregime IBAN-discriminatie. DNB is daarmee als toezichthouder op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bevoegd om overtreders een last onder dwangsom of een boete op te leggen. Wetsovertreders krijgen een waarschuwing en drie maanden de tijd om klachten over IBAN-discriminatie adequaat te verhelpen, alvorens het sanctietraject wordt ingezet. Klachten over IBAN-discriminatie kunnen via het webformulier[69] op de DNB-website worden ingediend. In 2021 behandelde DNB 115 klachten over mogelijke IBAN-discriminatie (2020: 127). DNB onderzoekt bij elke klacht of deze onder het IBAN-discriminatieverbod van de SEPA-verordening valt. Spaarrekeningen en creditcards vallen er bijvoorbeeld buiten. Over het algemeen is er bij minder dan de helft van de klachten werkelijk sprake van IBAN-discriminatie. In de "Retail Payments Strategy" (zie paragraaf 2.3) benadrukt de Europese Commissie dat de nationaal bevoegde autoriteiten het verbod op IBAN-discriminatie actief moeten handhaven.

4.4 Digitaal identificeren en - authentiseren bij betalen

Dankzij de toenemende digitalisering is er steeds meer behoefte aan digitale middelen om de identiteit van iemand betrouwbaar te kunnen vaststellen, zeker ook bij het doen van online aankopen. Zo is het aantal iDIN-transacties[70] in 2021 met 33% gestegen ten opzichte van 2020, tot 10 miljoen transacties, vooral voor online identificatie maar bijvoorbeeld ook voor leeftijdscontrole.[71]

De Europese Commissie zet in op het interoperabel maken van nationale elektronische identiteitsbewijzen (eID's), zodat consumenten snel en gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot allerlei diensten en beter grip kunnen houden op hun persoonlijke data. Eind 2021 was het in ongeveer de helft van de EU-lidstaten mogelijk om het nationale e-ID ook in een andere lidstaat te gebruiken.[72] Als het lukt om e-ID's beter interoperabel te maken, zowel in het publieke als private domein, dan kan dit de innovatie en efficiëntie aanjagen, ook in betalingsverkeer. In de "Retail Payments Strategy" (zie paragraaf 2.3) geeft de Europese Commissie aan dat zij samen met de EBA zal onderzoeken hoe het gebruik van e-ID-oplossingen ingezet kan worden om ook aan de PSD2-vereisten rond SCA te voldoen bij het online inloggen op de betaalrekening en het doen van online betalingen.

Medio 2021 presenteerde de Europese Commissie een voorstel voor een Verordening Raamwerk Europese Digitale Identiteit[73], die, onder andere, lidstaten verplicht om minstens één "European Digital Identity Wallet" te introduceren. Die kunnen lidstaten in eigen beheer of onder mandaat uitgeven, of ze kunnen een onafhankelijk uitgegeven wallet erkennen. De wallet moet consumenten en bedrijven de mogelijkheid bieden om onder een hoog beveiligingsniveau hun elektronische identiteit én daaraan gelinkte attributen, zoals diploma's, bevoegdheden en digitale documenten, maar bijvoorbeeld ook (digitale) betaalpassen, zelf ter beschikking te stellen in online én offline transacties en in het publieke én private domein. Het gebruik van de wallet moet gratis zijn voor natuurlijke personen.

68 IBAN-discriminatie heeft diverse oorzaken. Zo kan het zijn dat bedrijven en instellingen hun wettelijke verplichtingen daaromtrent niet kennen. Ook kunnen zij technisch niet in staat zijn om IBAN's uit andere SEPA-landen in hun IT-systemen te accepteren. En sommige bedrijven en instellingen weigeren buitenlandse IBAN's uit angst voor kostbare en tijdrovende verhaalprocedures bij non-betaling. In ons land wordt IBAN-discriminatie nogal eens in de hand gewerkt door tekortschietende webformulieren die alleen Nederlandse (met prefix "NL") IBAN's accepteren.

69 Een link naar dat webformulier is hier te vinden.

70 iDIN is een dienst van de banken waarmee consumenten zich bij andere organisaties met de inlogmiddelen van hun eigen bank kunnen identificeren, inloggen, leeftijd bevestigen en/of ondertekenen.

71 Zie voetnoot 10.

72 Europese Commissie, "*Commission proposes trusted and secure Digital Identity for all Europeans - Questions and Answers*", 3 juni 2021.

73 Voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Verordening (EU) nr. 910/2014 betreffende een Europees kader voor een digitale identiteit (COM/2021/281 final).

Het MOB zal in 2022 de ontwikkelingen rond digitaal identificeren en authentiseren – in de context van het betalingsverkeer – monitoren en duiden. Wanneer gewenst, maakt het MOB zijn mogelijke gezamenlijke standpunten daarover kenbaar bij de daarvoor relevante Europese en Nederlandse instanties.

4.5 Gebruik van debit- en creditcard als OV-vervoersbewijs

Het MOB heeft zich in 2021 laten informeren over de uitrol van het met de contactloze betaalpas of creditcard kunnen reizen met het Openbaar Vervoer (OV). De OV-chipkaart krijgt een opvolger en er komen nieuwe betaalvormen bij. OV-reizigers kunnen de komende jaren steeds vaker in- en uitchecken met hun contactloze (plastic) betaalpas of creditcard en/of met hun smartphone of wearable, zoals een smartwatch, waarop een digitale versie van de betaalpas en/of creditcard staat.

Reizen met een betaalpas of creditcard werkt hetzelfde als de OV-chipkaart: de reiziger checkt in met de contactloze betaalpas of creditcard (plastic pas of smartphone of wearable) en start zijn reis. Bij het verlaten van het OV-vervoersmiddel checkt de reiziger op dezelfde wijze uit. De kosten van gemaakte reizen op een dag worden bij elkaar opgeteld en in de opvolgende nacht als één totaalbedrag afgeschreven; dat totaalbedrag kan de reiziger terugvinden in het betaaloverzicht van zijn bank of creditcardverstrekker. De reiziger kan zijn reisoverzicht straks ook via een nieuwe app of op een website raadplegen.

In 2019 is door de gezamenlijke OV-bedrijven, banken, creditcarduitgever ICS en Betaalvereniging Nederland een pilot uitgevoerd waarin het gebruik van de betaalpas of creditcard als treinvervoersbewijs in de praktijk is getest. De techniek bleek goed te werken en de reizigers waren enthousiast over het gebruiksgemak. Eind 2021 ondertekenden de betrokken partijen een samenwerkingsovereenkomst om de komende jaren reizen met de betaalpas of creditcard in het OV mogelijk te maken. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de behoeftes van reizigers met een beperking. Ook zullen buitenlandse bezoekers, die relatief veel drempels ervaren bij het kopen van een OV-vervoersbewijs, veel gemak ondervinden van het met hun betaalpas en creditcard kunnen reizen. In de loop van 2022 zullen alle OV-vervoerders in ons land de betaalpas en creditcard in de bus, tram en trein als vervoersbewijs accepteren. De gefaseerde landelijke uitrol is inmiddels gestart; vooralsnog alleen voor enkele reizen tegen vol tarief.

De komende tijd zal ook het reizen met korting en op abonnement met de betaalpas en creditcard mogelijk worden gemaakt.

4.6 Einde IBAN-omnummertool

Dankzij de wettelijke SEPA-invoering zijn de SEPA-landen sinds augustus 2014 over op het gebruik van het "International Bank Account Number" (IBAN), waarmee de gehanteerde land-specifieke rekeningnummersystematiek in die landen werd gestandaardiseerd. De via internet te raadplegen 'IBAN-Omnummertool' en de via de app stores te downloaden 'IBAN-tool' app – indertijd in opdracht van het MOB ontwikkeld – waren bedoeld als betrouwbare hulp voor het omzetten van oude binnenlandse bankrekeningnummers naar IBAN's.[74]

Inmiddels is het IBAN-gebruik ingeburgerd, zij het dat Nederlanders hun eigen IBAN (nog) lang niet altijd uit het hoofd kennen. Dat is op zich geen probleem, aangezien het IBAN op de betaalpas staat en ook eenvoudig via de mobiele bank app of het internetbankieren te raadplegen is. Het gebruik van de IBAN-Omnummertool en 'IBAN-tool' app bleek de laatste jaren verwaarloosbaar klein. Daarom besloot het MOB in november 2021 dat het tijd was om die op te heffen. De MOB-leden hebben op hun eigen websites – op die plekken waar nog verwezen werd naar de IBAN-Omnummertool en 'IBAN-tool' app – deze verwijzingen en linkjes verwijderd.

