

# Rapportage 2017



Verklaring van de gebruikte tekens

- o (o,o) = het getal is minder dan de helft van de gekozen afronding of nihil;
  - niets (blanco) = een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen, c.q. het gegeven wordt niet gerapporteerd;
  - .
- = gegevens ontbreken.



## Inhoudsopgave

1.	<b>Voorwoord</b>	5
2.	<b>Samenvatting – resultaten in 2017</b>	6
3.	<b>Ontwikkelingen in het betalingsverkeer</b>	7
4.	<b>Europese ontwikkelingen</b>	8
5.	<b>Maatschappelijke efficiency</b>	10
6.	<b>Toegankelijkheid en bereikbaarheid</b>	13
7.	<b>Veiligheid</b>	15
8.	<b>Prioriteiten in 2018</b>	17
<b>Bijlagen:</b>		
1	Missie en organisatie van het MOB	18
2	Beoordelingskader voor innovaties	19
3	Statistische informatie	20
4	Lijst van gebruikte afkortingen	23



## 1. Voorwoord

De meeste Nederlanders staan niet of nauwelijks stil bij het betalingsverkeer. Wellicht dat zij, zoals het goede Nederlanders betaamt, wel eens aarzelen over de prijs van een aankoop. Maar over de eigenlijke betaling denken zij nauwelijks na. Zo hoort het. Betalen en ontvangen zijn onderdeel van elke economische transactie, waarbij goederen of diensten worden geruild tegen geld en omgekeerd. Als het betalingsverkeer soepel verloopt, komt dat het economisch proces ten goede. Klanten wachten niet langer dan nodig. De leverancier krijgt zo snel mogelijk zijn geld. Afspraken tussen betaler en begunstigde kunnen worden nagekomen, omdat het geld niet op zich laat wachten.

In de praktijk van alledag is het Nederlandse betalingsverkeer veilig, betrouwbaar en efficiënt. Vele partijen in de financiële sector – banken, betaalinstanties, clearinghuizen, processoren, IT-bedrijven – dragen hieraan bij. Uiteraard zijn er verbeteringen mogelijk, soms groot, soms klein. Hier komt het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) in beeld. Het MOB is in 2002 opgericht om ervoor te zorgen dat het betalingsverkeer blijvend goed verloopt. Het MOB maakt dat de wensen van consumenten, ouderen, mindervaliden, detaillisten en incassanten worden gehoord. Problemen die zij voorzien of ervaren bespreekt het MOB en worden vervolgens meestal opgelost. Daarmee past het MOB naadloos in de traditie van de Nederlandse overlegeconomie.

Het betalingsverkeer zelf staat, zoals deze rapportage duidelijk maakt, bepaald niet stil. Vele, soms grote, veranderingen zijn gaande. Mobiel betalen neemt toe, elektronisch machtigen en online identificatie komen op. De herziene Europese Richtlijn betaaldiensten maakt nieuwe betaaldiensten mogelijk. Vanaf 2019 zullen de banken instant payments aanbieden. Het MOB staat positief tegenover deze en andere innovaties. Tegelijkertijd roepen dergelijke ontwikkelingen nieuwe vragen en wensen van gebruikers op, die in het MOB kunnen worden besproken en beantwoord. Afgaande op de ervaringen in het verleden ben ik er van overtuigd dat het MOB ook in de toekomst een nuttige rol zal vervullen. Tegen deze achtergrond bied ik u met genoegen de Jaarrapportage 2017 van het MOB aan. ● ● ● ● ●



Amsterdam, mei 2018

Job Swank  
Voorzitter



## 2. Samenvatting – resultaten in 2017

Het MOB streeft naar een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse betalingsverkeer. De belangrijkste resultaten van het MOB in 2017 kunnen als volgt worden samengevat.

### *Instant payments*

Nederlandse banken zullen vanaf begin 2019 gezamenlijk instant payments aanbieden. Dit betekent dat betalingen direct worden verwerkt, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar, zodat een begunstigde binnen enkele seconden over het betaalde bedrag kan beschikken. Het desbetreffende project van de banken, Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank (DNB) ligt op schema.

### *Innovaties*

Het MOB heeft biometrische toepassingen in het betalingsverkeer onderzocht. Het heeft vastgesteld dat biometrie kan bijdragen aan de veiligheid, maar het roept financiële instellingen op om consumenten goed te informeren en het ontwerp af te stemmen met vertegenwoordigers van kwetsbare groepen. Ook heeft het MOB een overzicht van zogenoemde mobiele wallets gepubliceerd en deze opnieuw beoordeeld. Het MOB ziet voordelen in het gebruik daarvan en op voorhand geen maatschappelijke risico's.

### *Mobiliteit, overstappen tussen banken en aliases*

De concurrentie tussen banken neemt toe als klanten van banken kunnen overstappen naar een andere bank zonder ingrijpende gevolgen voor hun betalingen. De mobiliteit van klanten kan in beginsel worden bevorderd door aan het International Bank Account Number (IBAN) een alias, zoals een mobiel telefoonnummer of emailadres, te koppelen. Het MOB heeft vastgesteld dat de gangbare aliases van consumenten minder geschikt zijn voor zakelijke transacties. Daarom heeft het MOB de voorwaarden onderzocht waaraan aliasgebruik moet voldoen om te kunnen bijdragen aan mobiliteit.

### *Best practices voor digitaal machtigen*

Incassobetalingen zijn een belangrijke betaalvorm in het girale betalingsverkeer, gebaseerd op een machtiging van de betaler. Het MOB heeft onderzoek uitgevoerd naar adequate methoden van digitaal machtigen en daarvoor best practices geformuleerd.

### *Bereikbaarheid en toegankelijkheid*

De bereikbaarheid van geld- en afstortautomaten blijft hoog, zoals blijkt uit een MOB-rapportage. Desalniettemin ondervinden kwetsbare groepen soms problemen bij het zelfstandig uitvoeren van elementaire betaalverrichtingen. Het MOB heeft een verdiepend onderzoek in gang gezet om meer inzicht te krijgen in deze problemen en mogelijke oplossingen.

### *Samenvoeging geldautomatennetwerken*

De grote banken zullen in een periode van drie jaar hun netwerken van geldautomaten samenvoegen. Om de belangen van alle betrokkenen hierbij - onder andere ten aanzien van plaatsingsbeleid, veiligheid en functionaliteit - zoveel mogelijk te waarborgen, is een klankbordgroep van MOB-vertegenwoordigers ingericht.

### *Veiligheid nieuwe betaaldiensten*

Om het publiek te informeren over een veilig gebruik en de privacy-aspecten van de nieuwe betaaldiensten op grond van de herziene Richtlijn betaaldiensten (revised Payment Services Directive – PSD2) heeft het MOB begin 2018 een uitgebreide set vragen en antwoorden gepubliceerd. Daarnaast is het MOB een onderzoek gestart naar de mogelijkheden voor extra maatregelen ter bescherming van kwetsbare mensen bij eventueel gebruik van de nieuwe diensten. ● ● ● ● ●

### 3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

*Giraal verkeer stabiel, maar meer mobiele betalingen (zie tabel 1)*

In het girale betalingsverkeer zijn de verhoudingen overwegend stabiel. De aantallen transacties in 2017 zijn vergelijkbaar met die in 2013, na enige terugval in de tussenliggende jaren. De groei van de aantallen transacties in 2017 (3%) kwam grotendeels voor rekening van overschrijvingen; het aantal incassi bleef vrijwel gelijk. Opvallend is wel dat de overschrijvingen via een mobiel apparaat sterk toenemen. Mobiele overschrijvingen vormden in 2017 bijna een kwart van het totaal aantal overschrijvingen.

