

Kansen voor goedkoper en veiliger waardevervoer voor toonbankinstellingen

Mei 2007

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

INLEIDING

Op verzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) heeft de Nederlandsche Bank de knelpunten voor toonbankinstellingen (tbi's) bij hun vervoer en afstorten van contant geld geanalyseerd. Daartoe zijn in 2005 en 2006 bilaterale gesprekken gevoerd met belangrijke stakeholders (zie bijlage 1). De gesprekken hadden als doel om 1) de probleemstelling te verhelderen en af te bakenen en 2) mogelijke oplossingsrichtingen te inventariseren. De uitkomsten en oplossingsmogelijkheden werden gepresenteerd tijdens een seminar op 11 december 2006 bij MKB-Nederland in Delft – uit 'level playing field'-overwegingen en om nieuwe initiatieven te stimuleren.

Overigens heeft het MOB op verzoek van het ministerie van Financiën eind 2006/begin 2007, toen bovengenoemde gesprekken reeds waren afgerond, knelpunten en oplossingen op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten geïnventariseerd. Een van de conclusies was dat zich weliswaar knelpunten voordoen, maar dat geen aanwijzingen voor een generiek bereikbaarheidsprobleem zijn gevonden. Het rapport dat op basis van deze recente inventarisatie is uitgebracht¹ geeft een uitgebreider en soms actueler beeld van enkele thema's die ook hieronder aan de orde komen. Op enkele plaatsen in de tekst wordt daarom naar de inventarisatie verwezen.

1. ALGEMENE CONCLUSIE

De gesprekken bevestigen dat de markt voor het contant-geld-transport flink in beweging is. Een aantal algemene trends is hierbij belangrijk:

- DNB rationaliseert haar rol bij de distributie van bankbiljetten.
- Banken centraliseren een belangrijk deel van hun chartale dienstverlening en besteden zo mogelijk een deel van hun back-office-activiteiten uit aan derden.
- Waardetransporteurs breiden hun logistieke dienstverlening rond chartaal geld gestaag uit en beperken zich allang niet meer tot het transport van geld.
- De concurrentie op de Nederlandse waardevervoermarkt is de afgelopen tijd fors toegenomen, onder meer door de toetreding van nieuwe partijen. Dit heeft niet alleen consequenties in de tarieven sfeer, maar ook positieve effecten op het lanceren van innovaties in het dienstenpakket.

Bovenstaande trends zijn niet specifiek Nederlands, maar doen zich in meer of mindere mate ook voor in andere Europese landen.

¹ Het rapport 'Onderzoek knelpunten en oplossingen toegankelijkheid en bereikbaarheid betaaldiensten' kan worden gedownload van de webpagina van het MOB via www.dnb.nl > Betalingsverkeer > MOB.

De algemene ontwikkelingen geven aan dat mogelijkheden aanwezig zijn om belangrijke knelpunten voor tbi's bij hun waardevervoer weg te nemen. Het geldvervoer kan veiliger en goedkoper door de logistieke processen te stroomlijnen. Hierbij kan gedacht worden aan de mogelijkheid om schakels in de geldvervoerketen te elimineren (bij voorbeeld door lokale recirculatie in winkelcentra) of door bepaalde activiteiten te combineren (bijvoorbeeld door gelden van een groep van winkeliers op te halen of bij het ophalen van gelden ook het wisselgeld te bezorgen), c.q. het gezamenlijk benutten van de aanwezige infrastructuur.

Banken, waardevervoerders en derde partijen bieden sinds kort dergelijke nieuwe vormen van dienstverlening aan, al dan niet via samenwerkingsverbanden. Vooralsnog slaan deze in het algemeen niet erg aan. Voordat nieuwe initiatieven in de markt kunnen worden gezet, is het wenselijk ze uit te testen in pilots. Ondanks grote inspanning bleek het vinden van geschikte tbi-kandidaten tijdens de DNB-inventarisatie echter een zeer lastige zaak. Oorzaken daarvoor zijn bijvoorbeeld dat de doelgroep, vooral het midden- en kleinbedrijf dat tot op heden geen gebruik maakt van professioneel waardevervoer, moeilijk te mobiliseren is en dat ondernemers op lokaal niveau reeds oplossingen hebben bedacht, veelal specifiek per ondernemer. Zie voor een uitgebreide beschrijving van deze kwestie bijlage III. Door een gebrek aan pilotprojecten kunnen kansrijke opties voor oplossing van knelpunten in gevaar komen. Weliswaar is het primair de verantwoordelijkheid van de marktpartijen om zorg te dragen voor de invulling van deze pilots, maar DNB is bereid om bij het begeleiden van deze pilots een faciliterende rol te spelen.

Deze eindrapportage geeft allereerst een typering van de markt voor het waardevervoer en bespreekt vervolgens mogelijke oplossingsrichtingen. Bijlage I geeft een overzicht van de gevoerde bilaterale gesprekken. Bijlage II gaat nader in op de overwegingen en rol van DNB bij dit dossier. In bijlage III komt het traject van het vinden van pilotkandidaten aan de orde, waarbij ook aandacht is voor de moeilijkheden die naar boven kwamen.

2. AFSTORTEN GELD EN OPNEMEN WISSELGELD: DE KETEN IN DE PRAKTIJK

- Vooral tussen 1999 en 2003 hebben banken veel filialen gesloten.² Dit kan problemen en ongemak voor toonbankinstellingen met zich meebrengen, vooral bij het afstorten van kasgelden en bij opnemen van wisselgeld (voor die tbi's die zelf hun geldvervoer verzorgen). Ook is de veiligheid soms in het geding doordat ondernemers grotere afstanden met hun geld moeten afleggen.

² Voor een bespreking van de achterliggende maatschappelijke trends, zie Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Bereikbaarheid Bancaire Dienstverlening – Analyse en Inventarisatie van oplossingen en 'best practices', December 2004.

- Het overgrote deel van de tbi's maakt geen gebruik van professioneel waardevervoer. Er zijn in ons land circa 250.000 verkooppunten van tbi's. Hiervan maken zo'n 20.000 gebruik van professionele waardevervoerders. Het betreft hier vooral de grotere retailketens. De overige 230.000 verkooppunten verzorgen het geldvervoer zelf. Gemiddeld stort een midden/kleinbedrijf één à anderhalf keer per week zijn gelden af.
- Midden- en kleinbedrijven storten hun geld af via *sealbags* (die door tbi's in bankkluisen worden gedeponneerd) en via stortingsautomaten (voor bankbiljetten). Balieafstorting komen de facto niet meer voor, vooral vanwege de hoge kosten die hiermee gemoeid zijn. Voor tbi's is voorts een nadeel van balieafstorting dat deze alleen tijdens bankopeningsuren mogelijk zijn (dit hoeft geen onoverkomelijk probleem te zijn gezien de frequentie van afstorten). Grote banken verwerken de bij hen binnenkomende gelden in toenemende mate in geldtelcentrales (gtc's). Sealbags worden door waardevervoerders naar de gtc's vervoerd, waar telling, controles, verpakking etc plaatsvinden. Bij het overeengekomen nieuwe organisatiemodel van de bankbiljettendistributie is met de banken afgesproken dat zij een deel van de ontvangen gelden opnieuw in circulatie brengen en dat slechts een deel wordt gecontroleerd bij DNB. Waardevervoerders kunnen ook de gelden direct ophalen bij de tbi's en naar de geldtelcentrales vervoeren. Sommige gtc's verwerken gelden voor één specifieke bank, terwijl bij andere gtc's hieromtrent geen eisen worden gesteld.
- Waardevervoerders verzorgen niet alleen het geldtransport (voor banken, voor tbi's), maar nemen al meer en meer specifieke logistieke dienstverlening rond contant geld voor hun rekening. Zo vindt bijvoorbeeld verwerking van munten- en bankbiljetten plaats bij gtc's van waardevervoerders. Voorts nemen zij allerlei logistieke beheersdiensten van klanten (tbi's danwel banken) over. Hierbij kan gedacht worden aan servicing van (parkeer)automaten, administratie et cetera.
- Het daadwerkelijke afstorten van gelden door het midden- en kleinbedrijf vindt in de regel plaats bij de huisbank. Dit lijkt slechts deels samen te hangen met het feit dat de huisbank dit vereist (vanwege de noodzaak van voldoende zicht op het reilen en zeilen van de onderneming). Zeker zo bepalend is ook het gedrag van concurrent-banken. Deze banken staan niet te trappelen om alleen de chartale diensten van een tbi te verzorgen. In die gevallen waar dit wel kan, moet de tbi wel een betaalrekening bij deze bank openen waar het geld op gestort kan worden. Directe creditering van de niet-huisbankrekening vindt niet plaats.³ Zie voor een toelichting op dit verschijnsel het gedeelte 'overwegingen van marktpartijen' in de volgende paragraaf.

³ Sommige geldtelcentrales bieden de mogelijkheid om (eigenhandig dan wel door professioneel waardevervoer) aangeleverde gelden te verwerken en de klantrekening direct te crediteren, ongeacht de precieze huisbank.

3. OPLOSSINGEN – ALGEMEEN

Afstorten

Als een bankfiliaal sluit, zijn er voor de tbi die zijn overtollige kasgelden wil afstorten (of wisselgeld wil opnemen), drie opties:

- a) Ga naar het meest nabijgelegen filiaal van de huisbank (waarvoor langere reistijden gelden);
- b) maak gebruik van professioneel waardevervoer (waarvoor hogere kosten kunnen gelden);
- c) stap over naar een concurrentbank, die nog wel een filiaal in de buurt heeft (waarbij kan gelden dat overige bankdiensten ook naar de andere bank moeten overgaan, of dat vanwege pakketafspraken nadelen in de tarieven sfeer optreden).

Mogelijke oplossingen die andere partijen kunnen bieden zijn:

- a) beperken van reistijd door afstortfaciliteiten (en mogelijkheden tot wisselgeldopname) in de vorm van sealbag- en stortingsautomaten weer dichtbij te brengen, bijvoorbeeld in een winkelcentrum. Kostenbesparingen zijn mogelijk indien klanten van alle banken gebruik kunnen maken van deze faciliteiten. Hiervoor zouden wel nadere afspraken tussen banken nodig zijn. Verdere kostenbesparingen zijn mogelijk indien de stortingsautomaten gecombineerd worden met gea's. Via lokale recirculatie kunnen dan schakels in de logistieke geldvervoerketen wegvallen. Veiligheid en technische haalbaarheid vormen hierbij belangrijke aandachtspunten. Inmiddels is één aanbieder (Cashferium) met dit concept actief; deze breidt zijn dienstverlening gestaag uit en is van plan eind 2007 29 vestigingen operationeel te hebben.
- b) professioneel waardevervoer aantrekkelijker maken door het goedkoper te maken en door dienstverlening meer toe te spitsen op de wensen van de klant; dit kan bijvoorbeeld door activiteiten te combineren waardoor voorrijkosten bespaard worden (combineer ophalen van contant geld met afleveren van wisselgeld; haal het geld op bij een groep van winkeliers etc).
- c) gebruik van chartale diensten van concurrentbanken eenvoudiger maken, bijvoorbeeld door niet-bankrekeninghouders ook gebruik te laten maken van sealbagkluisen en stortingsautomaten en door directe creditering van de niet-huisbankrekening mogelijk te maken.

Voorts zijn er oplossingen van meer algemeen voorwaardenscheppende aard. Hier ligt een rol voor DNB en overheid om ongewenste toetredingsdrempels te slechten, en meer in het algemeen om de marktwerking te stimuleren (zie ook Bijlage III).

Via gezamenlijke acties van groepen winkeliers kunnen veel knelpunten weggenomen worden (bijvoorbeeld zelf plaatsen van een afstortkluis in winkelcentrum, vastgoedbeheerder oproepen tot het plaatsen van sealbagkluizen, gezamenlijk contract afsluiten met waardevervoerder etc). Ook winkeliers die niet in een winkelcentrum gevestigd zijn, kunnen participeren in het gezamenlijke initiatief en/of profiteren van de ‘gezamenlijke’ voorzieningen in het winkelcentrum (bijvoorbeeld het stortingsapparaat).⁴ Hierdoor kunnen de voorzieningen weer dichtbij komen (oplossing a)) en goedkoper worden (oplossing b)). Echter, het ligt voor de hand dat het winkeliers niet altijd zal lukken mee te doen aan collectieve afspraken, bijvoorbeeld in dunbevolkte gebieden met geringe winkelconcentraties, of voor kleinbedrijven met geringe omzet en winst. In die gevallen is het zaak om de aanwezige bancaire infrastructuur zo efficiënt mogelijk te benutten. Dan kan het wenselijk zijn om bij de banken te pleiten voor de mogelijkheid van directe creditering van niet-huisbankrekeningen en voor de mogelijkheid van gebruik van sealbag- en stortingsautomaten door niet-bankrekeninghouders (oplossing c).⁵ De eerder genoemde inventarisatie uit 2007 gaat verder in op (het gebruik van) bovenstaande oplossingsmogelijkheden en op de mogelijkheid van overstappen naar een andere bank.

Opmerkingen DNB:

- Sommige ‘afstort’-oplossingen kunnen gemakkelijk gecombineerd worden met opnemen van wisselgeld (‘postbusconstructie’ bij vaste dropsafe, persoonlijk ophalen (tijdens winkelopeningstijden), doorgeefkluisjes).
- Doorgeefkluisjes vormen een veilige oplossing die redelijk goedkoop kan uitpakken, omdat de waardevervoerder zelf zijn moment van ophalen kan bepalen en een optimale route kan kiezen (waarschijnlijk wel duurder dan een vaste dropsafe, al kan die moeilijker met afleveren wisselgeld gecombineerd worden). In geval van gebruik van stortingsapparaten is sprake van een vollediger bewijs van storting (doordat direct ook telling en controles op vervalsingen plaatsvinden). Dit kan als een nadeel van doorgeefkluisjes worden opgevat.
- In grote winkelcentra kunnen service corners worden ingericht, waar allerlei apparaten in extra beveiligde omgeving aanwezig zijn. Automaten die afstorten, opnemen wisselgeld en opnemen van contant geld door particulieren combineren, zijn het meest aantrekkelijk, in ieder geval vanuit theoretisch opzicht.
- Sealbag- of stortingsautomaten kunnen ook ‘white-label’, bijvoorbeeld gefinancierd door vastgoedbeheerder of winkeliersvereniging (of door een bank of door waardevervoerder).

⁴ Specifieke bedrijfstakken als die van kermisbedrijven of die van binnenschippers zullen zeker ook baat hebben van ‘algemene’ voorzieningen in winkelcentra.

⁵ Het gaat hier een afweging van verschillende belangen. Banken die de kosten dragen voor het opbouwen en instandhouden van de cash-infrastructuur moeten hiervan de vruchten kunnen plukken. Vanuit maatschappelijk oogpunt is het daarentegen de vraag of het gewenst is als het marktaandeel van een individuele bank in specifieke regio’s onevenredig hoog wordt, zeker ook omdat dit hoge marktaandeel zich niet alleen voordoet bij de cash-diensten, maar ook bij andere bankproducten. Voorts is het niet maatschappelijk efficiënt als banken naast elkaar filialen neerzetten.

- Bij gastgebruik van sealbag- en stortingsautomaten hoeft niet noodzakelijkerwijze sprake te zijn van een interbancaire verrekening. Als een specifiek tarief voor het automaatgebruik aan de tbi in rekening wordt gebracht, is een interbancaire verrekening niet aan de orde.⁶ De huisbank kan echter met de tbi een (prijs)afspraken maken en met de desbetreffende bank die zijn automaten voor de huisbankklant beschikbaar stelt, een bilaterale interbancaire verrekening overeenkomen. Ook kan een gemeenschappelijke multilaterale interbancaire verrekening worden afgesproken. In die gevallen wordt de tbi geen tarief in rekening gebracht.

Wisselgeld opnemen

- Wisselgeldautomaten kunnen een belangrijke bijdrage leveren bij het wegnemen van de knelpunten. In het algemeen geldt dat oplossingen in de wisselgeldsfeer goed te combineren zijn met afstortoplossingen (bijvoorbeeld door waardevervoerders contant geld op te laten halen en tegelijkertijd wisselgeld af te leveren, of door afstorten en opnemen wisselgeld in één automaat te verenigen).
- Heel vaak worden op lokaal niveau al op inventieve wijze oplossingen geïmplementeerd: circulatie binnen een winkelcentrum, circulatie via distributeurs die automaten (sigaretten/frisdraken e.d.) bevoorraden, of distributeurs van tabakswaaren.
- De tabaksdetailhandel kan een nuttige rol vervullen. Deze branche heeft reeds ervaring met de verkoop van waarden (loten, strippenkaarten e.d.). Vooral de tabakswinkels die ook een postagentschap hebben, kennen een goede beveiliging. Voorts geldt voor de tabaksdetailhandel dat sprake is van een fijnmazige distributie-infrastructuur, zowel wat betreft winkels (elk winkelcentrum bevat wel een tabakswinkel) als wat betreft vervoer (dat ook met voorzieningen voor verhoogde veiligheid wordt uitgevoerd). In de praktijk wordt bij de bevoorrading van de tabakswinkels (en de sigarettenautomaten) ook wisselgeld bezorgd.
- TNT Post, Brink's en de Rabobank bieden een dienst voor muntendistributie: Muntenservice. De tariefstelling is zeer concurrerend en vergelijkbaar met het zelf direct bij de bank ophalen van muntgeld.

⁶ Bij het direct in rekening brengen van de kosten van een sealbagstorting zou het totaal tarief uitgesplitst moeten worden in een tarief voor kluisgebruik, voor transport, voor verwerking en voor creditering. Tbi's kunnen dan gemakkelijker kiezen voor een deel van het totale pakket (bij voorbeeld zelf aanleveren bij gtc + verwerking + creditering).

4. OPLOSSINGEN AFSTORTEN – SPECIFIEK

Oplossing	Voordelen	Nadelen	Opmerkingen
SEALBAGS			
Vaste dropsafes	- tbi kan zelf het tijdstip bepalen voor het afstorten - waardevervoerder kan zelf ophaaltijdstip kiezen	tbi moet het geld zelf brengen.	Individualisering mogelijk: 'postbus' constructie
Mobiele dropsafes	geld wordt bij tbi opgehaald	- tijdstip kan slecht uitkomen - tijdstip staat vaak vast (gevaarlijk)	- Kan optie zijn in winkelcentrum dat afgesloten wordt - optie: via gestandaardiseerde kassakluis
Persoonlijk ophalen (door security officers)	geld wordt bij tbi opgehaald	- tijdstip kan slecht uitkomen - tijdstip staat vaak vast (gevaarlijk)	Buiten winkelopeningstijden stuit op vrees van tbi's
Doorgeefkluisjes	- tbi kan zelf het tijdstip bepalen voor het afstorten - waardevervoerder kan zelf ophaaltijdstip kiezen - geen vervoer door tbi	Relatief grote investering nodig	Kan vaak alleen in overleg met vastgoedbeheerder
Gastgebruik sealbagkluisen (in bank)	Beveiliging is adequaat geregeld		NMa-toestemming nodig bij een interbancaire verrekening
STORTINGSAUTOMATEN			
Afstortautomaten (in winkelcentrum)		Aandacht voor beveiliging nodig	Kan 'white-label' automaat zijn
Gastgebruik afstortautomaten (in bank)	Beveiliging is adequaat geregeld		NMa-toestemming nodig bij een interbancaire verrekening

5. MOGELIJKE OVERWEGINGEN VAN MARKTPARTIJEN EN KANTTEKENINGEN BIJ OPLOSSINGEN

Uit de gesprekken bleek dat de marktpartijen ieder hun eigen overwegingen hebben om al dan niet voor bepaalde oplossingen te kiezen. DNB trekt met betrekking daartoe de volgende conclusies.

- *Toonbankinstellingen*

Winkelcentra kunnen bepaalde diensten gezamenlijk laten uitvoeren, bijvoorbeeld waardevervoer, eventueel in samenwerking met beveiligingsbedrijven. Als een groep winkeliers een gezamenlijke afspraak maakt met een waardetransporteur kunnen de kosten (en dus bij afdoende concurrentie ook de tarieven) omlaag: a) doordat ‘dubbele’ activiteiten (voorrijkosten e.d.) vermeden worden en b) doordat de marktpositie van het collectief sterker is in de onderhandelingen met de waardevervoerder. Een eerste complicatie bij het maken van collectieve afspraken is dat grote retailketens vaak zelf hun geldzaken al hebben geregeld. Idealiter zou de constellatie zo moeten zijn dat het voor de retailketens aantrekkelijk wordt om gebruik te maken van de collectieve regeling in het winkelcentrum waar het winkelfiliaal ligt. Een tweede complicatie ligt in het feit dat midden- en kleinbedrijven moeilijk tot gezamenlijke acties te bewegen zijn. Als de winkeliers niet zelf zorg dragen voor collectieve afspraken, kan een derde partij het collectieve element voor zijn rekening nemen en dat individueel doorrekenen aan de winkeliers. Vastgoedbeheerders kunnen bijvoorbeeld een centrale kluis plaatsen, doorgeefkluisjes in de winkels, beveiligde service unit voor afstort- c.q. sealbagautomaten plaatsen; of waardevervoerders kunnen maatwerkcontracten afsluiten, zoals ook gangbaar is bij beveiligingsbedrijven (inhuren surveillance voor 10 uur in de week, bijvoorbeeld).

- *Waardevervoerders*

Voor waardevervoerders speelt het dilemma dat introductie van nieuwe diensten het gevaar van kannibalisme kent. De kans is aanwezig dat de bestaande klanten gebruik zullen maken van de nieuwe dienst. Als de winstmarge hierop kleiner is dan die op de oude geleverde dienst en niet een nieuwe markt effectief aangeboord wordt, gaat de winst omlaag. Het is dan dus niet aantrekkelijk om de nieuwe dienst in de markt te zetten. Deze situatie is niet denkbeeldig, zeker in situaties waarin de concurrentie beperkt is. Oplossing is verbeterde marktwerking. Dit kan positieve effecten in de tariefensfeer hebben, maar ook leiden tot snellere introductie van nieuwe diensten (zoals bij voorbeeld de pilots rond muntendistributie).

- *Banken*

Bankkantoren vormen tegenwoordig slechts een van de vele distributiekkanalen voor de banken. De kantoren staan vooral ten dienste van relatiemanagement en hoogwaardig advies. Mede door de opkomst van andere distributievormen zijn in tussen 1999 en 2003 tamelijk veel kantoren gesloten. Voorts geldt dat de chartale diensten relatief duur zijn, zowel wat betreft de infrastructuur als wat betreft de verwerkingskosten. In dit kader wordt het geluid gehoord dat de banken hun klanten zouden verplichten om bij hun huisbank af te storten.

Bij deze stelling zijn twee varianten te onderscheiden:

- a) de huisbank verplicht de tbi om het geld op de huisbankbetaalrekening te storten;
- b) de huisbank verplicht de tbi om daadwerkelijk gebruik te maken van de fysieke afstortinfrastructuur.

Ad a):

Als de tbi gebruikt maak van kredieten e.d. is het vanuit oogpunt van risico-management logisch dat de bank via de betaalrekening zicht heeft op het reilen en zeilen van de onderneming. Dit is ook in het voordeel van de betrokken ondernemer, omdat de renterisico-opslag lager uit kan vallen. Zeker voor kredieten die niet volledig door zekerheden gedekt zijn, is dit een heel gangbare praktijk.

Ad b):

Het opbouwen van de fysieke infrastructuur voor het afstorten van chartale middelen heeft geld gekost en het onderhouden ervan vergt eveneens investeringen. Als klanten hier veelvuldig gebruik van maken, dalen de kosten per transactie. De huisbank zal dan ook stimuleren dat haar klanten de fysieke infrastructuur daadwerkelijk gebruiken. Hij kan dit doen door dit 1) verplicht te stellen of 2) via tariefstelling aantrekkelijk te maken, bijvoorbeeld door in de pakketafspraken met de ondernemer impliciet een laag tarief voor het afstorten van geld te hanteren. De gevoerde bilaterale gesprekken gaven geen aanwijzingen dat optie 1 zich voordoet; optie 2 zou zich wel eens voordoen, maar er is geen reden om te veronderstellen dat dit op grote schaal gebeurt. Zie voor aanvullende informatie de eerder aangehaalde actuele inventarisatie uit 2007.

In de praktijk is het wel regel dat de winkelier daadwerkelijk afstort bij zijn huisbank. Dit vindt zijn oorzaak zeker ook in het gedrag van andere banken, die het afstorten van gelden van niet-klanten niet faciliteren. Uit onderzoek van McKinsey & Company in opdracht van DNB en de Nederlandse Vereniging van Banken⁷ blijkt dat cashdiensten voor banken verlieslatend zijn. Er is de bank dus veel aan gelegen deze diensten in combinatie met andere diensten te verkopen. Om dit te stimuleren zal de bank niet alleen de cash-problemen van de winkelier willen oplossen: het

⁷ Betalingsverkeer in Nederland: een onderzoek naar de opbrengsten en kosten voor het bankwezen, McKinsey & Company, juli 2006.

moet voor de winkelier immers aantrekkelijk gemaakt worden om ook andere diensten over te hevelen. Het eenvoudigste is het verplicht stellen van een betaalrekening die bij storting van contant geld gecrediteerd kan worden.⁸ Verplicht crediteren van de ‘eigen’ bankrekening heeft ook inkomstenaspecten (rentemarge, valuterings e.d.); deze zijn nodig om de hoge kosten die met de cash-infrastructuur samenhangen te compenseren. Aantrekken van alleen cashdiensten, zeker zonder de verplichting van het openen van een betaalrekening, is weinig aantrekkelijk. Dit betekent bijvoorbeeld dat het openstellen van de sealbagautomaten voor niet-huisbankklanten niet aan de orde lijkt, zelfs als dit tegen een kostendekkend tarief zou gebeuren. Als het al zou gebeuren is de kans groot dat het tegen een hoog tarief zal gebeuren, omdat inkomsten als rentemarge en dergelijke (en de opbrengsten van andere verkochte financiële diensten) niet ter compensatie aangewend kunnen worden.

6. UITKOMSTEN SEMINAR MKB-NEDERLAND

De globale uitkomsten van het hierboven beschreven DNB-project kwamen aan de orde op een seminar op 11 december bij MKB-Nederland in Delft. Daar presenteerden enkele partijen bovendien de oplossingen die zij ondernemers kunnen bieden. De belangstelling van ondernemers voor het seminar viel tegen; daarnaast bleken de innovatieve diensten in het algemeen (nog) niet echt aan te slaan.

Deventer kan wat dat laatste betreft als voorbeeld dienen. Daar hebben recentelijk enkele overvallen plaatsgevonden op winkeliers die voor het afstorten van geld onderweg waren naar de bank. MKB-Deventer hield daarom, én omdat de ondernemersvereniging goede ervaringen had met het bedingen van lage prijzen door collectief diensten (verwerking van oud papier) in te kopen, een enquête onder de achterban om erachter te komen hoe groot de belangstelling van winkeliers zou zijn voor het gezamenlijk afnemen van waardevervoer. De uitkomst was verrassend: van de negentig respondenten had 56 procent, zelfs bij een bodemprijs van vijf euro per keer dat de waardevervoerder langskwam, geen interesse. Daarbij moet nog bedacht worden dat van de overige 44 procent een aanzienlijk deel bestaat uit filialen van grote ketens, die nu al meestal gebruik maken van professioneel waardevervoer. Het aantal geïnteresseerden was met deze uitkomst te klein om een proefproject te beginnen. MKB-Deventer reageerde verbaasd tijdens het seminar, maar had wel een mogelijke verklaring – kennelijk is Deventer nog niet onveilig genoeg. Daarnaast zeggen winkeliers vaak dat het gratis is om geld zelf naar de bank te brengen, omdat ze dat in hun eigen tijd doen. Grote ketens drukken die tijd in geld uit - en komen

⁸ Veel gebruikt argument is ‘Het geld moet immers op een betaalrekening worden geboekt’. Dit hoeft natuurlijk niet automatisch de betaalrekening bij de nieuwe bank zijn. Nog sterker, bij ondernemingen die kredieten e.d. hebben afgesloten, is het voor de bank (en tbi) belangrijk dat het geld op de huisbankrekening wordt gestort (zie argument a)). Kortom, storting bij bank B en directe creditering door bank B van de rekening bij huisbank A zou de tbi zeer helpen.

zo op een veel groter bedrag uit dan vijf euro. Overigens overlegt MKB-Deventer naar aanleiding van het seminar met Cashferium over plaatsing van een afstortautomaat (zie onder).

Hetzelfde probleem doet zich voor bij een gezamenlijke dienst van waardevervoerder Brink's en TNT Post, de Muntenservice. Winkeliers kunnen een bestelling doorgeven via de website. Tegen een tarief van EUR 9,99 bezorgt een medewerker van TNT de munten vervolgens in de winkel. De snelheid prijs vormt een voordeel, en ook hoeven winkeliers hun zaak niet meer uit. Maar ook hiervoor valt de belangstelling tot nu toe tegen. Ter illustratie: in de enquête van MKB-Deventer gaf 84 procent aan niet geïnteresseerd te zijn in het kopen van wisselgeld via internet. Het is voor Mastenbroek gissen waar dat aan ligt – het tarief noemt hij zeer concurrerend. MKB-Nederland reageerde eveneens verbaasd. De brancheorganisatie stelt dat ondernemers wellicht eerst de kat uit de boom kijken en pleit voor meer promotie.

Tot slot presenteerde Cashferium zijn diensten. Cashferium werkt samen met ABN Amro, maar uitsluitend voor de techniek en verwerking. Iedere winkelier kan, onafhankelijk van waar hij bankiert, zijn omzet kwijt in een Cashferium, oftewel een beveiligde afstortbox, waar ze tegelijkertijd wisselgeld kunnen opnemen. En dat tegen tarieven die lager liggen dan bij de banken zelf. In Utrecht en Almere staan inmiddels werkende vestigingen, en het bedrijf is van plan het komende jaar nog 27 Cashferia te openen, voornamelijk in winkelcentra.

Conclusie van het seminar was dat er diverse initiatieven (mogelijk) zijn om ondernemers te helpen het opnemen en afstorten van (wissel)geld veiliger en goedkoper te laten verlopen, maar dat winkeliers er nog niet echt warm voor lopen. Het kan zijn dat aanbieders hun diensten beter dienen af te stemmen op de behoeften van hun potentiële klanten, maar ook is het mogelijk dat winkeliers in het algemeen tevreden zijn met de manier waarop ze nu hun geld afstorten en opnemen.

BIJLAGE I GESPREKSPARTNERS

Brancheorganisaties

MKB-Nederland

Koninklijk Horeca Nederland

NSO (tabaksdetailhandel)

Nederlandse Vereniging van Banken

Waardevervoerders

SecurCash (voorheen Heros)

Brink's

Geldnet/G4S

Munt Centrale Holland

VTS Nederland

Banken

Rabobank

ABN AMRO

ING/Postbank

GWK Travelex

Beveiligingsbedrijven

Falck Security & Services

Overige aanbieders

Cashferium

BIJLAGE II ROL EN OVERWEGINGEN VOOR DNB

- Centrale vragen voor DNB zijn 1) is de soepele werking van het betalingsverkeer in het geding en, zo ja, 2) schiet de markt structureel tekort in het vinden van een oplossing. De eerste vraag volgt direct uit de wettelijke taak van bevordering van de soepele werking van het betalingsverkeer. De tweede uit het centrale uitgangspunt van marktwerking met een focus op maatschappelijke efficiency.⁹
- In het algemeen zijn voor centrale banken de rollen van katalysator, operator en overseer van toepassing. Aangezien de markt in veel situaties best in staat is om een oplossing voor knelpunten te vinden, volstaat in onderhavige dossier de rol van katalysator. Vaak zullen door tbi's geëntameerde 'gezamenlijke' oplossingen voldoen (en kan DNB dus volstaan met een stimulerende rol). In een flink aantal gevallen zal een 'gezamenlijke' oplossing niet mogelijk zijn. In het licht van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid zal DNB er voor moeten pleiten om de aanwezige bancaire infrastructuur zo efficiënt mogelijk te benutten. Dit kan betekenen dat een beroep op de banken kan worden gedaan om ze te bewegen tot gastgebruik van sealbag- en stortingsautomaten c.q. directe creditering van niet-bankklant-rekening (zie ook voetnoot 2).
- In het kader van maatregelen die DNB zou kunnen overwegen om de marktwerking te verbeteren (en oneigenlijke toetredingsdrempels weg te nemen) zijn er verschillende opties:
 - mogelijk maken dat waardevervoerders een rekening bij DNB aanhouden, zodat zij (ook zonder bankvergunning) zelf kunnen afstorten bij DNB.
 - Aanpassen limiet vervoer soft-skin auto's (hoewel de limiet niet echt knellend is, omdat 1) er geen controle is, 2) geen sancties zijn en 3) vervoer van hogere waarden verzekeringstechnisch mogelijk is). Een opzet waarbij de limieten niet in wet- en regelgeving worden vastgelegd, maar aan de (verzekerings)markt wordt overgelaten zou wellicht te prefereren zijn. Andere wettelijke condities die wellicht aanpassing behoeven hebben bijvoorbeeld betrekking op het aantal chauffeurs in de auto's, aanpassing van de venstertijdenregeling (in MOB-verband worden deze zaken reeds geadresseerd).
 - Inspannen om internationale verschillen in wet- en regelgeving rond waardevervoer te elimineren.

BIJLAGE III: KNELPUNTEN BIJ HET VINDEN VAN PILOTPROJECTEN

DNB heeft marktpartijen al tijdens de verkennende bilaterale gesprekken laten weten eventuele oplossingen voor de afstort- en wisselproblematiek uit te willen testen in pilotprojecten. Toen tegen het einde van de gespreksserie bleek dat oplossingsmogelijkheden daadwerkelijk

⁹ Zie bij voorbeeld Hans Brits en Carlo Winder, Vernieuwing in het retailbetalingsverkeer: DNB bewaakt veiligheid en efficiency, Bank- en Effectenbedrijf, 2003, pp 27-29.

voorhanden waren, heeft MKB-Nederland een paginagrote oproep aan winkeliersverenigingen in het ledenblad Ondernemen! (oplage 145.000) van november 2005 geplaatst, met daarbij het e-mailadres van DNB waar geïnteresseerden zich konden melden. Daarnaast heeft MKB-Nederland meerdere malen oproepen aan de achterban gericht via Kaderinfo, de tweewekelijkse beleidsbrochure die wordt toegezonden aan de leden. Ook heeft de voorzitter van het MOB tijdens de vergadering van 30 november 2005 vertegenwoordigers van de tbi's opgeroepen pilotkandidaten aan te dragen. Tot slot heeft DNB de pilots ook ter sprake gebracht tijdens gesprekken met mogelijk geïnteresseerde en/of belanghebbende partijen, zoals een vertegenwoordiging van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD), dat voor tbi's een coördinerende functie heeft met betrekking tot het Keurmerk Veilig Ondernemen. Veiliger en goedkoper afstorten bleek goed binnen de doelstellingen van dit keurmerk te passen.

Bovengenoemde inspanningen leverden acht reacties op van personen/instanties die mee wilden doen aan een pilot. Dat heeft echter geen (concreet vooruitzicht op de start van een) succesvol project opgeleverd. De oorzaken komen hieronder aan de orde, aan de hand van de acht reacties.

- Een bestuurder van de winkeliersvereniging van een middelgrote stad zag een pilot wel zitten. Uit eigen ervaring en die van collega's herkende hij de problematiek zeer. Aan motivatie van de bestuurder en voldoende omvang van potentieel deelnemende winkeliers ontbrak het niet, zo bleek tijdens het gesprek op locatie. Toen de bestuurder het plan echter in de nieuwjaarsvergadering aan de leden voorlegde, bleek van de dertig aanwezigen slechts één ondernemer voor een pilotproject, naast het voltallige bestuur. De overigen gaven aan de problemen te herkennen, maar een gezamenlijke oplossing niet nodig te achten omdat ze zelf reeds voor individuele oplossingen te hebben gezorgd. Als voorbeelden daarvan noemden zij het stimuleren van het gebruik van de cashbackfaciliteit door klanten, het aanschaffen van een vloerkluis, het veiligheidsrisico (grote afstand) voor lief nemen en regelmatig afstorten, geld thuis oppotten, contant geld meegeven aan de leverancier die behoort tot dezelfde keten (vishandel). Ook op een andere locatie (centrum van een grote stad) hadden de lokale ondernemers reeds een oplossing gevonden – dit keer wel een collectieve: een waardevervoerder haalt daar periodiek het geld bij deelnemende tbi's op.
- Eén kandidaat (een winkelcentrum in een middelgrote stad) werd aangedragen door de veiligheidscoördinator van het plaatselijke stadshart. De vertegenwoordiger van het winkelcentrum, als contactpersoon naar voren geschoven door de veiligheidscoördinator zelf, herkende de problematiek echter niet, aangezien er vrij veel banken in of nabij het winkelcentrum gevestigd waren.
- Een groep regionale Kamers van Koophandel dacht aanvankelijk wellicht meerdere kandidaten te kunnen leveren. Uiteindelijk lukte dat niet, omdat ondernemersverenigingen lastig te mobiliseren waren en op plaatsen met een substantieel

aantal tbi's (noodzakelijk om een pilot van de grond te krijgen) vaak nog wel een bank aanwezig is.

- Een winkelcentrum van een grote stad was geïnteresseerd, maar de vertegenwoordigster (zelf geen ondernemer) kon uiteindelijk niemand noemen die het voortouw zou kunnen nemen om de lokale problematiek in kaart te brengen en de interesse voor een pilot te peilen. De ondernemers in het centrum hadden volgens haar maar weinig op met een collectief belang en regelden alles liever zelf, vooral als het met geld te maken had.

Samenvattend: pilots kwamen niet van de grond vanwege een matig aantal reacties, gebrek aan mogelijkheid tot mobilisatie, lokale/afzonderlijke oplossingen of het bij nader inzien ontbreken of niet urgent genoeg vinden van de problematiek.