74 Wanneer een 'oud' (veelal 9- of 10-cijferig) binnenlands betaalrekeningnummer en de naam van de bijbehorende bank op de website of in de app werd ingevuld, gaf de omnummertool het overeenkomstige IBAN-rekeningnummer.

5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Een goede bereikbaarheid en toegankelijk zijn essentiële componenten voor een goed werkend betalingsverkeer en het maatschappelijk vertrouwen daarin. Het MOB vindt het belangrijk dat alle Nederlanders kunnen meedoen aan het betalingsverkeer van nu. Daarbij beseft het MOB zich dat de steeds verdergaande digitalisering – ook in het betalingsverkeer – niet voor iedereen een zegen is. In 2021 onderzocht het MOB hoe consumenten de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten ervaren. Op basis van de onderzoeksresultaten is het MOB gestart met de uitvoering van het actieplan "Toegankelijk Betalingsverkeer".

Ook had het MOB in 2021 aandacht voor de implementatie van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Daarnaast onderstreepte het MOB het belang van volwaardige alternatieven voor de Acceptgiro voor organisaties en consumenten die daar nog relatief afhankelijk van zijn. Tenslotte onderzocht het MOB wat ondernemers van de bereikbaarheid van betaaldiensten vinden.

5.1 Digitalisering niet voor iedereen een zegen

De toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer in ons land is over het algemeen goed, zo blijkt uit metingen van het MOB. Het aantal bankkantoren en geldopnameautomaten (zie tabel 9 en 10 in bijlage 2) is afgenomen, maar velen kunnen de dagelijkse bank- en betaalzaken naar tevredenheid digitaal afhandelen. Een groep Nederlanders – de overheid gaat uit van circa 2,5 miljoen[75] – kan echter niet of nauwelijks meekomen in de steeds verdergaande digitalisering. Een aanzienlijk deel van hen regelt de dagelijkse bank- en betaalzaken via papieren overschrijvingsformulieren, incassomachtigingen, Acceptgiro's en rekeningafschriften en al dan niet met hulp van bankmedewerkers of het gebruik van telefonisch bankieren. Het MOB vindt het belangrijk dat banken niet-digitale betaalmiddelen beschikbaar én betaalbaar houden, zo lang als dit nodig is.

75 Digitale Overheid, internetpagina "*Digitale inclusie*", bezocht op 22 maart 2022.

5.2 Bereikbaarheid van betaaldiensten voor consumenten

De Bereikbaarheidsmonitor 2021[76] laat zien dat de meeste consumenten de bereikbaarheid van betaaldiensten positief waarderen en tevredener zijn dan tijdens de vorige meting in 2016. De gemiddelde consument gaf, gevraagd naar de algemene tevredenheid over de bank- en betaaldiensten van zijn bank, een iets hoger rapportcijfer (een 7,7) dan in 2016 (7,6). Respondenten uit kwetsbare groepen geven echter een lager rapportcijfer, een 7,1 in 2021 tegen een 7,5 in 2016. Sommige kwetsbare groepen – zoals mensen met een fysieke of mentale beperking, ouderen, mensen die minder digitaalvaardig zijn en/of geen internet hebben, laagopgeleiden – geven aan een achteruitgang te ervaren in hun zelfstandigheid bij het uitvoeren van de dagelijkse bank- en betaalzaken[77]. Dat lijkt vooral samen te hangen met de verdergaande digitalisering van bank- en betaaldiensten en de sluiting van bankkantoren.

Het MOB vindt het belangrijk dat banken zich bewust zijn van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen – ook die uit de kwetsbare groepen – kunnen blijven deelnemen aan het betalingsverkeer. Banken proberen op verschillende manieren hun klanten die moeite ondervinden met de digitalisering te bereiken en te helpen[78]. Het MOB waardeert de inspanningen van de banken, maat ziet ook ruimte voor verbeteringen.

76 Zie voetnoot 50. De Bereikbaarheidsmonitor is een, in opdracht van het MOB uitgevoerd, onderzoek naar bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten en ondernemers. Het wordt elke drie jaar uitgevoerd, maar was in 2020 vertraagd door de coronapandemie. De monitor besteedt extra aandacht aan de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor de meer kwetsbare groepen in onze samenleving. De Bereikbaarheidsmonitor 2021 is, als gebruikelijk, door het MOB aan de minister van Financiën aangeboden, die de monitor vervolgens aan de Tweede Kamer heeft voorgelegd.

77 Het gaat daarbij om zaken als het openen van een betaalrekening, een betaalpas ontvangen en activeren, het opnemen en afstorten van contant geld, het verkrijgen van inzage in het saldo en de bij- en afschrijvingen en het geven van betaalopdrachten.

78 Zo geven verschillende banken, al dan niet in samenwerking met ouderenorganisaties, door het land cursussen om klanten die dat willen online bankieren te leren. Ook zetten sommige banken seniorencoaches in, of richten zij – als alternatief voor gesloten bankkantoren – bancaire servicepunten in bij bijvoorbeeld kantoorboekhandels of bibliotheken. Daarnaast betrekken banken geregeld mensen met een beperking in de ontwerpfase van nieuwe bank- en betaaldiensten, wat de toegankelijkheid van die diensten ten goede komt. Ook is de dekking van geldopnameautomaten met spraakfunctie, die mensen met een visuele beperking helpt om die zelfstandig te bedienen, de laatste paar jaar sterk gestegen (zie tabel 4 in paragraaf 3.3).

5.3 Actieplan "Toegankelijk Betalingsverkeer"

Naar aanleiding van de resultaten van het consumenten-onderzoek van de Bereikbaarheidsmonitor 2021 (zie paragraaf 5.2) stelde het MOB in mei 2021 het actieplan "Toegankelijk Betalingsverkeer" vast. Dat plan heeft als doel om de toegankelijkheid voor mensen uit kwetsbare groepen te verbeteren. Dit door de communicatie over – en bekendheid van – bestaande initiatieven van de banken voor kwetsbare groepen te verbeteren, maar ook om waar nodig de dienstverlening van banken via persoonlijke aandacht op lokaal niveau te stimuleren. Bijvoorbeeld via het met maatschappelijke organisaties inrichten van lokale servicepunten, zoals in bibliotheken. Samen met maatschappelijke organisaties worden de behoeftes van kwetsbare groepen geïnventariseerd en oplossingen bedacht waar die behoeftes nog onvoldoende door bestaande initiatieven worden afgedekt. Met de vaststelling van het actieplan hebben de banken en de consumentenorganisaties die de kwetsbare consumentengroepen in het MOB vertegenwoordigen, zich hieraan gecommitteerd. Het actieplan wordt in twee jaar tijd uitgevoerd.

In het Najaarsoverleg 2021 heeft het MOB de voortgang van de uitvoering van het actieplan besproken.[79] Zo is er bijvoorbeeld in Rotterdam een pilot gestart met de Openbare Bibliotheek waarbij de banken in samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties een deel van hun persoonlijke dienstverlening aanbieden, waaronder cursussen online bankieren. Het succes van de Rotterdamse pilot heeft ertoe geleid dat die wordt voortgezet in andere steden en regio's. Belangrijke eerste stappen zijn hiermee gezet, maar een groot deel van het werk uit het actieplan moet nog volgen. Zo zal in 2022 worden onderzocht of de betaaldiensten van de banken voldoende passend zijn voor de meer kwetsbare consumentengroepen. Bankmedewerkers, hulpverleners en lokale en nationale belangenorganisaties van de betreffende consumentengroepen gaan hierover met elkaar in gesprek. Daarnaast worden de onder het actieplan uit te voeren pilots geëvalueerd. Het MOB houdt in 2022 de vinger aan de pols bij de verdere uitvoering van het actieplan. In dat kader werkt de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB samen met de interbancaire Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) van Betaalvereniging Nederland.