*Aan de kassa minder contant, meer pinnen en vooral contactloos*

Het betalingsverkeer aan de kassa van winkels, benzine-stations en horecagelegenheden verandert geleidelijk. Al langer neemt het aantal contante transacties af, terwijl het aantal betalingen met de betaalpas toeneemt. Deze ontwikkeling zette zich in 2017 voort (bijna 8% meer pintransacties). Dit houdt verband met meerjarige afspraken tussen de detailhandel en de banken om het elektronisch betalen te bevorderen. Deels is het ook een gevolg van de snelle opkomst van contactloos betalen, vooral voor kleine bedragen. Het aantal contactloze

transacties in 2017 was bijna 2,5 keer zo hoog als in het voorgaande jaar. Inmiddels is 40% van alle pinbetalingen contactloos.

*... en online meer iDEAL-betalingen*

Ook het aantal iDEAL-betalingen nam in 2017 toe, met bijna 34% tot ruim 378 miljoen. Deels houdt dit verband met de groei van het online winkelen in Nederland, maar ook andere factoren spelen een rol. Zo heeft iDEAL mobiel een vlucht genomen en stimuleren zogenoemde betaalverzoeken in specifieke apps van grootbanken het gebruik van iDEAL. Verder wordt iDEAL gebruikt om facturen te voldoen die voorheen met een acceptgiro of overschrijvingen werden voldaan. Bovendien accepteren steeds meer buitenlandse webwinkels iDEAL als betaalmethode. De gemiddelde waarde van een iDEAL-transactie in 2017 bedroeg bijna EUR 88. Bij Nederlandse webwinkels bleef iDEAL met 56% van de online aankopen de meest gekozen betaalwijze, gevolgd door de creditcard (11%). Desondanks is het aandeel van iDEAL in het totaal aantal niet-contante betalingen met ruim 5% nog beperkt.



**Tabel 1: Ontwikkelingen in het betalingsverkeer in Nederland**

Aantallen transacties, in miljoenen

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Totaal niet-contante transacties (2+3+4)</b>	<b>5.898</b>	<b>6.048</b>	<b>6.326</b>	<b>6.827</b>	<b>7.291</b>
<b>Giraal</b>	<b>3.056</b>	<b>2.914</b>	<b>2.834</b>	<b>2.924</b>	<b>3.010</b>
Overschrijvingen	1.707	1.558	1.484	1.540	1.615
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>	85	139	229	300	392
Incasso-opdrachten	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395
<b>iDEAL-transacties</b>	<b>142,5</b>	<b>180,2</b>	<b>222,1</b>	<b>282,6</b>	<b>378,2</b>
<b>Toonbankbetalingen</b>	<b>2.699</b>	<b>2.953</b>	<b>3.271</b>	<b>3.620</b>	<b>3.903</b>
Pinbetalingen	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843
<i>waarvan contactloos</i>		8	135	630	1.543
Creditcard	38	40	45	53	59
<b>Contante transacties</b>	<b>3.800</b>	<b>3.400</b>	<b>3.200</b>	<b>2.950</b>	<b>2.740</b>
<b>Relatieve aandelen pin- en contante transacties<sup>1</sup></b>	<b>41/59</b>	<b>46/54</b>	<b>50/50</b>	<b>55/45</b>	<b>58/42</b>

<sup>1</sup>Pin- respectievelijk contante transacties ten opzichte van de som van het aantal transacties in procenten.

## 4. Europese ontwikkelingen

### *Nederland onderdeel van de Single Euro Payments Area*

De Nederlandse betaalinfrastructuur is onderdeel van de Europese betaalmarkt, de Single Euro Payments Area (SEPA). Het doel van SEPA is één betaalruimte te creëren voor elektronische betalingen in euro, zonder onderscheid tussen binnenlandse en grensoverschrijdende transacties. Dit stelt burgers en bedrijven in staat om binnen het SEPA-gebied betalingen te doen aan anderen met slechts één bankrekening en één set betaalinstrumenten. Hiertoe zijn in het verleden de regelgeving en de technische standaarden voor deze instrumenten, zoals het IBAN geharmoniseerd. Desondanks zijn er binnen SEPA, deels historisch en cultureel bepaalde, verschillen in betaalgewoonten per land.

Een fenomeen dat SEPA ondermijnt is IBAN-discriminatie, meestal bij incasso. Dit wil zeggen dat sommige ontvangers geen betalingen van een buitenlands IBAN accepteren. In 2017 ontving het Meldpunt IBAN-discriminatie hierover 125 klachten (totaal 438 sinds juni 2014). Twee derde daarvan heeft betrekking op Nederlandse bedrijven, een derde op buitenlandse organisaties (inclusief belastingdiensten) die geen Nederlandse IBAN's accepteren. Het Meldpunt tracht via gesprekken met Nederlandse bedrijven en buitenlandse toezichthouders de klachten op te lossen. Het slaagt daarin in twee derde van de gevallen.

De Nederlandse banken hebben besloten over te gaan op de internationale standaard voor IBAN's en de centrale toewijzing daarvan via de Betaalvereniging Nederland los te laten. Vanaf 1 januari 2020 zal elke Nederlandse bank de laatste tien cijfers van een nieuw IBAN bepalen, voorafgegaan door haar eigen bankcode. Voor consumenten zal dit geen gevolgen hebben. Voor bedrijven mogelijk wel, voor zover zij in hun administraties alleen met de – nu nog unieke – laatste tien cijfers werken. Om te voorkomen dat een en ander vanaf 2020 leidt tot betalingen naar onbedoelde rekeningen, roept de Betaalvereniging bedrijven op om hun administraties waar nodig aan te passen.

### *Europese regelgeving*

Om de interne markt voor het elektronisch betalingsverkeer te versterken is de Europese Richtlijn Betaaldiensten herzien. PSD2 werd begin 2016 van kracht en dient binnen twee jaar in nationale wetgeving te zijn omgezet. De minister verwacht dat dit in Nederland in het voorjaar van 2018 het geval zal zijn. PSD2 dwingt de Europese betaalsector zich in te stellen op digitale

dienstverlening. Zij regelt de voorwaarden, met name de toestemming van de rekeninghouder, waaronder nieuwe typen betaalinstrumenten toegang kunnen krijgen tot de online betaalrekeningen bij banken. PSD2 brengt deze zogenoemde betalingsinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners onder toezicht en stelt eisen en specifieke voorwaarden aan hun risicobeheersing en dienstverlening. Ook regelt PSD2 de informatie- en transparantievereisten en de rechten en plichten van aanbieders en gebruikers van retailbetaaldiensten.

### *Veiligheid bij toegang tot de rekening ...*

De Europese Bank Autoriteit (EBA) werkt PSD2 verder uit in technische reguleringsnormen (Regulatory Technical Standards, RTS) en richtlijnen (Guidelines) voor toezichthouders of marktpartijen. Een van de belangrijkste daarvan zijn de RTS voor een veilige authenticatie – de wijze waarop een bank of betaaldienstverlener de identiteit van de klant vaststelt – en een dito elektronische communicatie tussen banken en de nieuwe betaaldienstverleners. Vrijwel geheel 2017 stond in het teken van discussies over deze RTS tussen de EBA, de Europese Commissie (EC), de Europese Raad (ER) en het Europese Parlement (EP). Op 13 maart 2018 werden deze RTS in het Official Journal van de Europese Unie gepubliceerd.

### *... voorwaarde voor harmonisatie*

Duidelijkheid over deze RTS was een voorwaarde voor harmonisatie van de betaalinitiatiedienstverlening in de Europese Unie (EU). Dit is een van de doelstellingen van de Euro Retail Payments Board (ERPB) - het Europese equivalent van het MOB. Daarom heeft een ERPB-werkgroep onderzoek gedaan naar een gemeenschappelijke set van afspraken, operationele processen en technische standaarden voor deze nieuwe diensten. Zoals aanbevolen door de ERPB heeft vervolgens het European Telecommunications Standards Institute (ETSI) een standaard ter consultatie gepubliceerd voor elektronische certificaten, waarmee banken en betaalinitiatiedienstverleners elkaar kunnen identificeren. Als uitvloeisel van het ERPB-werk zal een Europese werkgroep de specificaties onderzoeken voor de interface tussen bank en derde partij. Deze werkgroep zal ook aanbevelingen doen voor harmonisatie van marktpraktijken.





*Instant payments prioriteit ....*

Een andere prioriteit van de ERPB is instant payments. Om dit mogelijk te maken, heeft de European Payments Council (EPC) – het coördinerende en besluitvormende orgaan van de Europese banken op betaalgebied – op verzoek van de ERPB de interbancaire afspraken opgesteld voor instant payments op basis van overschrijvingen. In november 2017 hadden bijna zeshonderd, veelal kleinere lokale banken in acht landen, waaronder twee in Nederland, zich hierbij aangesloten. Het feitelijke transactievolume tussen deze instellingen is nog beperkt. Daarnaast heeft de ECB aangekondigd dat zij vanaf november 2018 een systeem voor de directe afwikkeling van betaaltransacties zal aanbieden.

*... en gemakkelijker mobiel betalen met aliasen*

Ook andere, technische ontwikkelingen nopen tot Europese harmonisatie, zoals de opkomst van de smartphone. Tegen deze achtergrond wil de ERPB mobiele betalingen tussen consumenten vergemakkelijken door middel van aliasbetalen. Dit houdt in dat de betaler geld overmaakt naar het telefoonnummer of het emailadres – de alias, of proxy die gekoppeld is aan het IBAN – van de begunstigde. Op initiatief van de ERPB is het Mobile Proxy Forum (MPF) opgericht, een aan het EPC gelieerde groep van aanbieders van telecomdiensten. De ERPB heeft het MPF gevraagd een Europese aliasservice te ontwikkelen. Dit is een Europees gestandaardiseerde dienst om aliasen aan een IBAN te koppelen en deze real-time te kunnen opzoeken. Eind 2017 heeft de ERPB het MPF verzocht de selectie van een aanbieder te starten. Daarnaast werkt de ERPB aan de ontwikkeling en harmonisatie van elektronisch factureren (electronic invoicing) in combinatie met betalen.

*Ook toegankelijkheid betalingsverkeer op Europese agenda's*  
Op voorstel van DNB en AgePlatform Europe is in mei 2017 een informele ERPB-werkgroep gestart die problemen rond toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Europa in kaart zal brengen en manieren om die op te lossen. Veel betaalterminals en geldautomaten zijn lastig te bedienen voor ouderen of mensen met een beperking. Ook ervaren zij problemen met mobiel- en internetbankieren. De werkgroep werkt samen met Pay-Able, waarvoor het MOB eerder zijn steun heeft uitgesproken. Pay-Able is een single-issue platform, dat streeft naar gebruiksvriendelijke betaalautomaten voor iedereen. Pay-Able is opgericht om internationaal de krachten te bundelen en invloed uit te oefenen op fabrikanten en wet- en regelgevers. Mede door toedoen van Pay-Able stelt de Europese Accessibility Act (EAA) eisen aan geld- en betaalautomaten. Deze Europese richtlijn zal naar verwachting voorjaar 2018 zijn definitieve vorm krijgen.

## 5. Maatschappelijke efficiency

### Instant payments

Vanaf begin 2019 zullen de grote Nederlandse banken instant payments aanbieden, mede op verzoek van het MOB. De banken beginnen met instant payments voor mobiel- en internetbankieren. Zij ontwikkelen een nieuwe infrastructuur, waarmee in beginsel alle betalingen direct kunnen worden verwerkt conform de desbetreffende Europese standaarden (zie paragraaf 4). Banken hebben in 2017 de infrastructuur gebouwd en getest; voor medio 2018 zijn tests tussen de banken voorzien. Een en ander verloopt volgens planning. Kenmerkend voor het Nederlandse project is dat de grote banken gezamenlijk instant payments invoeren. Hierdoor zal vanaf 2019 een substantieel deel van de binnenlandse betalingen direct worden verwerkt.

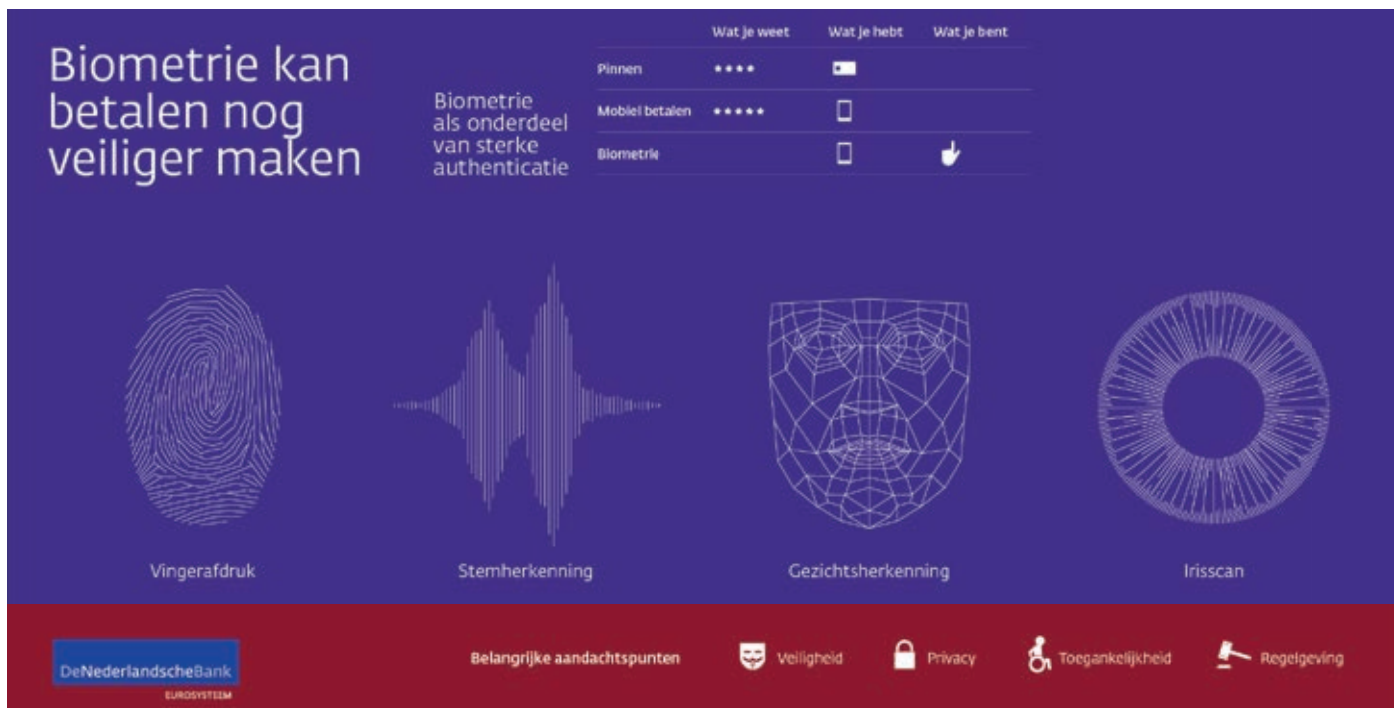
### Innovaties

Het MOB staat positief tegenover innovaties in het betalingsverkeer. Om deze te beoordelen, de maatschappelijke voor- en nadelen ervan te bepalen

en te bezien of maatregelen nodig zijn om risico's te ondervangen, gebruikt het MOB een gestructureerd toetsingskader (zie bijlage 2). Aan de hand daarvan heeft het MOB in 2017 het gebruik van biometrie en mobiele wallets in het betalingsverkeer beoordeeld.

Biometrie, of beter: biometrische authenticatie, is het op basis van meetbare lichaamskenmerken vaststellen van de authenticiteit van de gebruiker (zie figuur 1). Het gebruik hiervan in het betalingsverkeer neemt snel toe. Het MOB heeft vastgesteld dat biometrie kan bijdragen aan de veiligheid van betalingsverkeer, doordat de zogenoemde sterke klantauthenticatie eenvoudiger wordt<sup>1</sup>. De mate van veiligheid is echter afhankelijk van de kwaliteit van de toepassing. Internationale standaarden zijn nog in ontwikkeling, terwijl ook onafhankelijke certificering nog niet beschikbaar is. Met de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, mei 2018) wordt de regelgeving voor opslag van persoonlijk identificeerbare informatie aangescherpt.

**Figuur 1: Biometrisch betalen <sup>2</sup>**



<sup>1</sup> Authenticatie is de procedure waarmee een bank of betaalinstantelling de identiteit van de gebruiker, of zijn bevoegdheid om een betaalrekening of -instrument (betaalkaart) te gebruiken, vaststelt. Sterke clientauthenticatie maakt gebruik van minstens twee elementen van wat de klant bezit, wat hij weet of zijn lichamelijke kenmerken.

<sup>2</sup> Zie voor de infographic <https://www.dnb.nl/betalingsverkeer/overige-taken/maatschappelijk-overleg-betalingsverkeer/publicaties-mob/index.jsp>

Uitkomst van het onderzoek is dat het MOB financiële instellingen oproept om consumenten goed te informeren over veilig gebruik van en keuzemogelijkheden bij biometrische toepassingen. Daarnaast vraagt het MOB de instellingen het ontwerp van biometrische toepassingen tijdig af te stemmen met vertegenwoordigers van kwetsbare groepen om de kansen die biometrie biedt voor een betere toegankelijkheid zo goed mogelijk te benutten.

In 2017 heeft het MOB andermaal het gebruik bezien van mobiele wallets, omdat alle Nederlandse grootbanken deze inmiddels aanbieden. Een mobiele wallet is een app op de smartphone waarin een gebruiker zijn of haar betaalkaart- en creditcardgegevens kan opslaan. Daarmee kan de gebruiker (contactloos) betalen aan de kassa en (bij sommige wallets) ook online betalingen doen (zie figuur 2).

**Figuur 2: Contactloos mobiel betalen<sup>3</sup>**



Het MOB ziet voorlopig geen maatschappelijke risico's, maar juist voordelen zoals meer gemak en veiligheid bij wallets. Desondanks worden deze in Nederland nog niet op grote schaal gebruikt. Dit zou kunnen veranderen als zij meer functionaliteit bieden, zoals integratie met de OV-chipkaart of klantenkaarten. Voor consumenten en winkeliers blijft van belang dat transparant is welke betaalmethode via de wallet gekozen wordt, opdat niet onnodig een duurder betaalmiddel wordt gebruikt.

#### *Aliassen voor meer mobiliteit*

Concurrentie kan banken en andere betaaldienstverleners stimuleren hun aanbod en service te verbeteren tegen

lagere kosten. Om meer concurrentie mogelijk te maken, is nodig dat klanten desgewenst gemakkelijk kunnen overstappen naar een andere bank. De noodzaak om bij een overstap een nieuw IBAN aan alle relaties door te geven, wordt echter algemeen als een drempel ervaren. Overstappen met nummerbehoud is, blijkens eerder onderzoek door het MOB in 2016, complex. Een alternatief biedt wellicht overstappen met behoud van een alias. Deze kunnen in een centrale database aan het IBAN worden gekoppeld. Bij een overstap naar een andere bank verandert wel het IBAN van de klant, maar de alias blijft dezelfde. Daardoor hoeven de klanten niet hun relaties te informeren dat hun nummer is gewijzigd.

Het MOB heeft in 2017 de mogelijkheden van dit alternatief onderzocht. Conclusie van het onderzoek is dat de aliassen die consumenten nu gebruiken, minder geschikt zijn voor betalingsverkeer met bedrijven. Om de genoemde drempel te kunnen wegnemen is veeleer een robuuste alias nodig in de vorm van een nieuw, gestandaardiseerd nummer dat als IBAN-substituut kan fungeren. Dit zou in het gehele SEPA-gebied een omvangrijke nummERMigratie vergen. Omdat niet op voorhand duidelijk is wat deze overgang uiteindelijk voor de concurrentie, dienstverlening en prijzen gaat opleveren, is een zorgvuldige kosten-batenanalyse nodig op Europees niveau. Daarom zal het MOB zijn bevindingen met de Europese Commissie delen. Zij gaat in 2019 een dergelijke analyse voor nummerportabiliteit uitvoeren in het kader van de evaluatie van de Richtlijn Betaalrekeningen.

#### *Verbeteren Overstapservice*

Al langere tijd bieden banken in Nederland de Overstapservice aan. Dit is een dienst die het overstappen naar een andere aanbieder van betaalrekeningen eenvoudiger maakt en zorgt dat ontvangsten en betalingen van klanten soepel doorlopen. Zoals in de MOB Visie op mobiliteit (2016) is afgesproken hebben MOB-leden in 2017 informatie over, en een link naar de website van de Overstapservice geplaatst om zo de bekendheid ervan te vergroten<sup>4</sup>. Begin 2018 zal het MOB bezien in hoeverre digitalisering van het aanvraagproces, zoals vier banken dit aanbieden, het overstappen vergemakkelijkt.

<sup>3</sup> Zie voor de vlog over contactloos mobiel betalen: <https://www.dnb.nl/betalingsverkeer/Actueel-en-innovaties/index.jsp>

<sup>4</sup> Zie <https://www.dnb.nl/betalingsverkeer/overige-taken/maatschappelijk-overleg-betalingsverkeer/publicaties-mob/index.jsp>



### Digitaal machtigen

Incassobetalingen vormen een substantieel en stabiel onderdeel van het girale betalingsverkeer (46% van het aantal girale transacties, zie tabel 1). De machtiging voor een dergelijke transactie kan opgenomen zijn in de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen betaler en begunstigde. Een andere mogelijkheid is dat de betaler een algemeen gestelde verklaring dient te ondertekenen, in de praktijk eenvoudigweg door deze te af te vinken. Hiermee wordt echter niet voldaan aan de eisen uit de zogenoemde SEPA-verordening om te komen tot een rechtsgeldig mandaat. Tegen deze achtergrond heeft het MOB onderzoek uitgevoerd naar adequate methoden van digitaal machtigen. De uitkomst hiervan is dat het MOB voor de uitgifte van elektronische mandaten voor de Nederlandse markt best practices heeft opgesteld (zie box 1). Het MOB heeft zijn leden verzocht deze best practices uit te dragen en zal het gebruik ervan eind 2018 evalueren. ●●●●

#### Box 1: Best practices voor digitaal machtigen

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

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

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

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

## 6. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

### *Bereikbaarheid geldautomaten*

Sinds 2008 loopt het aantal geldautomaten van banken geleidelijk terug. Daarmee kan de bereikbaarheid ervan onder druk komen, waardoor burgers steeds verder moeten reizen om contant geld op te nemen, vooral op het platteland. Klachten van inwoners van kleine kernen en zorgen in de Tweede Kamer waren voor het MOB indertijd aanleiding om de bereikbaarheid van geldautomaten jaarlijks te monitoren.

In 2017 liep de geografische dekking van de geldautomaten fractioneel terug. Medio 2017 woonde 99,58% van de huishoudens op minder dan vijf kilometer van een geldautomaat. In 2016 was dat 99,63%. Ook de dekking van automaten waar ondernemers contant geld kunnen afstorten daalde iets, van 97,18% in 2016 naar 96,97% in 2017. Al met al is de dekkingsgraad van geld- en afstortautomaten nog steeds hoog.

### *Verdiepend onderzoek onder kwetsbare groepen*

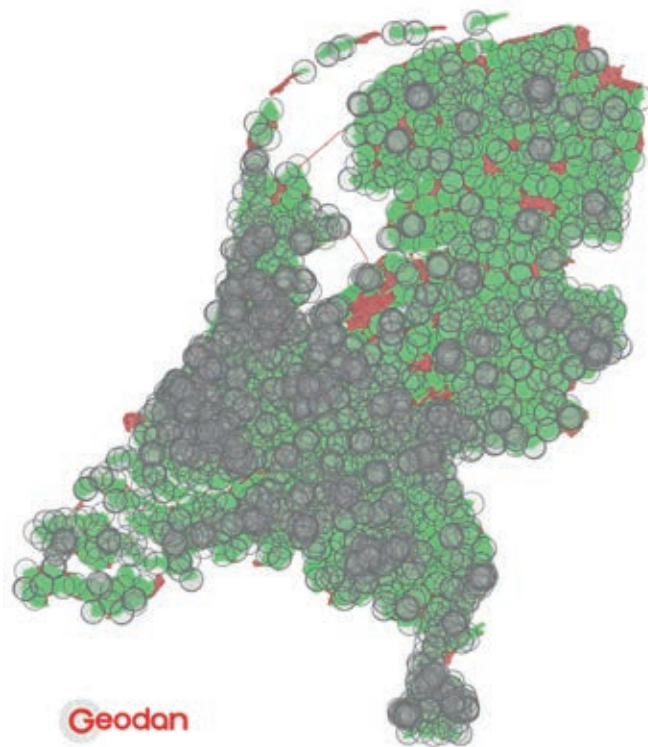
De Bereikbaarheidsmonitor 2016 van het MOB wees uit dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het retailbetalingsverkeer in het algemeen goed is. Wel bleek dat mensen met een beperking kritischer waren geworden ten opzichte van eerdere metingen. Daarom heeft het MOB opdracht gegeven tot additioneel onderzoek onder deze Nederlanders. Uit het kwalitatieve onderzoek eind 2017 bleek dat mensen zonder internettoegang, blinden, slechtzienden en mensen die aan een rolstoel gebonden zijn, soms problemen ervaren als zij zelfstandig elementaire betaalhandelingen uitvoeren, zoals het opnemen en storten van contant geld of afrekenen in fysieke winkels. In 2018 zal kwantitatief vervolgonderzoek worden uitgevoerd onder deze groepen om meer inzicht te krijgen in hun problemen en mogelijke oplossingen.

### *Samenvoeging geldautomatennetwerken*

Eind mei kondigden de drie grote banken aan dat zij hun netwerken van geldautomaten in een periode van drie jaar willen samenvoegen. Het beheer van de gezamenlijke geldautomaten en de achterliggende processen wordt ondergebracht bij Geldservice Nederland (GSN). Deze organisatie is sinds 2011 verantwoordelijk voor het verwerken en verspreiden van contant geld voor de grootbanken. Medio november hebben de vier partijen hun overeenkomst hiertoe bekrachtigd.

### **Figuur 3: Bereikbaarheid van geldautomaten**

*Per medio 2017*



Toelichting: Bovenstaande kaart geeft de bereikbaarheid van geldautomaten per postcodegebied weer. In 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.

Het MOB heeft dit initiatief verwelkomd. De samenwerking moet ervoor zorgen dat contant geld op lange termijn toegankelijk, beschikbaar en veilig in gebruik blijft. Daarbij kan worden bekeken of de spreiding en dekkingsgraad van geldautomaten nog verbeterd kunnen worden. Ook biedt deze samenvoeging mogelijkheden om de veiligheid van het netwerk van geldautomaten te verbeteren. Om de belangen van alle betrokkenen te waarborgen, is een klankbordgroep ingericht met vertegenwoordigers van MOB-leden. Hierin komen onder andere het plaatsingsbeleid, de functionaliteit en veiligheid aan bod. Eventuele problemen kunnen in het MOB worden besproken.





### *Acceptatie contant geld*

In 2015 heeft het MOB in zijn Visie op cash aanbevelingen gedaan voor de acceptatie van contant geld (bankbiljetten en munten). Ook als geleidelijk steeds meer gepind wordt, is het maatschappelijk van belang dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel. Hoewel de Bereikbaarheidsmonitor 2016 constateerde dat bijna alle toonbankinstellingen nog steeds contant geld accepteren, kunnen consumenten in sommige gevallen niet meer cash betalen. Dit is vooral problematisch bij zogenoemde 'lokale monopolies'. Dit zijn situaties waarin de verkoper goederen of diensten aanbiedt, waarvoor de koper nergens anders terecht kan. Als de verkoper in zo'n geval contant geld weigert en alleen elektronische betalingen accepteert, acht het MOB dit in principe onredelijk bezwarend. Omdat steeds meer gemeentes bij hun publieksbalies een 'alleen pinnen'-beleid voeren, heeft het MOB de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de provincies aangesproken. Daarbij verwijst het MOB naar een rapport van de Nationale ombudsman (december 2015)<sup>5</sup>. Deze acht de keuze van bedoelde gemeentes 'om alleen nog pinbetalingen te accepteren niet behoorlijk'. De ombudsman wijst erop dat andere gemeentes 'weliswaar sturen op betaling per pin, maar daarnaast ook de mogelijkheid open houden voor contante betaling, bijvoorbeeld bij één kantoor of bij één specifieke balie.' Dit onderwerp heeft de aandacht van de Tweede Kamer. In maart 2018 hebben verschillende Kamerfracties hierover vragen gesteld. Het MOB zoekt, samen met het ministerie van Financiën en de VNG, naar een oplossing.

### *Geen maximumlimiet op contante betalingen*

In het voorjaar van 2017 heeft de Europese Commissie een consultatie verricht of een bovengrens aan het bedrag dat contant betaald mag worden wenselijk is. Uitgangspunt voor het MOB was dat Nederland zo'n wettelijke limiet niet heeft. Toch is het in de praktijk niet gangbaar om grote bedragen contant af te rekenen. Soms wordt op goede gronden cash gebruikt voor grote bedragen, maar dan geldt een wettelijke meldplicht om misbruik te voorkomen. Als er een cashlimiet zou worden ingevoerd, is het niet aannemelijk dat partijen die niet te goeder trouw zijn, zich daaraan zullen houden. Al met al heeft het MOB zich geen voorstander getoond van een limiet. In Europa was een ruime meerderheid van de respondenten tegen dergelijke restricties. ● ● ● ● ●

<sup>5</sup> Zie <https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2015/172-1>

## 7. Veiligheid

### *Fraude in het elektronische betalingsverkeer vanaf een laag niveau gestegen*

In 2017 bedroeg de schade door fraude in het elektronische betalingsverkeer EUR 12,9 miljoen. Dit is een stijging van 26 procent ten opzichte van het vorige jaar, toen de schade historisch laag was. Ondanks deze stijging is de schade in 2017 lager dan het meerjarige gemiddelde.

De schade door fraude met girale betaalmiddelen (exclusief betaalkaarten) is in 2017 meer dan verdubbeld tot EUR 2,7 miljoen. Vooral met handmatige betaalopdrachten en met automatische incasso's is meer gefraudeerd, voor bedragen van respectievelijk EUR 0,8 en 0,6 miljoen. De grootste schadepost (EUR 3,5 miljoen) was een gevolg van verlies of diefstal van betaalpassen. Nog steeds worden regelmatig betaalpassen gestolen, pashouders misleid om hun betaalpas per post op te sturen of hun pincode af te geven. De fraude met creditcards liep terug, ook in zogenoemde card not present-situaties, bijvoorbeeld online. De relatieve betekenis hiervan is beperkt, omdat in Nederland vooral iDEAL gebruikt wordt om online te betalen.

In het algemeen was er in 2017 een verschuiving van fraude met elektronische betaalmiddelen naar ouderwetse valsheid in geschrifte en fraude in het postcircuit. Daarom hebben de banken hun controle op deze fraudevormen aangescherpt. De banken zien ook een toename van niet-bancaire financiële fraude en internetoplichting. Consumenten en bedrijven dienen daarvoor onverminderd waakzaam te blijven.

### *Vervalste bankbiljetten*

In 2017 is het aantal onderschepte valse eurobiljetten in Nederland gedaald met 8,4% tot 43.200. De financiële schade als gevolg van vervalsingen bedroeg EUR 3,8 miljoen. Wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten licht toe met 1,5% tot 694.000 (ter vergelijking: er zijn 21 miljard biljetten in omloop). De coupures die het meest vervalst worden, zijn het 20- en 50-eurobiljet.

Hoewel het risico op het ontvangen van een vals biljet laag blijft, loont het de moeite om een eurobiljet op echtheid te controleren. Winkeliers maken hiervoor steeds vaker gebruik van detectieapparaten. Van belang

**Tabel 2: Financiële schade als gevolg van fraudes**

In EUR miljoen

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Giraal</b>	<b>10,4</b>	<b>5,4</b>	<b>6,3</b>	<b>1,2</b>	<b>2,7</b>
waarvan in internetbankieren	9,6	4,7	3,7	0,8	1,2
<b>Betaalpas</b>	<b>15,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>5,6</b>	<b>7,3</b>
waarvan door skimming	6,8	1,3	1,7	1,3	1,5
waarvan door diefstal of verlies pas	3,9	3,3	4,7	3,2	3,5
<b>Creditcard</b>	<b>7,0</b>	<b>3,9</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2,8</b>
<b>Totale schade</b>	<b>33,3</b>	<b>17,3</b>	<b>17,9</b>	<b>10,2</b>	<b>12,9</b>

Bron: Betaalvereniging Nederland.

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

**Tabel 3: Vervalsingen contant geld**

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Aantallen falsificaten</b>	<b>37.700</b>	<b>48.700</b>	<b>66.500</b>	<b>47.200</b>	<b>43.200</b>
waarvan					
50-eurobiljetten (percentage van het totaal)	69	67	60	72	72
20-eurobiljetten (percentage van het totaal)	23	24	27	13	14
<b>Schade (EUR miljoen)</b>	<b>1,8</b>	<b>2,5</b>	<b>4,2</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>



is wel dat zij steeds de laatste softwareversie op het apparaat installeren. Consumenten kunnen met de 'Echt of vals'-app op hun smartphone eurobiljetten controleren. Om vervalsers een stap voor te blijven, brengt het Eurosysteem een nieuwe serie eurobankbiljetten in omloop. Op 4 april 2017 werd het nieuwe 50-eurobiljet geïntroduceerd, het vierde biljet uit de Europa-serie, met verbeterde echtheidskenmerken.

#### *Voorbereiding invoering PSD2*

In 2016 stelde het MOB vast dat PSD2 de efficiency van het betalingsverkeer kan vergroten, maar dat veiligheid, adequate gegevensbescherming en –verwerking en de wijze van toegang tot betaalrekeningen meer aandacht verdienen. Om het publiek voor te bereiden op de nieuwe betaaldiensten en te informeren over deze aandachtspunten, heeft het MOB eind 2017 publieksvoorlichting voorbereid over een veilig gebruik en de privacy-aspecten van de nieuwe betaaldiensten. Als resultaat daarvan is begin 2018 namens het MOB een uitgebreide set vragen en antwoorden over PSD2 op de website van DNB gepubliceerd<sup>6</sup>. Andere voorlichtingsactiviteiten zijn in voorbereiding. Daarnaast besloot het MOB eind 2017 te onderzoeken of het mogelijk is extra maatregelen voor kwetsbare groepen te introduceren. Doel is hen op een heldere en toegankelijke manier duidelijk te maken wat het betekent als rekeninghouders toegang tot de betaalrekening geven, zodat zij hun betaalgegevens desgewenst kunnen beschermen.

#### *Maatregelen tegen verkeerde overboekingen*

Maandelijks melden klanten van banken circa 1.300 verkeerde overboekingen (ter vergelijking: per maand worden circa 250 miljoen overboekingen verricht). Uit onderzoek van de Betaalvereniging blijkt dat driekwart daarvan een gevolg is van het gebruik van oude rekeningnummers of van een vergissing bij het gebruik van het adresboek in internet- of mobielbankieren. Bij ongeveer 200 meldingen is sprake van fraude. Om de kans op fraude en vergissingen van klanten te verkleinen nemen de banken maatregelen. Een bank heeft al de IBAN-Naam Check ingevoerd bij internet- en mobiel bankieren; andere banken volgen later, in 2018. Met de IBAN-Naam Check kunnen klanten bij online overboekingen naar Nederlandse IBAN's de ingetoetste naam van de ontvanger controleren. Daarnaast geven de banken rekeningnummers niet opnieuw uit, nadat een klant de rekening heeft opgezegd. Ook sporen zij hun klanten aan om hun adresboeken regelmatig te controleren en op te schonen. ● ● ● ● ●

<sup>6</sup> Zie <https://www.dnb.nl/betalingsverkeer/psd2/index.jsp>



## 8. Prioriteiten in 2018

### *Instant payments*

Het MOB ondersteunt het initiatief van banken, Betaalvereniging Nederland en DNB voor het ontwerp en de bouw van een nieuwe betaalinfrastructuur die instant payments mogelijk maakt. Het volgt de voortgang van het project dat erop is gericht om instant payments vanaf mei 2019 in Nederland aan te bieden.

### *Innovaties*

Het MOB staat positief tegenover vernieuwingen in het betalingsverkeer, maar toetst die aan de hand van zijn beoordelingskader voor innovaties. Zo is het MOB voorstander van goede, veilig en breed toepasbare elektronische identificatie- en authenticatiemethoden. Door de voortgaande digitalisering van de maatschappij neemt het belang daarvan toe. Het MOB zal de raakvlakken van online identificatie met betaalprocessen onderzoeken. Daarnaast zal het MOB zijn beoordeling van biometrische toepassingen in het betalingsverkeer actualiseren.

### *Bereikbaarheid en toegankelijkheid*

Het functioneren, de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van traditionele betaalmiddelen voor alle consumenten acht het MOB van wezenlijk belang. Contant geld dient goed beschikbaar te blijven om zijn rol als betaalmiddel aan de kassa te kunnen blijven vervullen. Daarom zal het MOB rapporteren over de bereikbaarheid van geld- en afstortautomaten. Bij de totstandkoming van nieuwe betaalproducten moet rekening worden gehouden met kwetsbare groepen. Daarnaast zal het MOB het onderzoek naar specifieke problemen van deze gebruikers afronden en op basis daarvan eventueel aanbevelingen formuleren.

### *Robuustheid*

Het MOB zal in het najaar van 2018 een nieuwe analyse van de robuustheid van het betalingsverkeer uitbrengen.

### *PSD2 en veiligheid*

Het MOB heeft vastgesteld dat PSD2 de efficiency van het betalingsverkeer kan vergroten, maar ziet als aandachtspunten de veiligheid, adequate gegevensbescherming en -verwerking en standaardisatie van de wijze van toegang tot betaalrekeningen. Het MOB zal de voorlichting aan het publiek over PSD2 opvoeren met het oog op de invoering ervan in de Nederlandse wetgeving, waardoor de nieuwe diensten algemeen beschikbaar kunnen worden.

### *Veiligheid*

Veiligheid is van essentieel belang voor het vertrouwen in het betalingsverkeer. Hoewel de fraudecijfers in de afgelopen jaren structureel zijn gedaald, blijft waakzaamheid geboden. Daarom monitort het MOB permanent de ontwikkeling van fraudes in het betalingsverkeer, zowel met oude als nieuwe betaaldiensten. Zo nodig zal het MOB voorlichting verzorgen om fraudes zoveel mogelijk tegen te gaan.

### *Mobiliteit en overstappen*

Het MOB onderkent dat meer mobiliteit in de betaalmarkt de concurrentie, dienstverlening en adequate prijsstelling kan bevorderen. Het MOB is voorstander van invoering op langere termijn van een Europese vorm van nummerbehoud. Het MOB zal zich beraden op de mogelijkheden van aliansen in de vorm van robuuste persoons- of bedrijfsnummers. Ook zal het MOB de effectiviteit van de digitale aanvraagprocedure voor de Overstapservice meten en beoordelen.

### *Naam-/nummercontrole*

Het MOB zal in 2018 de door banken aangekondigde maatregelen tegen verkeerde overboekingen monitoren.





## Bijlage 1 Missie en organisatie van het MOB

### Missie en taakopdracht MOB

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

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

### Samenstelling en werkwijze van het MOB

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

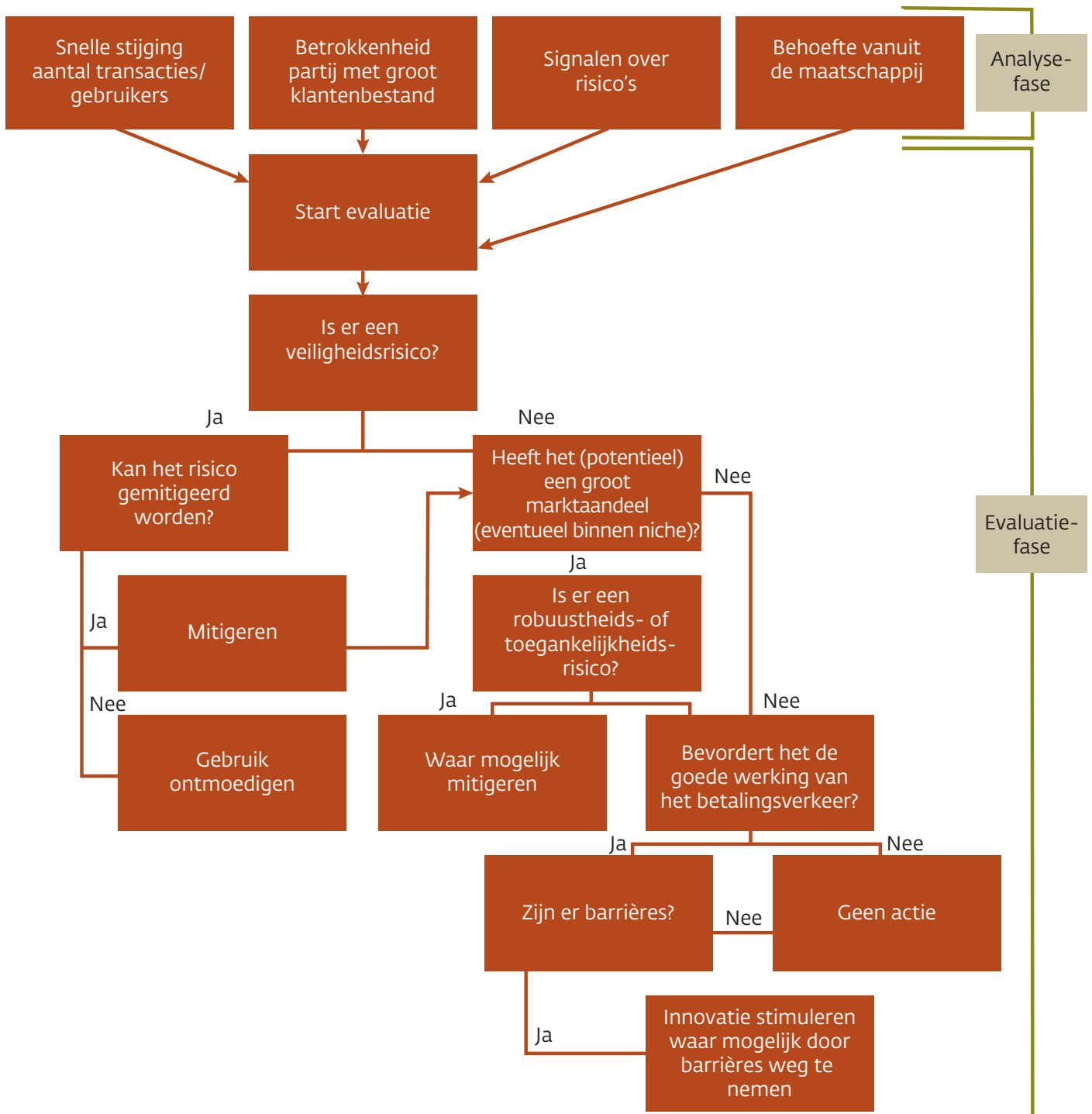
### Deelnemers

Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen  
 Betaalvereniging Nederland  
 BOVAG/Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie  
 Consumentenbond  
 Detailhandel Nederland  
 Gebruikersplatform Betalingsverkeer  
 Ieder(in)  
 KBO-PCOB, NVOG en NOOM (ouderenorganisaties)  
 Koninklijke Horeca Nederland  
 MKB-Nederland  
 Nederlandse Vereniging van Banken  
 Oogvereniging  
 Thuiswinkel.org  
 Verenigde Betaalinstellingen Nederland (vanaf voorjaar 2018)  
 Verenigde Groot Incassanten (idem)

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

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

## Bijlage 2 Beoordelingskader voor innovaties



## Bijlage 3 Statistische informatie

### Infrastructuur

Tabel 4: Aanbieders van betaaldiensten

Aantallen (jaarultimo)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Centrale bank</b>										
Aantal kantoren	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Banken</b>										
Banken	93	88	81	77	74	66	52	50	45	44
Bankkantoren <sup>1</sup>	3.473	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759	1.672	1.614
<b>Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten</b>										
Geregistreerde wisselinstellingen	29	12	13	10	7	7	7	7	8	6
Creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Elektronischgeldinstellingen	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
Betaalinstellingen <sup>2</sup>	0	0	3	23	31	37	36	38	38	38

Bronnen: DNB en banken.

<sup>1</sup> Algemene en coöperatieve banken.

<sup>2</sup> Met ingang van 1 november 2009 is de EU Richtlijn Betaaldiensten (PSD) in de Wft geïmplementeerd. De PSD voorziet in een apart type betaaldienstverlener: de betaalinstelling.

Tabel 5: Betaalpas- en creditcardinfrastructuur

Aantallen	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Pinnen</b>										
Geldautomaten <sup>1</sup>	9.503	9.304	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.052	7.814
Betaalautomaten PIN	316.182	340.160	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097	361.033
<i>waarvan contactloos</i>							56.000	122.738	221.738	286.855
Betaalpassen (miljoenen)	25,2	24,4	24,4	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7	25,9
<i>waarvan contactloos</i>							8	15	19	23
<b>Creditcards</b>										
Creditcards (miljoenen)	5,7	5,8	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4

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

<sup>1</sup> Inclusief de automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.

## Gebruik van betaalmiddelen

Tabel 6: Aantallen transacties

Aantallen (miljoenen)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>2.591</b>	<b>2.697</b>	<b>2.716</b>	<b>2.775</b>	<b>2.886</b>	<b>3.056</b>	<b>2.914</b>	<b>2.834</b>	<b>2.924</b>	<b>3.010</b>
Overschrijvingen	1.454	1.513	1.572	1.543	1.600	1.707	1.558	1.484	1.540	1.615
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>						85	139	229	300	392
Incasso-opdrachten	1.137	1.184	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395
<b>Online betaalmethoden</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>93,9</b>	<b>117,7</b>	<b>142,5</b>	<b>180,2</b>	<b>222,1</b>	<b>282,6</b>	<b>378,2</b>
iDEAL-transacties	28	45	69	93,9	117,7	142,5	180,2	222,1	282,6	378,2
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>1.793</b>	<b>1.981</b>	<b>2.189</b>	<b>2.324</b>	<b>2.512</b>	<b>2.699</b>	<b>2.953</b>	<b>3.271</b>	<b>3.620</b>	<b>3.903</b>
Pinnen	1.756	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843
<i>waarvan contactloos</i>							8	135	630	1.543
Creditcard <sup>2</sup>	37	35	35	39	38	38	40	45	53	59
<b>Totaal niet-contant betalen</b>	<b>4.412</b>	<b>4.723</b>	<b>4.974</b>	<b>5.193</b>	<b>5.516</b>	<b>5.898</b>	<b>6.048</b>	<b>6.326</b>	<b>6.827</b>	<b>7.291</b>
<b>Chartaal</b>										
Contante transacties <sup>3</sup>			4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950	2.740
Geldopnametransacties GEA's <sup>4</sup>	473	455	434	437	419	395	379	351	328	302
Geldopnames balie	12	10	7	6	5	6	2	1	0	0

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

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.

<sup>2</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>3</sup> Schattingen DNB.

<sup>4</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en betaalkaarten in Nederland.



**Tabel 7: Waarde van transacties**

(EUR miljard)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>5.822</b>	<b>5.595</b>	<b>5.680</b>	<b>5.273</b>	<b>5.287</b>	<b>5.337</b>	<b>5.069</b>	<b>4.779</b>	<b>4.885</b>	<b>6.587</b>
Overschrijvingen	5.537	5.305	5.407	4.992	4.997	5.048	4.814	4.536	4.639	6.343
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>						29	36	49	64	88
Incasso-opdrachten	284	290	273	281	290	289	255	243	247	244
<b>Online betaalmethoden</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6,9</b>	<b>8,7</b>	<b>10,8</b>	<b>14,1</b>	<b>18,1</b>	<b>23,7</b>	<b>33,1</b>
iDEAL-transacties	2	3	5	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7	33,1
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>107</b>
Pinnen	75	76	81	83	84	85	89	93	97	101
<i>waarvan contactloos</i>							0	1	7	20
Creditcard <sup>2</sup>	4	4	4	5	5	4	5	5	6	6
<b>Totaal niet-contant betalen</b>	<b>5.903</b>	<b>5.678</b>	<b>5.770</b>	<b>5.367</b>	<b>5.385</b>	<b>5.437</b>	<b>5.176</b>	<b>4.894</b>	<b>5.012</b>	<b>6.727</b>
<b>Chartaal</b>										
Contante transacties <sup>3</sup>			52	52	50	47	42	40	38	35
Geldopnametransacties GEA's <sup>4</sup>	55	54	52	52	49	47	46	46	45	43
Opname balie	16	11	6	5	5	5	3	4	1	1

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

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.

<sup>2</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>3</sup> Schattingen DNB.

<sup>4</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en betaalkaarten in Nederland.



## Bijlage 4 Lijst van gebruikte afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
DNB	De Nederlandsche Bank
EC	Europese Commissie
EAA	European Accessibility Act
EBA	Europese Bank Autoriteit
EP	Europees Parlement
EPC	European Payments Council
ER	Europese Raad
ERPb	Euro Retail Payments Board
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
EU	Europese Unie
GEA	Geldautomaat
GSN	Geldservice Nederland
IBAN	International Bank Account Number
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
MPF	Mobile Proxy Forum
PSD2	Revised Payment Services Directive
RTS	Regulatory Technical Standards
SEPA	Single Euro Payments Area
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WEE	Werkgroep Efficiency en Europese zaken
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid

