

Rapportage 2020

Rapportage aan de Minister van Financiën
Mei 2021





Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting – Resultaten in 2020	4
1. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	8
2. Europese ontwikkelingen	14
3. Maatschappelijke efficiency	18
4. Ontwikkelingen contant geld	20
5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid	26
6. Veiligheid en betrouwbaarheid	28
7. Prioriteiten 2021	32
Bijlage 1 Missie en organisatie MOB	34
Bijlage 2 Statistische informatie	35
Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen	39

Voorwoord

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds zijn oprichting in 2002 bij aan de goede werking van het retailbetalingsverkeer. Daartoe streeft het MOB naar een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer. Dat is een continu proces, want het betalingsverkeer is altijd in ontwikkeling.

Voor velen van ons was 2020 een moeilijk jaar dat in ons collectieve geheugen gegrift staat. In het eerste kwartaal van het verslagjaar nam de coronacrisis ons wereldwijd in zijn greep. Dit heeft grote persoonlijke gevolgen voor menig een gehad. Ook de sectoren van de koepel-organisaties die aan het MOB deelnemen, hebben de vaak ingrijpende impact van de coronacrisis moeten ondervinden. Maar er gloort licht aan het einde van de tunnel, en ik hoop van harte dat we ergens in de tweede helft van 2021 deze crisis achter ons kunnen laten.

Nadat de coronacrisis uitbrak, bleek het elektronisch betalingsverkeer robuust en ging het vrijwel ongestoord door. Supermarkten en andere winkels vroegen hun klanten om zoveel mogelijk contactloos te pinnen. Banken verhoogden de limieten voor contactloos betalen met de betaalpas. Corona bleek invloed op ons betaalgedrag en -beleving te hebben, maar ons vertrouwen in het betalingsverkeer bleef op peil.

In 2020 heeft het MOB zijn standpunt over de rol en het functioneren van contant geld in onze maatschappij herzien, tegen de achtergrond van technologische innovaties. De bereikbaarheid en acceptatie van contant geld is hoog, maar staat wel onder druk. Het gebruik van contant geld daalt, wat nog eens is versneld door de coronacrisis en de plofkraken op geld- en sealbagautomaten. In dat kader is begin 2021 in opdracht van DNB onafhankelijk onderzoek gestart naar een maatschappelijke efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een structureel lager gebruik van contant geld. De uitkomsten kunnen aanleiding zijn om de in MOB-verband gemaakte afspraken over de beschikbaarheid en acceptatie van contant geld te herzien.

Het MOB vindt het belangrijk om voor iedereen een goede toegang tot het betalingsverkeer te waarborgen. Dit omvat toegankelijke betaalmethoden zoals betaalapps, maar bijvoorbeeld ook de distributie en acceptatie van contant geld. In 2020 nam de fraude in het betalingsverkeer helaas toe, onder andere door phishing en andere geslepen oplichtingsvormen, zoals "vriend-in-nood"-oplichting en "bankhelpdeskfraude". Het is belangrijk dat de banken hier gezamenlijk, en in samenwerking met de telecomsector en politie en justitie tegen optreden. Zaak is ook dat de koepels die consumenten en bedrijven in het MOB vertegenwoordigen hun achterban over deze en andere actuele fraudevormen voorlichten.

Het MOB draagt al bijna twee decennia lang bij aan het goede functioneren van het betalingsverkeer in Nederland. Ik ben blij met de betrokkenheid en constructieve inbreng van de deelnemers. Juist in betaalketens waar steeds meer partijen deel van uitmaken, is samenwerking noodzakelijk. Daarbij is ook gezonde concurrentie tussen de aanbieders belangrijk. Dat houdt de markt scherp en zorgt ervoor dat betaaldiensten aansluiten bij de verwachtingen van de gebruikers ervan.

Voor de prioriteiten van het MOB in 2021 verwijs ik 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 zijn vruchten zal blijven afwerpen. ● ● ● ● ●



Olaf Sleijpen
Voorzitter MOB

Samenvatting – Resultaten in 2020

Versnelling digitalisering van het betalingsverkeer door corona

Corona heeft het betaalgedrag en de betaalbeleving van Nederlanders in 2020 beïnvloed, maar het vertrouwen in – en de tevredenheid over – het betalingsverkeer niet geschaad, zo blijkt uit gemeenschappelijk onderzoek van DNB en de Betaalvereniging. Ook in 2020 bleef de beschikbaarheid van het elektronische betalingsverkeer, waaronder pinnen, iDEAL en online bankieren, hoog. Vanwege corona werden in 2020 veel meer aankopen aan de kassa contactloos met de betaalpas of smartphone afgerekend. Dat ging ten koste van het betalen met contant geld en het 'traditionele' contactrijke pinnen waarbij de betaler zijn betaalpas in de betaalautomaat steekt. Aan de toonbank vond 79% van de betalingen elektronisch plaats, tegen 21% contante betalingen. In 2019 was dit nog 67,5% elektronisch tegen 32,5% contant. Vanwege corona nam het totale aantal betalingen door consumenten in winkels, in de horeca, bij benzinestations, op de markt en bij dienstverleners met 12% af van ruim 7,0 miljard betalingen in 2019 naar 6,2 miljard in 2020.

In maart 2020 verhoogden de banken tijdelijk de transactielimiet voor contactloos betalen van 25 naar 50 euro, en de cumulatieve limiet van 50 naar 100 euro. Dit om handcontact en daarmee corona-besmettingsgevaar in winkels te verminderen. Overigens heeft het RIVM aangegeven dat de kans op besmetting via het aanraken van producten of oppervlakken, waaronder contant geld, erg klein is. Wanneer de coronapandemie achter ons ligt, nemen de banken een besluit om deze limieten al dan niet weer naar beneden bij te stellen. Voor online aankopen blijft iDEAL in ons land het meest gebruikte betaalmiddel. Voor overschrijvingen via internetbankieren en mobiele bank apps zijn instant payments ingeburgerd als 'het nieuwe normaal'. Het gebruik van de papieren Acceptgiro bleef dalen, waarbij de migratie naar elektronische alternatieven, zoals de Betaalinstructie met iDEAL QR-code, doorzet. Wel moeten wij ons daarbij realiseren dat mensen uit kwetsbare groepen niet altijd of met moeite mee kunnen komen met de digitalisering, ook in het betalingsverkeer. Daarom maakt het MOB zich sterk dat het betalingsverkeer ook voor hen voldoende toegankelijk blijft.

Herbevestiging MOB-standpunt over contant geld en gemaakte afspraken

Het MOB heeft zijn standpunt uit 2015 herbevestigd dat contant geld goed moet blijven functioneren, ook in een

context van een dalend gebruik ervan. Goed functioneren, houdt in dat consumenten gemakkelijk contant geld kunnen opnemen, dat winkels dit blijven accepteren en hun contant geld gemakkelijk en tegen redelijke kosten kunnen (laten) bijschrijven. Dit vergt een adequate chartale infrastructuur, die ook als terugvaloptie kan fungeren bij verstoringen in het elektronisch toonbank-betalingsverkeer. Een adequate chartale infrastructuur is echter niet star en kan veranderen in de loop der tijd. In dat licht heeft het MOB zijn afspraken uit 2015 over de beschikbaarheid en acceptatie van contant geld geactualiseerd. Het MOB heeft tevens DNB aanbevolen om een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar een maatschappelijke efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een structureel lager gebruik van contant geld. DNB bleek hiertoe bereid, zo lang de MOB-afspraken worden nagekomen totdat het onderzoek medio 2021 is afgerond en daaruit conclusies zijn getrokken. De conclusies kunnen aanleiding zijn om de gemaakte afspraken te herzien.

Contant geldinfrastructuur onder grotere druk

Daarnaast heeft het MOB de chartale ontwikkelingen in 2020 gemonitord en beoordeeld. 2020 was voor de chartale sector in Nederland een moeilijk jaar. De bereikbaarheid van geldautomaten bleef op peil, ondanks dat het aantal geldautomaten verder terugliep. Net als in 2019 had medio 2020 99,5% van de huishoudens binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. De dekking van geldautomaten met spraakfunctie is in 2020 snel toegenomen, van ruim 32% in 2019 naar bijna 91% eind 2020. Bij het verminderen van het aantal geldautomaten speelden, behalve efficiency-overwegingen, ook de veiligheidsproblematiek (plofkraken) een rol. Sinds het najaar van 2020 wordt een nieuwe geldontwaardings-systematiek geïmplementeerd. Ook de versnelde sluiting van bankkantoren inclusief in pandige geldautomaten, eerst tijdelijk vanwege de coronacrisis, maar daarna definitief, zet druk op de aantallen geldautomaten. Daarnaast zagen de banken vanwege plofkraken zich genoopt om hun sealbagautomaten vanaf begin april 2020 in twee stappen tijdelijk buiten gebruik te stellen, wat het afstorten van contanten door winkeliers aanmerkelijk lastiger maakte. De angst voor schade bij plofkraken bemoeilijkt bovendien de (her)plaatsing van geld- en sealbagautomaten door Geldmaat. Het migratieproject ('Cash 2020') om de geld- en afstortautomaten (afstortautomaten voor losse biljetten en munten en sealbagautomaten) en muntrolautomaten

van de drie grootbanken naar Geldmaat om te zetten, kampt met vertraging. Met name het aantal sealbagautomaten blijft achter op de gemaakte afspraken. Met deze ontwikkelingen komen de in mei 2020 gemaakte MOB-afspraken over contant geld onder druk te staan. Het doel van die afspraken – dat contant geld goed blijft functioneren – blijft echter overeind.

Een goed bereikbaar en toegankelijk betalingsverkeer is essentieel

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Nederland is, los van de hierboven geschetste afstortproblematiek, over het algemeen goed. Het MOB vindt het van groot belang dat betaaloplossingen voor een zo groot mogelijke groep mensen bereikbaar en toegankelijk zijn en blijven. Het aantal bankkantoren en geldautomaten is afgenomen, maar het gemak van het digitaal afhandelen van de dagelijkse bank- en betaalzaken via internetbankieren en mobiele bank apps weegt daar voor de meeste mensen tegen op. Aangenomen wordt dat circa 2,5 miljoen mensen in Nederland niet of nauwelijks met de digitalisering mee kunnen komen. Een aanzienlijk deel van hen doet nog op traditionele wijze de dagelijkse bank- en betaalzaken, dat wil zeggen via papieren overschrijvingsformulieren, incassomachtigingen, Acceptgiro's en rekeningafschriften, en al dan niet met hulp van bankmedewerkers of het gebruik van telefonisch bankieren. MOB-onderzoek uit 2018 laat zien dat juist deze mensen een achteruitgang ervaren in het zelfstandig regelen van hun dagelijkse bank- en betaalzaken. Het MOB vindt het belangrijk dat banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid blijven nemen om ervoor te zorgen dat deze mensen niet in de kou komen te staan. Onderdeel daarvan kan zijn dat banken en maatschappelijke partijen op lokaal niveau samenwerken om zoveel mogelijk mensen te ondersteunen die geen – of met veel moeite – gebruik maken van digitale middelen.

Fraude in het elektronisch betalingsverkeer gestegen

De fraudeschade in het betalingsverkeer door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en zogeheten 'Card-Not-Present' (CNP)-fraude bij online creditcard-betalingen liet ook in 2020 een stijging zien. Die bedroeg 22,4 miljoen euro (2019: 16,6 miljoen euro). Vooral de phishing-schade is de laatste jaren sterk gestegen, mede dankzij steeds betere en overtuigender phishing-berichten. Daarnaast nam de zogeheten 'niet-bancaire fraude' (oplichting) toe, zoals "vriend-in-nood"-oplichting en "bankhelpdeskfraude". Bankhelpdeskfraude wordt vaak

in combinatie met telefonische 'spoofing' toegepast. Bij spoofing neemt een oplichter digitaal een andere identiteit aan – zoals die van een bankmedewerker van de fraudedesk – via een telefoonnummer, e-mailadres, website of IP-adres. In 2020 bedroeg de schade als gevolg van bankhelpdeskoplichting in combinatie met telefonische spoofing 26,7 miljoen euro. In 2019 kwam dit nog nauwelijks voor. In december 2020 besloten de banken, na de nodige media-aandacht en politieke druk, om de door consumenten geleden schade door deze geslepen fraudevorm alsnog uit coulance – voor zover dat zij niet al deden – en met terugwerkende kracht vanaf begin 2020 te vergoeden. Banken vergoeden de schade als er aantoonbaar sprake is van misbruik van de naam of het telefoonnummer van de eigen bank en als het slachtoffer aangifte bij de politie heeft gedaan.

In 2020 gaven de banken en de Betaalvereniging extra voorlichting over cybercriminaliteit. Verschillende MOB-leden, waaronder de ouderenbonden, hebben hun achterban via hun website, nieuwsbrieven, et cetera, voorgelicht over actuele fraudevormen in het betalingsverkeer, waaronder bankhelpdeskfraude. Daarnaast wordt ingezet op een integrale aanpak van fraude waarbij opsporingsdiensten, ministeries, de telecomsector, internetbedrijven, banken en betaalinstanties de handen ineenslaan om fraude en oplichting terug te dringen. Om telefonische spoofing tegen te gaan, werken de banken samen met de drie grootste telecommaatschappijen. Dat lijkt succes te hebben; veel spoofing-calls worden geblokkeerd en het aantal schadegevallen is in de laatste maanden van 2020 substantieel gedaald.

De tijdelijke limietverhogingen voor contactloos betalen met de betaalpas lijken in 2020 niet tot zorgwekkend meer fraudeschade te hebben geleid. Banken vergoeden in de regel de opgetreden schade aan de klant als die zijn pas verloren is of deze gestolen is, en de crimineel er (ongeautoriseerd) contactloos – tot het bereiken van de limiet – mee heeft betaald.

Effecten van invoering van PSD2 in Nederland

De eerste, nog relatief bescheiden, effecten van de PSD2-invoering werden in 2020 zichtbaar. Er zijn meerdere partijen in Nederland actief die de nieuwe onder PSD2 gereguleerde rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten aanbieden. Het delen van betaalgegevens met derde partijen wordt door consumenten als privacygevoelig ervaren. Als Nederlanders toestemming

geven voor het gebruik van hun betaalgegevens ten behoeve van rekeninginformatiediensten, geven zij die toestemming vooral aan de eigen bank. In 2019 constateerde het MOB dat consumenten en ondernemers bij rekeninginformatiediensten behoefte hebben aan meer transparantie. Daarom publiceerde het MOB in 2020 een 'good practice' voor aanbieders van deze diensten. De MOB Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) zal de toepassing daarvan monitoren, en hierover in 2022 in het MOB rapporteren. Daarnaast is het MOB in 2020 regelmatig geïnformeerd over de voortgang van banken, acquirers en webwinkeliers om te voldoen aan de PSD2-eis van sterke klantauthenticatie bij online kaartbetalingen, die sinds eind 2020 geldt. Dit migratie-traject raakt in Nederland vooral het met de creditcard betalen van online aankopen, en heeft in ons land in 2020 niet tot veel ongemak onder consumenten of door webwinkeliers misgelopen omzet geleid. Ook in 2021 zal het MOB de PSD2-marktontwikkelingen nauwgezet volgen, en waar nodig in het MOB en zijn werkgroepen behandelen.

Ontwikkelingen in de Euro Retail Payments Board (ERPB)

Het Europese equivalent van het MOB, de ERPB, stond in 2020 stil bij de impact die de coronacrisis had op het retailbetalingsverkeer in de eurozone. Ook had het veel aandacht voor de invoering van instant payments in euro. In Europa is er nog lang niet overal sprake van een massale invoering daarvan zoals in ons land het geval is. De Europese Commissie denkt daarom na om het aanbieden van instant payments voor banken wettelijk te verplichten. Daarnaast boekte de ERPB in 2020 voortgang op een aantal andere belangrijke dossiers, waaronder het ontwikkelen van een Europees interoperabiliteitsraamwerk voor op instant payments-gebaseerde betaaloplossingen, het SEPA Request-to-Pay (SRTP)-schema, het SEPA Application Programming Interface (API) Access Scheme, en de aanpak van 'onduidelijke' rekeningafschriften. En net als het MOB erkent de ERPB het belang dat contant geld voldoende bereikbaar en geaccepteerd blijft. Een nieuwe ERPB-werkgroep gaat daarmee in 2021 aan de slag.

Europese strategie voor het betalingsverkeer

Het MOB realiseert zich dat de in september 2020 door de Europese Commissie bekend gemaakte 'Retail payments strategy for the EU' de komende jaren grote invloed op de Europese – en daarmee ook op de Nederlandse – betaalmarkt zal hebben. Met deze strategie wil de Commissie het Europese betalingsverkeer de komende jaren verder

brengen, onder andere door instant payments en daarop gebaseerde pan-Europese betaaloplossingen aan te jagen. In 2021 zal het MOB onderzoeken hoe het bij kan dragen aan, dan wel om kan gaan met, de in de strategie beschreven acties. De insteek van het MOB daarbij is om vernieuwing in – en verdere integratie van – het Europese betalingsverkeer te steunen en waar mogelijk te stimuleren, mét zoveel mogelijk behoud van het goede van het Nederlandse betalingsverkeer, vooral in termen van efficiency, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid.

Een Europese oplossing voor betalen in winkels en online

In het verslagjaar is het MOB geïnformeerd over het 'European Payments Initiative' (EPI). Hiermee wil een aantal Europese banken in de komende jaren een uniforme pan-Europese betaaloplossing ontwikkelen. Deze omvat een betaalkaart en een digitale portemonnee (wallet), waarmee in winkels, online en tussen consumenten onderling betaald kan worden, én waarmee geld kan worden opgenomen. Het initiatief heeft de steun van de Europese Commissie, de ECB, en ook van DNB. Vanuit ons land neemt ING deel aan EPI. Via de Betaalvereniging zijn de andere banken aangehaakt. Van een volledig verbintenis aan EPI van de Nederlandse banken is nog geen sprake. Het MOB maakt in 2021 een eerste inschatting van de mogelijke impact van EPI op de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer.

Verkenning mogelijkheden voor een digitale euro

De ECB en de nationale centrale banken uit de eurozone, waaronder DNB, verkennen de mogelijkheden voor de uitgifte en acceptatie van een digitale euro, ofwel digitaal centralebankgeld in euro. De belangrijkste overweging hierbij is om de toegankelijkheid van publiek geld, uitgegeven door centrale banken, in de toekomst zeker te stellen. Het MOB is in 2020 geïnformeerd over de ontwikkelingen rond de digitale euro. Medio 2021 beslissen de centrale banken in het Eurosysteem of de verkenning een vervolg krijgt en er een digitaal euro-programma gelanceerd wordt. Het MOB volgt de ontwikkelingen hieromtrent met interesse.

Geen noemenswaardige verstoringen in het betalingsverkeer vanwege de Brexit

Het Verenigd Koninkrijk (VK) verliet de EU op 31 januari 2020. Tot eind 2020 was een overgangsperiode van kracht, waarin voor het VK alle EU-regels en -wetten nog golden. Vlak voor kerst werd een akkoord bereikt over een nieuw partnerschap. Dat bevatte geen afspraken over het

betalingen. Bekend was al dat het VK deel blijft uitmaken van SEPA. Europese overboekingen en – incasso's in euro's van en naar het VK blijven dus mogelijk, zij het met enkele beperkte (wettelijk verplichte) aanpassingen. De Brexit is voor wat het betalingsverkeer tussen ons land en het VK betreft soepel verlopen.

Instant payments ingeburgerd als het nieuwe normaal
Instant payments via internetbankieren en mobiele bank apps zijn ingeburgerd als 'het nieuwe normaal'. In 2020 werden er in ons land tussen banken 372 miljoen instant payments verwerkt, wat neerkomt op gemiddeld meer dan 1 miljoen per dag. In toenemende mate verwerken de banken ook periodieke en geagendeerde overschrijvingen als instant payments. Dat geldt ook voor de door zakelijke partijen ingestuurde bulkbestanden met overschrijvings- en incasso-opdrachten.

Verminderen overstapdrempels voor betaalrekeningen
Uit in het MOB besproken DNB-onderzoek (2020) blijkt dat de maatschappelijke kosten van de invoering van een systeem waarbij bijvoorbeeld een mobiel telefoonnummer als alias voor het betaalrekeningnummer (het IBAN) wordt gebruikt, niet opwegen tegen de maatschappelijke baten. Minister Hoekstra van Financiën had DNB eerder verzocht om dat, als alternatief voor nummerportabiliteit, te onderzoeken. Het doel is om overstapdrempels bij het wisselen van betaalrekening te verlagen. Gegeven de uitkomsten van het DNB-onderzoek heeft het ministerie de Betaalvereniging gevraagd om de Overstapservice verder te verbeteren en bekender te maken. Een verbetering die begin 2021 is doorgevoerd, is dat de betaler via zijn internetbankieren en mobiele bank app geïnformeerd wordt als het betaalrekeningnummer waar hij een bedrag naar wil overboeken in de Overstapservice zit, en wat het nieuwe betaalrekeningnummer is. De MOB-leden die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, zullen hun achterban op de verbeterde Overstapservice wijzen.

Actieplan acceptatie internationale debitcards aan de toonbank

Winkeliers in ons land hebben steeds vaker te maken met buitenlandse toeristen en bezoekers die willen betalen met Debit Mastercard of Visa Debit, in plaats van het in Nederland gangbare Maestro of V PAY. In ons land accepteren de meeste winkeliers nog geen Debit Mastercard en Visa Debit. Nu moeten genoemde buitenlanders daar vaak nog contant of met een ander betaalmiddel afrekenen. Het MOB vindt dat het

Nederlandse toonbankbetalingen voor buitenlanders beter ontsloten kan worden, zoals ook gebruikelijk is in ons omringende landen. Om die reden is het belangrijk dat betaaldienstverleners die elektronische betalingen voor acceptanten in ontvangst nemen en afhandelen hun pakketaanbod voor winkeliers aanpassen en winkeliers hun kaartacceptatie uitbreiden. De Betaalvereniging heeft in 2019, tezamen met de betrokken partijen, een actieplan hiervoor opgesteld. Het MOB heeft het actieplan verwelkomd en in 2020 de voortgang daarvan geregeld besproken. Ook in 2021 blijft het MOB dat doen.

Invoering sanctieregime IBAN-discriminatie

Er kan sprake van IBAN-discriminatie zijn als een betaler of ontvanger weigert om een betaling naar of vanaf een buitenlandse IBAN te accepteren. IBAN-discriminatie ondermijnt het goede functioneren van SEPA. Daarom is dit op grond van de SEPA-verordening verboden voor wat betreft betaalrekeningen die binnen de EER worden aangehouden. De bestrijding van IBAN-discriminatie is in januari 2020 in ons land bekrachtigd met de invoering van het wettelijke sanctieregime IBAN-discriminatie. Met het sanctieregime heeft DNB als toezichthouder de bevoegdheid 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. DNB behandelde in 2020 127 klachten over mogelijke IBAN-discriminatie. In de regel is minder dan de helft van de ontvangen klachten werkelijk een geval van IBAN-discriminatie.

Digitaal identificeren en – authenticeren steeds belangrijker, ook bij betalen

Dankzij de toenemende digitalisering groeit de behoefte aan digitale middelen om de identiteit van iemand vast te stellen. Bijvoorbeeld bij het doen van een online aankoop waarvoor online identificatie en/of leeftijdscontrole van de betaler nodig is. Een lopende discussie is of door de overheid uitgegeven eID's ook door private dienstverleners geaccepteerd kunnen worden (en vice versa). Het MOB vindt dat dit mogelijk zou moeten zijn. ● ● ● ● ●

1. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

De wereldwijde coronacrisis die in maart 2020 ook ons land trof, heeft het betaalgedrag en de betaalbeleving van Nederlanders beïnvloedt. De tevredenheid over betalen en het vertrouwen dat betalingen goed verlopen, bleven in deze turbulente tijd echter op peil.¹

1.1 Betalen aan de kassa tijdens corona

Vanwege corona is in 2020 het totale aantal betalingen door consumenten in winkels, in de horeca, bij benzinstations, op de markt en bij dienstverleners met 12% afgenomen van ruim 7,0 miljard naar 6,2 miljard.² Daarbij rekenden in 2020 meer Nederlanders hun aankopen aan de kassa contactloos af met hun betaalpas of mobiele telefoon. Dit ging zowel ten koste van het gebruik van contant geld als het 'traditionele' contactrijke pinnen.³ Na een forse daling van het aandeel contante betalingen tijdens de eerste lockdown betaalden consumenten sinds

de zomer van 2020 weer vaker met contant geld, maar nog steeds minder dan voor de pandemie.⁴ Eind 2020 was dit aandeel 20%.⁵ Aan het begin van 2020 werd nog 31% contant afgerekend. Het traditionele contactrijke pinnen liep in 2020 terug van 21% aan het begin tot 12% aan het einde van het jaar. Steeds vaker betaalt de consument contactloos, hetzij met een betaalpas, hetzij met een smartphone of wearable.

Aan de toonbank vond in 2020 79% (78,5% met de pinpas, ofwel debitcard, en 0,5% met de creditcard) van de betalingen elektronisch plaats, tegen 21% contante betalingen (zie figuur 1 hieronder en tabel 6 in bijlage 2 (Statistische informatie). In 2019 was dit nog 67,5% (67% met de pinpas en 0,5% met de creditcard) elektronisch tegen 32,5% contant.

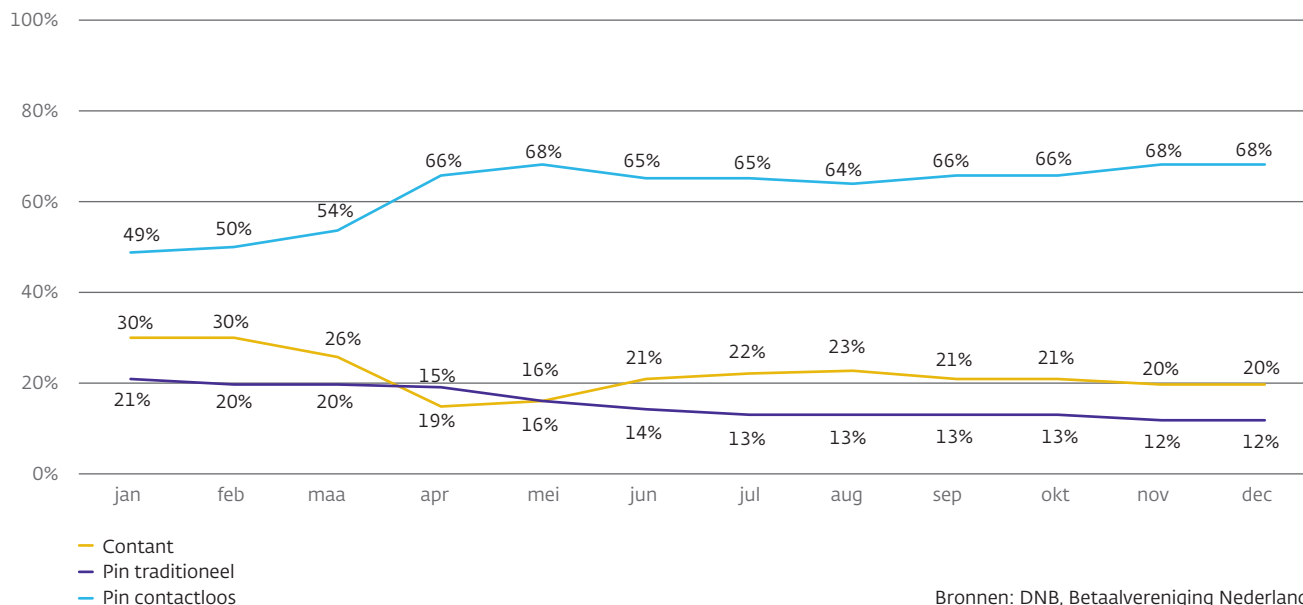
In 2020 gaf 96% (in 2019: 97%) van alle fysieke winkels aan contante betalingen en 92% pinbetalingen (in 2019: 87%) te accepteren.⁷ Wel heeft bijna twee derde van de winkels een voorkeur voor de pinpas en ontmoedigt een vijfde het gebruik van contant geld, aan het begin van de corona-

- 1 DNB en Betaalvereniging Nederland, Betalen aan de kassa in coronatijd – Uitkomsten onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie in Nederland. Het onderzoek en bijbehorende DNB-nieuwsbericht 'Opmars contactloos betalen in coronatijd' (22 december 2020) kan [hier](#) worden nagelezen.
- 2 DNB en Betaalvereniging Nederland, Betalen aan de kassa 2020 – Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2020, en bijbehorend DNB-nieuwsbericht: Corona stuwt gebruik pin in 2020: voor het eerst betalen consumenten in alle branches vaker met pin dan contant, 13 april 2021. Het nieuwsbericht en Betalen aan de kassa-onderzoek kunnen [hier](#) worden nagelezen.
- 3 Hierbij steekt de consument zijn betaalpas in de betaalautomaat en bevestigt hij de betaling door de pincode in te voeren. Bij contactloos betalen houdt hij korte tijd de betaalpas, smartphone of wearable (zoals een smartwatch, ring, horloge, armband of sleutelhanger) bij de betaalautomaat, en hoeft hij niet bij elke aankoop de pincode in te voeren.

- 4 Zie voetnoot 1.
- 5 Betaalvereniging Nederland, Persbericht 'Achtbaanrit voor pinbetalingen in coronajaar 2020', 13 januari 2021. Het persbericht en de bijbehorende infographic kunnen [hier](#) worden nagelezen.
- 6 Zie voetnoot 2.
- 7 Panteia in opdracht van DNB, Update inzake acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen – Meting 2020. Het onderzoek en het bijbehorende DNB-nieuwsbericht 'Pin of contant, kiest de winkelier of de klant?' (3 december 2020) kan [hier](#) worden nagelezen.

Figuur 1 Gebruik betaalmiddelen aan de kassa in 2020

In procenten



Bronnen: DNB, Betaalvereniging Nederland⁶

crisis uit (onterechte) angst voor verspreiding van het virus. Het is echter veilig⁸ om te betalen met contant geld. Eind 2020 accepteerde 4% van de winkeliers alleen betalingen met een pinpas.

Ruim een kwart van de winkeliers heeft geen voorkeur voor een specifiek betaalmiddel. Twee derde ziet het liefst dat klanten pinnen; dit zijn vooral grootwinkelbedrijven en benzinestations. Een derde deel van alle winkeliers ontmoedigt hun klanten om met contant geld te betalen. Stickers, bordjes of posters worden daar het meest voor gebruikt (19%). 15% vraagt dit via het personeel aan de klant; 1% doet dit met een of meer pin-only kassa's, respectievelijk een mobiel pinapparaat.⁹

Het aantal betalingen met de pinpas kende in 2020 een grillig verloop, vooral vanwege de verplichte winkel-sluitingen tijdens de twee lockdown-periodes, waarin het aantal pinbetalingen fors daalde. De totaalstand voor 2020 was toch nog positief, met ruim 3% meer pinbetalingen dan in 2019.¹⁰ De aanhoudende groei van pinbetalingen van de laatste jaren komt grotendeels door de toenemende populariteit van contactloos betalen. Eind 2020 vond 85% van alle pinbetalingen contactloos plaats. Eind 2019 was dat nog 69%. Van die contactloze betalingen werd eind 2020 15% via de smartphone gedaan (2019: 7%).

⁸ De kans dat het coronavirus zich verspreidt via contant geld is volgens het RIVM zeer klein. Het advies is om bij betalen met contant geld vooral het handcontact te vermijden door bijvoorbeeld het geld op de balie neer te leggen. In het algemeen is het belangrijk om niet met de handen in het gezicht te komen en na de boodschappen de handen altijd goed te wassen. Ook de onderzoeken die de ECB uitvoert bij laboratoria laten zien dat bankbiljetten geen significante bron van besmetting vormen. Het virus heeft veel moeilijker vat op poreuze materialen zoals bankbiljetten dan op gladde oppervlakken zoals plastic.

⁹ Zie voetnoot 7.

¹⁰ Zie voetnoot 5.

Het belangrijkste voordeel van contactloos betalen, is het grotere gebruiksgemak voor de consument. Voor winkeliers is het voordeel dat de afrekentijd aan de kassa wordt bekort.

Vanwege het coronavirus hebben de banken in maart 2020 tijdelijk de limieten voor contactloos betalen verhoogd. De transactielimiet is tijdelijk verhoogd van 25 naar 50 euro en de cumulatieve limiet van 50 naar 100 euro. Over de vraag of deze limieten na de coronacrisis weer naar beneden worden bijgesteld, nemen de banken te zijner tijd een besluit (zie ook hoofdstuk 6: Veiligheid en betrouwbaarheid).

Het aantal contante betalingen is tussen 2010 en 2020 gedaald met 70%, van 4,4 miljard betalingen in 2010 naar 1,3 miljard in 2020, terwijl de totale waarde ervan met 59% is afgenomen van 52 naar 21 miljard euro. Tussen 2010 en 2020 is het aantal pinbetalingen ruim verdubbeld, van 2,2 miljard naar 4,9 miljard. De waarde van de pinbetalingen is 55% gestegen van 81 naar 125 miljard euro (zie figuur 2).

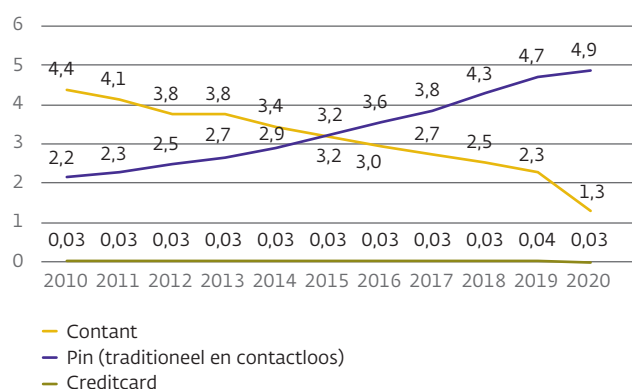
De opmars van digitaal betalen met de smartphone via wallet apps (elektronische portemonnees) zette in 2020 door. Het aantal van deze betalingen nam van ruim 116 miljoen in 2019 toe tot circa 516 miljoen in 2020.¹² Het gaat hierbij vooral om Maestro- en V PAY-betalingen; debitcard-merken van Mastercard respectievelijk VISA.

¹¹ Zie voetnoot 2.

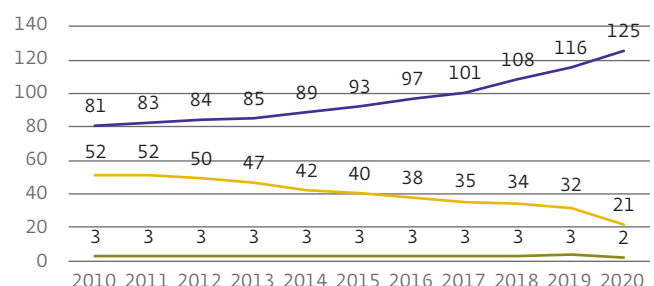
¹² Bron: Betaalvereniging Nederland.

Figuur 2 Totaal aantal en waarde van toonbankbetalingen

In miljarden



EUR miljard



Bronnen: DNB, Betaalvereniging Nederland¹¹

Dankzij de smartphone vervaagt de grens tussen betalen op afstand en betalen aan de (fysieke) kassa. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het in een fysieke winkel met de smartphone scannen van een QR-code om vervolgens via iDEAL te betalen. Met de smartphone heeft de consument overal en altijd toegang tot zijn betaalrekening om gemakkelijk geld over te maken. Daar komt bij dat er betaalapps zijn gekomen die werken op basis betaaliniciatiediensten (zie paragraaf 1.5), en die als alternatief voor online betalingen via bijvoorbeeld iDEAL of creditcards gebruikt kunnen worden.

1.2 Online betalen

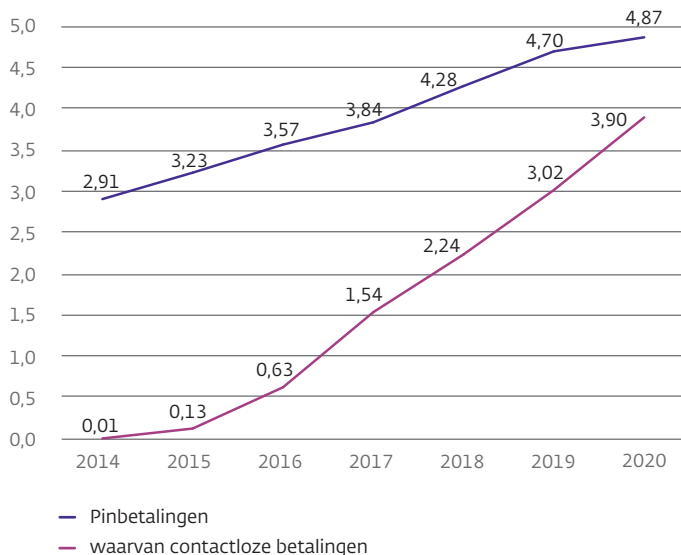
Voor online aankopen heeft iDEAL haar positie als verreweg in ons land het meest gebruikte betaalmiddel verstevigd. In 2020 werd 69% van de online aankopen met iDEAL afgerekend, 9% met de creditcard, 4% met PayPal en 18% via overige betaalmiddelen waaronder incasso's, overschrijvingen, cadeaubonnen en AfterPay.¹³ iDEAL groeide in 2020 met 34% tot 890 miljoen transacties (2019: 667 miljoen), zie tabel 6 in bijlage 2 (Statistische informatie). iDEAL wordt naast voor online aankopen vaak gebruikt om P2P-betaalverzoeken te voldoen en ook steeds vaker voor het betalen van facturen, met daarop een te scannen iDEAL QR-code.¹⁴ Ook zetten goede doelen steeds vaker

¹³ Zie voetnoot 10.

¹⁴ Als u met een smartphone de camera op de QR code richt, zal de telefoon voorstellen een bepaalde webpagina te openen.

Figuur 3 Aantal (contactloze) pinbetalingen

In miljarden



Bronnen: DNB, Betaalvereniging en banken

QR-codes in, bijvoorbeeld op TV, in direct mailings en in advertenties. Online betalen gebeurt voornamelijk via mobiele apparaten. Zo verliep in 2020 circa 85% van alle iDEAL-betalingen via mobiele bank apps (2019: 77%).¹⁵

Omdat betalen via 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. Wel bieden steeds meer buitenlandse webwinkels iDEAL als betaalmethode aan, specifiek voor hun klanten uit Nederland.

Voor betalingen tussen consumenten onderling (zogenoeten 'P2P'-betalingen) wordt steeds vaker digitaal betaald. Dat komt vooral door de populariteit van Tikkie en andere (bank) apps om zogeheten betaalverzoeken, die vaak zijn gebaseerd op het iDEAL Betaalverzoek, tussen ontvangers en betalers uit te wisselen. In 2020 betrof 21% van de iDEAL-betalingen een betaalverzoek.¹⁶ In 2020 rekenden consumenten ruim 56% van hun in totaal 533 miljoen onderlinge transacties elektronisch af, een toename van 11% ten opzichte van 2019. Bij 44% van deze onderlinge transacties gebruikten Nederlanders contant geld. Dat is een daling van 10% ten opzichte van 2019.¹⁷

1.3 Giraal betalen

In 2020 bedroeg het aantal girale overschrijvingen een kleine 1,1 miljard transacties, zie tabel 6 in bijlage 2 (Statistische informatie). In 2020 zijn instant payments als enkelvoudige overschrijvingen via internetbankieren en mobiele bank apps in ons land ingeburgerd als 'het nieuwe normaal' (zie paragraaf 3.1). Het gebruik van de Europese incasso (SDD) in ons land steeg, ten opzichte van 2019, licht met circa 1% tot 1,5 miljard stuks in 2020.

Het gebruik van de papieren Acceptgiro blijft dalen; in 2020 werden er 6,4 miljoen stuks van verwerkt, 26% minder dan in 2019 (8,7 miljoen). Er zijn ook steeds minder Acceptgiroverpreiders. Vijf jaar eerder, in 2015, werden er nog 24 miljoen ondertekende Acceptgiro's per post naar banken opgestuurd. De migratie naar elektronische

¹⁵ Currence iDEAL B.V., nieuwbericht: 'Explosieve groei van iDEAL in coronajaar 2020', 21 januari 2021. Het nieuwsbericht en bijbehorende factsheet kunnen [hier](#) worden nagelezen.

¹⁶ Zie voetnoot 15.

¹⁷ Zie voetnoot 2.

alternatieven, zoals de Betaalinstructie¹⁸ met iDEAL QR-code, zet door.¹⁹ Currence, de merkeigenaar en beheerder van het afsprakenstelsel van de Acceptgiro, denkt samen met de Acceptgiro-licentiehouders na over de toekomst van de Acceptgiro (zie ook paragraaf 5.4).

1.4 Overstappen van betaalrekening

Het aantal gebruikers van de Overstapservice – om van betaalrekening van de ene naar de andere bank te wisselen – daalde van ruim 60 duizend in 2019 naar ruim 51 duizend in 2020 (zie tabel 1). Tussen de 10 en 15% van de gebruikers van de Overstapservice zijn zakelijke partijen.

Minister Hoekstra van Financiën heeft in april 2020 het onderzoeksrapport²⁰ van DNB, waarvan het MOB de conclusies en aanbevelingen heeft onderschreven, over de mogelijkheden van aliasgebruik van betaalrekening-nummers (IBAN's) als alternatief van Europese nummerportabiliteit, naar de Tweede Kamer gestuurd. Eerder had de minister, naar aanleiding van een door de Tweede Kamer aangenomen motie over nummerportabiliteit voor betaalrekeningen, DNB gevraagd om daar onderzoek naar te doen. Uit het onderzoek blijkt dat de maatschappelijke kosten van de invoering van een aliassysteem van het IBAN (bijvoorbeeld met mobiele telefoonnummers) niet opwegen tegen de maatschappelijke baten. Zo vergt invoering wetsaanpassingen, moeten buitenlandse betaalrekeningaanbieders extra kosten maken om actief te worden op de Nederlandse markt, en leidt het tot een duaal systeem voor binnenlandse en buitenlandse overschrijvingen en incasso's wat indruist tegen de

SEPA-gedachte. Het ministerie van Financiën heeft het rapport gedeeld met de Europese Commissie, ook in het kader van de review van de Europese richtlijn betaalrekeningen, waarbij ook de mogelijkheden van nummerportabiliteit (en eventuele alternatieven daarvoor) voor betaalrekeningen in ogenschouw worden genomen om overstapdrempels te verlagen bij het wisselen van betaalrekening.

Het ministerie van Financiën heeft, naar aanleiding van een van de aanbevelingen uit het DNB-onderzoeksrapport, de Betaalvereniging gevraagd om te onderzoeken welke verdere verbeteringen van de Overstapservice mogelijk zijn, en hoe deze dienst beter onder de aandacht van consumenten en bedrijven gebracht kan worden. Een verbetering die de banken, onder regie van de Betaalvereniging, in eerste maanden van 2021 hebben doorgevoerd, is het informeren van de betaler bij initiatie van de betaling. Daarmee wordt een betaler bij het invoeren van een IBAN van een begunstigde die gebruik maakt van de Overstapservice, door de eigen bank geïnformeerd over het nieuwe rekeningnummer. Dit geldt voor de looptijd van de Overstapservice (13 maanden) voor betalingen via internetbankieren en de mobiel bank app, maar ook voor bulkbetalingen (grote bestanden met overschrijvings- of incasso-opdrachten afkomstig van bedrijven en instellingen). Desgewenst kan de betaalrekeninghouder ook direct zijn adresboek in de online bankomgeving aan laten passen wanneer de bank die mogelijkheid biedt. Daarnaast hebben de banken toegezegd om de Overstapservice nog beter onder de aandacht brengen in het aanvraagproces van een nieuwe betaalrekening. Ook de MOB-leden – voor zover die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen – zullen hun achterban wijzen op de Overstapservice en de doorgevoerde verbeteringen. De Betaalvereniging zal het MOB tijdens zijn Najaarsoverleg 2021 informeren of de hierboven genoemde acties tot een toename van het aantal overstappers hebben geleid.

¹⁸ De Betaalinstructie is een sjabloon voor een standaard indeling en opmaak van betaalgegevens op facturen. Een optionele QR-code biedt de mogelijkheid om de betaalgegevens met een bank app op een smartphone te scannen, zodat de betaler die niet zelf hoeft over te tikken in internetbankieren of in de mobiele app van zijn bank. Zie de [website](#) van de Betaalvereniging voor meer informatie.

¹⁹ Zie voetnoot 15.

²⁰ DNB, Verlaging van overstapdrempels in het Nederlandse betalingsverkeer: geen nummerbehoud, maar aliasgebruik? Het onderzoek en bijbehorende DNB-nieuwsbericht 'Invoering alias voor betaalrekeningnummer kost meer dan het oplevert' (2 april 2020) kan [hier](#) worden nagelezen.

Tabel 1 Gebruik van de Overstapservice

	2015	2016	2017	2018*	2019	2020
Aantal gebruikers	103.573	77.473	67.345	90.798	60.529	51.376

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

1.5 Effecten PSD2-invoering in Nederland

PSD2 heeft als doel om de innovatie, veiligheid en concurrentie in het Europese betalingsverkeer te stimuleren. De eerste, nog relatief bescheiden, effecten van de PSD2-invoering werden in 2020 zichtbaar. Er zijn diverse partijen op de Nederlandse markt actief die de nieuwe onder PSD2 gereguleerde rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten aanbieden. Voor consumenten gaat het bijvoorbeeld om online diensten die een overzicht bieden van lopende (betaalde) abonnementen, bespaar- en overstaptips aanreiken en/of helpen met het voorkomen van schulden (dat laatste bijvoorbeeld in samenwerking met gemeenten). Voor bedrijven kan het gaan om online boekhouddiensten, inclusief het regelen van betalingen, of het helpen met het beoordelen van kredietaanvragen van (potentiële) klanten. Ook bieden verschillende banken betaalrekeninginformatiediensten aan. Daarmee geven zij hun betaalrekeninghouders de mogelijkheid om in de online bankieromgeving een totaaloverzicht te krijgen met daarin ook bij aan andere banken aangehouden betaalrekeningen.

Uit eind 2020 beschikten 20 niet-bancaire aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten over een vergunning van DNB. Een kleine 70 niet-bancaire aanbieders die een vergunning bij een nationaal bevoegde autoriteit in een andere EER-lidstaat aanhouden, waren eind 2020 geautoriseerd om betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten (ook) in Nederland aan te bieden via het zogeheten Europees paspoort. Dat wil overigens niet zeggen dat deze partijen daadwerkelijk deze diensten ook in ons land actief aanbieden.

Betaalgegevens worden door consumenten als privacy-gevoelig ervaren, ook in vergelijking met andere soorten gegevens. DNB-onderzoek²¹ laat zien dat een kwart van de Nederlanders het afgelopen jaar toestemming heeft gegeven voor het gebruik van hun betaalgegevens ten behoeve van de levering van een of meerdere rekeninginformatiediensten. Het is vooral de eigen bank die hiervoor toestemming kreeg; andere bedrijven – zoals grote technologiebedrijven – kregen slechts mondjesmaat toestemming.

Enkele banken bieden hun klanten de mogelijkheid om in de online bankieromgeving de toegang tot hun betaalgegevens door derde partijen – aan wie de klant eerder toestemming heeft geven voor die toegang – te beëindigen. Een algehele 'opt-out', waarbij een betaalrekeninghouder via zijn bank alle derde partijen die rekeninginformatiediensten verlenen per definitie uitsluit voor toegang, is niet toegestaan.

Wat toegang voor nieuwe aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten tot de markt bemoeilijkt, is, onder andere, dat zij te maken hebben met een grote diversiteit in de te gebruiken door banken aangeboden koppelingen (interfaces, in de vorm van API's) voor toegang tot de betaalrekening. Dat komt omdat de onder de PSD2 uitgewerkte nadere wetgeving technologie-neutraal is en geen concrete technische specificaties voorschrijft. Hoewel de meeste banken gebruik maken van de standaard van de Berlin Group, zijn er alsnog veel keuzemogelijkheden voor de inrichting van deze interfaces. Verdere harmonisatie hiervan is wenselijk, maar blijft vooral een zaak van marktwerking. Door de diverse standaardisatie-initiatieven zijn hier implementatierichtlijnen voor ontwikkeld. Ook zijn er technische dienstverleners (zogeheten 'aggregators') op de markt actief die integratiediensten voor aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden.

Algemene PSD2-gerelateerde knelpunten kunnen in het PSD2-issuesoverleg van het MOB worden besproken om tot gezamenlijke oplossingen te komen. Het is niet nodig gebleken om dat overleg in 2020 bijeen te roepen. Het MOB zal de verdere PSD2-marktontwikkelingen ook in 2021 nauwgezet volgen, en waar nodig in het MOB en haar werkgroepen behandelen. Meer daarover is te lezen in hoofdstuk 7 (Prioriteiten 2021).

1.5.1 Transparantie van rekeninginformatiediensten

In mei 2020 stemde het MOB in met de zogeheten 'good practice transparantie rekeninginformatiedienstverlening'.²² Eerder constateerde het MOB dat consumenten en ondernemers behoefte hebben aan transparantie over rekeninginformatiediensten. Daarom heeft het MOB een good practice opgesteld met daarin zeven vragen die rekeninginformatiedienstverleners – voorafgaand aan het moment dat de gebruiker toestemming geeft voor toegang

²¹ DNB, DNB-nieuwsbericht 'Kwart Nederlanders deelt betaaldata in ruil voor diensten', 19 november 2020. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

²² Een toelichting op deze good practice is gepubliceerd op de [MOB-pagina](#) op [dnb.nl](#), en kan [hier](#) worden nagelezen.

tot zijn betaalrekening – bondig en begrijpelijk richting de gebruiker dienen te beantwoorden. Bij de uitwerking van de good practice is overlegd met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) over de mededingings- en privacyaspecten.

Verschillende MOB-leden hebben de good practice op hun websites geplaatst en via nieuwsbrieven aan hun achterban bekend gemaakt. Sommige in het MOB-vertegenwoordigde ouderenorganisaties hebben een aantal rekeninginformatiedienstverleners gewezen op de good practice. Die lieten weten deze ter harte te nemen. De WTB zal de toepassing van de good practices door de in ons land actieve rekeninginformatiedienstverleners monitoren, en hierover in mei 2022 aan het MOB rapporteren.

1.5.2 Ook sterke klantauthenticatie bij online betalen met de creditcard

In 2020 is het MOB regelmatig geïnformeerd over de migratievoortgang van banken, acquirers²³ en webwinkeliers om voor eind 2020 te voldoen aan de PSD2-eis van sterke klantauthenticatie (ook wel 'twefactor-authenticatie' of 'strong customer authentication' (SCA)) bij online kaartbetalingen. Het gaat er bij deze betalingen om dat voldaan wordt aan twee van de drie authenticatie-eisen van bezit, kennis of een biometrieckenmerk. Dit raakt in Nederland vooral het betalen van online aankopen met creditcards.

Door intensieve samenwerking onder regie van de Betaalvereniging probeerden de betrokken partijen om de infrastructurele aanpassingen vóór de wettelijke deadline van 31 december 2020 af te ronden. Tegelijkertijd was het voor webwinkels en consumenten belangrijk dat online aankopen zonder problemen betaald konden blijven worden. Een complicerende factor is dat de nationaal bevoegde toezichthouders in een aantal EU-lidstaten webwinkels nog enkele maanden uitstel hebben gegeven. Maar voor Europese webwinkels die zakendoen met Nederlandse kaarthouders, gelden de verplichtingen sinds begin 2021. Ter voorkoming van (te) grote verstoringen, pasten ook in ons land betaaldienstverleners een geleidelijke opschaling van de verplichtingen toe,

waarbij de grens van het betaalbedrag stapsgewijs naar beneden werd gebracht. Die opschaling liep door tot in het eerste kwartaal van 2021. Hoewel zich tijdens de opschaling incidentele problemen hebben voorgedaan, leidde de migratie niet tot grootschalig ongemak voor consumenten vanwege mislukte betalingen of misgelopen omzet voor webwinkeliers. DNB ziet toe op tijdige naleving door de onder haar toezicht staande betaaldienstaanbieders. ● ● ● ● ●

²³ Een winkelier sluit een contract met een zogeheten 'acquirer' om debit- en/of creditcard-, iDEAL-, en/of andere soorten betalingen te kunnen accepteren bij zijn fysieke en/of online verkooppunt. Het acquireren van betaaltransacties is een onder PSD2 gereguleerde betaaldienst.

2. Europese ontwikkelingen

2.1 Ontwikkelingen in de ERPB, het Europese equivalent van het MOB

De Euro Retail Payments Board (ERPB) draagt bij aan het bevorderen van een geïntegreerde, innovatieve en concurrent retailbetalingsverkeer in euro's. De activiteiten van het MOB hebben meerdere raakvlakken met die van de ERPB. Zowel de Europese zusterorganisaties van diverse MOB-leden als DNB nemen deel aan verschillende werkgroepen van de ERPB.

In 2020 stond de ERPB uiteraard stil bij de impact die de coronacrisis had op het retailbetalingsverkeer in de eurozone. Door de pandemie was er sprake van een extra toename in het aandeel contactloze betalingen bij fysieke verkooppunten en in het aantal online betalingen. Daarnaast was er, na een initiële korte toename, een afname van het aantal geldopnames te zien.

De ERPB had ook in 2020 ruim aandacht voor de invoering van instant payments in euro (de SEPA Instant Credit Transfer (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 betaaloplossingen aan te bieden tegen een concurrerend tarief. In Europa is er nog lang niet overal sprake van een massale invoering van instant payments zoals dat in Nederland het geval is. Dit komt doordat instant payments nog niet overal als het "nieuwe normaal" voor girale overschrijvingen wordt beschouwd, maar door de banken als een premium dienst (met dito tarieven) wordt aangeboden. Daarnaast bieden nog niet alle Europese banken instant payments aan,²⁴ en zijn betaalinfrastructuren nog niet overal geschikt om grootschalig gebruik van instant payments te ondersteunen. De Europese Commissie denkt daarom na om het aanbieden van instant payments bij wet te verplichten voor banken die ook 'reguliere' Europese overschrijvingen (SCT's) aanbieden.

Een ander punt is dat de betaalinfrastructuren voor instant payments nog niet volledig aan elkaar gekoppeld (interoperabel) zijn, waardoor banken die zich hebben aangesloten bij het Europese afsprakenstelsel voor instant payments (het SCT Inst-schema) nog niet altijd bereikbaar zijn voor banken uit andere EU-landen, terwijl de SEPA-

verordening dat wél verplicht stelt. Om dit issue op te lossen, heeft de ECB in juli 2020 maatregelen – verplichte aansluiting op TIPS²⁵ – bekend gemaakt waar banken die zich bij het SCT Inst-schema hebben aangesloten en betaalverwerkers (zogenoeten 'automated clearing houses, of ACH's') per eind 2021 aan moeten voldoen. Hiermee zal het 'reachability-probleem' vanaf dan tot het verleden behoren. Ook heeft de ERPB in 2020 gewerkt aan de ontwikkeling van een interoperabiliteitsraamwerk voor op SCT Inst-gebaseerde betaaloplossingen voor gebruik bij zowel fysieke als online verkooppunten.

Daarnaast heeft de ERPB in 2020 voortgang geboekt op een aantal andere belangrijke dossiers. Zo heeft, op verzoek van de ERPB, de European Payments Council (EPC)²⁶ het SEPA Request-to-Pay (SRTP)-schema (een afsprakenstelsel voor betaalverzoeken) uitgewerkt dat in november 2020 het levenslicht zag. Daarmee kunnen consumenten en zakelijke partijen een betaalverzoek naar hun relatie sturen. Het SRTP kan met een SCT- of SCT Inst-betaling worden meegestuurd. Vooral gekoppeld aan SCT Inst kunnen SRTP-oplossingen waardevolle betaaloplossingen bieden. Denk daarbij aan het gemakkelijker betalen van facturen en het doen van online aankopen, toonbankbetalingen en P2P-betalingen. Met het SRTP-schema kan fragmentatie door een veelvoud aan nationale RTP-oplossingen binnen SEPA tegen worden gegaan. In Nederlandse context kan RTP bijvoorbeeld een alternatief zijn – mits de betaalrekeninghouder gebruik maakt van online bankieren – voor de Acceptgiro. De tweede versie van het SRTP-afsprakenstelsel zal, onder andere, een aantal nieuwe functionaliteiten ondersteunen en wordt in november 2021 verwacht. Die zijn ook voor de aansluiting van het iDEAL Betaalverzoek relevant. De Nederlandse banken leveren samen met de Betaalvereniging in de EPC een actieve bijdrage aan de verdere ontwikkeling van het SRTP-schema.

²⁵ TARGET Instant Payments Settlement (TIPS) is een sinds eind 2018 bestaande betaalinfrastructuur die het voor consumenten en bedrijven mogelijk maakt om 24/7/365 in real time gelden over te maken. Het is een uitbreiding van TARGET2. Betalingen in TIPS worden vereffend in centralebankgeld. Het Eurosysteem heeft TIPS geïntroduceerd als pan-Europese oplossing om de in de SEPA-verordening vereiste bereikbaarheid ("reachability") over de hele EU te realiseren.

²⁶ De EPC is eigenaar en beheerder van de afsprakenstelsels ('schema's') van de 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) en de SEPA Proxy Lookup (SPL). Het SPL-schema maakt het mogelijk om IBAN-aliasen (zogenoeten 'proxy's'), zoals mobiele telefoonnummers, die in verschillende nationale P2P-betaalsystemen binnen SEPA in gebruik zijn, onderling met elkaar te verbinden. Dat maakt het binnen SEPA mogelijk om via nationale P2P-betaalsystemen grensoverschrijdend te betalen, mits deze op de SPL-service zijn aangesloten.

²⁴ Cijfers van de ECB en EPC laten zien dat aan het eind van 2020 8,6% van alle Europese overschrijvingen instant payments (SCT Inst) betroffen.

Voorts besloot de ERPB in 2020 haar werk om een SEPA Application Programming Interface (API) Access Scheme te realiseren, te hervatten. Dit omdat een in juni 2020 gepubliceerde EBA-opinie²⁷ enkele belangrijke onduidelijkheden voor de markt wegnam, waarover banken en derde partijen die betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden van mening verschilden. Het werk van de ERPB op dit vlak gaat concreet om het standaardiseren van API's door middel van een SEPA API Access Scheme voor PSD2-gerelateerde (premium)diensten. Het gaat daarbij om het leveren van additionele diensten, ten opzichte van datgene dat de PSD2 de banken verplicht stelt, aan derde partijen. Denk aan het aan derde partijen toegang tot klantgegevens geven – uiteraard enkel met toestemming van de klant zelf – met betrekking tot sparen of beleggen.

Daarnaast is er in 2020 een ERPB-werkgroep gestart 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. Vanuit Nederland nemen de Betaalvereniging en DNB deel aan deze werkgroep, die haar eindrapportage, inclusief aanbevelingen, in juni 2021 in de ERPB zal presenteren. Binnen deze werkgroep zijn de eerdere bevindingen²⁸ van het MOB over dit onderwerp gedeeld.

Net als het MOB erkent de ERPB de noodzaak dat contant geld voldoende bereikbaar moet zijn en in voldoende mate geaccepteerd wordt. Daarom heeft de ERPB in november 2020 besloten om een werkgroep in het leven te roepen die zal inventariseren welke initiatieven er op dat vlak in de EU genomen zijn. DNB is lid van deze werkgroep. De werkgroep zal haar bevindingen in november 2021 in de ERPB presenteren, op basis waarvan de ERPB mogelijke vervolgacties neemt.

Ten slotte besloot de ERPB in 2020 haar nog vacante stoel, bedoeld voor derde partijen in de zin van PSD2, toe te wijzen aan de European Third Party Providers Association (ETPPA). Hiermee zijn nu ook niet-bancaire aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten op structurele wijze in de ERPB vertegenwoordigd.

2.2 Een Europese strategie voor retailbetalingen

Op 24 september 2020 maakte de Europese Commissie haar 'Retail payments strategy for the EU' (verder: RPS)²⁹ bekend. Deze strategie is tijdens het MOB-Najaarsoverleg besproken. De RPS maakt onderdeel uit van het tegelijkertijd gepubliceerde 'Digital Finance Package'. Dat bevat, naast de RPS, wetsvoorstellen voor de regulering van crypto-assets, waaronder stablecoins, en voorstellen voor een regelgevend kader om de digitale operationele weerbaarheid van de financiële sector te verbeteren.

In de RPS heeft de Europese Commissie voor de komende vier jaar haar belangrijkste prioriteiten en doelstellingen voor het Europese retailbetalingsverkeer vastgesteld. Zij moedigt alle belanghebbenden op nationaal en EU-niveau aan om actief aan de uitvoering van de RPS bij te dragen. Met de RPS wil de Europese Commissie het Europese retailbetalingsverkeer verder brengen door, onder andere, instant payments en daarop gebaseerde pan-Europese betaaloplossingen aan te jagen. Dat moet de Europese afhankelijkheid verminderen van de Amerikaanse kaartschema's³⁰ en niet-Europese bigtechs. Die laatste richten zich in toenemende mate ook op de Europese betaalmarkt.

De RPS rust op vier pijlers. Met de eerste pijler richt de Europese Commissie zich op het realiseren van meer digitale en instant-betaloplossingen met een pan-Europees bereik. Met de tweede pijler beoogt zij innovatieve en concurrerende markten voor retailbetalingen. Met de derde pijler richt de Commissie zich op het bereiken van (meer) efficiënte en interoperabele retailbetaalsystemen en andere ondersteunende infrastructuur. Met de vierde pijler, ten slotte, streeft zij efficiëntere internationale betalingen van – en naar –

²⁷ Opinion of the European Banking Authority on obstacles under Article 32(3) of the RTS on SCA and CSC (EBA/OP/2020/10), 4 juni 2020. NB: Ruim een half jaar later, op 18 februari 2021, publiceerde de EBA een extra opinie "on supervisory actions to ensure the removal of obstacles to account access under PSD2" (EBA/Op/2021/02), waarmee zij de nationale bevoegde autoriteiten oproept om uiterlijk per 30 april 2021 toezichtmaatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat betaalrekeningaanbieders eventuele nog bestaande obstakels binnen een bepaalde opgelegde termijn wegnemen.

²⁸ In 2018 kwam dit onderwerp in het MOB aan de orde, waarbij de focus op pin- en iDEAL-betalingen lag. In het MOB is toen een nota met verbeterpunten besproken. Een van de verbeterpunten was dat acquirers hun pin- en iDEAL-acceptanten erop wijzen dat zij een voor de betaler herkenbare naam hanteren.

²⁹ De RPS kan [hier](#) worden nagelezen.

³⁰ Volgens de ECB handelden Visa en Mastercard gezamenlijk 69,2% van alle kaartbetalingen in Europa af in 2018. In 2009 was dat nog 52,5%.



non-EU jurisdicties na.³¹ Speciale aandacht is er voor geldovermakingen, waaronder voor zogeheten 'remittances'.³²

Aan elk van deze vier pijlers verbindt de Europese Commissie een aantal strategische 'key actions' waarmee zij de komende jaren aan de slag gaat, waar relevant samen met de sector, ECB, EBA en andere Europese en wereldwijde organisaties. Het MOB realiseert zich dat de RPS de komende jaren van grote invloed zal zijn op de richting waarin de Europese betaalmarkt – en daarmee ook die van Nederland – zich de komende jaren beweegt. In november 2020 besloot het MOB te onderzoeken hoe het kan bijdragen aan bovengenoemde 'key actions', voor zover die in de context van het Nederlandse betalingsverkeer relevant zijn. Dit zal in het voorjaar van 2021 worden besproken en daarna worden gemonitord. 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.

2.3 Het European Payments Initiative

In het verslagjaar is het MOB geïnformeerd over het marktinitiatief 'European Payments Initiative (EPI)'. Dat komt van 16 Europese banken uit vijf landen (België, Frankrijk, Duitsland, Nederland en Spanje) en wil een uniforme pan-Europese betaaloplossing ontwikkelen. Die omvat een betaalkaart en een digitale portemonnee (wallet), waarmee in winkels, online en tussen consumenten onderling betaald kan worden. Ook kan daarmee geld bij de geldautomaat opgenomen worden. De aanleiding voor EPI is de wens van de Europese Commissie – zie ook de hierboven behandelde 'Retail payments strategy for the EU' – en de ECB om de Europese soevereiniteit over het retailbetalingsverkeer in de EU te behouden en waar mogelijk te versterken. De Europese Commissie en de ECB hebben beiden hun steun voor dit marktinitiatief uitgesproken.

Van de banken in ons land neemt ING deel aan EPI. Via de Betaalvereniging zijn de andere banken aangehaakt. Van een volledig verbintenis aan EPI van de Nederlandse bankensector is nog geen sprake. Het is vooral een commitment op de gezamenlijke verkenning. De EPI-deelnemers hebben in het verslagjaar een 'interim company' in Brussel opgericht om verder te gaan met de uitwerking van EPI. Betaaldienstaanbieders konden tot eind 2020 instappen als deelnemer. In november 2020 sloten twee grote Europese betaalverwerkers en acquirers (NETS en Worldline) zich ook aan. Het plan is om de eerste betaalproducten van EPI per 2022 operationeel te hebben. Het MOB zal in 2021 een eerste inschatting maken van de mogelijke impact van EPI op de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer.

2.4 De digitale euro

DNB, de andere nationale centrale banken uit de eurozone en de ECB verkennen de mogelijkheden voor de uitgifte en acceptatie van een digitale euro (digitaal centralebankgeld). Dit mede als aanvulling op contant geld, ook om de toegankelijkheid van publiek geld uitgegeven door centrale banken – zeker in landen waar het gebruik van contant geld snel afneemt, zoals in ons land – in de toekomst zeker te stellen. Het MOB is in 2020 regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen rond de digitale euro.

In het najaar van 2020 zijn, gecoördineerd door de ECB, DNB en een aantal andere nationale centrale banken uit de eurozone gestart met de eerste praktische experimenten en beleids- en gedragsonderzoeken. Zo worden er opties uitgewerkt voor het ontwerp van de digitale euro. Medio 2021 beslist het Eurosysteem³³ of de verkenning een vervolg krijgt en er een digitaal euro-programma wordt gelanceerd. De leden van het MOB zijn in het Najaarsoverleg van 2020 opgeroepen om te reageren op de ECB-marktconsultatie over de digitale euro. Daarnaast zal DNB in de loop van 2021 in gesprek gaan met de voor dit onderwerp relevante Nederlandse partijen – waaronder de leden van het MOB – om hen nader te consulteren en informeren.

³¹ In de EU zijn, dankzij SEPA, de kosten van geldovermakingen afgelopen tien jaar fors verminderd. Betalingen over de EU-buitengrenzen zijn echter in de regel trager, duurder, ondoorzichtiger en complexer.

³² Dat zijn geldovermakingen door werknemers naar hun familie in het land van herkomst. Voor ontwikkelingslanden vormen remittances de belangrijkste bron van externe financiering (vaak meer dan 10% van hun BBP). NB: Op 8 december 2020 nam de Tweede Kamer een motie aan over het verlagen van de transactiekosten van remittances in Nederland. De motie kan [hier](#) worden nagelezen.

³³ Dat zijn de nationale centrale banken uit de eurozone, waaronder DNB, en de ECB.

2.5 Impact Brexit op het betalingsverkeer

Het Verenigd Koninkrijk (VK) verliet de EU op 31 januari 2020. Tot eind 2020 was een overgangperiode van kracht, waarin voor het VK alle EU-regels en -wetten nog golden. Op 24 december 2020 werd een akkoord bereikt over een nieuw partnerschap. Daarin staan afspraken over tal van zaken³⁴ die sinds 1 januari 2021 gelden tussen de EU en het VK. Het akkoord bevat echter geen specifieke afspraken over het betalingsverkeer tussen het VK en de EU. Het VK blijft wel deel uitmaken van SEPA. In maart 2019 keurde de EPC de aanvraag hiervoor goed. Europese overboekingen en – incasso's in euro's van en naar het VK blijven hiermee mogelijk, zij het met een paar beperkte aanpassingen. Zo kreeg het VK per 2021 de status van een niet-EER land. Dat heeft tot gevolg dat, conform Europese wetgeving,³⁵ betaaldienstaanbieders die in de EER zijn gevestigd, gedetailleerdere informatie over de betaler of ontvanger mee moeten sturen met een overschrijvings- of incasso-opdracht naar het VK. Het ontbreken van deze gegevens kan ertoe leiden dat deze transacties geweigerd worden. Marktpartijen waren goed van de nieuwe verplichtingen op de hoogte, waardoor het retailbetalingsverkeer tussen ons land en het VK begin 2021 geen noemenswaardige hinder ondervond. ● ● ● ● ●

34 Onder meer over handel in diensten en goederen, een gelijk speelveld, visserij, luchtvaart en wegtransport, sociale zekerheid, VK-deelname aan EU-programma's en interne veiligheid.

35 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. Die kan [hier](#) worden nagelezen.

3. Maatschappelijke efficiency

3.1 Instant payments als het nieuwe normaal

Mede op aandringen van het MOB hebben de banken in Nederland tussen 2014 en 2019 rigoureuze vernieuwingen in de interbancaire betaalinfrastructuur doorgevoerd om massaal gebruik van instant payments mogelijk te maken. Instant payments zijn als enkelvoudige overschrijvingen via internetbankieren en mobiele bank apps sinds medio 2019 ingeburgerd als 'het nieuwe normaal'. Gemiddeld werden er in 2020 maandelijks circa 31 miljoen instant payments interbancair – dat wil zeggen dat de betaler en ontvanger niet bij dezelfde bank een betaalrekening aanhouden – verwerkt. Over heel 2020 werden er 372 miljoen instant payments verwerkt, met een totale waarde van 276 miljard euro.

Naast ABN AMRO, ING, Rabobank, de Volksbank (ASN Bank, RegioBank en SNS) en Knab zijn in 2020 ook Triodos en de Nederlandse Waterschapsbank gestart met het aanbieden van instant payments. In 2021 zullen nog meer banken volgen. Met meer dan 95% van alle betaalrekeningen in Nederland kunnen instant payments worden overgeboekt en ontvangen. In toenemende mate verwerken de banken ook periodieke en geagendeerde overschrijvingen als instant payments. Enkele banken verwerken daarnaast inmiddels ook de door hun zakelijke klanten ingestuurde bulkbestanden met overschrijvingsopdrachten (voor bijvoorbeeld salarisbetalingen, sociale uitkeringen en toeslagen) en incasso-opdrachten als instant payments. De andere banken volgen naar verwachting spoedig.

De massale invoering van instant payments als standaard – zonder dat de banken er aan de betaler of ontvanger een extra bijdrage voor vragen – heeft eraan bijgedragen dat Nederland over een moderne girale betalingsinfrastructuur beschikt waarin ruimte is voor verdere innovaties.

Nederland vervult daarmee een voorhoedefunctie om instant payments ook binnen SEPA verder uit te bouwen (zie ook paragraaf 2.2). Daarnaast biedt het beschikken over een betaalinfrastructuur voor instant payments mogelijkheden voor alternatieven en/of terugvalopties voor kaartbetalingen bij fysieke en online verkooppunten.

3.2 Actieplan acceptatie internationale debitcards aan de toonbank

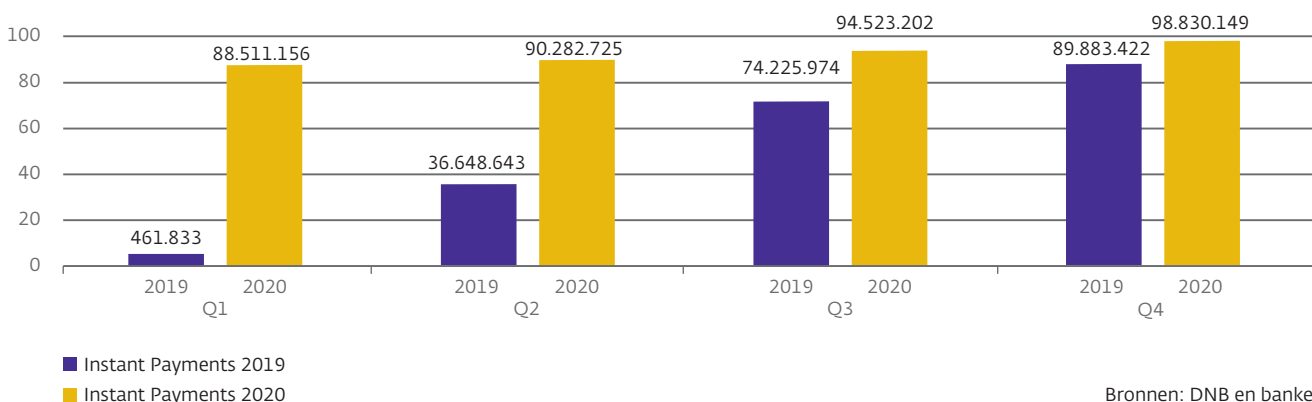
In toenemende mate hebben winkeliers in ons land te maken met buitenlandse pashouders die willen betalen met Debit Mastercard of Visa Debit, in plaats van met het in Nederland gangbare Maestro of V PAY. Verwacht wordt dat Debit Mastercard en Visa Debit op termijn Maestro en V PAY overvleugelen, en zelfs uiteindelijk vervangen. De meeste winkeliers in ons land accepteren nog geen Debit Mastercard- en Visa Debit-betalingen. Nu moeten genoemde buitenlandse pashouders daar vaak nog contant of met een ander betaalmiddel afrekenen. Dat is een van de redenen waarom er vooral in toeristengebieden extra geldautomaten in souvenirwinkels en dergelijke zijn geplaatst. Het MOB vindt dat het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer voor buitenlanders beter ontsloten kan worden, zoals ook gebruikelijk is in ons omringende landen. Om die reden is het belangrijk dat acquirers³⁶ hun pakketaanbod voor winkeliers aanpassen en winkeliers hun kaartacceptatie uitbreiden.

Om het bovenstaande bereiken, presenteerde de Betaalvereniging in 2019 een door het MOB verwelkomd actieplan om het acceptatieprobleem op te lossen. Dat plan had de Betaalvereniging samen met de betrokken partijen – acquirers (waaronder banken), betaalverwerkers, betaalautomaatleveranciers en de kaartmaatschappijen – opgesteld. Belangrijk aandachtspunten zijn:

³⁶ Zie voetnoot 23.

Figuur 4 Aantal instant Payments

In miljoenen



Bronnen: DNB en banken

punt is dat in de Nederlandse betaalinfrastructuur kaartbetalingen van Debit Mastercard en Visa Debit technisch gezien nog vooral worden verwerkt in combinatie met de verwerking van creditcards. Om de acceptatie van genoemde debitcards van die van creditcards te ontkoppelen, zijn er aanpassingen in de betaalketen nodig, maar ook in de contracten tussen winkeliers en acquirers. Het MOB heeft in 2020 de voortgang van het actieplan regelmatig besproken. De bedoeling was dat de activiteiten uit het actieplan voor het einde van 2020 zouden zijn afgerond. Het bleek echter een complex te realiseren project, dat vrijwel zeker nog doorloopt tot begin 2022. Tot dan blijft de acceptatie van genoemde debitcards beschikbaar als onderdeel van volledige Visa- en Mastercardacceptatie, waarbij acceptanten in de regel het hogere creditcardtarief in rekening gebracht krijgen. Ook in 2021 zal de Betaalvereniging de voortgang van het actieplan in het MOB rapporteren.

3.3 Invoering sanctieregime IBAN-discriminatie

De bestrijding van IBAN-discriminatie is per 20 januari 2020 in ons land bekrachtigd met de invoering van het wettelijke sanctieregime IBAN-discriminatie. Dit helpt om klachten over IBAN-discriminatie effectiever en sneller te verhelpen. Van IBAN-discriminatie kan sprake zijn als een betaler of ontvanger weigert om een betaling naar of vanaf een buitenlandse IBAN te accepteren.³⁷ IBAN-discriminatie ondermijnt het goede functioneren van SEPA. Daarom is dit op grond van de SEPA-verordening verboden voor wat betreft betaalrekeningen die binnen de EER worden aangehouden.

Met het sanctieregime heeft DNB als toezichthouder de bevoegdheid om overtreders op grond van de Wet of het financieel toezicht (Wft) 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 op de DNB-website³⁸ worden ingediend. DNB behandelde in 2020 127 klachten over mogelijke IBAN-discriminatie.

In de regel is minder dan de helft van de ontvangen klachten werkelijk een geval van IBAN-discriminatie. DNB onderzoekt bij elke klacht of deze onder de SEPA-Verordening valt en dat is niet altijd het geval. Spaarrekeningen vallen er bijvoorbeeld buiten. In haar Retail payments strategy (zie paragraaf 2.2) benadrukt de Europese Commissie dat de nationaal bevoegde autoriteiten het verbod op IBAN-discriminatie actief moeten handhaven. De Commissie zal hier nauwlettend op toezien, en zo nodig inbreukprocedures tegen lidstaten opstarten.

3.4 Digitaal identificeren en -authenticeren bij betalen

De Wet digitale overheid – die op zijn vroegst medio 2022 in werking treedt³⁹ – regelt dat Nederlandse burgers en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi-)overheid. Daarmee wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID's) krijgen die publieke dienstverleners zekerheid geven over iemands identiteit. Dankzij de toenemende digitalisering is er steeds meer behoefte aan digitale middelen om de identiteit van iemand te kunnen vaststellen, zeker ook in relatie tot bijvoorbeeld het doen van online aankopen of het identificeren op gesloten Mijn-omgevingen op websites. Zo is het aantal iDIN-transacties in 2020 met 62% gestegen ten opzichte van 2019, tot ruim 7,5 miljoen, vooral voor online identificatie maar bijvoorbeeld ook voor leeftijdscontrole.⁴⁰

Een lopende discussie is of door de overheid uitgegeven eID's ook door private dienstverleners geaccepteerd mogen worden. Het MOB vindt dat het mogelijk moet zijn om zowel publieke als private identificatiemiddelen in het economisch verkeer te gebruiken. In de in paragraaf 2.2 toegelichte 'Retail payments strategy for the EU' geeft de Europese Commissie aan dat zij samen met de EBA zal onderzoeken hoe het gebruik van eID-oplossingen mogelijk ingezet kan worden om ook aan de PSD2-vereisten rond sterke klantauthenticatie te voldoen bij het online inloggen op de betaalrekening en het doen van online betalingen. De Commissie zal daarbij voortbouwen op de review van de eIDAS-Verordening die in het eerste kwartaal van 2021 start. Het MOB volgt deze ontwikkelingen met interesse, en zal waar relevant zijn input geven.



³⁷ IBAN-discriminatie kan diverse oorzaken hebben. Zo kan het zijn dat bedrijven en instellingen hun wettelijke verplichtingen daaromtrent niet kennen. Ook kunnen zij technisch nog niet in staat zijn om IBAN's uit andere SEPA-landen in hun interne 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 vaak in de hand gewerkt door tekortschietende webformulieren die alleen Nederlandse (met prefix 'NL') IBAN's accepteren.

³⁸ Het webformulier 'Melding van een klacht IBAN-discriminatie' kan [hier](#) worden gedownload.

³⁹ Zie: <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-digitale-overheid/voortgang-wet-digitale-overheid/>

⁴⁰ Zie voetnoot 15.

4. Ontwikkelingen contant geld

4.1 Gebruik contant geld

Versneld door de coronacrisis is het gebruik van contant geld aanzienlijk teruggelopen, van 31% van alle toonbanktransacties eind 2019 naar 20% eind 2020 (zie paragraaf 1.1). Het effect van de coronacrisis op het gebruik van contant geld blijkt het sterkst bij ouderen, en het minst sterk bij mensen met een laag inkomen. 37% van de Nederlanders die vanwege corona minder vaak contant betalen, geeft aan dat sommige winkeliers geen contant geld meer accepteren of het gebruik ervan ontmoedigen. Bijna even vaak (36%) geven zij aan zich te hebben laten leiden door het advies van de overheid. Ook angst voor besmettingsgevaar via biljetten en munten (29%) of voor handcontact met de kassamedewerker (29%) heeft een rol gespeeld om minder vaak contant te betalen. Het RIVM heeft echter namens de overheid steeds aangegeven dat de kans op besmetting via contant geld erg klein is.⁴¹ Bijna 30% van de consumenten geven aan minder vaak contant geld te gebruiken, omdat elektronisch betalen makkelijk is gemaakt. Zij doelen hiermee waarschijnlijk op de tijdelijk verhoogde limietbedragen voor contactloos betalen. Hoewel bijna 8 op de 10 Nederlanders het liefst elektronisch afreken, geeft bijna de helft aan dat het belangrijk is om contant te kunnen betalen.⁴²

Het aandeel contant geldbetalingen aan de kassa liep kort na het begin van de coronacrisis sterk terug naar 15% in april 2020 en is daarna slechts gedeeltelijk teruggeveerd (zie figuur 1 in paragraaf 1.1). Parallel aan het gebruik van contant geld zijn de aantallen en totale waarde van de geldopnames bij geldautomaten gedaald. Per saldo was het aantal opnames in 2020 ruim 35% lager dan in 2019. De hogere gemiddelde waarde per geldopname woog hier slechts deels tegenop. Over geheel 2020 is bijna 26% minder contant geld opgenomen dan in 2019.

4.2 Acceptatie van contant geld

Bijna alle winkeliers in Nederland geven aan zowel contant geld als pinbetalingen te accepteren.⁴³ Dit biedt consumenten de keuze hoe zij willen betalen en winkeliers een terugvaloptie mocht één van de betaalmiddelen gedurende een korte tijd uitvallen. 96% van de winkeliers geeft aan contant geld te accepteren (in 2016 nog 100%), terwijl de acceptatie van pinnen steeg van van 87% in 2019

naar 92% in 2020. In 2021 zal een onderzoeksbureau, in opdracht van DNB, ter plekke in winkels onderzoeken in hoeverre winkeliers die aangeven contante betalingen te accepteren, hun klanten actief trachten te ontmoedigen om contant te betalen.

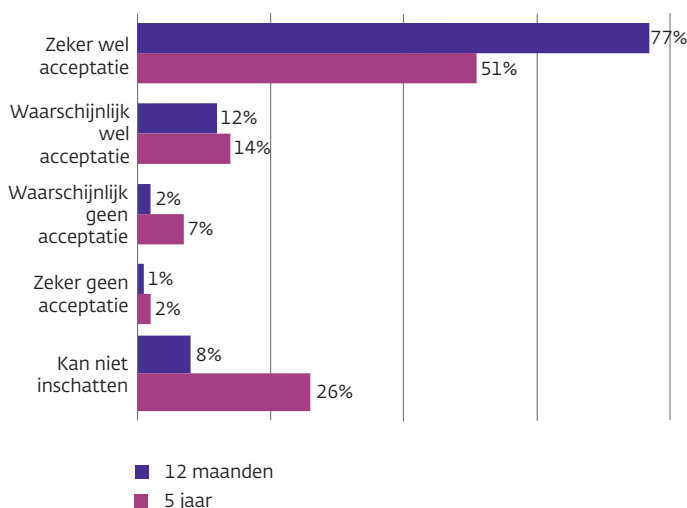
Winkeliers verwachten dat de acceptatie van contant in de komende jaren geleidelijk zal teruglopen (zie figuur 5). Sommigen hebben al besloten van contant geld af te stappen. In november 2020 gaf 4% van de winkeliers aan alleen betalingen met een pinpas te accepteren. Het zijn vaak startende ondernemers die hiervoor kiezen. Voor 21% gaf de coronacrisis de doorslag om over te stappen op pin-only. Daarbij denkt 3% van de winkeliers die nu nog wel contant geld accepteert binnen een jaar, en 9% over vijf jaar geen contante betalingen meer te accepteren. Dit zijn vooral ondernemers in de ambulante handel en de horeca.

4.3 Bereikbaarheid van geldautomaten en afstortfaciliteiten

Het blijkt⁴⁴ dat medio 2020 voor 99,51% van de huishoudens de in het MOB afgesproken bereikbaarheidsnorm⁴⁵ dat geldautomaten niet verder dan 5 kilometer hemelsbreed te vinden zijn, werd gehaald. Medio 2019 lag dat percentage

44 MOB, Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten 2020, 20 november 2020. De Tussenrapportage kan [hier](#) worden gedownload.
45 Berekend op basis van de 6-positie postcodegebieden.

Figuur 5 Winkeliersverwachten rond acceptatie van contant geld over 1 en 5 jaar (n = 1.021)



Bron: Panteia, Update inzake acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen, november 2020

41 De Nederlandse overheid heeft vanaf het begin van de coronacrisis 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.

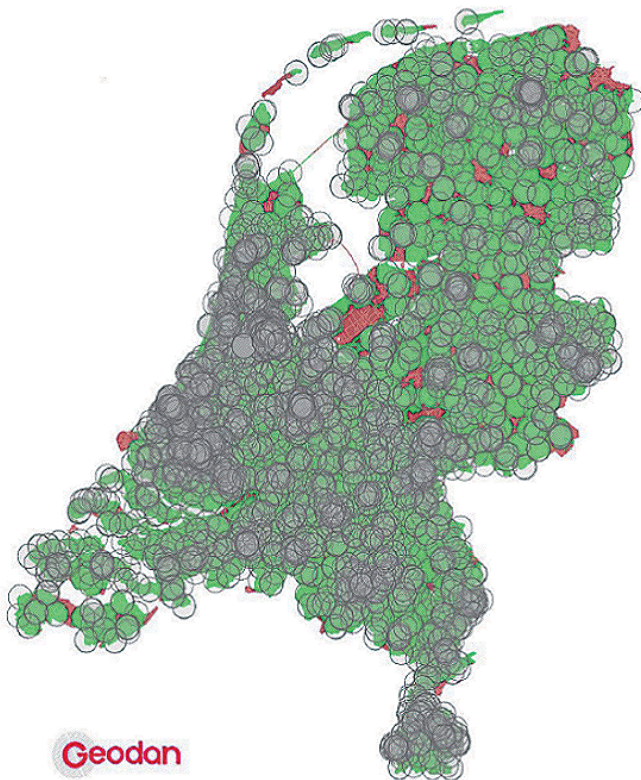
42 Zie voetnoot 1.

43 Zie voetnoot 7.

nagenoeg even hoog op 99,50%. De dekking van geldautomaten met spraakfunctie, die mensen met een visuele beperking helpt om die zelfstandig te kunnen bedienen, is snel toegenomen, van ruim 32% medio 2019 naar bijna 91% medio 2020.

Figuur 6 Bereikbaarheid van geldautomaten

Medio 2020



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

Voor afstortfaciliteiten is de dekking in 2020 – in elk geval tijdelijk – fors achteruit gegaan. Weliswaar bedraagt de gemeten dekking medio 2020 94,91% (medio 2019: 96,82%), maar hierin is geen rekening gehouden met het feit dat begin april 2020 circa twee derde van alle circa 1.200 sealbagautomaten⁴⁶ voorlopig werden gesloten vanwege plofkraken (zie ook paragraaf 4.4). Begin januari 2021 werden zelfs alle sealbagautomaten tijdelijk gesloten vanwege een nieuwe aanvalsmethode voor plofkraken.

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

Eind januari 2021 werden 40 automaten weer voor een beperkt deel van de dag geopend. Genoemde sluitingen zijn niet meegenomen in het berekende bereikbaarheidspercentage, maar is wel als (zeer) hinderlijk ervaren door retailers die daardoor hun contant geld niet of met langere reistijden af kunnen storten.⁴⁷

Tabel 2 - Bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten

2016 – 2020, naar 6-posities postcodegebied, in procenten

	2016	2017	2018	2019	2020
Geldautomaten	99,63	99,58	99,55	99,50	99,51
Idem met spraakfunctionaliteit ⁴⁸				32,48	90,99
Afstortfaciliteiten	97,18	96,97	96,91	96,82	94,91

De aantallen geldautomaten van de drie grootbanken lopen inmiddels sterk terug in het kader van de migratie naar Geldmaat.⁴⁹ Deze daling is onderdeel van dit migratietraject (het zogeheten 'Cash 2020-project') en dan ook nadrukkelijk voorzien, maar de installatie van nieuwe geldmaten in dat kader is vertraagd. Dit betekent dat de banken hun eigen geldautomaten langer open moeten houden om de eerder in het MOB overeengekomen aantallen geldautomaten te respecteren.

⁴⁷ Zie voetnoot 7.

⁴⁸ De installatie van automaten met spraakfunctionaliteit, die personen met een visuele beperking zelfstandig kunnen bedienen, is onderdeel van het Cash 2020-project van Geldmaat. De cijferreeks over de bereikbaarheid van deze automaten wordt sinds 2019 bijgehouden. Bron: MOB Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten, 2020 (zie voetnoot 44).

⁴⁹ In 2017 besloten ABN AMRO, ING en Rabobank hun contant-gelddienstverlening op afstand te plaatsen en samen te voegen in de joint venture Geldmaat. Doel hiervan was om contant geld op de lange termijn beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden. Daarmee ontstaat één gezamenlijk netwerk van geldautomaten voor alle rekeninghouders in plaats van drie voor de eigen rekeninghouders (wel met onderling gastgebruik) en verdwijnt de contant-gelddienstverlening uit de bankkantoren. Achtergrond van het initiatief was dat een gezamenlijk netwerk tot lagere exploitatiekosten leidt door het weghalen van de automaten die naast of dichtbij elkaar staan ('ontdubbelen'). Door tevens enige automaten te plaatsen op nieuwe plekken en te investeren in de veiligheid kunnen de banken een goed bereikbaar en veilig netwerk aanbieden. Doel was om de migratie naar een gezamenlijk netwerk omstreeks eind 2020 af te ronden, maar is inmiddels bijgesteld naar in de loop van 2021.

4.4 Plofkraken

Plofkraken op geld- en sealbagautomaten veroorzaken veel schade en vormen een risico voor omwonenden. Ernstige plofkraken brachten de drie grootbanken en Geldmaat ertoe deze automaten al dan niet tijdelijk te sluiten en de openingstijden te beperken. Implementatie van nieuwe veiligheidsmaatregelen kostte tijd, waardoor de beschikbaarheid van automaten in aantal en tijd beperkt was, terwijl niet alle automaten meer worden teruggeplaatst.

4.4.1 Plofkraken op geldautomaten

In 2020 is het aantal plofkraken op geldautomaten aanzienlijk gedaald, van 72 in 2019 naar 30 in 2020, maar criminelen gebruiken daarbij steeds zwaardere explosieven. Vanaf december 2019 hebben de banken en Geldmaat alle geldautomaten vanwege de kans op plofkraken 's nachts buiten werking gesteld, vooralsnog tot en met het eerste kwartaal van 2021. In februari 2020 besloten zij samen met politie en DNB te werken aan nieuwe maatregelen, zoals de ontwikkeling van een nieuwe manier van geldontwaarding, en, vanaf april 2020, verplaatsing van automaten met een verhoogd risico voor omwonenden naar veiliger locaties.⁵⁰ Eind mei 2020 sloot de Volksbank na een inpandige plofkraak ruim 200 SNS-geldautomaten in winkels, en eind november 2020, wederom na plofkraken, haar resterende 40 geldautomaten. Ondertussen operationaliseerden de drie grootbanken en Geldmaat een nieuwe geldontwaardingsmethode, wat het mogelijk maakte om de openingstijden van de geldautomaten te verlengen. De verplaatsing van geldautomaten door Geldmaat naar veiliger locaties verloopt moeizaam. Het blijkt vaak moeilijk om nieuwe locaties te vinden in stedelijke gebieden vanwege de angst van omwonenden voor plofkraken. Het MOB is hierover in gesprek met de relevante overheidspartijen.

4.4.2 Plofkraken op sealbagautomaten

Ook sealbagautomaten waren doelwit van plofkraken. Begin april 2020 was dit aanleiding voor de drie grootbanken en Geldmaat om bijna 800 van de sealbagautomaten tijdelijk uit te schakelen.⁵¹ De resterende ruim 400 sealbag-automaten bleven, verspreid over het land en met beperkte openingstijden, open. Vanaf medio 2020 zijn

vervolgens automaten met een verstevigde constructie teruggeplaatst. Begin januari 2021, nadat een nieuwe plofkraakmethode⁵² werd toegepast, besloten banken en Geldmaat op advies van de politie de toen nog werkende, ruim 500 sealbagautomaten voorlopig te sluiten.⁵³ Zij verwezen ondernemers naar de geldstortautomaten, dan wel de afstortservices van waardevervoerders. Dit was aanleiding voor een oproep van retailbranche-organisaties om – in afwijking van de in het MOB gemaakte afspraak – consumenten op te roepen vooral te pinnen en niet te betalen met contant geld.⁵⁴ Als reactie op de tijdelijke sluiting van sealbagautomaten bood Travelex een nieuwe service aan als deeloplossing.⁵⁵ Eind van diezelfde maand besloten de drie grootbanken en Geldmaat om 40 sealbagautomaten gedurende een deel van de dag weer open te stellen, vergezeld van fysieke bewaking.⁵⁶ Eind maart 2021 was de structurele oplossing gereed: sindsdien kunnen winkeliers sealbags afstorten mits zij deze in vooraf in hun beveiligde online bankomgeving hebben aangemeld. Per 31 maart 2021 zijn er 260 sealbagautomaten van Geldmaat beschikbaar.^{57 58} Dat aantal zal vervolgens wekelijks met 10 tot 15 automaten oplopen tot het aantal van 620 stuks dat is toegezegd met betrekking tot het einde van de Geldmaatmigratie (het Cash 2020-project).

4.5 Grootbanken besteden contant geld dienstverlening vrijwel geheel uit

Een structurele verandering is dat de grootbanken hun contant geld (chartale) dienstverlening nu vrijwel geheel uitbesteden. Met de totstandkoming van Geldmaat verdwijnt de contant-gelddienstverlening uit de meeste bankkantoren. Een uitzondering hierop vormen de 230 kantoren van Regiobank. Vanaf maart 2021 is het bij geen van de drie grootbanken nog mogelijk om contant geld te bestellen in kantoren. Afstorten en opnemen kan

⁵⁰ Kamerbrief van minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid en minister Hoekstra van Financiën, "Naar een veiliger samenleving", 16 december 2019. De brief kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵¹ NVB, nieuwsbericht "Banken nemen noodzakelijke veiligheidsmaatregel met sealbagautomaten", 7 april 2020. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵² Waarbij er niet ontplofte explosieven kunnen achterblijven en daarmee risico's op persoonlijke ongelukken bij gebruikers, medewerkers en passanten ontstaan.

⁵³ NVB, nieuwsbericht "Banken sluiten sealbagautomaten uit veiligheidsoverwegingen", 8 januari 2021. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵⁴ MKB-Nederland, nieuwsbericht "Sluiting afstortlocaties banken groot probleem voor ondernemers", 7 januari 2021. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵⁵ Beveiligingnieuws.nl, "Alternatieve manier om contant geld af te storten", 9 januari 2021. Het bericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵⁶ NVB, nieuwsbericht "Deel sealbagautomaten weer open met beveiliging", 22 januari 2021. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵⁷ NVB, nieuwsbericht "250 sealbagautomaten weer open vanaf 31 maart", 18 februari 2021. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁵⁸ Website Geldmaat, <https://www.geldmaat.nl/geldautomaten/sealbags/>, bezocht op 31 maart 2021.

dan alleen via een automaat of waardevervoerder. Automaten om munten op te nemen of af te storten worden vanaf het eerste kwartaal van 2021 in bouwmarkten geplaatst; die automaten (met Geldmaat-logo) zijn beschikbaar voor rekeninghouders van de drie banken. Als gevolg van deze ontwikkelingen zien behalve winkeliers ook collecterende goede doelen zich beperkt in hun mogelijkheden om contanten af te storten. Daarbij komt de sluiting van bankkantoren. Dit was in november 2020 aanleiding voor het MOB om de banken aan de afspraak te herinneren om in pandige geldautomaten – met de mogelijkheid van geassisteerde dienstverlening voor kwetsbare groepen – pas weg te halen als Geldmaat in de directe omgeving vergelijkbare voorzieningen heeft geplaatst.⁵⁹ Al langer verwerken de banken contant geld niet meer zelf, maar doen Geldmaat, dan wel waardevervoerders dit. Wel sturen de drie grootbanken Geldmaat aan, waarmee zij invloed houden op de chartale diensten. Het MOB merkt daarnaast op dat de tarieven van de banken voor chartale diensten voor zakelijke klanten de laatste jaren aanmerkelijk zijn gestegen.

4.6 Actualisering MOB-standpunt en -afspraken over contant geld

In 2020 heeft het MOB zijn standpunt over contact geld uit 2015, dat contant geld goed moet blijven functioneren,⁶⁰ herbevestigd. Dit houdt in dat (i) consumenten gemakkelijk contant geld kunnen opnemen, dat (ii) winkels dit blijven accepteren en (iii) zij hun contante ontvangsten gemakkelijk en tegen redelijke kosten kunnen (laten) bijschrijven. Dit betekent keuzevrijheid voor de consument en vergt een adequate chartale infrastructuur. Dat kan ook als terugvaloptie fungeren bij een (langdurige) verstoring van het elektronische toonbankbetalingsverkeer. Bij een dalend gebruik van contant geld is het logisch dat de infrastructuur wordt aangepast, maar is het niet wenselijk dat de inkrimping daarop vooruitloopt. In elk geval moet voldaan worden aan de 5 kilometer-bereikbaarheidsnorm die in MOB-verband is geformuleerd. Vervolgens heeft het MOB zijn afspraken over de bereik- en beschikbaarheid en acceptatie van contant geld geactualiseerd (zie box 1 op de volgende pagina).⁶¹ Tegelijkertijd beval het MOB DNB

aan een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar een maatschappelijke efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een structureel lager gebruik van contant geld. Het onderzoek veronderstelt dat de behoefte aan contant geld de komende jaren blijft bestaan, omdat het wettig betaalmiddel is en diverse maatschappelijke functies vervult.⁶² Tijdens het onderzoek worden de aanbieders en gebruikers van de chartale infrastructuur, zowel afzonderlijk als via een begeleidingsgroep, geraadpleegd. Het onderzoek dient op 1 juli 2021 te zijn afgerond. De uitkomsten en te trekken conclusies kunnen aanleiding zijn om de gemaakte afspraken te herzien. DNB bleek bereid dit onderzoek te laten uitvoeren op voorwaarde dat, totdat genoemde herziening is afgerond, de MOB-afspraken (zie box 1) over de beschikbaarheid en acceptatie van contant geld worden nagekomen.

4.7 Beoordeling chartale ontwikkelingen in 2020

Het MOB heeft de chartale ontwikkelingen in 2020 aan de hand van de in box 1 op de volgende pagina vermelde MOB-afspraken beoordeeld. Wat de bereik- en beschikbaarheid van de infrastructuur betreft, is het beeld niet gunstig. Weliswaar was de bereikbaarheid van de geldautomaten medio 2020 nog hoog, hoewel het aantal geldautomaten van banken snel terugloopt. Deze daling is gepland in het Cash 2020-project, maar de installatie van nieuwe geldmaten in dat kader is om verschillende redenen vertraagd. Verder houdt de geforceerde sluiting van de sealbagautomaten een forse krimp in, zeker als deze niet allemaal weer snel worden heropend. De banken trekken zich terug uit de chartale infrastructuur en verwijzen hun klanten door naar (automaten van) Geldmaat en naar waardevervoerders. Hiervoor zijn diverse verklaringen, zoals de daling in het gebruik van contant geld, versneld door de coronacrisis, en de ploffkraken. DNB is met de grootste waardevervoerder in gesprek over zijn business continuity. De operationele continuïteit van deze vervoerder, evenals van Geldmaat, is in de coronacrisis niet in het geding geweest. De terugval in volumes en omzet die zich toen heeft voltrokken, was uiteraard negatief. Al met al staat de chartale infrastructuur onder grotere druk dan in het voorjaar van 2020, toen de MOB-afspraken werden overeengekomen, was voorzien.

⁵⁹ MOB, "Resultaten van de MOB-vergadering 17 november 2020", 20 november 2020. Deze resultaten kunnen [hier](#) worden nagelezen.

⁶⁰ MOB, "Naar een nieuwe visie op contant geld in Nederland – Eindrapportage van de MOB Task Force Herziening standpunt contant geld", mei 2020. Het rapport kan [hier](#) worden gedownload.

⁶¹ Een lid van de Taskforce, Detailhandel Nederland, maakte daarbij het voorbehoud dat de chartale infrastructuur qua afstortmogelijkheden voor retailers (waardevervoer, sealbagautomaten) niet meer op orde was.

⁶² Vooruitlopend op het onderzoek heeft DNB eind 2020 haar visie op cash gepubliceerd: De rol en toekomst van contant geld, DNB Occasional Studies, Volume 18-2, december 2020. De studie kan [hier](#) worden gedownload.

Box 1 – In 2020 gemaakte MOB-afspraken over contant geld

1. Bereik- en beschikbaarheid van chartale infrastructuur

Algemeen

Handhaving van twee MOB-afspraken uit 2015:

- de gangbare 5-kilometernorm voor de bereikbaarheid van geldautomaten en afstortfaciliteiten;
- 'redelijke tarieven' voor contante transacties (opnemen en storten) door zakelijke rekeninghouders.

Met (vertegenwoordigers van) banken

- behoud van de minimumaantallen van (opname-, afstort-, biljetten- en munten-)automaten op het niveau van omstreeks eind 2020 ('end state' van het Cash 2020-project van Geldmaat);
- naleving van – nader te bepalen – beschikbaarheidsnormen voor de automaten;
- periodieke rapportage van aantallen en beschikbaarheid aan DNB ten behoeve van het MOB.

2. Acceptatie van contant geld

Algemeen

Handhaving van drie van de MOB-afspraken uit 2015:

- keuzevrijheid consument, tenzij er specifieke redenen zijn (zoals veiligheid) om geen contante betaling te accepteren;
- weigering in lokale monopolies wordt onredelijk bezwarend geacht;
- uitgangspunt dat toonbankinstellingen vrijheid hebben om te bepalen welke betaalwijzen zij accepteren.

Nadrukkelijke verwachting jegens overheids- en culturele instellingen, en instellingen en bedrijven in en om de gezondheidszorg, dat zij contant geld blijven accepteren als zij directe betaling verlangen, tenzij wettelijk anders is bepaald.

Met (vertegenwoordigers van) toonbankinstellingen

- adviseren van hun leden om niet over te gaan tot een pin-only beleid tenzij daarvoor aantoonbaar specifieke redenen (zoals veiligheid) zijn;
- adviseren van hun leden om hun chartale voorzieningen te handhaven;
- niet tarifieren van contante betalingen.

3. Waardevervoer

DNB

- in gesprek gaan met de grootste waardevervoerder (Brink's) over afspraken om de continuïteit van de dienstverlening zeker te stellen;
- een gesprek aangaan met de waardevervoerders en de detailhandel om te komen tot afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening.

Ten aanzien van de acceptatie van contant geld is het beeld diffuus. Uitgangspunt is dat de consument een keuze heeft hoe hij of zij wil betalen. Tegelijkertijd mogen winkeliers zelf bepalen welke betaalwijzen zij aannemen. Bijna alle winkeliers geven aan contant geld te accepteren (zie paragraaf 4.2), maar in veel gevallen ontmoedigen zij klanten om daarmee te betalen, niet alleen tijdens de

coronacrisis. Met deze handelwijze (nog wel, maar liever niet meer accepteren) – die DNB in 2021 door een extern onderzoeksbureau ter plekke in winkels laat onderzoeken – wordt het gebruik van contant geld negatief beïnvloed, waarmee de basis voor de chartale infrastructuur geleidelijk verder onder druk komt te staan.



Al met al is 2020 voor de chartale sector een moeilijk jaar geweest. Het MOB bevestigde weliswaar dat contant geld goed dient te blijven functioneren, maar het is de vraag of de MOB-afspraken daartoe nog steeds effectief zijn. De chartale infrastructuur staat onder druk en de vraag of – en hoe – deze in stand kan blijven, wordt steeds urgenter. Om deze vraag te beantwoorden, heeft DNB op advies van het MOB opdracht gegeven tot het eerder genoemde onderzoek naar een efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een structureel lager gebruik van contant geld. ● ● ● ● ●

5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

5.1 Een groot maatschappelijk goed

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer is een groot maatschappelijk goed. Het MOB vindt het daarom van groot belang dat de huidige en toekomstige betaaloplossingen voor een zo groot mogelijke groep mensen bereikbaar en toegankelijk zijn. Voor aanbieders van betaaldiensten gelden er in die context wettelijke kaders, zoals de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, en het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap. Ook is er de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn.⁶³ Die schrijft toegankelijkheidscriteria voor een breed palet aan producten en diensten voor, waaronder voor geld- en betaalautomaten en online bankierdiensten. Medio 2025 moeten partijen aan deze richtlijnvoorschriften voldoen.

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Nederland is over het algemeen goed. Dat blijkt ook uit de metingen van de WTB. Het aantal bankkantoren en geld- en afstortautomaten is weliswaar afgenomen, maar het gemak van het digitaal afhandelen van de dagelijkse bank- en betaalzaken weegt daar voor velen van ons meestal goed tegen op. Nederlanders zijn in het algemeen dan ook tevreden met hoe het betalingsverkeer functioneert.

5.2 Digitalisering draagt bij aan betalingsverkeer, maar niet voor iedereen

Digitalisering heeft het betalingsverkeer vergemakkelijkt, maar een groep mensen – de overheid gaat uit van circa 2,5 miljoen mensen in Nederland – kan hierin niet of nauwelijks meekomen. Een aanzienlijk deel van hen regelt nog op traditionele wijze de dagelijkse bank- en betaalzaken. Dit door gebruik te maken van papieren overschrijvingsformulieren, incassomachtigingen, Acceptgiro's en rekeningafschriften, en al dan niet met hulp van bankmedewerkers of het gebruik van telefonisch bankieren. Onderzoek⁶⁴ in opdracht van het MOB uit 2018 laat zien dat juist deze mensen een achteruitgang ervaren in het zelfstandig regelen van hun dagelijkse bank- en betaalzaken.

Het MOB had in 2020 een Bereikbaarheidsmonitor willen opstellen, maar dat bleek gegeven de coronacrisis niet mogelijk.⁶⁵ De Bereikbaarheidsmonitor is een breed onderzoek gehouden onder consumenten en ondernemers naar bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten, dat eens in de drie jaar wordt gepubliceerd. Speciale aandacht is er daarin voor de meer kwetsbare groepen in onze samenleving. De publicatie van de nieuwe Bereikbaarheidsmonitor is doorgeschoven naar mei 2021.

5.3 Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Het MOB vindt het belangrijk dat banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid om niet-digitale betaalmiddelen beschikbaar én betaalbaar te houden, blijven nemen zo lang als dit nodig is. Onderdeel daarvan kan zijn dat banken en maatschappelijke partijen op lokaal niveau samenwerken om zoveel mogelijk mensen te ondersteunen die geen of slechts met veel moeite gebruik maken van digitale middelen. Een nieuwe werkgroep van de Betaalvereniging, de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI),⁶⁶ zal in 2021 opvolging geven aan afspraken die tijdens de in februari 2021 gehouden vervolgworkshop Toegankelijkheid zijn gemaakt. Het gaat daarbij vooral om het vinden van oplossingen hoe mensen uit de meer kwetsbare groepen beter kunnen worden geïnformeerd over – en geholpen bij – het gebruik van (digitale) betaaldiensten. Persoonlijk contact kan daarbij een belangrijk aspect zijn.

Daarnaast spelen communicatie, educatie en begeleiding een belangrijke rol. Banken ondernemen verschillende acties om hun minder digitaalvaardige klanten te bereiken en te helpen. Een aantal banken verzorgt bijvoorbeeld, soms in samenwerking met ouderenorganisaties, door het land cursussen om hun minder digitaalvaardige klanten online bankieren te leren. Ook zetten sommige banken speciale seniorencoaches in, of richten zij – als alternatief voor gesloten bankkantoren – servicepunten op in bijvoorbeeld kantoorboekhandels of bibliotheken.

⁶³ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten. Die kan [hier](#) worden nagelezen.

⁶⁴ Motivaction, in opdracht van het MOB, Bereikbaarheid van bank- en betaaldiensten, december 2018. De onderzoeksresultaten kunnen [hier](#) worden gedownload.

⁶⁵ In 2020 heeft het MOB in plaats van een Bereikbaarheidsmonitor een 'Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten' gepubliceerd. De uitkomsten daarvan kwamen in paragraaf 4.3 aan bod.

⁶⁶ In het najaar van 2020 heeft de Betaalvereniging de WTI opgericht. Deze is bedoeld om activiteiten van banken op het vlak van een toegankelijk en inclusief betalingsverkeer te coördineren, elkaar te informeren en van elkaar te leren. Het MOB steunt dit initiatief van harte, bij het vinden van oplossingen ter verbetering van de bereikbaarheid en toegankelijkheid kan samenwerking zeer waardevol zijn. Vanwege het raakvlak met de WTB-werkzaamheden van het MOB neemt de WTB-secretaris als toehoorder deel aan de WTI.

Het MOB vindt dat dit alles navolging verdient, maar ook dat er nog verbeteringen mogelijk zijn. Ten slotte wijst het MOB erop dat de toegankelijkheid kan verbeteren door nog vaker al in de ontwerpfase van betaaldiensten mensen in kwetsbare posities te betrekken.

5.4 Toekomst van de Acceptgiro

Het gebruik van de papieren Acceptgiro neemt al jaren af. In dat kader denkt Currence, de merkeigenaar en beheerder van het afsprakenstelsel van de Acceptgiro, samen met haar licentiehouders na over de toekomst van dit betaalproduct. Banken stimuleren Acceptgiro-acceptanten om naar andere elektronische betaalmiddelen over te stappen, zoals de Betaalinstructie⁶⁷ met iDEAL QR-code. Banken hebben aangegeven de uiteindelijk onvermijdbare einddatum van de Acceptgiro minstens één jaar van tevoren aan de markt te communiceren. Voor een deel van de mensen uit kwetsbare groepen, zoals voor sommige ouderen en mensen met een handicap, is de Acceptgiro nog steeds een belangrijke betaalwijze. Ook de goede doelen geven aan dat de Acceptgiro nog steeds een belangrijk instrument in het kader van hun fondsenwerving is. Het MOB volgt de ontwikkelingen rond de toekomst van de Acceptgiro nauwgezet en overlegt waar mogelijk met grote partijen die overwegen om te stoppen met de Acceptgiro als een van hun aangeboden betaalmiddelen.



⁶⁷ Zie voetnoot 18.

6. Veiligheid en betrouwbaarheid

6.1 Fraude in het elektronisch betalingsverkeer sterk gestegen

De fraudeschade in het betalingsverkeer door phishing, gestolen en verloren pinpassen (debitcards) en zogeheten 'Card-Not-Present' (CNP)-fraude bij online creditcardbetalingen liet helaas in 2020 een stijging zien naar 22,4 miljoen euro (2019: 16,6 miljoen euro). Vooral de phishing-schade is de laatste jaren sterk gestegen (zie figuur 7). Dankzij de in paragraaf 1.5.2 toegelichte onder PSD2 verplichte invoering van sterke klant-authenticatie bij online kaartbetalingen – in Nederland betreft dit vooral online creditcardbetalingen – is in 2021 een daling van de CNP-fraude te verwachten.

Sinds 2020 gelden er nieuwe, onder PSD2 vastgestelde rapportage-eisen voor banken en andere betaaldienst-aanbieders. Vanwege opstartissues in de aanlevering van de betreffende fraudedata, zijn er, op moment van schrijven van deze jaarrapportage, nog geen betrouwbare fraudecijfers voor de EU als geheel als voor de afzonderlijke lidstaten. De fraudecijfers die volgens de PSD2-eisen worden opgesteld, nemen naast de bancaire fraude ook

de niet-bancaire fraude⁶⁹ mee, in tegenstelling tot de frauderapportages van de Betaalvereniging en NVB zoals wij die tot nu toe kenden. Dat zal de onderlinge vergelijkbaarheid tussen deze twee frauderapportages een stuk lastiger maken.

6.2 Aandacht voor niet-bancaire fraude en coulancebeleid van banken

Naast bancaire fraude, zoals fraude met internetbankieren, mobiele bank apps, pinpassen en creditcards, is ook niet-bancaire fraude (vooral oplichting) een sterk in omvang en schade gegroeide fraudevorm. Naast phishing en SMS-phishing (smishing), waarmee fraudeurs hengelen naar bancaire beveiligingscodes en bankpassen van bankklanten, was er in 2020 steeds vaker ook sprake van "vriend-in-nood"-oplichting⁷⁰ en bankhelpdeskfraude.⁷¹ Laatstgenoemde oplichtingsvorm wordt vaak in combinatie met telefonische 'spoofing' toegepast. Bij spoofing neemt

⁶⁹ Bij bancaire fraude krijgt de crimineel, door bijvoorbeeld phishing, toegang tot de online bankomgeving van de klant inclusief autorisatiecodes, en geeft de crimineel vervolgens opdracht tot de frauduleuze transactie(s). Bij niet-bancaire fraude, ook wel oplichting genoemd, geeft de klant onbewust of onder valse voorwendsels zelf opdracht tot het uitvoeren van de transacties. Dit is bijvoorbeeld het geval bij internetoplichting via een online marktplaats, factuurfraude, vriend-in-nood-fraude en bankhelpdeskfraude.

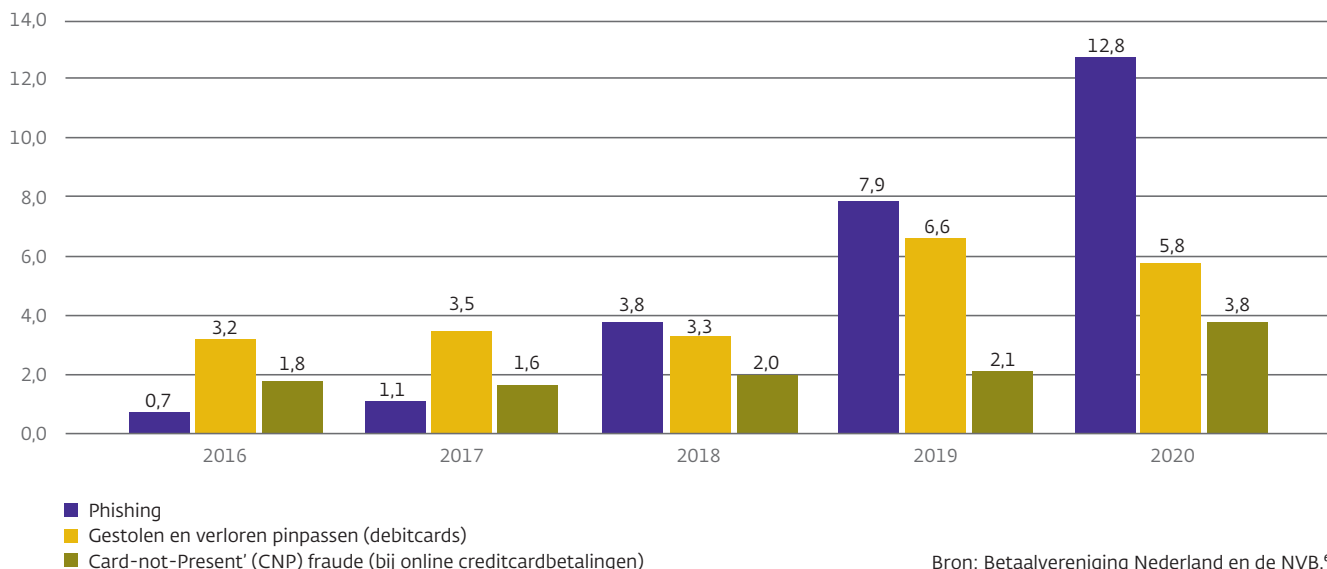
⁷⁰ Via WhatsApp, e-mail en SMS versturen oplichters op grote schaal valse berichten die door vrienden of familie verstuurd lijken te zijn, en waarin de ontvangers gevraagd worden om met spoed geld voor te schieten. Dat wordt ook wel "vriend-in-nood-oplichting" of "hulpvraagoplichting" genoemd.

⁷¹ Aan de telefoon doen oplichters zich voor als bankmedewerkers die bankklanten misleiden om hun banksaldo zogenaamd "veilig te stellen op een kluisrekening" of om hun bankpas af te geven of op te sturen.

⁶⁸ Betaalvereniging Nederland en NVB, nieuwsbericht "Sterke stijging cybercriminaliteit leidt tot meer schade", 9 april 2021. Het nieuwsbericht kan [hier](#) (Betaalvereniging) en [hier](#) (NVB) worden nagelezen.

Figuur 7 Fraudeschade door phishing, gestolen en verloren pinpassen, en CNP-fraude

In miljoen euro



Bron: Betaalvereniging Nederland en de NVB.⁶⁸

een oplichter digitaal een andere identiteit aan met een telefoonnummer, e-mailadres, website of IP-adres. Zo kunnen oplichters het slachtoffer bellen met het 'echte' telefoonnummer van zijn bank. De gedupeerde denkt zijn eigen bank aan de telefoon te hebben, maar in werkelijkheid zijn het de oplichters die zich voordoen als bankmedewerkers van de fraudehulpdesk. In 2020 bedroeg de schade als gevolg van bankhulpdeskoplichting in combinatie met telefonische spoofing 26,7 miljoen euro. In 2019 kwam dit nog nauwelijks voor.

Het coulancebeleid voor slachtoffers van niet-bancaire fraude verschilt per bank. Dat leidt tot onbegrip wanneer de ene bank de door de consument geleden schade in een bepaald geval uit coulance vergoedt, en de andere bank niet. In de (na)zomer van 2020 besteedden de Consumentenbond en de tv-programma's Kassa en Radar aandacht aan een aantal slachtoffers van bankhulpdesk-fraude en spoofing die de door hen geleden fraudeschade van hun bank niet vergoed kregen. Dat leidde tot zowel mondelinge⁷² als schriftelijke⁷³ Kamervragen aan minister Hoekstra van Financiën en een door de Tweede Kamer aangenomen motie⁷⁴ waarin de regering wordt opgeroepen om met banken te bespreken dat slachtoffers van bank-fraude zoals spoofing standaard worden gecompenseerd. Ook in het MOB-Najaarsoverleg in november 2020 is dit onderwerp besproken. Minister Hoekstra is hierover in gesprek gegaan met de banken. Banken hebben daarop besloten de schade van klanten die slachtoffer zijn geworden van spoofing uit coulance te vergoeden, mits er aantoonbaar en overtuigend sprake is geweest van misbruik 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. Deze vergoedingsregeling geldt met terugwerkende kracht vanaf 2020 voor gedupeerde klanten van ING, ABN AMRO, Rabobank en de Volksbank.⁷⁵ Om tot coulance over te gaan, toetsen banken iedere zaak afzonderlijk en op basis van de feiten en omstandigheden.

Begin april 2021 was in 96% van de beoordeelde gevallen de schade vergoed. Voor de overige 4% geldt dat die of niet in aanmerking komt voor een vergoeding, of dat er nog geen aangifte is gedaan.⁷⁶

6.3 Oorzaken van de hogere fraudeschade⁷⁷

Er zijn meerdere oorzaken waardoor in 2020 de schade door fraude en oplichting in het betalingsverkeer een stuk hoger lag dan in de voorgaande paar jaar. Door corona heeft men meer online contact met vrienden, webwinkels, bedrijven en instanties. Dat maakt het voor fraudeurs makkelijker om hierop in te spelen en potentiële slachtoffers online te bereiken. Daarnaast zijn de valse berichten en valse websites van fraudeurs veel beter en overtuigender geworden, zonder taal- en opmaakfouten. Met een schat aan persoonsgegevens die fraudeurs onder andere van datalekken, Facebook, Marktplaats, Instagram, LinkedIn en andere social media halen, zijn zij in staat om gedupeerden overtuigend te bedriegen. Ook kunnen fraudeurs de software en hulpmiddelen voor phishing en spoofing steeds makkelijker en goedkoper online aanschaffen. Dat digitale gereedschap wordt ook steeds makkelijker in het gebruik.

6.4 Voorlichting en integrale aanpak

In 2020 gaven de banken en de Betaalvereniging extra voorlichting over cybercriminaliteit, op radio en TV, in kranten en tijdschriften, via social media en in direct contact met klanten. In 2021 wordt die voorlichting voortgezet, met nieuwe campagnes die zich richten op specifieke doelgroepen, zoals jongeren. Verschillende MOB-leden, waaronder de ouderenbonden, hebben hun achterban ook in 2020 via hun website, nieuwsbrieven, et cetera, voorgelicht over actuele fraudedevormen in het betalingsverkeer, waaronder bankhulpdeskfraude. Daarnaast wordt ingezet op een integrale aanpak van fraude, waarbij opsporingsdiensten, ministeries, de telecomsector, internetbedrijven, banken en betaal-instellingen de handen ineenslaan om fraude en oplichting terug te dringen. Om telefonische spoofing tegen te gaan, werken de vier in de vorige paragraaf genoemde banken samen met de drie grootse telecommatenschappen. Dat lijkt succes te hebben; veel spoofing-calls worden geblokkeerd en het aantal schadegevallen is in de laatste maanden van 2020 substantieel gedaald.

⁷² Vragen van Tweede Kamerleden Van der Linde (VVD) en Nijboer (PvdA), gedaan tijdens het mondelinge vragen uur van 10 november en 8 december 2020. De verslagen van beide vragenuren kunnen [hier](#) en [hier](#) worden nagelezen.

⁷³ Antwoord (11 december 2020) van minister Hoekstra van Financiën op vragen van Kamerleden Van Nispen en Alkaya (beiden SP) over schadevergoedingen door banken bij spoofing. De antwoorden kunnen [hier](#) worden nagelezen.

⁷⁴ Motie van het lid Van Nispen c.s. over overleg met banken over compensatie van slachtoffers van bankfraude, voorgesteld 26 november 2020. De motie kan [hier](#) worden nagelezen.

⁷⁵ Kamerbrief (18 december 2020) van minister Hoekstra van Financiën over compensatie van schade bij spoofing. De brief kan [hier](#) worden nagelezen.

⁷⁶ Zie voetnoot 68.

⁷⁷ Bronnen van de in deze paragraaf weergegeven informatie: Betaalvereniging Nederland en de NVB, zie voetnoot 68.



Afbeelding 1 – 'Still' uit de TV-commercial Spoofing Veilig Bankieren

6.5 Niet zorgwekkend meer fraudeschade door tijdelijke limietverhogingen voor contactloos betalen

Het MOB heeft geen signalen van de banken ontvangen dat de fraudeschade in het verslagjaar zorgwekkend veel gestegen is als gevolg van de in maart 2020 ingevoerde tijdelijke limietverhogingen voor contactloos betalen (zie paragraaf 1.1). Banken vergoeden in de regel de opgetreden schade aan de klant als die zijn pas is verloren of deze is gestolen, en de crimineel er (ongeautoriseerd) contactloos – tot het bereiken van de limiet – mee heeft betaald. De partijen in het MOB die consumenten en winkels vertegenwoordigen, zien graag – uit oogpunt van meer betaalgemak en sneller betalen aan de kassa – dat de limietverhogingen permanent gemaakt worden. De Europese consumentenorganisatie (BEUC) wijst juist op de risico's van een eventuele permanente verhoging van deze limieten, en staat daar kritisch tegenover. Dat komt ook omdat niet alle banken in Europa de geleden schade aan de pashouder volledig vergoeden, mocht deze zijn pas zijn kwijtgeraakt of deze is ontvreemd. Over of de limieten na de coronacrisis al dan niet weer naar beneden worden bijgesteld, besluiten de banken te zijner tijd.

6.6 Hoge beschikbaarheid van pinnen, iDEAL, internet- en mobiel bankieren⁷⁸

In 2020 bleef de beschikbaarheid van pinnen hoog (99,89%). Er waren twee grotere storingen: één bij een transactie-verwerker (in juni) en één op het koppelvlak van de telecomprovider en het winkelnetwork (in oktober). De beschikbaarheid van internetbankieren en mobiele bank apps was in 2020 beter dan in 2019 (internetbankieren: 99,90% respectievelijk 99,78%, en mobiele bank apps: 99,85% respectievelijk 99,81%). In 2020 waren de DDoS-aanvallen op bancaire systemen weer heftiger dan in het jaar daarvoor. De banken nemen, zowel collectief als individueel, maatregelen hiertegen. Individueel hebben de banken contracten afgesloten met DDoS-mitigatiedienstverleners. In collectief verband hebben de banken via de Betaalvereniging afspraken gemaakt met de telecomsector, overheidsinstellingen en andere partijen in de Anti-DDoS-coalitie.⁷⁹

Het gebruik van iDEAL is in 2020 met meer dan 30% gegroeid, waarbij de beschikbaarheid vrijwel altijd boven de wettelijke norm⁸⁰ van 99,88% (prime time) is gebleven. Banken en transactieverwerkers lijken tijdig in de infrastructuur geïnvesteerd te hebben om de groei op te kunnen vangen. Ook hebben de eerder genoemde anti-DDoS-maatregelen bijgedragen aan de hoge iDEAL-beschikbaarheid.

6.7 Terugvalopties bij pinstoringen

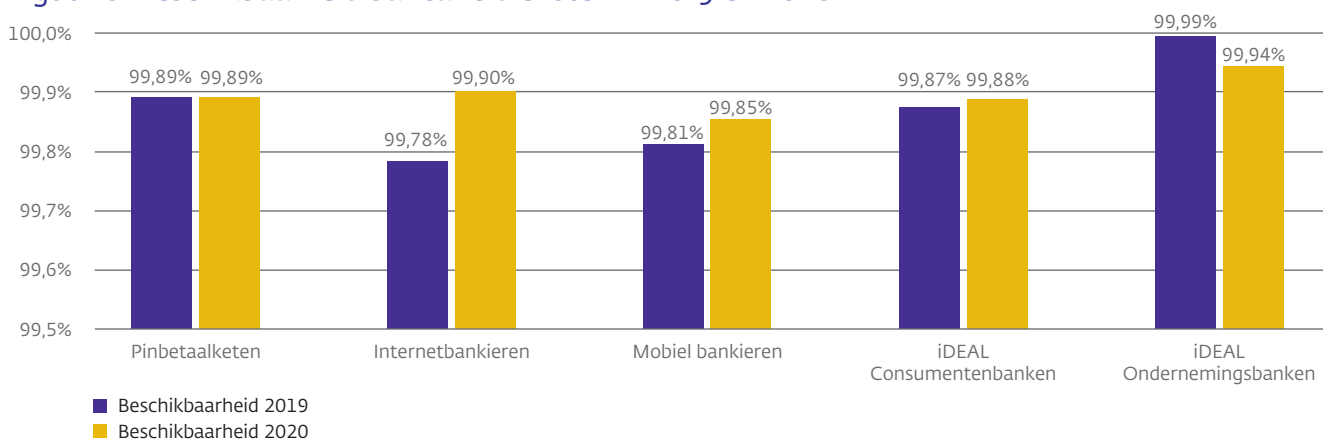
Met het alsnog toenemend aantal pinbetalingen en het feit dat contant geld relatief steeds minder gebruikt wordt, neemt het belang van een alternatief bij pinstoringen toe. Het MOB heeft in november 2020 de Betaalvereniging verzocht om over de verschillende mogelijke alternatieve terugvalopties voor pinnen in het MOB Voorjaarsoverleg in mei 2021 te rapporteren.

⁷⁸ Bron van de in deze paragraaf gebruikte cijfers: Betaalvereniging Nederland, nieuwsbericht "Beschikbaarheid bankproducten in 2019 en 2020", 1 februari 2021. Het nieuwsbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

⁷⁹ Dat is een nationaal samenwerkingsverband tegen DDoS-aanvallen, bestaande uit 17 organisaties waaronder overheden, internetproviders, internet exchanges, academische instanties, non-profitorganisaties en banken. De coalitie heeft als doel om DDoS-aanvallen te onderzoeken, kennis en ervaringen uit te wisselen, en DDoS-aanvallen te bestrijden. Meer informatie over de coalitie is [hier](#) te lezen.

⁸⁰ Zie: 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'. Deze wet kan [hier](#) worden nagelezen.

Figuur 8 Beschikbaarheid bancaire diensten in 2019 en 2020



6.8 Daling aantal vervalste eurobiljetten

In 2020 is het aantal valse eurobiljetten in Nederland gedaald. In totaal zijn 25.500 valse eurobiljetten uit roulatie gehaald. Dat is 34% minder dan in 2019 (zie tabel 3). De daling is in het tweede kwartaal van 2020 ingezet, gelijktijdig met het afnemend gebruik van contant geld aan de kassa door de coronacrisis. De financiële schade daalde van 3,0 miljoen euro in 2019 naar ruim 1,7 miljoen euro in 2020.⁸¹ Wereldwijd is ook sprake van een daling in het aantal valse eurobiljetten. In 2020 zijn er 460.000 valse eurobiljetten aangetroffen, een afname van 18% ten opzichte van 2019.⁸² Vergeleken met de 25 miljard echte eurobiljetten die in omloop zijn, is de kans op het aantreffen van een vals exemplaar klein.

De meest vervalste coupure die in Nederland wordt aangetroffen, is het 50 eurobiljet (56%), gevolgd door 20 eurobiljet (18%). Verder is sprake van een toenemend aantal valse eurobiljetten van lage kwaliteit. Deze valse biljetten zijn eenvoudig te herkennen omdat zij geen, tot een zeer beperkte, imitatie van de echtheidskenmerken hebben. De echtheidskenmerken van eurobiljetten zijn eenvoudig handmatig te controleren met behulp van de kijk-voel-kantel methode. Daarnaast maken winkeliers steeds vaker gebruik van detectieapparaten die door de ECB zijn gecertificeerd. ● ● ● ● ●

Tabel 3 Vervalsing contant geld

in EUR miljoen en percentages

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal vervalsingen	48.700	66.500	47.200	43.200	38.900	38.900	25.500
<i>waarvan 50-eurobiljetten (%)</i>	67	60	72	72	79	63	56
<i>waarvan 20-eurobiljetten (%)</i>	24	27	13	14	8	14	18
Schade (EUR miljoen)	2,5	4,2	3,5	3,8	3,5	3,0	1,7

Bron: DNB

81 DNB, persbericht 'Daling aantal valse eurobiljetten', 22 januari 2021.

Het persbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

82 ECB, persbericht "Vervalsing van eurobankbiljetten op historisch laag peil in 2020", 22 januari 2021. Het persbericht kan [hier](#) worden nagelezen.

7. Prioriteiten 2021

Voor 2021 beschouwt het MOB de volgende onderwerpen als haar prioriteiten:

1. Ontwikkelingen in de voorzieningen en acceptatie van contant geld
2. Toegankelijkheid in een steeds meer digitaal betalingsverkeer
3. Veiligheid en privacy als onvoorwaardelijke randvoorwaarden
4. Toegang tot de betaalrekening/ effecten PSD2
5. Uitrol van een Europese strategie voor het betalingsverkeer
6. Innovatie in een veranderend betaallandschap

Bovenstaande onderwerpen worden hieronder toegelicht.

7.1 Ontwikkelingen in de voorzieningen en acceptatie van contant geld

Naast zijn rol aan de toonbank heeft contant geld een aantal maatschappelijke functies. Zo is het een alternatief voor mensen die niet digitaal kunnen (inclusiviteit) – of willen (privacy) – betalen, biedt het een betaal- en opspottmiddel onafhankelijk van banken, en kan het deels dienen als terugvaloptie bij storingen in het elektronische toonbankbetalingsverkeer. De bereikbaarheid en acceptatie van contant geld zijn hoog, maar staan onder druk. Het MOB heeft in 2020 zijn standpunt over contant geld en eerdere afspraken daarover herbevestigd, zoals in paragraaf 4.6 te lezen is. Met het oog op de betekenis voor de bereikbaarheid, zal het MOB ook in 2021 de omzetting van de geld- en afstortautomaten van de drie grootbanken naar Geldmaat intensief volgen. Daarnaast is begin 2021 onafhankelijk onderzoek in opdracht van DNB gestart naar een maatschappelijke efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een structureel lager gebruik van contant geld. Het onderzoek wordt medio 2021 afgerond en aangeboden aan de Minister van Financiën – en door de Minister vervolgens aan de Tweede Kamer. De onderzoeksuitkomsten kunnen aanleiding zijn om de in MOB-verband gemaakte afspraken over de beschikbaarheid en acceptatie van contant geld te herzien. Voorts zal de Betaalvereniging op verzoek van het MOB inventariseren welke terugvalopties er mogelijk zijn voor pinnen en hierover in mei in het MOB-Voorjaarsoverleg van 2021 rapporteren.

7.2 Toegankelijkheid in een steeds meer digitaal betalingsverkeer

In het elektronische betalingsverkeer moet rekening worden gehouden dat verdergaande digitalisering

bepaalde groepen consumenten uit kan sluiten tot het betalingsverkeer. MOB-onderzoek uit 2018 onder kwetsbare groepen wees uit dat dit inderdaad voor sommige mensen het geval is. Daarom wil het MOB dat banken de toegankelijkheid van betaaldiensten voor kwetsbare groepen op peil houden. Banken hebben hierin een maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Het MOB besteedt in 2021, als onderdeel van de elke drie jaar uitgevoerde Bereikbaarheidsmonitor, meer aandacht aan deze groep om beter in kaart te brengen uit wat voor mensen deze groep bestaat, en wat zij nodig hebben om zelfstandig aan het betalingsverkeer te kunnen blijven deelnemen. Het opzetten van lokale servicepunten, bijvoorbeeld in bibliotheken, ziet het MOB als een van de mogelijkheden om de toegankelijkheid voor kwetsbare groepen te waarborgen. In dat kader zal de WTB in 2021 nauw samenwerken met de in 2020 opgerichte interbancaire Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) van de Betaalvereniging.

7.3 Veiligheid en privacy als onvoorwaardelijke randvoorwaarden

Het MOB maakt zich zorgen over de toename van niet-bancaire fraude, vooral hulpvraagoplichting, bankhelpdeskoplichting in combinatie met spoofing, en phishing en smishing (zie paragraaf 6.2). Het MOB volgt de fraudeontwikkelingen in het betalingsverkeer nauwgezet. De MOB-leden die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, lichten hun achterban over genoemde actuele fraudevormen voor. Daarnaast wordt ingezet op een integrale aanpak van fraude waarbij opsporingsdiensten, ministeries, de telecomsector, internetbedrijven, banken en betaalinstellingen de handen ineen slaan om fraude en oplichting terug te dringen. De voortgang van dit dossier zal door het MOB in 2021 nauwgezet worden gevolgd.

Het MOB zal, ook in Europees verband, aandacht besteden aan de ontwikkeling van authenticatiemethoden en aan de veiligheids- en privacyaspecten van nieuwe betaalmethoden. Sinds de zomer van 2019 zijn instant payments, geïnitieerd via internetbankieren en mobiele bank apps, het “nieuwe” normaal geworden. Zakelijke bulkbetalingsbestanden met overschrijvingen of incasso-opdrachten worden ook steeds vaker als instant payments verwerkt. Het MOB volgt de ontwikkelingen van instant payments nauwlettend, ook met betrekking tot eventuele fraude- en veiligheidsissues. Eind 2020 moesten banken, acquirers en webwinkeliers voldoen aan de PSD2-eis van sterke

klantauthenticatie bij online kaartbetalingen. Dit migratie-traject raakt in Nederland vooral het betalen van online aankopen met creditcards (zie paragraaf 1.5.2).

Betaaldienstverleners pasten ook in ons land een geleidelijke opschaling van de verplichtingen toe, waarbij de grens van het betaalbedrag waarbij sterke klantauthenticatie wordt toegepast stapsgewijs naar beneden werd gebracht. Die opschaling liep nog door tot in het eerste kwartaal van 2021. Als gevolg van de inmiddels afgeronde migratie verwacht het MOB in 2021 een daling van de zogeheten 'Card-Not-Present (CNP)-fraude' bij online creditcardbetalingen.

7.4 Toegang tot de betaalrekening/ effecten PSD2

De eerste, zij het nog relatief bescheiden, effecten van de PSD2-invoering werden in 2020 zichtbaar, en kristalliseren zich de komende jaren verder uit. Diverse partijen die de nieuwe onder PSD2 gereguleerde rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten aanbieden, zijn in ons land actief. Het delen van betaalgegevens wordt door consumenten als privacygevoelig ervaren (zie paragraaf 1.5).

Het MOB zal de PSD2-marktontwikkelingen ook in 2021 nauwgezet volgen, en waar nodig in het MOB en haar werkgroepen behandelen. Ook blijft het MOB de verbetering van de door de banken aan rekeninginformatie- en betaalinitiatiedienstverleners aangeboden interfaces (API's) voor de toegang tot betaalrekeningen monitoren. Het zo min mogelijk ondervinden van toetredingsobstakels voor genoemde dienstverleners, én voldoende begrip bij consumenten waar zij deze partijen toestemming voor geven, zijn doelen waar het MOB ook in 2021 binnen haar mandaat naar streeft.

Eind 2021 start de Europese Commissie met haar evaluatie (review) van de toepassing en impact van PSD2. Naast de Europese PSD2-evaluatie zal het Ministerie van Financiën ook een nationale PSD2-evaluatie uit laten voeren op verzoek van de Tweede Kamer. Het Kabinet zal begin 2022 een rapport met conclusies aan de Tweede Kamer voorleggen. Waar relevant zal het MOB input aanleveren ten behoeve van beide PSD2-evaluaties. Medio 2022 komt de Europese Commissie, mede gebaseerd op de PSD2-review, met wetsvoorstellen voor een nieuw "Open Finance"-raamwerk. Dat zal qua reikwijdte meer financiële diensten omvatten dan enkel betaalrekeningen (huidige scope PSD2).

7.5 Innovatie in een veranderend betaallandschap

Het MOB staat in beginsel positief tegenover innovaties in het betalingsverkeer. In dat kader zal het de ontwikkelingen van het 'European Payments Initiative' (EPI) – zie paragraaf 2.3 – actief volgen. Ook volgt het MOB de ontwikkelingen van een mogelijk toekomstige introductie – iets waar de ECB (en DNB) thans aan werken – van digitaal centralebankgeld (de digitale euro), en geeft waar relevant zijn input hierop.

Voorts stimuleert het MOB deelname aan het MOB voor relevante nieuwe partijen aan vraag-, aanbod- en institutionele zijde door hen meer te betrekken in werkgroepen en taskforces. Ook in 2021 zal het MOB – wanneer het dat wenst – innovaties beoordelen aan de hand van het beoordelingskader uit 2015 (met criteria als efficiency, veiligheid en toegankelijkheid). Mogelijk biedt 'card tokenisation' of '(betalen via) het Internet of Things (IoT)' een innovatie die hiervoor in aanmerking komt.

7.6 Uitrol van een Europese strategie voor het betalingsverkeer

In september 2019 publiceerde de Europese Commissie haar "Retail Payments Strategy for the EU" (zie paragraaf 2.2). Het MOB realiseert zich dat deze strategie de komende jaren grote invloed zal hebben op de richting waarin de betaalmarkt in Europa – en daarmee ook die in Nederland – zich de komende jaren beweegt. In dat kader onderzoeken de MOB-werkgroepen en Taskforce Contant Geld in 2021 hoe het MOB bij kan dragen aan, dan wel om kan gaan met, de door de Commissie in haar strategie geformuleerde 'key actions'. De hieruit voortvloeiende resultaten en aanbevelingen worden in het MOB besproken en gemonitord. De insteek van het MOB is om vernieuwing in – en verdere integratie van – het Europese betalingsverkeer te steunen en waar mogelijk te stimuleren, mét zoveel mogelijk behoud van het goede van het Nederlandse betalingsverkeer, vooral in termen van efficiency, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid.

Indien gewenst, coördineert het MOB-secretariaat – met betrekking tot de uitvoering van de European payments strategy – eventuele gemeenschappelijke inbreng vanuit het MOB in de relevante Europese gremia. De inbreng van de visie en standpunten van afzonderlijke MOB-leden wordt overgelaten aan de individuele koepels en hun Europese zusterorganisaties. ● ● ● ● ●

Bijlage 1 Missie en organisatie MOB

i. Missie en taakopdracht

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

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- 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.

ii. Samenstelling en werkwijze

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

Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de Werkgroep Veiligheid (WV). Sinds begin 2019 is ook de Taskforce Contant Geld actief, opgericht om de MOB-visie over contant geld uit 2015 te herijken.

iii. Deelnemers

- De Nederlandsche Bank (DNB) (voorzitter en secretariaat)
- Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO)
- Betaalvereniging Nederland
- BOVAG/Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie/BETA
- Consumentenbond
- Detailhandel Nederland⁸³
- Ieder(in)
- KBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden (KG) en NOOM (ouderenorganisaties)
- Koninklijke Horeca Nederland
- MKB-Nederland
- Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Oogvereniging
- Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie, waaronder Goede Doelen Nederland
- Thuiswinkel.org
- Verenigde Betaalinstellingen Nederland (VBIN)
- Verenigde Grootincassanten (VGI)

Waarnemers

- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Ministerie van Financiën

⁸³ Detailhandel Nederland is per einde 2020 opgeheven. De perspectieven en visies van de aangesloten brancheorganisaties, zoals het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) (supermarkten), Raad Nederlandse Detailhandel (RND) (grootwinkelbedrijven) en de Nationale Winkelraad (NWR) (MKB-retailbranches) bleken voor de collectieve belangenbehartiging (te)veel van elkaar te verschillen, al gold dat niet zozeer voor het onderwerp 'betalingsverkeer'. Eind maart 2021 is besloten dat voor de plaats in het MOB van Detailhandel Nederland twee plaatsen terugkomen; een voor CBL/RND en een voor NWR. Op deze wijze blijft de gehele fysieke retail in het MOB vertegenwoordigd.

Bijlage 2 Statistische informatie

Tabel 4 Aanbieders van betaaldiensten

Aantallen (jaarultimo)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Centrale bank											
Aantal kantoren	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Banken											
Banken	81	77	74	66	52	50	45	44	41	41	42
Bankkantoren	2.864	2.653	2.466	2.165	1.854	1.764	1.674	1.616	1.489	1.260	942
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten											
Geregistreerde wisselinstellingen	13	10	7	7	7	7	8	6	7	9	9
Elektronischgeldinstellingen	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	8
Betaalinstellingen ¹	3	23	31	37	36	38	38	38	38	53	64

Bronnen: DNB en banken.

¹ Dankzij de invoering van PSD2 in 2019 is het aantal betaalinstellingen sterk toegenomen.

Tabel 5 Betaalpas- en creditcardinfrastructuur

Aantallen

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pinnen											
Geldautomaten ¹	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.066	7.847	7.113	5.990	4.593
Afstortautomaten ²	2.297	2.264	2.172	2.294	1.790	1.776	1.795	1.795	1.730	1.685	1.188
Betaalautomaten ³	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097	361.033	371.872	378.337	328.085
die contactloze betalingen kunnen accepteren					17%	38%	64%	79%	92%	99%	>99%
Betaalpassen (debitcards) (miljoenen)	24,4	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7	26,0	26,5	27,8	30,1
waarvan contactloos					31%	57%	73%	88%	92%	95%	98%
Creditcards											
Creditcards (miljoenen)	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4	6,5	6,6	6,1

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland en creditcardmaatschappijen.

1 Betreffen zowel bancaire – als niet-bancaire geldautomaten.

2 Betreffen afstortautomaten voor onverpakt contant geld storten. Sealbagautomaten zijn niet in deze telling meegenomen.

3 Een in de telling meegenomen betaalautomaat is er een die minimaal één betaaltransactie heeft verwerkt in de maand waarin de telling plaatsvond. Tijdens de tweede lockdown in de coronacrisis, die vanaf medio december 2020 gold, waren er een fors aantal betaalautomaten langere tijd niet actief. Dit omdat de winkels waarin zij staan, in die periode tijdelijk hun deuren moesten sluiten. Dat verklaart het lagere aantal actieve betaalautomaten eind 2020. Voorts moet worden opgemerkt dat de in de tabel genoemde aantallen niet alle in Nederland actieve betaalautomaten bevatten. Betaalvereniging Nederland levert deze cijfers periodiek aan. Niet alle in ons land actieve betaalautomaat-aquirers zijn echter lid van de Betaalvereniging. Deze acquirers leveren de Betaalvereniging dan ook niet de aantallen van de door hen geleverde actieve betaalautomaten aan.

Tabel 6 Aantallen transacties

(miljoenen)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Giraal¹	2.715	2.775	2.886	3.056	2.914	2.834	2.925	3.276	2.511	2.649	2.564
Overschrijvingen ²	1.572	1.543	1.600	1.707	1.558	1.484	1.540	1.881	1.076	1.164	1.065
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>				85	139	229	300	392	517	643	519
Incasso-opdrachten	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395	1.434	1.485	1.499
Online betaalmethoden											
iDEAL-transacties	68,8	93,9	117,2	142,5	180,2	222,1	282,6	378,2	523,8	666,9	890,4
Toonbank (niet-contant)	2.189	2.324	2.512	2.699	2.953	3.271	3.620	3.903	4.393	4.788	4.937
Pinnen	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843	4.276	4.699	4.869
<i>waarvan contactloos</i>					8	135	630	1.543	2.244	3.015	3.901
Creditcard ³	35,3	38,8	38,1	38,5	40,0	45,0	53,4	59,6	67,3	76,0	67,5
Chartaal											
Contante transacties ⁴	4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950	2.740	2.530	2.275	1.302
Geldopnames geldautomaten ⁵	434	437	419	395	379	351	328	302	276	248	160
Opname balie	6,7	5,8	5,5	5,9	1,7	0,9	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2
Stortingen	23,2	24,1	22,4	21,4	21,1	21,2	20,5	19,8	19,7	18,8	13,9

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

¹ Cijfers over 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.

⁴ Schattingen van DNB.

⁵ Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met debit- en creditcards bij geldautomaten in Nederland.

Tabel 7 Waarde van transacties

Waarden (EUR miljard)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Giraal¹	5.680	5.273	5.287	5.337	5.069	4.779	4.885	19.187	14.300	13.995	15.258
Overschrijvingen ²	5.407	4.992	4.997	5.048	4.814	4.536	4.639	18.944	14.050	13.738	15.012
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>				29	36	49	64	88	145	201	232
Incasso-opdrachten	273	281	290	289	255	243	247	244	250	257	246
Online betaalmethoden											
iDEAL-transacties	5,0	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7	33,1	42,9	53,4	70,0
Toonbank (niet-contant)	85	87	89	89	93	98	103	107	118	124	132
Pinnen	81	83	84	85	89	93	97	101	108	116	125
<i>waarvan contactloos</i>					1,2	6,5	19,8	32,5	49,8	81,3	50
Creditcard ³	4,2	4,5	4,5	4,4	4,5	5,0	5,6	6,0	6,4	7,2	6,2
Chartaal											
Contante transacties ⁴	52	52	49	47	42	40	38	35	25	32	21
Geldopnames geldautomaten ⁵	52	52	49	47	46	46	45	43	41	38	28
Opnames balie	6,3	5,2	4,7	4,8	3,2	2,4	1,1	1,1	1,0	0,8	0,5
Stortingen	40,3	38,3	38,4	39,0	39,8	42,2	37,9	37,7	39,0	33,6	22,2

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

¹ Cijfers over 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.

⁴ Schattingen van DNB.

⁵ Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met debit- en creditcards bij geldautomaten in Nederland.

Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ACH	Automated Clearing House
ACM	Autoriteit Consument & Markt
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	Application Programming Interface
BEUC	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
DDoS	Distributed Denial of Service
DNB	De Nederlandsche Bank
EBA	European Banking Authority
ECB	Europese Centrale Bank
EER	Europese Economische Ruimte
eID	Electronic identification
EPC	European Payments Council
EPI	European Payments Initiative
ERPB	Euro Retail Payments Board
ETPPA	European Third Party Providers Association
EU	Europese Unie
IBAN	International Bank Account Number
IoT	Internet-of-Things
IP	Internet Protocol
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
PSD2	Payment Services Directive 2
P2P-betalingen	Peer-to-peer betalingen
QR-code	Quick Response-code
RPS	Retail payments strategy for the EU
RTP	Request-to-Pay
RTS	Regulatory Technical Standards
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
SRTP	SEPA Request-to-Pay
TIPS	TARGET Instant Payment Settlement
VK	Verenigd Koninkrijk
WEE	Wergroep Efficiency en Europese zaken
Wft	Wet op het financieel toezicht
WTB	Wergroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Wergroep Veiligheid