79 DNB, nieuwsbericht "*Resultaten van de MOB-vergadering 25 november 2021*".

5.4 Implementatie Europese toegankelijkheidsrichtlijn

Voor betaaldienstaanbieders gelden er, voor wat de toegankelijkheid van hun diensten betreft, wettelijke kaders. Dat zijn de "Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte", het "Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap" en de medio 2019 gepubliceerde Europese toegankelijkheidsrichtlijn ("European Accessibility Act")[80]. Laatstgenoemde schrijft algemene toegankelijkheidscriteria voor een breed palet aan producten en diensten voor om die voor personen met een beperking te verbeteren. Daarmee geeft Europa uitvoering aan eerder genoemd VN-verdrag. De in de Europese toegankelijkheidsrichtlijn omschreven algemene toegankelijkheidscriteria gelden ook voor geld- en betaalautomaten en online bankdiensten zoals internetbankieren en mobiele bank apps. Op 28 juni 2022 moeten de EU-lidstaten deze richtlijn in hun nationale wetgeving hebben geïmplementeerd. Drie jaar later, op 28 juni 2025, moeten partijen aan de betreffende bepalingen voldoen. Het MOB draagt waar nodig bij aan een goede implementatie van de richtlijn in de Nederlandse wetgeving. In december 2021 is de "Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten" ter publieke consultatie voorgelegd[81] en waarop verschillende MOB-partijen hun reactie hebben ingediend.

5.5 Volwaardige alternatieven voor de Acceptgiro

Als toegelicht in paragraaf 1.3 houdt de Acceptgiro als betaalmiddel per 1 juni 2023 op te bestaan. Sommige mensen – waaronder een deel van de senioren – gebruiken de Acceptgiro nog regelmatig. Belangrijk is dat ook zij kunnen overstappen naar voor hen passende alternatieven. Voor organisaties die nog Acceptgiro's uitsturen, is dat met name relevant voor de goede doelen in het kader van hun fondsenwerving. Daarom is begin 2022, gecoördineerd door Betaalvereniging Nederland, een tijdelijke werkgroep in het leven geroepen. Daarin nemen, onder andere, de Betaalvereniging die namens Currence de uitfasering van de Acceptgiro begeleidt, de voorzitter van de MOB WTB en brancheorganisatie Goede Doelen Nederland[82] deel. De werkgroep onderzoekt alternatieven voor het gebruik van de Acceptgiro bij donaties en werkt deze uit. Voor mensen die niet online

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

81 Deze consultatie liep tot en met 25 februari 2022 en kan hier worden ingezien.

82 Goede Doelen Nederland wordt in het MOB vertegenwoordigd door de Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie.

bankieren, wordt bekeken of bestaande papieren alternatieven, zoals de eenmalige incassomachtiging, specifiek in het kader van de fondsenwerving worden aangepast. Ook verkent de werkgroep hoe partijen elkaar kunnen ondersteunen bij de overgang naar de beschikbare alternatieven voor de Acceptgiro.

5.6 Bereikbaarheid van betaaldiensten voor ondernemers

Het ondernemersonderzoek van de Bereikbaarheids-monitor 2021[83] laat zien dat, vergeleken met de vorige meting in 2016, de bereikbaarheid van alle gemeten betaaldiensten in de beleving van ondernemers is afgenomen. De mate waarin verschilt per betaaldienst. Zo wordt de online zakelijke betaaldienstverlening door ondernemers nog steeds relatief positief gewaardeerd, maar worden contant geld-diensten, zoals contant geld opnemen, afstorten en wisselen, laag tot zeer laag gewaardeerd. De tabel hiernaast geeft de waardering van ondernemers voor de bereikbaarheid van betaaldiensten weer, zonder die van chartale diensten die reeds in tabel 5 van paragraaf 3.3 zijn toegelicht.

Tabel 7 - Waardering bereikbaarheid betaaldiensten ondernemers (exclusief chartale diensten)

2013, 2016 en 2021, schaal van 0 (nihil) tot 10 (uitmuntend)

	2013	2016	2021
Bereikbaarheid algemeen	7,3	7,0	5,8
Zakelijke diensten via het bankfiliaal	7,7	7,0	5,8
Zakelijke diensten via de klantenservice	6,9	7,1	6,3
Zakelijke diensten via internet- en/of mobielbankieren	7,9	7,6	7,4

83 Zie voetnoot 40. Het MOB heeft de Bereikbaarheidsmonitor 2021 voor ondernemers, net als die voor consumenten, aan de minister van Financiën aangeboden die de monitor vervolgens aan de Tweede Kamer heeft voorgelegd.

6. Veiligheid en betrouwbaarheid

Veilig en betrouwbaar kunnen betalen, zijn essentiële voorwaarden voor publiek vertrouwen in het betalingsverkeer. Dat vertrouwen bleef ook in het tweede jaar van de coronapandemie overeind.[84] In 2021 besteedde het MOB aandacht aan de door betaaldienstgebruikers geleden schade als gevolg van fraude in het betalingsverkeer. Daarbij kwam ook het coulancebeleid van de banken richting de gedupeerden aan bod, alsmede de noodzaak van voorlichting en het hanteren van een integrale aanpak om fraude in het betalingsverkeer tegen te gaan.

Daarnaast had het MOB oog voor de beschikbaarheid van het elektronische betalingsverkeer. Het MOB onderstreepte daarbij het belang om over elektronische terugvalopties aan de kassa te beschikken, mochten zich – ondanks de robuustheid van pinnen – tóch grote pinstoringen voordoen.

6.1 Fraude in het betalingsverkeer toegenomen, vooral door online oplichting

Bij fraude in het betalingsverkeer kan onderscheid gemaakt worden tussen fraude in de *bankomgeving* en fraude in de *klantomgeving*. De fraude vindt steeds vaker plaats in de klantomgeving. Daarbij verzinnen criminelen telkens nieuwe manieren om fraude te plegen en proberen zij het vertrouwen te winnen zodat mensen betalingen uitvoeren. Om dat vertrouwen te winnen, maakt de crimineel gebruik van "social engineering". Dat houdt in dat criminelen misbruik maken van menselijke eigenschappen zoals nieuwsgierigheid, vertrouwen en angst om vertrouwelijke informatie van iemand los te krijgen.

Fraude in de bankomgeving

Bij fraude in de bankomgeving krijgt de crimineel, door bijvoorbeeld phishing[85], toegang tot de online bankieromgeving van het slachtoffer, inclusief autorisatiecodes. Vervolgens geeft de crimineel opdracht tot de frauduleuze transactie(s). Bekende voorbeelden zijn fraude met internetbankieren, met gestolen betaalpassen en met (gegevens van) creditcards. De gezamenlijke fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen (debitcards) en "Card-Not-Present" (CNP)-fraude[86] bij online creditcardbetalingen liet in 2021 een daling zien naar 14,9 miljoen euro (2020: 22,4 miljoen euro) (zie figuur 6). Vooral de forse daling van de fraudeschade als gevolg van gestolen en verloren betaalpassen is

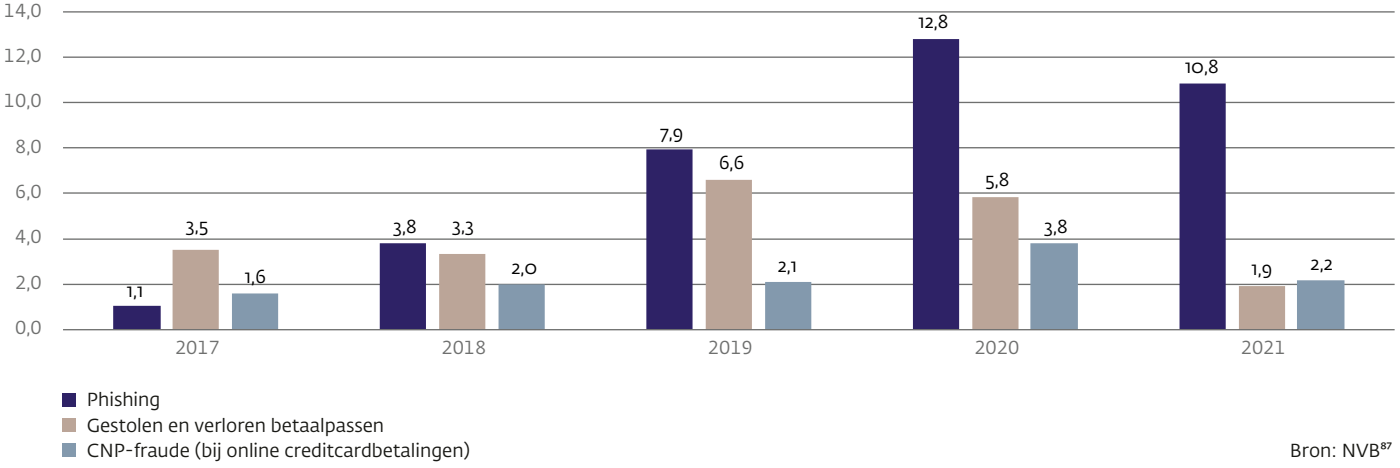
84 Zie voetnoot 1.

85 Bij phishing sturen oplichters het slachtoffer een e-mail die erg lijkt op een bericht van de bank of ander bekend bedrijf. In de e-mail wordt het slachtoffer bijvoorbeeld gevraagd om op een link te klikken. Het slachtoffer komt dan op een nepwebsite die erg lijkt op de site van de bank of het bedrijf. Daar wordt het slachtoffer meestal gevraagd om zijn gegevens en beveiligingscodes in te vullen. Als het slachtoffer op een link of bijlage in de e-mail klikt, dan kunnen oplichters ook "malware" (schadelijke software) op de computer, tablet of telefoon van het slachtoffer installeren, zonder dat het slachtoffer dat doorheeft. Zo kunnen oplichters toegang krijgen tot de persoonlijke gegevens of zelfs de bankzaken van het slachtoffer.

86 CNP-fraude wordt gepleegd via online (credit)cardbetalingen, of – in mindere mate – via creditcardbetalingen per telefoon of post. Het is daarmee een frauduleuze betaling waarbij de kaart niet fysiek wordt aangeboden aan de winkelier voor een visuele controle. In de regel vindt CNP-fraude plaats nadat een creditcard of informatie op de creditcard is gestolen (naam, kaartnummer en driecijferige statische kaartbeveiligingscode op de achterkant) of gekocht – nadat de betreffende creditcardinformatie eerder via een hack was buitgemaakt – op bijvoorbeeld het dark web.

Figuur 6 Fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en CNP-fraude

2017-2021, in miljoen euro



Bron: NVB[87]

opvallend. Dat kan deels verklaard worden door de hogere limieten voor contactloze pinbetalingen waarbij geen pincode ingetoetst hoeft te worden (zie paragraaf 1.1). Daardoor is er minder kans op "shouldering" waarbij de crimineel over de schouder van het slachtoffer meekijkt als die zijn pincode intoetst. Dankzij de onder PSD2 verplichte invoering van sterke klantauthenticatie (SCA) bij online kaartbetalingen – in Nederland betrof dit vooral online creditcardbetalingen (zie paragraaf 2.1) – daalde de CNP-fraudeschade naar 2,2 miljoen in 2021 (2020: 3,8 miljoen euro).

Fraude in de klantomgeving

Bij fraude in de klantomgeving geeft de klant onbewust of onder valse voorwendselen zélf opdracht tot het uitvoeren van de betaling. Dit is bijvoorbeeld het geval bij internetoplichting via een online markplaats, bij factuurfraude, bij hulpvraagoplichting[87] en bij bankhelpdeskfraude[88]. Vooral de forse stijging in opgetreden schade door bankhelpdeskfraude is opvallend. In 2021 bedroeg die 47,6 miljoen euro, een stijging van ruim 78% ten opzichte van het jaar ervoor (2020: 26,7 miljoen euro). De gemiddelde schade per slachtoffer lag in 2021 rond de 5.500 euro. Vóór 2020 kwam deze fraudevorm nog amper voor.

Er zijn meerdere oorzaken waardoor de schade door fraude in de klantomgeving in 2021 en 2020 een stuk hoger lag dan in voorgaande jaren. Door de coronapandemie is het leven zich nog meer online af gaan spelen. Daar spelen fraudeurs op in door hun potentiële slachtoffers ook online te bereiken. Valse berichten en valse websites van fraudeurs zijn beter en overtuigender geworden, zonder taal- en opmaakfouten. Met een schat aan persoonsgegevens afkomstig uit datalekken, van online marktplaatsen en sociale media kunnen criminelen hun slachtoffers overtuigend bedriegen. Ook kunnen zij de software en hulpmiddelen voor phishing en spoofing[89] relatief gemakkelijk en goedkoop online aanschaffen. Dat digitale gereedschap wordt ook steeds makkelijker in het gebruik.

87 Via WhatsApp, Facebook, Instagram en SMS versturen oplichters op grote schaal valse berichten die door vrienden of familie verstuurd lijken te zijn en waarin de ontvangers gevraagd worden om met spoed geld voor te schieten (ook wel "vriend-in-nood"-oplichting).

88 Aan de telefoon doen oplichters zich voor als bankmedewerkers die bankklanten zo ver krijgen om bijvoorbeeld hun banksaldo zogenaamd veilig te stellen op een "kluisrekening" of om hun bankpas af te geven.

89 Bij spoofing neemt een oplichter digitaal een andere identiteit aan met een telefoonnummer, e-mailadres, website of IP-adres. Zo kan een oplichter het slachtoffer bellen met het 'echte' telefoonnummer van zijn bank. De slachtoffer denkt de eigen bank aan de telefoon te hebben, maar in werkelijkheid is het de oplichter die zich voordoet als bankmedewerker van bijvoorbeeld de fraude-afdeling.

Nieuwe frauderapportage-eisen voor betaaldienstaanbieders

Sinds 2020 gelden er nieuwe, onder PSD2 vastgestelde, frauderapportage-eisen voor banken en andere betaaldienstaanbieders. Vanwege opstartproblemen in de aanlevering van deze fraudedata zijn er op moment van schrijven nog slechts beperkte en voorlopige fraudecijfers voor een deel van de EU-lidstaten beschikbaar.[90] De ECB en de EBA willen in de loop van 2022 meer robuuste en volledige fraudecijfers publiceren.

6.2 Coulancebeleid banken voor slachtoffers bankhelpdeskfraude

De banken besloten eind 2020 om de door consumenten geleden schade door bankhelpdeskfraude gecombineerd met telefonische spoofing uit coulance en met terugwerkende kracht vanaf 2020 te vergoeden. Het MOB sprak haar steun uit voor het door de banken in dat kader overeengekomen coulance-afwegingskader[91]. Banken vergoeden de schade als er aantoonbaar en overtuigend misbruik is gemaakt van de naam of het telefoonnummer van de bank. Het slachtoffer moet aangifte hebben gedaan bij de politie en een kopie van het proces-verbaal daarvan aan de bank verstrekken. Daarnaast wordt de klant slechts eenmaal voor deze fraudevorm vergoed. Om tot coulance over te gaan, toetsen banken iedere zaak op basis van de feiten en omstandigheden. In november 2021 attendeerde de minister van Financiën, naar aanleiding van Kamervragen[92], de banken er nogmaals op om het coulancekader ruimhartig te hanteren. In 2021 hebben de banken 92% van de betreffende door hun klanten geleden schade vergoed.

6.3 Voorlichting en integrale aanpak

Veilig kunnen betalen is de belangrijkste factor voor publiek vertrouwen in het betalingsverkeer. Dat vertrouwen kan onder druk komen te staan als de fraude in het elektronische betalingsverkeer blijft toenemen. Daarom vindt het MOB het belangrijk dat dit een halt wordt toegeroepen.

Via gerichte publieksvoorlichting van de banken en Betaalvereniging Nederland wordt geprobeerd het gedrag van consumenten en ondernemers te beïnvloeden om hen weerbaarder te maken tegen actuele fraudevormen in het betalingsverkeer. Ook in 2021 gaven de banken

90 EBA, "*Discussion Paper on the EBA's preliminary observations on selected payment fraud data under the Payment Services Directive*" (EBA/DP/2022/01), 17 januari 2022.

91 NVB, "*Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)*", 2 juni 2021.

92 Beantwoording Kamervragen van het lid Van Nispen (SP) over onduidelijkheid bij de gemaakte afspraken door banken inzake het vergoeden van spoofingfraude, 3 november 2021.

en de Betaalvereniging deze voorlichting, op radio en TV, in kranten en tijdschriften, via sociale media en (de banken) in direct contact met klanten. De MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, hebben hun achterban ook in 2021 over actuele fraudevormen voorgelicht.[93]

Online oplichtingspraktijken, waaronder bankhelpdeskfraude en hulpvraagoplichting, vormen een breed maatschappelijk probleem. Hiertegen kan vooral in gezamenlijkheid, mét alle betrokken publieke en private partijen, een vuist worden gemaakt. Het MOB vindt het belangrijk dat de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector, internetbedrijven en betaalinstellingen erin slagen vaart maken met deze integrale aanpak en volgt de voortgang.

6.4 Aantal valse eurobiljetten stabiel

In 2021 bleef het aantal valse eurobiljetten dat in Nederland uit circulatie werd gehaald (26.100 stuks) ongeveer hetzelfde als in 2020 (zie tabel 8). Vergeleken met de 28 miljard echte eurobiljetten die wereldwijd in omloop zijn, is de kans op het aantreffen van een vals biljet klein. Het 50 eurobiljet is in Nederland nog steeds het meest aangetroffen vervalste biljet, maar het aantal ervan is sinds 2015 gestaag gedaald. Het aantal vervalste 20 eurobiljetten is in 2021 iets toegenomen. Dat geldt ook voor de aangetroffen valse 200 eurobiljetten. Deze laatste betreft vervalsingen van lage kwaliteit die goed te herkennen zijn omdat ze geen, tot een zeer beperkte, imitatie van de echtheidskenmerken hebben. Het handmatig controleren van bankbiljetten met de "voel-kijk-kantel"-methode[94] kan snel en eenvoudig door bijvoorbeeld het watermerk en hologram te checken. Winkeliers gebruiken daarnaast steeds vaker detectieapparaten die door de ECB zijn gecertificeerd. [95]

93 Onder meer door in eigen nieuwsberichten, artikelen en dergelijke naar Veiligbankieren.nl te verwijzen. Veiligbankieren.nl is het gezamenlijke online voorlichtingsplatform van banken over fraude en veiligheid.

Tabel 8 – Jaarlijks aangetroffen valse eurobiljetten

2017-2021, aantal stuks

	2017	2018	2019	2020	2021
Nederland	43.200	38.900	38.900	25.500	26.100
Wereldwijd[96]	694.000	563.000	559.000	460.000	347.000

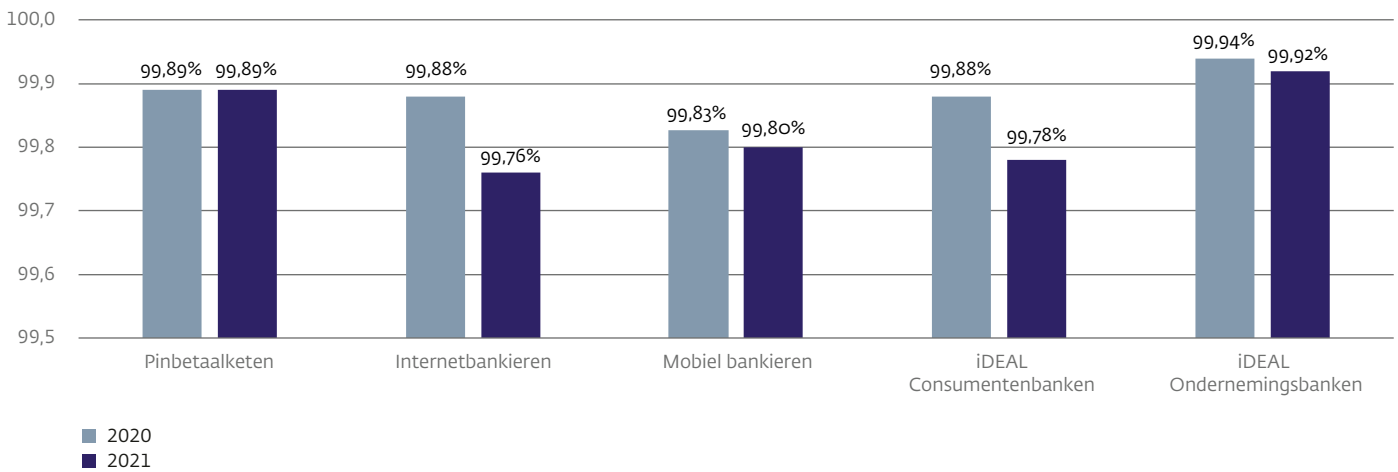
6.5 Beschikbaarheid van pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL[97]

In 2021 bleef de beschikbaarheid van pinnen onveranderd hoog (99,89%). De beschikbaarheid van internetbankieren, mobiele bank apps en iDEAL kwam in 2021 wat lager uit dan in 2020 (zie figuur 7). In 2021 werd voor IDEAL niet altijd voldaan aan de wettelijke beschikbaarheidsnorm[98] van 99,88% (prime time). In 2021 waren de DDoS-

94 De "voel-kijk-kantel"-methode wordt hier uitgelegd op dnb.nl.
95 DNB, nieuwsbericht "*Aantal valse eurobiljetten blijft stabiel*", 28 januari 2022.
96 ECB, persbericht "*Vervalsing van eurobankbiljetten op historisch laag peil in 2021*", 28 januari 2022.
97 Bron van de in deze paragraaf gebruikte percentages: Betaalvereniging Nederland en Currence.
98 Deze wettelijke norm is vastgelegd in de "*Regeling van de Nederlandsche Bank N.V. van 8 december 2015 ter uitvoering van artikel 26b van het Besluit prudentiële regels Wft (Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer)*".

Figuur 7 Beschikbaarheid pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL (prime time)

2020-2021, in procenten



aanvallen[99] op bancaire systemen nog weer heftiger dan in voorgaande jaren. De banken nemen, zowel individueel als collectief, preventieve en correctieve maatregelen hiertegen. Individueel nemen de banken bijvoorbeeld DDoS-mitigatiediensten af van daarin gespecialiseerde bedrijven. Collectief hebben de banken via de Betaalvereniging afspraken gemaakt met de telecomsector, overheidsinstellingen en andere partijen in de "Anti-DDoS-coalitie".[100]

6.6 Elektronische terugvalopties bij pinstoringen

Helemaal storingsvrij zal de pinketen nooit zijn. Ook het risico van een succesvolle grote cyberaanval op het pinbetalingsverkeer is niet uit te sluiten. Met het verder toenemend aantal pinbetalingen neemt het belang van elektronische terugvalopties bij eventuele pinstoringen toe. Contant geld biedt nog slechts een gedeeltelijke terugvaloptie, aangezien er steeds minder vaak contant betaald wordt en de chartale infrastructuur versoberd is (zie hoofdstuk 3). Daarom vindt het MOB dat er alternatieve elektronische betaaloplossingen nodig zijn, die ook voor de meer kwetsbare groepen toegankelijk zijn.

Alternatieve elektronische betaalmethodes waarmee aan de kassa betaald kan worden en die niet om dezelfde reden mogen uitvallen als het pinverkeer, zoals iDEAL QR en offline pinnen[101], zijn en komen beschikbaar. Ze bieden echter nog geen volwaardig alternatief totdat deze alternatieven voor pinbetalingen op grote schaal beschikbaar zijn. Het Convenant Contant Geld (zie paragraaf 3.6) voorziet erin dat als deze terugvalopties geleidelijk worden ingevoerd, het aantal geldopnameautomaten stapsgewijs kan worden verminderd zonder dat de vijf-kilometernorm voor de bereikbaarheid in het geding komt. Daarnaast heeft de instant payments-infrastructuur de potentie om in de toekomst één van de volwaardige alternatieven voor pinbetalingen te worden. Dan moet deze infrastructuur wel goed worden ontsloten aan de kassa door bijvoorbeeld de inzet van QR-codes waarmee de betaling kan worden geïnitieerd, en dient er voldoende marktvraag naar deze betaalmethode te zijn. In de toekomst kan mogelijk ook een door de ECB uitgegeven digitale euro als terugvaloptie voor pinbetalingen dienen (zie paragraaf 2.6).

99 Bij DDoS-aanvallen (Distributed Denial of Service) – in het Nederlands: gedistribueerde netwerkaanvallen – wordt de capaciteit van onlinediensten of de ondersteunende servers en netwerkapparatuur aangevallen door er zoveel aanvragen naartoe te verzenden dat deze de toestroom niet meer aankunnen. Het resultaat is dat online diensten slecht of helemaal niet meer bereikbaar zijn voor medewerkers of klanten. Dat kan leiden tot grote (imago)schade. DDoS-aanvallen vormen een reële dreiging voor alle organisaties met onlinedienstverlening waarvan de continuïteit van belang is.

100 De Anti-DDoS-coalitie is een nationaal publiek-privaat samenwerkingsverband tegen DDoS-aanvallen en heeft als doel om die aanvallen te onderzoeken, kennis en ervaringen uit te wisselen en DDoS-aanvallen te bestrijden.

101 Ook wel "Merchant Approved Transactions" (MAT) genoemd. Het biedt een oplossing waarbij in situaties waarin de pinketen niet beschikbaar is, pintransacties tijdelijk offline (zonder autorisatiecheck door de issuer, ofwel door de partij die de betaalkaart heeft uitgegeven) kunnen worden afgehandeld. Betrokken pintransacties kunnen, op het moment dat het netwerk weer beschikbaar is, dan alsnog als een 'normale' pintransactie worden aangeboden/ingestuurd. Het is daarmee een uitgestelde ("deferred") pintransactie, waarbij autorisatie later plaatsvindt.

7. Prioriteiten 2022

De prioriteiten van het MOB in 2022 zijn:
1. Chartale infrastructuur en acceptatie van contant geld op peil
2. Toegankelijk betalingsverkeer voor iedereen
3. Veiligheid en privacy als essentiële voorwaarden
4. Evaluatie PSD2 en vervolg
5. Bijdragen aan het Europese betalingsverkeer van de toekomst

7.1 Chartale infrastructuur en acceptatie van contant geld op peil

Het MOB hecht aan de maatschappelijke functies van contant geld. Het gebruik van contant geld aan de kassa daalt en de chartale infrastructuur staat onder druk. Tegen deze achtergrond zal het MOB de chartale ontwikkelingen in 2022 monitoren en beoordelen, deels in samenhang met het Convenant Contant Geld (zie hoofdstuk 3).

Naarmate het gebruik van contant geld verder afneemt, komt de vraag nadrukkelijker aan de orde in hoeverre – en hoe – het publieke belang van contant geld het beste geborgd en bekostigd kan worden. Belangrijk onderdeel van het Convenant Contant Geld is dat er in opdracht van DNB en het Ministerie van Financiën onafhankelijk onderzoek wordt uitgevoerd op welke manier dat kan. Hierbij worden meerdere varianten onderzocht, variërend van meer publieke tot meer private oplossingen, zoals – maar niet uitsluitend – regelgeving voor banken en/of andere betaaldienstverleners, subsidiëring of de inzet van een "universele cashdienstverlener"[102]. Het streven is om dit onderzoek uiterlijk in februari 2023 af te ronden. Daarna kan de minister van Financiën advies uitbrengen aan de Tweede Kamer en kan besluitvorming plaatsvinden over de borging van het publieke belang, de marktordening en de bekostiging.

Het MOB is, mede naar aanleiding van de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2021[103], bezorgd over de bereikbaarheid van chartale betaaldiensten voor ondernemers, zoals contant geld opnemen, afstorten en wisselen (zie paragraaf 3.3). Om te onderzoeken of de verbeteringsinspanningen het gewenste effect hebben, zal het MOB het eerstvolgende ondernemersonderzoek van de Bereikbaarheidsmonitor al in de zomer van 2022, in plaats van in 2024, uitvoeren. Het MOB zal de resultaten daarvan in zijn Najaarsoverleg 2022 bespreken.

7.2 Toegankelijk betalingsverkeer voor iedereen

In het betalingsverkeer kan verdergaande digitalisering bijdragen aan het uitsluiten van specifieke groepen consumenten. De Bereikbaarheidsmonitor 2021[104] liet zien dat een aanzienlijk deel van sommige groepen consumenten – zoals mensen met een beperking, ouderen en mensen die niet of minder digitaalvaardig zijn – een achteruitgang bleek te ervaren in de mate waarin zij zelfstandig hun dagelijkse bank- en betaalzaken kunnen regelen (zie paragraaf 5.2). Het MOB vindt dat banken een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben om de toegankelijkheid van hun betaaldiensten ook voor deze groepen op peil te houden. In het Voorjaarsoverleg 2021 stelde het MOB een actieplan vast om de toegankelijkheid voor hen te verbeteren. Eind 2021 waren de eerste stappen in de uitvoering van het actieplan gezet, maar veel werk moet nog volgen (zie paragraaf 5.3).

Per 1 juni 2023 houdt de Acceptgiro als betaalmiddel op te bestaan vanwege het sterk teruggelopen gebruik ervan (zie paragraaf 1.3). Het MOB onderkent dat er maatschappelijke organisaties – met name de goede doelen – en consumenten zijn waarvoor de Acceptgiro nog steeds een regelmatig gebruikt betaalmiddel is. Belangrijk is dat ook zij kunnen overstappen naar voor hen passende alternatieven. Dat is iets waarover de betrokken partijen – waaronder het MOB – zich in 2022 buigen (zie paragraaf 5.5).

De in 2019 gepubliceerde Europese toegankelijkheids-richtlijn (de "European Accessibility Act") schrijft algemene toegankelijkheidscriteria voor, onder andere voor geld- en betaalautomaten en online bankdiensten zoals internet-bankieren en mobiele bank apps. In 2022 draagt het MOB waar nodig bij aan een goede implementatie van deze richtlijn in de Nederlandse wetgeving (zie paragraaf 5.4).

Het MOB neemt in 2022 de ongewenste effecten van "de-risking" onder de loep. "De-risking" heeft betrekking op situaties waarin een financiële instelling (in de context van het MOB: een aanbieder van betaaldiensten) besluit om geen zakelijke relatie aan te gaan – of

102 Het concept van de universele cashdienstverlener (UCD) is afgeleid van de universele postdienst (UPD) welke is vastgelegd in de Postwet. De UCD bestaat nog niet, maar zou geïntroduceerd kunnen worden om ervoor te zorgen dat het opnemen en storten van contant geld voor iedereen in ons land toegankelijk blijft. Dit zou betekenen dat de overheid een private partij voor meerdere jaren als UCD aanwijst.

103 Zie voetnoot 40.

104 Zie voetnoot 50.

deze te beëindigen dan wel de dienstverlening te beperken – met individuele klanten of klantsegmenten die geassocieerd worden met een hoger witwas- of terrorismefinancieringsrisico.[105] Het MOB is zich daarbij bewust dat het voor een goed functionerend betalingsverkeer belangrijk is om financiële criminaliteit als witwassen en terrorismefinanciering effectief aan te pakken, maar ook de toegang tot het betalingsverkeer voor zowel consumenten en zakelijke partijen te waarborgen.

7.3 Veiligheid en privacy als essentiële voorwaarden

Het MOB maakt zich zorgen over de in 2021 verder toegenomen schade als gevolg van oplichting door, onder andere, bankhelpdeskfraude (zie hoofdstuk 6). Dergelijke online oplichtingspraktijken vormen een groeiend en breed maatschappelijk probleem. Hiertegen kan vooral in gezamenlijkheid met alle betrokken publieke en private partijen een vuist kan worden gemaakt. Een integrale aanpak, mét alle betrokken publieke en private partijen, is daarom essentieel. Het MOB vindt het belangrijk dat de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector, internetbedrijven en betaalinstellingen erin slagen vaart maken met deze integrale aanpak en zal in 2022 de voortgang volgen. De MOB-leden die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, blijven hun achterban over actuele fraudevormen voorlichten.

Betaalgegevens worden door consumenten als privacygevoelig ervaren. Het MOB heeft daarom ook in 2022 aandacht voor de privacyaspecten van het betalingsverkeer. Dat geldt ook voor de toegang tot de betaalrekening door derde partijen die rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten aanbieden (zie paragraaf 7.4 hieronder).

7.4 Evaluatie PSD2 en vervolg

De markteffecten van de PSD2-invoering zijn inmiddels zichtbaar, zowel in ons land als in andere EU-lidstaten (zie paragraaf 2.1). In 2022 start, in opdracht van de Europese Commissie, de (Europese) PSD2-evaluatie. Waar relevant delen het MOB en/of de individuele MOB-partijen in dat kader hun visie en standpunten met de Commissie en andere in het kader van de PSD2-evaluatie relevante instanties. De evaluatie-uitkomsten kunnen voor de Commissie aanleiding zijn om mogelijk in 2023 een voorstel tot wijziging van de PSD2 in te dienen ("PSD3").

De Commissie neemt de uitkomsten van de PSD2-evaluatie ook mee in haar aangekondigde wetsvoorstellen voor een "Open Finance"-raamwerk, dat qua reikwijdte meer financiële diensten zal omvatten dan enkel betaalrekeningen (de huidige PSD2-reikwijdte voor wat betreft toegang door derde partijen). In dat kader volgt het MOB het werk van de EPC aan het "SEPA Payment Account Access Scheme" (zie paragraaf 2.2).

7.5 Bijdragen aan het Europese betalingsverkeer van de toekomst

Het MOB realiseert zich dat de "Retail Payments Strategy" van de Europese Commissie (zie paragraaf 2.3) ook de komende jaren veel invloed heeft op de richting waarin de Europese betaalmarkt – en daarmee ook die van Nederland – zich beweegt. Het MOB houdt een vinger aan de pols hoe het bij kan dragen aan, dan wel om kan gaan met, de activiteiten die de Commissie in dat kader in gang zet. Het MOB steunt vernieuwing in – en verdere integratie van – het Europese betalingsverkeer, maar mét behoud van de relatief hoge mate van efficiency, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer. Het MOB brengt haar eventuele gemeenschappelijke visie en standpunten hieromtrent in bij de relevante Europese instanties en gremia.[106]

De ambitie van het "European Payments Initiative" (EPI), dat aan de ontwikkeling van een uniforme pan-Europese op instant payments-gebaseerde betaaloplossing werkt, wordt, met het in februari 2022 uitstappen van een aantal deelnemers, waarschijnlijk bijgesteld. Naar verwachting maakt het EPI later in 2022 een doorstart met een aangepaste (beperktere) reikwijdte en doelstellingen (zie paragraaf 2.5). Dan besluiten de banken in ons land wellicht om aan het aangepaste EPI deel te nemen, of dat zij misschien op een later tijdstip instappen. Het MOB volgt de ontwikkelingen rond het EPI op de voet en maakt desgewenst een eerste inschatting van de impact dat het EPI op de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer kan hebben.

105 "De-risking" kan een legitiem risicobeheersinstrument zijn, maar met name het uitsluiten van hele zakelijke klantsegmenten en/of consumentengroepen kan duiden op ondoeltreffend risicomanagement om witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan. Het kan er bijvoorbeeld toe leiden dat het voor (bonafide) partijen uit bepaalde zakelijke segmenten – zoals goede doelenorganisaties, cryptodienstverleners, tweedehandsautohandelaren, coffeeshops, metaalrecyclingbedrijven en sekswerkers – lastiger is geworden om een betaalrekening te openen en/of aan te houden, contant geld af te storten of andere betaaldiensten af te nemen.

106 De inbreng van de *afzonderlijke* MOB-leden laat het MOB over aan de individuele koepels en hun Europese zusterorganisaties.

Het MOB laat zich informeren over de ontwikkelingen van een mogelijke toekomstige introductie van de digitale euro (zie paragraaf 2.6). Tijdens de onderzoeksfase, die tot eind 2023 loopt, betrekt de ECB de Europese stakeholders, waaronder in de ERPB. DNB doet op nationaal niveau hetzelfde, waaronder in MOB-verband. In dat kader is in het voorjaar van 2022 op voorstel van DNB een Taskforce Digitale Euro onder het MOB ingericht. Zo wordt het MOB nader bij de onderzoeksfase betrokken en kan het zijn visie en standpunten over de digitale euro aan DNB en de ECB kenbaar maken.

Banken spelen een belangrijke rol in de betaalinfrastructuur. In de exploitatie daarvan hebben zij, onder andere, te maken met de lage rentestand, toegenomen concurrentie en toegenomen reguleringsdruk, waaronder in het kader van de Wwft. Dit maakt het van groter belang om te begrijpen waar de kosten van de betaalinfrastructuur neerslaan. Het MOB steunt het initiatief van de banken om in 2022 een nieuwe[107] diepgaande kosten- en batenstudie voor het betalingsverkeer te laten uitvoeren (over het jaar 2021), waarin ook de Europese context meegenomen wordt. De studie moet aantonen in hoeverre de houdbaarheid van het Nederlandse kostenmodel voor het retailbetalingsverkeer in het geding is en waar mogelijke knelpunten zitten.[108] Op basis van de onderzoeksuitkomsten kan (ook) in het MOB de maatschappelijke discussie worden gevoerd over een duurzame bekostiging van de betaalinfrastructuur in Nederland.

Ten slotte zal het MOB, om zijn representativiteit te borgen, in 2022 nieuwe partijen aan vraag-, aanbod- en institutionele zijde stimuleren om deel te nemen aan het MOB. Dit door hen, wanneer relevant, te betrekken in MOB-werkgroepen en -taskforces. Om de effectiviteit van het overleg in de toekomst te borgen, wordt in 2022 de samenstelling en het functioneren van het MOB geëvalueerd en waar nodig versterkt.

107 Vorige kostenstudies hadden betrekking op de jaren 2005 en 2010, waarbij de kostenstudie over 2010 op basis van extrapolatie van de resultaten uit 2005 is uitgevoerd.

108 Daarbij speelt ook de in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerde lidstaatoptie uit de Interchange Fee Verordening (Verordening (EU) 2015/751, afgekort tot "IFR") een rol. Die schrijft in Nederland voor binnenlandse debitcardbetalingen een vast maximum voor op de te hanteren interchange fees, namelijk maximaal 2 eurocent per transactie in plaats van de Europese IFR-standaard van maximaal 0,2% van het aankoopbedrag. Dat zorgt ervoor dat partijen die in Nederland debitcards uitgeven minder interchange fee-inkomsten ontvangen uit de binnenlandse debitcardbetalingen van hun pashouders, in vergelijking met debitcard-issuers in andere EU-lidstaten. Daarnaast kunnen op termijn, met het vervangen van Maestro- en V PAY-betaalpassen voor die van Debit Mastercard en Visa Debit (zie paragraaf 4.1), Nederlandse pashouders ook met hun debitcard online aankopen afrekenen. Ook op deze betalingen is genoemde in ons land geïmplementeerde IFR-lidstaatoptie van toepassing.

Bijlage 1 Taakopdracht MOB

Doelstelling en mandaat

Het MOB is in 2002 door de Minister van Financiën ingesteld[109] 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;
- principeafspraken te maken over maatregelen op het terrein van efficiency, veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- open en vrij van gedachten te wisselen met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Eenmaal per jaar brengt het MOB een rapport uit aan de Minister van Financiën, die dat doorzendt naar de Tweede Kamer. Verder kan het MOB gevraagd en ongevraagd tussentijds de minister informeren over relevante onderwerpen.

Samenstelling en werkwijze

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

Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de Werkgroep Veiligheid (WV). Sinds 2019 is ook de Taskforce Contant Geld actief en in het voorjaar van 2022 is de Taskforce Digitale Euro opgericht.

Deelnemers

- De Nederlandsche Bank (DNB) (voorzitter en secretariaat)
- Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO)
- Betaalvereniging Nederland
- BOVAG/Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie/ BETA
- Consumentenbond
- Ieder(in)
- KBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden, KBO-Brabant en NOOM
- Koninklijke Horeca Nederland)
- MKB-Nederland
- Nationale Winkelraad (NWR)
- Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Oogvereniging
- Raad Nederlandse Detailhandel (RND) en het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL)
- Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie, waaronder Goede Doelen Nederland
- Thuiswinkel.org
- Verenigde Betaalinstellingen Nederland (VBIN)
- Verenigde Groot Incassanten (VGI)

Waarnemers

- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Ministerie van Financiën

109 Brief van de Minister van Financiën "*Taakopdracht Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)*" aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, 4 september 2002 (Kamerstukken 2001 – 2002, 27 863, no. 8).

Bijlage 2 Statistische informatie

Tabel 9 Aanbieders van betaaldiensten

Aantallen (jaarultimo)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Centrale bank											
Aantal kantoren	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Banken											
Banken	77	74	66	52	50	45	44	41	41	42	37
Bankkantoren	2.653	2.446	2.165	1.854	1.764	1.674	1.616	1.489	1.260	942	726
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten											
Geregistreerde wisselinstellingen	10	7	7	7	7	8	6	7	9	9	8
Elektronischgeldinstellingen[1]	2	2	2	2	2	1	1	1	5	8	10
Betaalinstellingen[1,2]	23	31	37	36	38	38	38	38	53	64	65

Bronnen: DNB en banken.

1 Genoemde aantallen zijn excusief betaal- en elektronischgeldinstellingen die een vergunning bij een nationaal bevoegde autoriteit in een andere EER-lidstaat aanhouden en geautoriseerd zijn om hun betaaldiensten (ook) in Nederland aan te bieden via het "Europees paspoort".

2 Dankzij de invoering van PSD2 in 2019 is het aantal betaalinstellingen sterk toegenomen.

Tabel 10 Betaalpas- en creditcardinfrastructuur

Aantallen (jaarultimo)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Betaalpas- en credit-cardinfrastructuur											
Geldautomaten[1]	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.066	7.847	7.113	6.424	5.795	4.916
waarvan tevens afstortautomaten[2]	2.264	2.172	2.294	1.790	1.776	1.795	1.795	1.730	1.688	1.549	1.289
Betaalautomaten[3]	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097	361.033	371.872	378.337	328.085	348.542
die contactloze betalingen accepteren				17%	38%	64%	79%	92%	99%	> 99%	> 99%
Betaalpassen (debitcards) (in mln.)	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7	26,0	26,5	27,8	30,1	31,7
waarvan contactloos				31%	57%	73%	88%	92%	95%	98%	99%
Creditcards (in mln.)	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4	6,5	6,6	6,1	6,3

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland en creditcardmaatschappijen.

1 Tot 2018 bevat deze reeks ook de overige geldpunten. Vanaf 2020 bevat de reeks alleen de operationele (bancaire - en niet-bancaire) geldautomaten.

2 Betreffen afstortautomaten voor onverpakt contant geld storten. Sealbagautomaten (verpakt storten) zijn niet in deze telling meegenomen. Het merendeel van de afstortautomaten betreft recyclers die ook meegeteld worden in het aantal geldautomaten.

3 Een in de telling meegenomen betaalautomaat heeft minimaal één betaaltransactie verwerkt in de maand waarin de telling plaatsvond. De metingen van ultimo 2020 en 2021 waren tijdens corona-lockdowns. Toen waren er een fors aantal betaalautomaten langere tijd niet actief, omdat de winkels in die periode hun deuren tijdelijk moesten sluiten. Dat verklaart de relatef lage aantallen in die jaren. Voorts bevat de reeks veruit de meeste, maar niet alle in Nederland actieve betaalautomaten. Betaalvereniging Nederland levert de cijfers voor deze reeks. Niet alle in ons land actieve betaalautomaat-acquirers zijn lid van de Betaalvereniging, en leveren daarom geen cijfers van hun aantallen actieve betaalautomaten aan.

Tabel 11 Aantallen binnenlandse betaaltransacties

(in miljoenen)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Giraal[1]	**2.775**	**2.886**	**3.056**	**2.914**	**2.834**	**2.925**	**3.276**	**2.511**	**2.649**	**3.634**	**3.755**
Overschrijvingen[2]	1.543	1.600	1.707	1.558	1.484	1.540	1.881	2.020	2.158	2.135	2.192
waarvan schriftelijk	2,2%	1,8%	1,6%	2,0%	1,4%	1,3%	1,0%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%
Incasso's	1.232	1.286	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395	1.434	1.485	1.499	1.564
Online betaalmethoden											
iDEAL-betalingen	93,9	117,2	142,5	180,2	222,1	282,6	378,2	523,8	666,9	890,4	1.142,8
Debit- en creditcardbetalingen	**2.324**	**2.512**	**2.699**	**2.953**	**3.271**	**3.620**	**3.903**	**4.344**	**4.663**	**4.544**	**4.556**
Pinnen (debitcard)	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843	4.276	4.587	4.476	4.486
waarvan contactloos (aantal)				7	135	630	1.543	2.244	2.923	3.581	3.849
waarvan contactloos				0,2%	4%	18%	40%	52%	64%	80%	86%
Creditcard[3]	38,8	38,1	38,5	40,0	45,0	53,4	59,6	67,3	76,0	67,5	69,7
Chartaal											
Contante toonbankbetalingen[4]	4.130	3.750	3.760	3.440	3.190	2.950	2.740	2.530	2.275	1.300	1.160
Opnames via geldautomaten[5]	437	419	395	379	351	328	302	276	248	159	119
Opname balie	5,8	5,5	5,9	1,7	0,9	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,1
Stortingen	24,1	22,4	21,4	21,1	21,2	20,5	19,8	19,7	18,8	13,9	7,7

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

1 Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken sinds 2017 af van die van voorgaande publicaties door een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie, als gevolg van een nieuwe ECB-definitie.
2 De overschrijvingen zijn berekend als de som van overschrijvingen, Spoedbetalingen (in 2020 uitgefaseerd) en Acceptgiro's.
3 Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland (betreft zowel creditcardbetalingen bij fysieke verkooppunten als voor online aankopen).
4 Schattingen van DNB.
5 Geldopnames van Nederlandse kaarthouders bij geldautomaten in Nederland.

Tabel 12 Waarde binnenlandse betaaltransacties

(in miljard euro)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Giraal[1]	**5.273**	**5.287**	**5.337**	**5.069**	**4.779**	**4.885**	**19.188**	**14.300**	**13.995**	**15.258**	**29.679**
Overschrijvingen[2]	4.992	4.997	5.048	4.814	4.536	4.639	18.944	14.050	13.738	15.012	29.418
waarvan schriftelijk	x	x	1,1%	0,9%	1,0%	0,5%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,03%
Incasso's	281	290	289	255	243	247	244	250	257	246	261
Online betaalmethoden											
iDEAL-betalingen	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7	33,1	42,9	53,4	70,0	99,0
Debit- en creditcardbetalingen	**87**	**89**	**89**	**93**	**98**	**103**	**107**	**115**	**120**	**123**	**129**
Pinnen (debitcard)	83	84	85	89	93	97	101	108	113	117	123
waarvan contactloos					1,3%	6,7%	19,6%	30,0%	42,9%	64,4%	72,5%
Creditcard[3]	4,5	4,5	4,4	4,5	5,0	5,6	6,0	6,4	7,2	6,2	6,6
Chartaal											
Contante toonbankbetalingen[4]	52	50	47	42	40	38	35	34	32	21	20
Opnames via geldautomaten[5]	52	49	47	46	46	45	43	41	38	28	23
Opname balie	5,2	4,7	4,8	3,2	2,4	1,1	1,1	1,0	0,8	0,5	0,2
Stortingen	38,3	38,4	39,0	39,8	42,2	37,9	37,7	39,0	33,6	22,2	12,6

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

1 Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken sinds 2017 af van die van voorgaande publicaties door een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie, als gevolg van een nieuwe ECB-definitie. NB: In 2021 was sprake van een opvallende stijging van de totale waarde van de overschrijvingen. Dat komt voornamelijk doordat een van de rapporteurs sinds dat jaar drie pensioenfondsen bediend. Het betreft daarmee vooral een stijging in het zakelijke betalingsverkeer en niet zozeer consumenten die hogere bedragen zouden hebben overgemaakt.

2 De overschrijvingen zijn berekend als de som van overschrijvingen, Spoedbetalingen (in 2020 uitgefaseerd) en Acceptgiro's.

3 Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland (betreft zowel creditcardbetalingen bij fysieke verkooppunten als voor online aankopen).

4 Schattingen van DNB.

5 Geldopnames van Nederlandse kaarthouders bij geldautomaten in Nederland.

Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ACH	Automated Clearing House
API	Application Programming Interface
CNP	Card-Not-Present
CVC	Card Verification Code
DDoS	Distributed Denial of Service
DNB	De Nederlandsche Bank
EBA	European Banking Authority
ECB	Europese Centrale Bank
EER	Europese Economische Ruimte
e-ID	Electronic identification
ELTEG	Euro Legal Tender Experts Group
EPC	European Payments Council
EPI	European Payment Initiative
ERPB	Euro Retail Payments Board
EU	Europese Unie
IBAN	International Bank Account Number
IFR	Interchange Fee Verordening (Verordening (EU) 2015/751)
IP	Internet Protocol
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
OV	Openbaar Vervoer
PSD2	Payment Services Directive 2
QR-code	Quick Response-code
RTP	Request-to-Pay
SDD	SEPA Direct Debit
SCA	Strong Customer Authentication
SCT	SEPA Credit Transfer
SCT Inst	SEPA Instant Credit Transfer
SEPA	Single Euro Payments Area
SMS	Short Message Service
SPAA	SEPA Payment Account Access Scheme
SRTP	SEPA Request-to-Pay
TIPS	TARGET Instant Payments Settlement
VK	Verenigd Koninkrijk
WEE	Werkgroep Efficiency en Europese zaken (van het MOB)
Wft	Wet op het financieel toezicht
VN	Verenigde Naties
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (van het MOB)
WV	Werkgroep Veiligheid (van het MOB)
Wwft	Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme