

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

MOB/2015/366509

Onderwerp:

Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten 2015

Samenvatting

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)¹ heeft de bereikbaarheid van geldautomaten vanaf eind maart 2014 (meting Tussenrapportage 2014²) tot en met eind maart 2015 (meting voor deze rapportage; de Tweede tussenrapportage 2015) geactualiseerd.

Het doel van deze actualisatie is tweeledig:

1. Het toetsen in hoeverre de bereikbaarheid van geldautomaten in Nederland ten opzichte van de meting eind maart 2014 (Tussenrapportage 2014) is veranderd en
2. het monitoren van de uitvoering van de aanbevelingen die het MOB in haar Tussenrapportage 2014 heeft gedaan.

De laatste paar jaar krijgt de bereikbaarheid van geldautomaten relatief veel maatschappelijke en politieke aandacht. De achtergrond hiervan is dat het aantal bancaire geldautomaten sinds 2008 een geleidelijke daling vertoont, na een periode van jarenlange stijging. De daling heeft tot gevolg dat inwoners van

¹ Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), onder voorzitterschap van de Nederlandsche Bank, richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer en is breed samengesteld uit partijen die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. Een belangrijke taak van het MOB is het monitoren van de bereikbaarheid van ons nationale betalingsverkeer.

² Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten*, d.d. 28 mei 2014. Zie: http://www.dnb.nl/binaries/geldautomaten_tcm46-308950.pdf

steeds meer kleine kernen, waar de laatste geldautomaat uit het straatbeeld is verdwenen, een grotere afstand moeten afleggen om contant geld via de geldautomaat op te nemen. Het verdwijnen van geldautomaten heeft, relatief gezien, de grootste impact op bevolkingsgroepen die vanwege ouderdom of andere fysieke beperkingen minder mobiel zijn en woonachtig zijn in kleine dorpskernen, met name op het platteland. De klachten van inwoners van kleine kernen en de geuite zorgen van de Tweede Kamer waren aanleiding voor het MOB om medio 2014 een nieuw rapport op te stellen (de Tussenrapportage 2014), minder dan één jaar na publicatie van de Bereikbaarheidsmonitor 2013³. Daarmee kwam het MOB ook tegemoet aan het verzoek van de minister om samen met de banken de aard en omvang van de bereikbaarheidsproblemen te analyseren en voorstellen te doen om deze aan te pakken⁴. Dit rapport betreft de actualisatie van de cijfers van de Tussenrapportage 2014⁵.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Op basis van de metingen ten behoeve van de Tussenrapportage 2014, daterend van eind maart 2014, rapporteerde het MOB dat 99,59% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire geldautomaat. Deze analyse is thans herhaald op basis van de stand van zaken eind maart 2015. Het percentage Nederlanders dat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire geldautomaat is fractioneel gedaald tot 99,53%. Ten tijde van de meting voor de Bereikbaarheidsmonitor 2013 (medio 2013) bedroeg dit percentage nog 99,65%.

Naast de bancaire geldautomaten (eind 2014 waren dit er 7.077) staan er in Nederland ook circa 890 niet-bancaire geldautomaten, veelal bij supermarkten. Inmiddels wordt ruim één op de negen geldautomaten in Nederland geëxploiteerd door niet-bancaire partijen. Voor een completer beeld van de bereikbaarheid van geldautomaten zijn bij de meting voor deze Tweede

³ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Bereikbaarheidsmonitor 2013 – De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het retailbetalingsverkeer voor consumenten en MKB-ers*, dec. 2013

⁴ Ministerie van Financiën, *Bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en de SEPA waiver voor consumenten*, d.d. 5 maart 2014 (FM/2014/397 M)

⁵ [Zie](#) voetnoot 2

tussenrapportage ook de niet-bancaire geldautomaten opgenomen. Met deze niet-bancaire geldautomaten meegenomen, komt het totale percentage Nederlanders dat binnen een straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat op 99,64%.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

De landelijke dekkingsgraad van geldautomaten blijft hoog. Maatwerkoplossingen, zoals de mogelijkheid om bij winkeliers aan de kassa extra contant geld op te kunnen nemen (bijpinnen), zijn niet de meting meegenomen. Inmiddels is bij 58% van de retailers het bijpinnen van contant geld bij een pintransactie (cash back) mogelijk⁶. Dit in ogenschouw nemend, kan worden gesteld dat het percentage Nederlanders dat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een mogelijkheid om contant geld op te nemen, waarschijnlijk hoger nog ligt dan genoemde 99,64%.

In aanvulling op deze bereikbaarheidsanalyse hebben de in het MOB vertegenwoordigde organisaties de klachten onderzocht die hen rechtstreeks of via de media sinds de verschijning van de Tussenrapportage 2014 bekend zijn geworden. Op te merken is dat vrijwel alle ontvangen klachten geen betrekking hebben op gebieden die buiten de hemelsbrede 5-kilometernorm vallen. In vrijwel alle gevallen zijn dus nog steeds binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer een of meerdere geldautomaten beschikbaar.

Een aantal maatschappelijke ontwikkelingen geven inzicht om de essentie van de onderhavige bereikbaarheidsproblematiek in een ruimer perspectief te plaatsen. Sinds 2007 neemt het gebruik van contant geld in Nederland relatief sterk af en is het aantal pintransacties sterk gestegen. Omdat consumenten steeds vaker pinnen, neemt de maatschappelijke behoefte aan contant geld de relatief sterk af. In de periode 2006 - 2014 is het aantal contant geldopnames via de geldautomaat gedaald met 20% en is de totale waarde hiervan met 16%. Daarnaast winkelen consumenten steeds meer online, ten koste van het fysieke winkelbezoek waar nog vaak contant wordt afgerekend. Contant geld via een

⁶ De Nederlandsche Bank, *Contant geld: gedrag en beleving van retailers. Uitkomsten DNB onderzoek, in samenwerking met Panteia, naar het gedrag en de beleving van retailers ten aanzien van contant geld*, 30 april 2015.

geldautomaat opnemen, ofwel 'geld uit de muur trekken', wordt hierdoor steeds minder gangbaar. Het MOB verwacht dat deze trend zich de komende jaren zal doorzetten.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Daarnaast is er sprake van verschraving van het voorzieningenniveau in landelijke gebieden. Voorzieningen verdwijnen of beperken hun dienstverlening. Deze verschraving, waarbij bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, postkantoren, buurtscholen, buurtsupers en bankkantoren uit kleine dorpskernen verdwijnen, is een maatschappelijk fenomeen dat al decennialang realiteit is. Zeker in combinatie met de bevolkingskrimp waar vele landelijke gebieden mee te maken hebben, zal deze ontwikkeling verder doorzetten, zo verwacht het MOB.

Bovenstaande maatschappelijke ontwikkelingen en hun onderlinge wisselwerking hebben invloed op het bancaire locatiebeleid voor geldautomaten. Waar het aantal geldopnames te ver zakt onder het zakelijk verantwoorde gemiddelde, heroverwogen banken of het economisch verantwoord is om de betreffende geldautomaat te handhaven. De noodzaak voor banken om kostenbesparingen door te voeren, werkt in het rationaliseren van hun geldautomatenparken als katalysator. De kosten voor het exploiteren van een geldautomaat stijgen, mede doordat er steeds strengere beveiligingseisen worden gesteld aan de locaties waar de geldautomaten staan. Ook (de vrees voor) plofkraken speelt een rol om ervoor te kiezen bepaalde geldautomaten te sluiten. De banken verwachten dat de daling van het aantal geldautomaten in de komende jaren een afvlakkend verloop zal hebben. Een groot deel van de te verwachten op te heffen geldautomaten betreft overigens 'ontdubbelingen'⁷.

Desalniettemin heeft contant geld een kernrol in het betalingsverkeer en is in aantal transacties gemeten nog steeds het meest gebruikte betaalmiddel. Bijna

⁷ Het op locaties ontdubbelen van geldautomaten heeft geen effect op de bereikbaarheid, omdat er in dit geval meer dan één geldautomaat op de betreffende locatie aanwezig is. Hierbij kan worden gedacht aan een locatie waar een bank bijvoorbeeld twee geldautomaten naast - of vlak bij elkaar in de buurt - heeft staan die beiden relatief weinig worden gebruikt, en waarbij er één van de twee wordt opgeheven.

57% van alle aankopen in winkels werd in 2013 nog met contant geld gedaan, vooral de kleine bedragen. Contant betalen is tevens het enige volwaardige alternatief als het elektronisch betalingsverkeer om welke reden dan ook tijdelijk niet functioneert. Een goede bereikbaarheid van contant geld blijft daarom onverminderd van belang. Daarbij dient het in principe een keuze van de consument te zijn om contant of met een betaalpas te betalen.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Het MOB acht de volgende oplossingsrichtingen nog steeds actueel om ingezet te worden in situaties waar zich bij de sluiting van een geldautomaat een probleem voordoet of dreigt voor te doen:

- Verdere stimulering van het:
 - betalen met de betaalpas (al dan niet contactloos) en/of mobiele telefoon(ook voor kleine betalingen)
 - plaatsen van betaalautomaten bij toonbankbetaalpunten waar dat nog niet het geval is en
 - gebruik van mobiele betaalautomaten in horeca en ambulante handel.
- Het plaatsen van bancaire en/of niet-bancaire 'instore' geldautomaten. Op sommige locaties kan het plaatsen van een niet-bancaire geldautomaat uitkomst bieden. Dit vergt in de regel wel dat er voldoende opnames op plaatsvinden.
- Het mogelijk maken van bijpinnen door winkels en andere toonbankinstellingen. Bij dit alternatief dient te worden opgemerkt dat aan het extra contant geld bijpinnen aan de winkelkassa een veiligheidsrisico voor de ondernemer kan kleven, als dit betekent dat hiervoor extra contant geld in kas moet worden aanhouden.
- Het aan huis laten bezorgen van contant geld. Dit alternatief wordt thans door meerdere banken aangeboden, en is hoofdzakelijk bedoeld voor specifieke groepen consumenten die door leeftijd of een beperking niet zelfstandig geld kunnen opnemen bij een geldautomaat.
- Het delen van de exploitatiekosten van de geldautomaat met lokale partijen. Eén bank biedt momenteel bij wijze van proef aan een aantal kleine kernen de mogelijkheid om een geldautomaat te plaatsen tegen

vergoeding van een deel van de exploitatiekosten door lokale partijen.
Dit concept wordt inmiddels op enkele locaties toegepast.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Tussen eind maart 2014 (Tussenrapportage 2014) en eind maart 2015 (deze rapportage) hebben banken in samenwerking met diverse lokale partijen vele passende maatwerkoplossingen kunnen implementeren. Een aantal aansprekende voorbeelden hiervan worden paragraaf 3 van dit rapport nader toegelicht.

Het tweede doel van deze actualisatie is het monitoren van de uitvoering van de aanbevelingen die het MOB in haar Tussenrapportage 2014 heeft gedaan. Deze aanbevelingen waren ervoor bedoeld om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het kunnen opnemen van contant geld te waarborgen.

- Nadruk op maatwerkoplossingen, geen harde norm voor spreiding geldautomaten;
- Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen;
- Onderzoeken hoe de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking;
- Onderzoeken of banken onderling afspraken kunnen – en mogen – maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten;
- De MOB 'Werkafpraak Bereikbaarheid' opnieuw onder de aandacht van het publiek brengen om de bekendheid ervan te vergroten;
- Evaluatie van de ontwikkeling en de uitvoering van de aanbevelingen medio 2015.

Aan alle deze door het MOB aangereikte aanbevelingen hebben de banken opvolging kunnen geven, vaak in samenwerking met de maatschappelijke partners vanuit het MOB.

- *Nadruk op maatwerkoplossingen, geen harde norm voor spreiding geldautomaten*

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Het MOB constateert, net in haar Tussenrapportage 2014, dat alle betrokken partijen het belang inzien van maatwerkoplossingen, omdat zo het beste recht kan worden gedaan aan lokale omstandigheden. Uitgangspunt hierbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zoeken partijen in MOB-verband naar een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing (conform de Werkafpraak).

Het MOB ziet een generieke ‘harde’ bereikbaarheidsnorm niet als de juiste weg, aangezien er geen sprake is van een generiek probleem. Het aantal locaties waar zich problemen voordoet is thans te gering om een dergelijke generieke aanpak in te zetten.

- *Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen*

Via deze aanbeveling onderstreepte het MOB het belang dat de banken in alle gevallen tijdig en goed over de sluiting van geldautomaten en beschikbare passende alternatieven met de betrokken lokale partijen communiceren. Banken hebben deze aanbeveling ter harte genomen en getracht – voor zover dat nog onvoldoende gebeurde – tijdig en zorgvuldig met lokale betrokkenen in overleg te treden in geval van sluiting van een geldautomaat en reeds aanwezige en/of potentiële alternatieven te bespreken.

- *Onderzoeken hoe de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking*

De grote variatie aan betaalterminals op dit moment in binnen- en buitenland maakt het voor mensen met beperkingen soms lastig om een pintransactie uit te voeren. Daarom dient al bij het ontwerp van betaalterminals meer rekening te worden gehouden met mensen met een beperking. In haar Tussenrapportage 2014 raadde het MOB aan om vanuit haar Werkgroep Toegankelijkheid en

Bereikbaarheid nader te onderzoeken of - en zo ja, hoe - de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Tegen deze achtergrond heeft het MOB een onderzoek gedaan naar de betaalterminals in Nederland. Aan de hand daarvan heeft het MOB samen met de Oogvereniging in 2014 een position paper opgesteld, dat een overzicht geeft van de aanpassingen en de toe te voegen functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor toegankelijke terminals. Met het position paper wil het MOB dit onderwerp op de Europese agenda zetten en verbeteringen op Europees niveau realiseren, omdat betaalterminals veelal buitenslands worden geproduceerd.

- *Onderzoeken of banken onderling afspraken kunnen – en mogen – maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten*

In haar Tussenrapportage 2014 lichtte het MOB toe dat het plaatsingsbeleid van geldautomaten de eigen verantwoordelijkheid is van de individuele banken. Als banken onderling afspraken kunnen – en mogen - maken over het plaatsingsbeleid geldautomaten, dan kan dit volgens het MOB een pragmatische oplossing zijn voor de kleine kernen. Immers, het landelijke geldautomaatpark van alle banken tezamen is qua aantal ruim voldoende; de geldautomaten staan echter niet optimaal gespreid. Gemeenschappelijke afspraken dragen bij om de relatief hoge maatschappelijke kosten voor chartaal geld te beheersen, waarmee de bereikbaarheid van geldautomaten maximaal gediend is.

Ten tijde van de Tussenrapportage 2014 mochten de banken, vanwege mededingingsredenen, geen onderlinge afspraken maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten. Het MOB adviseerde de banken om, gezamenlijk met het Ministerie van Financiën en DNB, in overleg met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) te onderzoeken onder welke omstandigheden hiervoor toch mogelijkheden zijn, gegeven het maatschappelijk belang van het behoud van een goede landelijke spreiding van geldautomaten, ook in landelijke gebieden.

ABN AMRO, Rabobank, ING Bank en SNS Bank hebben in de Tussenrapportage aangegeven een gezamenlijk plaatsingsbeleid voor geldautomaten in de vorm van een pilot uit te willen testen. In de pilot zouden één of meerdere pilotgebieden worden uitgekozen, waarbinnen zich in de kleine kernen daadwerkelijk pijnpunten op het vlak van de bereikbaarheid van geldautomaten voordoen. Voor het pilotgebied bepalen de banken, daar waar relevant in samenspraak met de relevante lokale partijen, een gezamenlijk plaatsingsbeleid voor geldautomaten. Voorgesteld werd dat de Betaalvereniging de banken het platform zou bieden waarbinnen de pilot kan worden uitgewerkt en uitgevoerd en dat de Betaalvereniging het proces zou begeleiden. De voortgang van de pilot wordt binnen de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB als ook het MOB zelf besproken.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Essentiële voorwaarde voor het uitvoeren van de pilot (en mogelijke latere uitrol over vergelijkbare landelijke gebieden waar de bereikbaarheid van contant geld een issue is) was dat Autoriteit Consument & Markt (ACM) geen mededingingsrechtelijke bezwaren tegen het pilotconcept zou hebben. De Betaalvereniging heeft daarom namens de aan de pilot deelnemende banken bij de ACM getoetst of het pilotconcept mededingingsrechtelijk is toegestaan en zo ja, welke randvoorwaarden er van toepassing zijn.

In december 2014 gaf de ACM aan dat daar waar het plaatsen van een geldautomaat op het platteland de beste oplossing is, de banken per geval onderling mogen afstemmen waar - en door welke bank - een geldautomaat bijgeplaatst zal worden. De ACM staat het echter niet toe dat banken gezamenlijk afspraken maken om geldautomaten weg te halen uit de grotere dorpen en steden (met overcapaciteit) om die in de kleine dorpen neer te zetten. Ook is de ruimte om interbancair informatie uit te wisselen om toekomstige 'witte vlekken' (op basis van de 5 kilometernorm) te voorkomen, zeer beperkt. De ACM stemt er wel mee in dat banken informatie over hun individuele plaatsingsbeleid delen met de Betaalvereniging. Zo kan de Betaalvereniging monitoren of er nieuwe 'witte vlekken' dreigen te ontstaan. Indien zich dat voordoet, zal de Betaalvereniging met de betrokken bank(en) overleggen.

Nadat de ACM de mededingingsrechtelijke kaders hiervoor had vastgesteld, zijn de deelnemende banken en de Betaalvereniging gestart met de verdere invulling en uitvoering van de pilot. De door de ACM gestelde kaders voor samenwerking zijn hierbij nauwgezet opgevolgd. Als pilotgebied is Zeeuws-Vlaanderen gekozen, omdat de geschetste bereikbaarheidsproblematiek daar actueel is. Er zijn in Zeeuws-Vlaanderen drie 'witte vlekken' (op basis van de 5 kilometernorm) geïdentificeerd, waar zich daadwerkelijk pijnpunten op het vlak van de bereikbaarheid van contant geld bleken voor te doen. Het ging om de dorpen Biervliet (1.290 inwoners), Graauw (963 inwoners) en Vogelwaarde (2.100 inwoners). Bij het vinden van gepaste oplossingen is expliciet rekening gehouden met de lokale situatie en maatschappelijke behoeften. Er is afgesproken dat één van de banken (ABN AMRO) een nieuwe geldautomaat in Graauw plaatst. Planning is dat de geldautomaat begin van de zomer 2015 wordt geopend. Voor Biervliet en Vogelwaarde zijn passende alternatieve maatwerkoplossingen gevonden.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Aan het eind van 2015 zal de pilot door de deelnemende banken en Betaalvereniging worden geëvalueerd, waarbij het MOB over de uitkomsten zal worden geïnformeerd. Na evaluatie zullen de banken bepalen of het verder over vergelijkbare landelijke gebieden uitrollen van het pilotconcept een geschikte aanpak is, hierbij de door de ACM vastgestelde mededingingsrechtelijke kaders in ogenschouw nemende.

- *De MOB 'Werkafspraken Bereikbaarheid' opnieuw onder de aandacht van het publiek brengen om de bekendheid ervan te vergroten*

De 'Werkafspraken Bereikbaarheid' uit 2008 beschrijft hoe de partijen vertegenwoordigd in het MOB, de VNG en de LVKK gezamenlijk met de banken knelpunten rond de bereikbaarheid van het betalingsverkeer aanpakken. Uitgangspunt daarbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer er sprake is van een structureel knelpunt, zoeken partijen in het MOB naar een oplossing. Om de Werkafspraken beter bekend te maken onder het publiek, is de informatiefolder '*Betaaldiensten*:

Bereikbaar voor iedereen! geactualiseerd⁸. De relevante MOB partijen hebben de Werkafpraak inclusief informatiefolder opnieuw via hun publieke websites onder de aandacht gebracht.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Het MOB is nog steeds van mening dat de Werkafpraak Bereikbaarheid een goede manier is om de verantwoordelijkheid van banken voor een goede spreiding van geldautomaten of beschikbaarheid van passende alternatieven te organiseren en mogelijke problemen lokaal, daar waar deze zich voordoen, op te lossen in samenwerking met de betrokken partijen. Het is wel belangrijk om de Werkafpraak en haar procedures blijvend onder de publieke aandacht te brengen om de bekendheid ervan te vergroten.

- *Evaluatie van de ontwikkeling en de uitvoering van de aanbevelingen medio 2015.*

Dit is de rapportage die nu voor u ligt.

⁸ MOB, *Betaaldiensten: Bereikbaar voor iedereen!* Zie:
http://www.dnb.nl/binaries/folder%20betbel_tcm46-170730.pdf

Slotoverwegingen

Het MOB is van mening dat de discussie van het bereikbaar zijn van contant geld niet te smal moet worden gevoerd door enkel en alleen te concentreren op de bereikbaarheid van geldautomaten. Het gaat om de bereikbaarheid van contant geld in het algemeen, en ook over de beschikbaarheid van bereikbare en toegankelijke alternatieven, waaronder elektronisch betalen. Maatwerk op basis van de lokale behoeften is hierbij essentieel.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

In onze maatschappij waarin de rol van contant geld steeds meer wordt overgenomen door vormen van elektronisch betalen, is het van belang om de maatschappelijke kosten van contant geld te beheersen. Contant geld blijft echter wel een kernrol in het retailbetalingsverkeer vervullen. Uit oogpunt van kostenbeheersing is en blijft een verdere rationalisatie van de geldautomaatparken in de komende jaren echter actueel. Het zou echter niet wenselijk zijn als consumenten door de slechte bereikbaarheid van geldautomaten feitelijk geen toegang meer hebben tot contant geld en daardoor niet meer contant kunnen betalen. Het MOB is daarom van mening dat een proactieve en integrale interbancaire afstemming van het plaatsingsbeleid van geldautomaten, om zo de beschikbare capaciteit van geldautomaten evenwichtiger over landelijke gebieden te verdelen, uiteindelijk een duurzame en kostenefficiënte oplossing biedt om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek. Het MOB is daarom van mening dat een evenwichtige spreiding van geldautomaten over landelijke gebieden wenselijk is om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek. Het maatschappelijk belang van een adequate toegang tot contant geld voor het publiek weegt zwaar. In dat licht zou het goed zijn om de werking van de in het kader van de pilot door de ACM vastgestelde mededingingsrechtelijke randvoorwaarden vóór de volgende rapportage te evalueren.

Mede naar aanleiding van haar zorgen over de bereikbaarheid van geldautomaten, heeft het MOB geconcludeerd dat er behoefte is aan een toekomstvisie ten aanzien van het gebruik en de bereikbaarheid van contant geld. Daarom heeft het MOB in zijn Najaarsvergadering van 2014 besloten een

taskforce in te stellen om deze toekomstvisie te ontwikkelen. Het MOB verwacht deze in haar Najaarsvergadering van 2015 te presenteren.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

1. Aanleiding

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Op 20 december 2013 heeft de minister van Financiën de Bereikbaarheidsmonitor 2013⁹ van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)¹⁰, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) over de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van basisbetaaldiensten aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal aangeboden¹¹. Naar aanleiding hiervan zijn op 21 januari 2014 schriftelijke vragen gesteld door Tweede Kamerlid de heer Merkies (SP) over het verwijderen van geldautomaten en het sluiten van bankkantoren, met name in de kleinere gemeenten¹², die de minister van Financiën op 30 januari 2014 heeft beantwoord¹³. Die dag kwam in het Algemeen Overleg Betalingsverkeer van de Vaste Kamercommissie Financiën met de minister de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten uitgebreid aan bod¹⁴. De leden van de Kamercommissie uitten daarbij met name hun zorg over de bereikbaarheid van geldautomaten. De minister zegde toe het vraagstuk via de Nederlandsche Bank (DNB) voor te leggen aan het MOB.

⁹ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Bereikbaarheidsmonitor 2013 – De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het retailbetalingsverkeer voor consumenten en MKB-ers*, dec. 2013

¹⁰ Het MOB, onder voorzitterschap van de Nederlandsche Bank, richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer en is breed samengesteld uit partijen die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. Een belangrijke taak van het MOB is het monitoren van de bereikbaarheid van ons nationale betalingsverkeer.

¹¹ Ministerie van Financiën, *Aanbieding van het rapport 'Bereikbaarheidsmonitor 2013'*, d.d. 20 dec. 2013 (FM/2013/2273 M). Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/12/20/aanbieding-van-het-rapport-bereikbaarheidsmonitor-2013.html>

¹² Kamervragen, Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2013-2014, vraagnummer 2014Z00833.

Zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kv-tk-2014Z00833.html>

¹³ Aangangsel van de Handelingen, Tweede Kamer der Staten-Generaal, Vergaderjaar 2013-2014, aangangsnummer 1070. Zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20132014-1070.html>

¹⁴ Verslag van een Algemeen Overleg, Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2013-2014, 27 863 Betalingsverkeer, nr. 54.

Zie:

<http://www.tweedekamer.nl/vergaderingen/commissievergaderingen/details/index.jsp?id=2013A0517>

Zowel de klachten van inwoners van kleine kernen over het verdwijnen van geldautomaten als de geuite zorgen de van de Tweede Kamer¹⁵ daarover waren aanleiding voor het MOB om te beslissen elk jaar de cijfers voor bereikbaarheid van geldautomaten te actualiseren. Daarmee kwam het MOB ook tegemoet aan het verzoek van de minister¹⁶ om samen met de banken de aard en omvang van de bereikbaarheidsproblemen te analyseren en voorstellen te doen om deze aan te pakken. De eerste actualisatie vond plaats in 2014¹⁷.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Anders dan de reguliere Bereikbaarheidsmonitor, die eens per drie jaar wordt uitgebracht, richten de jaarlijkse tussenrapportages zich enkel op de bereikbaarheid van geldautomaten. De nadruk ligt daarbij op de geldautomaten van banken, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen automaten in buitenmuren die 24 uur per etmaal toegankelijk zijn, en inpandige automaten in winkels en dergelijke die alleen tijdens de openingsuren van de betreffende locatie gebruikt kunnen worden. In Nederland staan inmiddels ook circa 890 niet-bancaire geldautomaten, veelal bij supermarkten. Om een compleet beeld van de bereikbaarheid van geldautomaten te schetsten, worden deze keer ook de niet-bancaire geldautomaten in de meting meegenomen. Want inmiddels wordt ruim één op de negen geldautomaten in Nederland geëxploiteerd door een niet-bancaire partij.

2. Maatschappelijke context

Bovengenoemde Kamervragen, het Algemeen Overleg Betalingsverkeer van 30 januari 2014, het op initiatief van het CDA met betrokken partijen gehouden rondetafelgesprek van 12 maart 2014, berichtgeving in de media en diverse reacties van consumenten, gemeentes en belangenorganisaties zijn allen

¹⁵ Kamervragen, Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2013-2014, vraagnummer 2014Z00833.

Zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kv-tk-2014Z00833.html>

¹⁶ Ministerie van Financiën, *Bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en de SEPA waiver voor consumenten*, d.d. 5 maart 2014 (FM/2014/397 M)

¹⁷ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten*, d.d. 8 mei 2014

uitingen van maatschappelijke zorg over het verdwijnen van geldautomaten in de kleinere gemeenten en de gevolgen hiervan voor met name kwetsbare groepen. Het verdwijnen van geldautomaten heeft, relatief gezien, de grootste impact op bevolkingsgroepen die vanwege ouderdom of andere fysieke beperkingen minder mobiel zijn en woonachtig zijn in kleine dorpskernen, met name op het platteland. Inwoners van een kleine kernen, waar de laatste geldautomaat uit het straatbeeld is verdwenen, moeten hierdoor geregeld een grotere afstand afleggen om aan contant geld te komen. De banken hebben aangegeven in gezamenlijkheid en met de partners uit het MOB naar oplossingen te willen zoeken.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Geen generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem

De resultaten van de Bereikbaarheidsmonitoren 2007, 2010 en 2013 lieten zien dat er in Nederland gelukkig geen sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem in het retailbetalingsverkeer. Specifiek voor de bereikbaarheid van geldautomaten kwam in de Tussenrapportage 2014¹⁸ naar voren dat vrijwel alle Nederlanders (99,59%) ten tijde van de meting (eind maart 2014) binnen een straal van vijf kilometer een geldautomaat tot hun beschikking hadden. In het voorjaar van 2013, toen de meting voor de Bereikbaarheidsmonitor 2013 werd uitgevoerd, lag dit percentage een fractie hoger op 99,65%. Nederlanders die geen geldautomaat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer ter beschikking hebben, wonen in de regel in dunbevolkte gebieden, zoals in polders en natuurgebieden. Inherent aan het wonen in dergelijke dunbevolkte gebieden is dat de afstand tot voorzieningen vaak groter is. In 2016 zal de vierde Bereikbaarheidsmonitor worden gepubliceerd.

Beseft moet worden dat bovengenoemde bereikbaarheidspercentages geen volledig beeld geven van de *daadwerkelijke bereikbaarheid van contant geld*. Winkels waar consumenten aan de kassa contant geld kunnen bijpinnen, zijn niet meegenomen in de meting. Inmiddels is bij 58% van de retailers het

¹⁸ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten*, d.d. 8 mei 2014

bijpinnen van contant geld bij een pintransactie (cash back) mogelijk¹⁹. Ook geldautomaten die worden geëxploiteerd door niet-bancaire partijen zijn niet meegenomen in de meting. Deze niet-bancaire geldautomaten bevinden zich vooral in supermarkten en warenhuizen, maar ook bijvoorbeeld in casino's en vakantieparken.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Een belangrijke factor in de bereikbaarheid van geldautomaten is de overbrugbaarheid van de afstand tot de geldautomaat. Denk bijvoorbeeld aan iemand die slecht ter been is en geen auto tot zijn beschikking heeft. Voor hem is een geldautomaat op zeven kilometer van zijn huis in het - met de bus goed en snel te bereiken - winkelcentrum waar hij zijn dagelijkse boodschappen doet, beter bereikbaar dan een geldautomaat op 'slechts' 2 kilometer afstand, die voor hem niet of amper met het openbaar vervoer te bereiken is.

Belang van contant geld en ontwikkelingen in het betalingsverkeer

Banken en winkeliers passen hun betaaldienstverlening aan als gevolg van de steeds verdergaande digitalisering van onze maatschappij. Hierdoor vindt in toenemende mate een verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten plaats. De verwachting is dat deze trend de komende jaren zal doorzetten. Veruit de belangrijkste ontwikkeling is dat pinbetalingen (al dan niet contactloos), ook voor kleine bedragen, steeds meer de functie van contant geld overnemen. Daarnaast draagt het brede gebruik van internet- en mobielbankieren bij aan een vermindering van het aantal contant geld transacties. Tenslotte winkelen consumenten steeds meer online, ten koste van het fysieke winkelbezoek waar nog vaak contant wordt afgerekend. Contant geld via een geldautomaat opnemen, ofwel 'geld uit de muur trekken', wordt hierdoor steeds minder gangbaar.

Na een periode van jarenlange groei van het aantal geldautomaten, hebben banken de laatste jaren rationalisaties in hun geldautomatenpark doorgevoerd. Sinds 2008 is er hierdoor sprake van een gestage daling in het aantal bancaire

¹⁹ De Nederlandsche Bank, *Contant geld: gedrag en beleving van retailers. Uitkomsten DNB onderzoek, in samenwerking met Panteia, naar het gedrag en de beleving van retailers ten aanzien van contant geld*, 30 april 2015.

geldautomaten (zie onderstaande tabel). Hier liggen diverse oorzaken aan ten grondslag. De laatste jaren neemt zowel het aantal als de totale waarde van contant geldopnames via geldautomaten relatief sterk af. In de periode 2006 - 2014 is het aantal contant geldopnames via de geldautomaat gedaald met 20%. De totale waarde van de geldopnames is in dezelfde periode gedaald met 16% (zie onderstaande tabel). Naast het veranderde betaalgedrag waardoor de vraag van consumenten naar contant geld daalt, stijgen de kosten voor het exploiteren van een geldautomaat. Dit komt mede doordat er steeds strengere beveiligingseisen worden gesteld aan de locaties waar de geldautomaten staan. Ook (de vrees voor) plofkraken speelt een rol om ervoor te kiezen bepaalde geldautomaten te sluiten. De noodzaak voor banken om kostenbesparingen door te voeren, werkt in het rationaliseren van hun geldautomatenparken als katalysator.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Enkele kerncijfers van het Nederlandse betalingsverkeer 2005 - 2014 ²⁰						
	2006	2008	2010	2012	2014	Δ '06 -'14
Aantal bancaire geldautomaten ²¹	8.114	8.654	7.919	7.569	6.959	-14,3%
Aantal bankkantoren	3.356	3.421	2.864	2.466	1.854	-44,8%
Aantal betaalautomaten	214.474	234.389	258.585	267.569	274.516	28,0%
Aantal pintransacties (*1 mln.)	1.451	1.756	2.154	2.474	2.913	100,7%
Waarde pintransacties (* € 1 mln.)	64.216	74.664	80.945	84.338	88.546	37,9%
Aantal geldopnames bij geldautomaten	474.597	473.049	434.349	420.260	379.078	-20,1%
Waarde geldopnames bij geldautomaten (* € 1 mln.)	55.346	55.180	52.025	49.471	51.112	-9,2%
Aantal iDEAL transacties (* 1 mln.) (Bron: Currence)	4,4	27,9	68,8	117,2	180,2	3995,5%
Waarde iDEAL transacties (* € 1 mrd.) (Bron: Currence)	0,35	2,22	4,98	8,83	14,13	3937,1%
Internetgebruikers die internetbankieren (Bron: CBS)	67%	74%	81%	82%	86%	28,4%

²⁰ DNB, Tabel 5.12 Retailbetalingsverkeer. Zie: <http://www.statistics.dnb.nl/financieele-instellingen/banken/betalingsverkeer/index.jsp>.

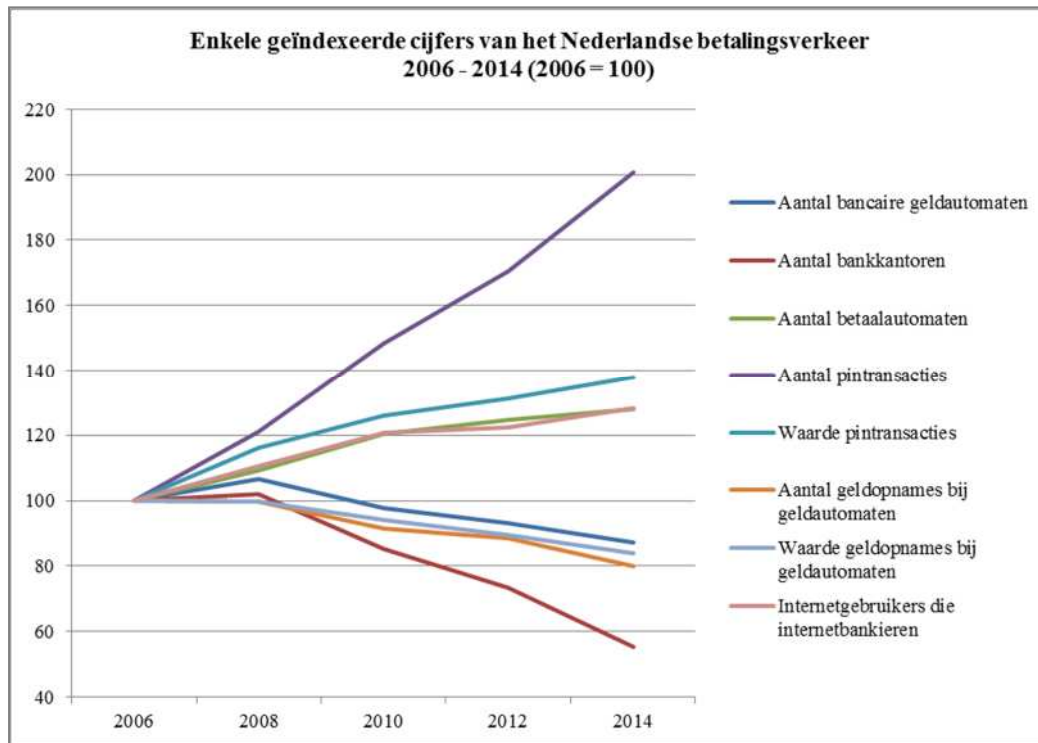
²¹ In de genoemde aantallen zijn de niet-bancaire geldautomaten niet opgenomen

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509



Op basis van de trend van de laatste jaren verwacht het MOB dat het aantal contant geldopnames via geldautomaten en de totale waarde hiervan komende jaren verder zal dalen. Het stimuleren van het gebruik van elektronische betaalmiddelen ten opzichte van contant geld draagt bij aan dit proces. Uit gemeenschappelijk onderzoek²² van DNB en de Betaalvereniging blijkt dat in 2013 57% van de betalingen aan de kassa contant werd afgerekend (vooral de kleine bedragen), en 40% met de pinpas. De laatste 2% betreffen betalingen met de creditcard en met de inmiddels opgeheven Chipknip. In 2010 werd nog 65% van de betalingen aan de kassa contant afgerekend, en 32% met de pinpas. In 2004 was het aandeel contante betalingen zelfs nog ongeveer 80%²³.

²² DNB/Betaalvereniging Nederland, *Betalen aan de kassa 2013 - Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en de pinpas in Nederland in 2013*, dec. 2013

²³ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Bereikbaarheid bancaire dienstverlening - Analyse en inventarisatie van oplossingen en best practices*, december 2004

Onder andere vanuit het MOB wordt benadrukt dat contante betalingen veel kosten met zich brengen en elektronische betaalmiddelen zoals een betaalpas vanuit maatschappelijke efficiëntie de voorkeur verdienen. Naast het kostenplaatje speelt ook de veiligheid van betalen met de pinpas ten opzichte van contant geld een belangrijke rol.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Dat neemt niet weg dat contant geld wettig betaalmiddel is en nog steeds van groot belang is voor de dagelijkse reële economie. Maatschappelijk gezien vervult contant geld immers nog steeds een belangrijke rol. Immers, 57% van alle aankopen bij winkels en andere toonbankinstellingen werd in 2013 contant afgerekend, vooral de kleine bedragen. Contant betalen is het enige volwaardige alternatief als het elektronisch betalingsverkeer om welke reden dan ook tijdelijk niet functioneert.

Ook blijken betaalautomaten voor sommige mensen met een beperking niet altijd even goed toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een visuele beperking, waardoor het lezen van de betaalterminal wordt bemoeilijkt. Daarnaast is er een beperkte groep ouderen die niet kan en wil pinnen en bestaat een groep consumenten die beter overzicht over de eigen uitgaven houdt door alleen met contant geld te betalen. Ook voor kinderen is contant geld een veel gebruikt middel. Tenslotte is contant geld anoniem waardoor het als betaalmiddel een mate van bescherming van de persoonlijke levenssfeer biedt. Betalen met de pinpas is een belangrijk alternatief, maar biedt derhalve niet altijd een oplossing. Daarbij dient het in principe een keuze van de consument te zijn om contant of met een betaalpas te betalen.

Verschraling voorzieningenniveau in kleine plattelandskernen

Het Planbureau voor de Leefomgeving en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)²⁴ verwachten voor de komende jaren dat met name de kleine gemeenten en middelgrote gemeenten doorzettende demografische krimp. Deze krimp, die voor de komende tien jaar in bepaalde gebieden kan oplopen tot 15% van het

²⁴ Voor meer informatie, zie: <http://www.pbl.nl/themasites/regionale-bevolkingsprognose/prognoses-in-beeld/bevolkingsprognoses-2013-2040>.

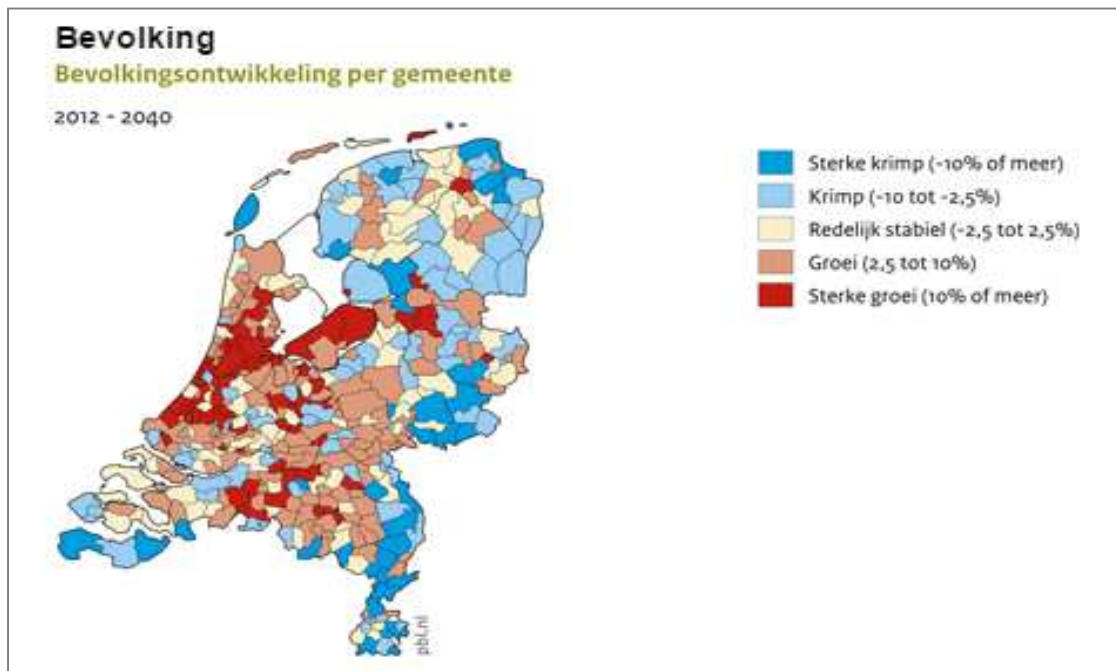
huidige inwoneraantal, concentreert zich in Oost-Groningen, Delfzijl en omgeving, Zuidoost-Drenthe, de Achterhoek, Zeeuws-Vlaanderen en de provincie Limburg. Tegelijkertijd met het toenemende belang van de stad als vestigingsplaats voor mensen en bedrijven nemen binnen Nederland naar verwachting de ruimtelijke verschillen toe²⁵. Waar in het ruimtelijk beleid tot nu toe is uitgegaan van een perspectief van groei, moet vanaf nu (in sommige gebieden) ook worden uitgegaan van een perspectief van krimp. De toekomst kenmerkt zich echter ook door een grotere onzekerheid. De regionale bevolkingsgroei tot 2040 toont forse regionale verschillen (zie onderstaande figuur). Het zijn vooral perifere regio's langs de randen van Nederland, waar bevolkingskrimp optreedt of wordt voorzien. Binnen deze krimpgebieden groeien de steden echter wel. Naar verwachting groeien bijvoorbeeld de steden Groningen en Enschede nog, maar hun ommeland niet.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509



²⁵ *Trends in de regionale economie, maart 2014*, Deze notitie is geschreven op verzoek van de commissie Stedelijk Perspectief van de Vereniging Nederlandse Gemeenten ten behoeve van een viertal thematische discussiebijeenkomsten over trends in steden en regio's. Zie: http://www.pbl.nl/sites/default/files/cms/publicaties/PBL_2014_Trends-in-de-regionale-economie_1374.pdf

Het verdwijnen van geldautomaten uit de kleine dorpskernen staat dan ook niet op zichzelf. De verschraling van het voorzieningenniveau, waarbij bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, postkantoren, bibliotheken, buurtscholen, buurtsupers en bankkantoren verdwijnen of hun dienstverlening beperken, is een maatschappelijk fenomeen dat bij de kleine dorpskernen al decennialang een realiteit is. Dit heeft tot gevolg dat de bedrijvigheid in deze kernen afneemt en daardoor het gebruik van de daar aanwezige geldautomaten sterker afneemt ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Consumenten nemen contant geld op daar waar de winkels zijn, zoals in winkelcentra en/of in grotere kernen. Hierdoor worden sommige geldautomaten in de kleine kernen amper nog gebruikt.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

3. Ontwikkelingen sinds de Tussenrapportage 2014

Ontwikkeling aantal en bereikbaarheid geldautomaten

De stippenkaart in de Tussenrapportage 2014 geeft de situatie per einde maart 2014 weer. Om de ontwikkeling van toen tot het moment van de voor deze rapportage (de Tweede tussenrapportage) uitgevoerde meting (eind maart 2015) inzichtelijk te maken, is bij ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en SNS Bank nagegaan waar op welke locaties zij hun geldautomaten op moment van meting hadden staan.

Aan de hand van vier nieuwe kaarten heeft het MOB de mutaties sinds de laatste meting (Tussenrapportage 2014) in kaart gebracht. Een analyse van de dekking heeft, evenals in 2007, 2010, 2013 en 2014 (Tussenrapportage) plaatsgevonden op het niveau van 4-positie postcodegebieden (denk bijvoorbeeld aan 4-positie postcodegebied '1191'). Voor elk 4-positie postcodegebied is nagegaan of het geografische midden hemelsbreed minder dan 5 kilometer verwijderd is van de dichtstbijzijnde bancaire geldautomaat. Waar dit zo is, worden de inwoners van dit gebied geacht binnen een straal van 5 kilometer van een geldautomaat te wonen. Op deze basis woonde eind maart 2015 99,53% van de Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer van een bancaire geldautomaat. Eind maart 2014, ten tijde van meting voor Tussenrapportage 2014, bedroeg dit percentage

99,59%. Medio 2013, ten tijde van de meting voor de Bereikbaarheidsmonitor 2013, was dit nog 99.65%.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Nu ook niet-bancaire geldautomaten meegenomen

Het MOB-onderzoek richtte zich voorheen voornamelijk op de geldautomaten van de banken (bancaire geldautomaten). Voor een volledig beeld van de bereikbaarheid van geldautomaten is in deze meting ook onderzocht wat de invloed van niet-bancaire geldautomaten is op de bereikbaarheid. In Nederland staan circa 890 niet-bancaire geldautomaten, veelal bij supermarkten²⁶.

Inmiddels wordt ruim één op de negen geldautomaten in Nederland geëxploiteerd door niet-bancaire partijen. Met de niet-bancaire geldautomaten meegenomen, komt, op basis van een analyse op 4-positie postcodegebieden, het totale percentage Nederlanders dat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat op 99,64%.

De niet-bancaire automaten, waar net als bij de bancaire geldautomaten zonder kosten contant geld kan worden opgenomen, worden door de retailer gevuld met biljetten die afkomstig zijn van zijn kassaopbrengst. Een retailer zal vanuit zakelijk oogpunt een dergelijke automaat in de regel alleen overwegen als bij de automaat minstens 150 à 200 geldopnames per week plaatsvinden. Bovendien moet de contante omzet van de retailer groot genoeg zijn om in de opnamebehoefte aan contant geld te voorzien. Als dat niet het geval zou zijn, dan zou de retailer apart bankbiljetten bij zijn bank moeten bestellen om de automaat mee te vullen. Verreweg de meeste van deze niet-bancaire automaten staan daardoor geplaatst in gebieden waar de inwoners ook binnen 5 kilometer toegang hebben tot een bancaire geldautomaat. In enkele gevallen komt het echter voor dat dergelijke geldautomaten staan opgesteld in op plaatsen waarbinnen geen bancaire geldautomaat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer is. Een voorbeeld is het noorden van Texel, dat op kaart 3 rood gekleurd is, maar waar zich meerdere niet-bancaire geldautomaten bevinden.

²⁶ NB: De geldautomaten die in supermarkten en warenhuizen staan, kunnen zowel automaten van banken – herkenbaar aan het logo van de bank – , als niet-bancaire automaten zijn.

De kaarten op de volgende pagina's geven de uitkomst van de bereikbaarheidsanalyse grafisch weer:

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

- Kaart 1 geeft de bereikbaarheid van bancaire geldautomaten per einde maart 2014 (ten tijde van de meting voor de Tussenrapportage 2014) weer.
- Kaart 2 geeft de bereikbaarheid van bancaire geldautomaten per einde maart 2015 (ten tijde van de meting voor deze Tweede tussenrapportage) weer.
- Kaart 3 brengt de mutaties in beeld tussen eind maart 2014 (Tussenrapportage 2014) en eind maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015).
- Kaart 4 geeft de bereikbaarheid van alle (zowel bancaire – als niet-bancaire) geldautomaten per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) weer.

De 4-cijferige postcodegebieden waarvan het midden zowel per einde maart 2014 (Tussenrapportage 2014) als per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) niet binnen 5 kilometer van een geldautomaat ligt, zijn op kaart 3 geel gekleurd. De gebieden waar dit in 2014 nog wel het geval was, maar in 2015 niet meer, zijn rood gekleurd. Met name in landelijke gebieden kunnen 4-cijferige postcodegebieden vrij groot zijn. Een voorbeeld daarvan is Vlieland. Kaart 3 wekt de indruk dat er op Vlieland geen geldautomaat is. Dat is echter niet het geval: meerdere banken hebben op Vlieland een geldautomaat (zie kaart 2). Deze zijn echter meer dan 5 kilometer verwijderd van het berekende midden.

Ter verhoging van de precisie is de analyse voor 2014 en 2015 ook uitgevoerd op het niveau van de volledige (6-posities) postcodes (bijvoorbeeld '1191 CB'). Op deze basis woonde eind maart 2014 99,72% van de inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een bancaire geldautomaat, en eind maart 2015 99,71%. Ten tijde van de meting voor de Bereikbaarheidsmonitor 2013 (medio 2013) was dit percentage 99,76%. Met de niet-bancaire geldautomaten erbij genomen, bedraagt dit percentage per einde maart 2015 99,78%.

De landelijke dekkingsgraad van geldautomaten blijft hoog.

Maatwerkoplossingen, zoals de mogelijkheid om bij winkeliers aan de kassa extra contant geld op te nemen (bijpinnen), zijn niet deze meting meegenomen. Inmiddels is bij 58% van de retailers het bijpinnen van contant geld bij een pintransactie (cash back) mogelijk²⁷. Dit in ogenschouw nemend, kan worden gesteld dat het percentage Nederlanders dat binnen de genoemde straal van 5 kilometer toegang heeft tot een mogelijkheid om contant geld op te nemen, waarschijnlijk nog hoger ligt dan genoemde bereikbaarheidspercentages.

Tenslotte is goed te realiseren dat de landelijke dekking van geldautomaten nooit 100% is geweest. Denk bijvoorbeeld aan de uitgestrekte landbouwgebieden in Flevoland; het heeft simpelweg geen zin om midden op een stuk landbouwgrond een geldautomaat te plaatsen. Noch bij DNB, bij de banken en bij de Betaalvereniging zijn signalen bekend dat er in Nederland vele witte vlekken (op basis van de 5 kilometernorm) bestaan, waar daadwerkelijk een sterke maatschappelijke behoefte aan een geldautomaat is, en daarnaast andere – minder ingrijpende - oplossingsrichtingen in het specifieke lokale geval niet mogelijk zijn.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

²⁷ De Nederlandsche Bank, *Contant geld: gedrag en beleving van retailers. Uitkomsten DNB onderzoek, in samenwerking met Panteia, naar het gedrag en de beleving van retailers ten aanzien van contant geld*, 30 april 2015.

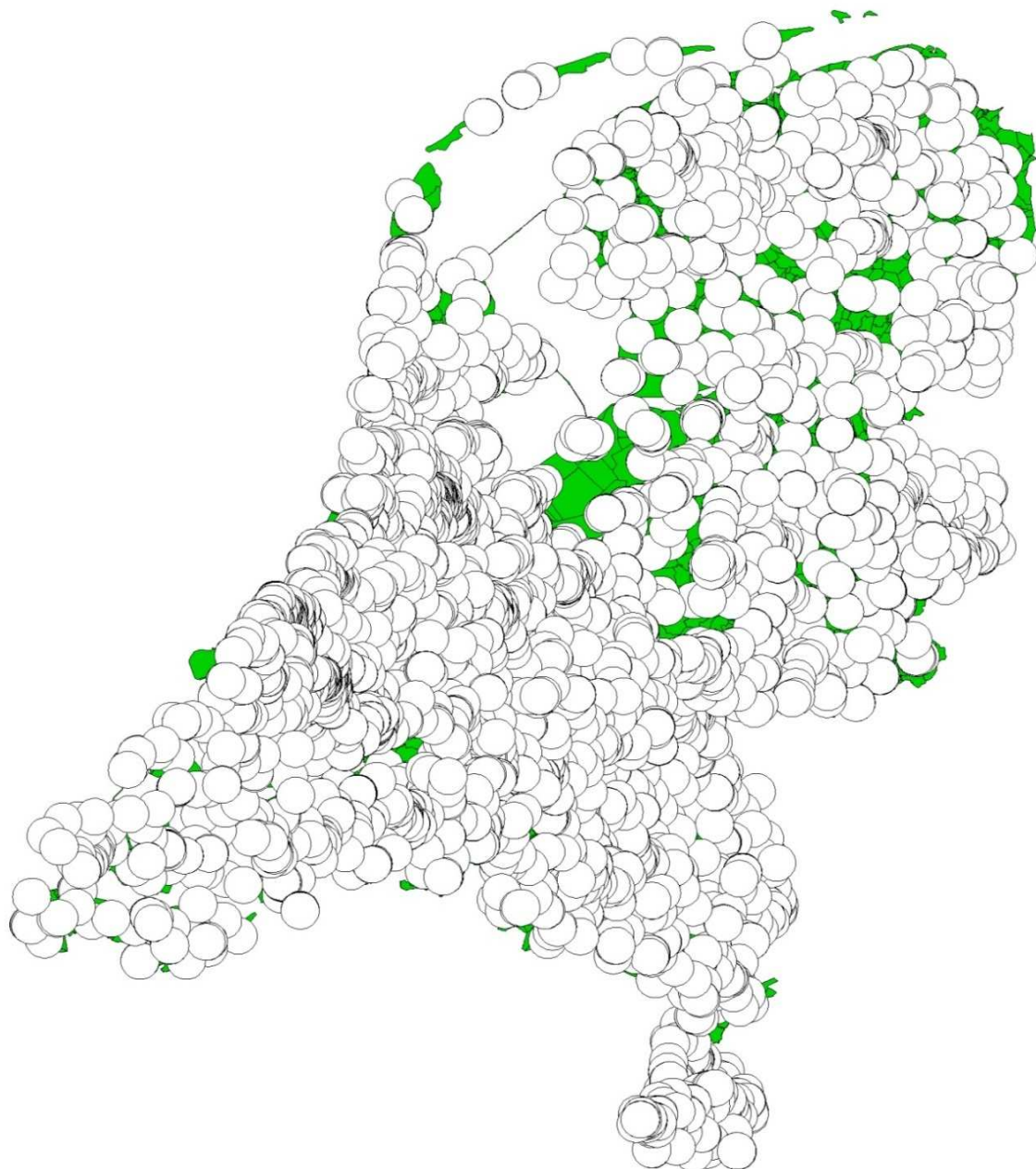
**Kaart 1 - Bereikbaarheid bancaire geldautomaten per einde maart 2014
(Tussenrapportage 2014)**

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509



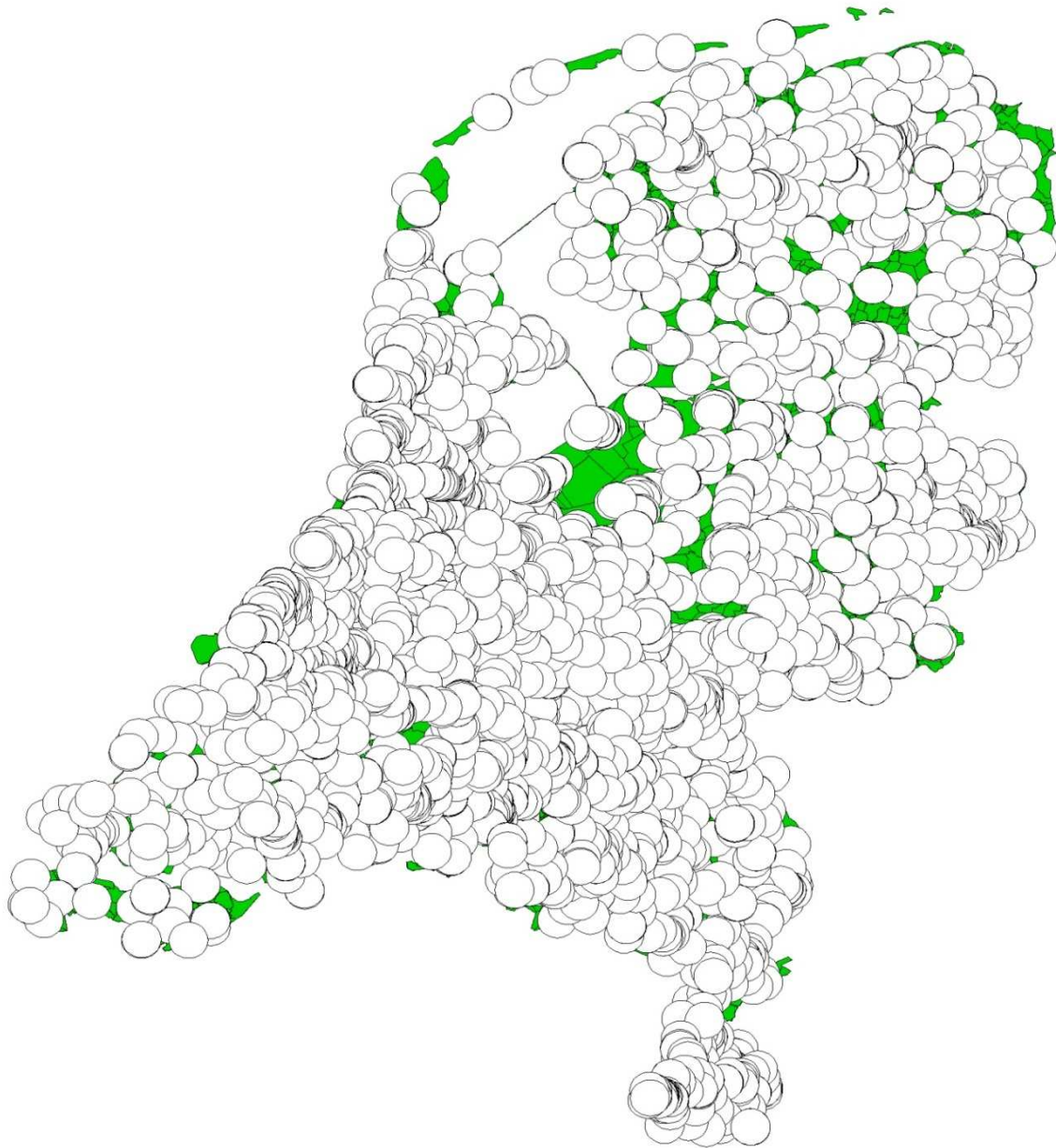
**Kaart 2 - Bereikbaarheid bancaire geldautomaten per einde maart 2015
(Tweede tussenrapportage 2015)**

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509



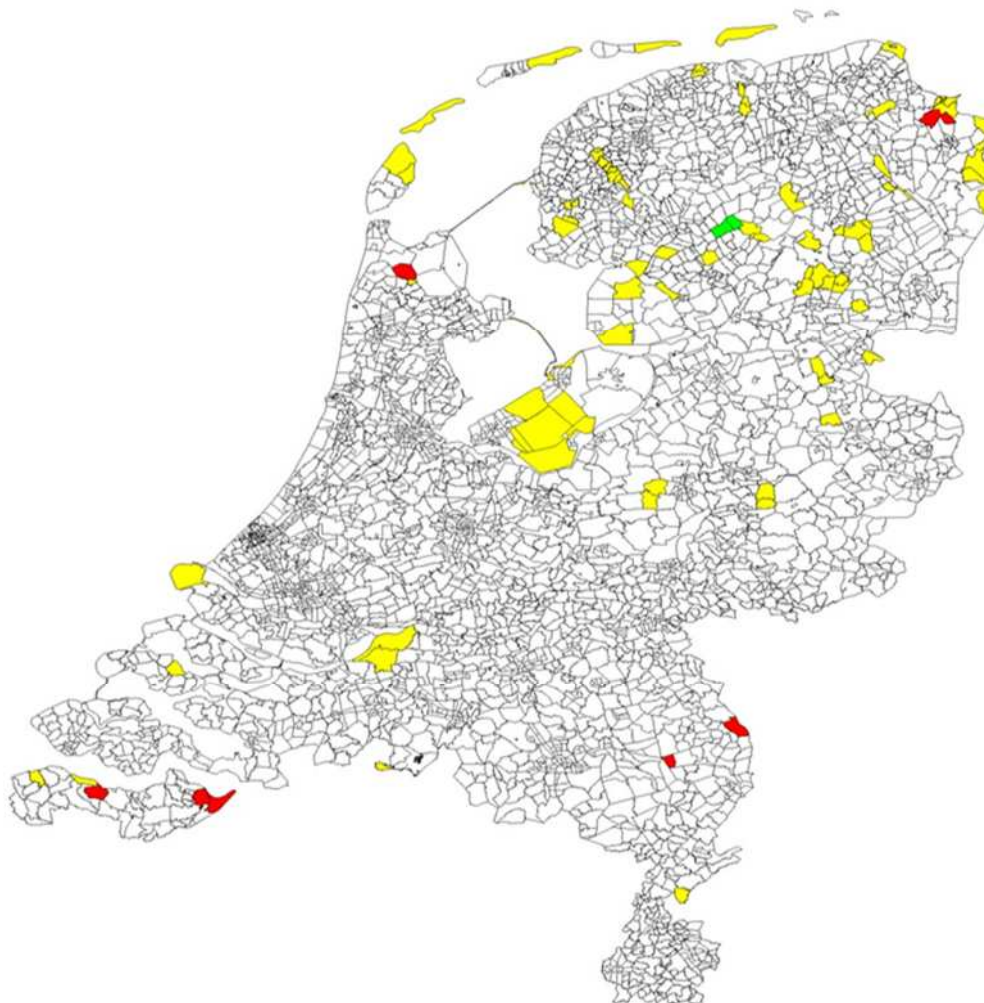
Kaart 3 - Mutaties bereikbaarheid bancaire geldautomaten tussen eind maart 2014 (Tussenrapportage 2014) en eind maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015)





Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

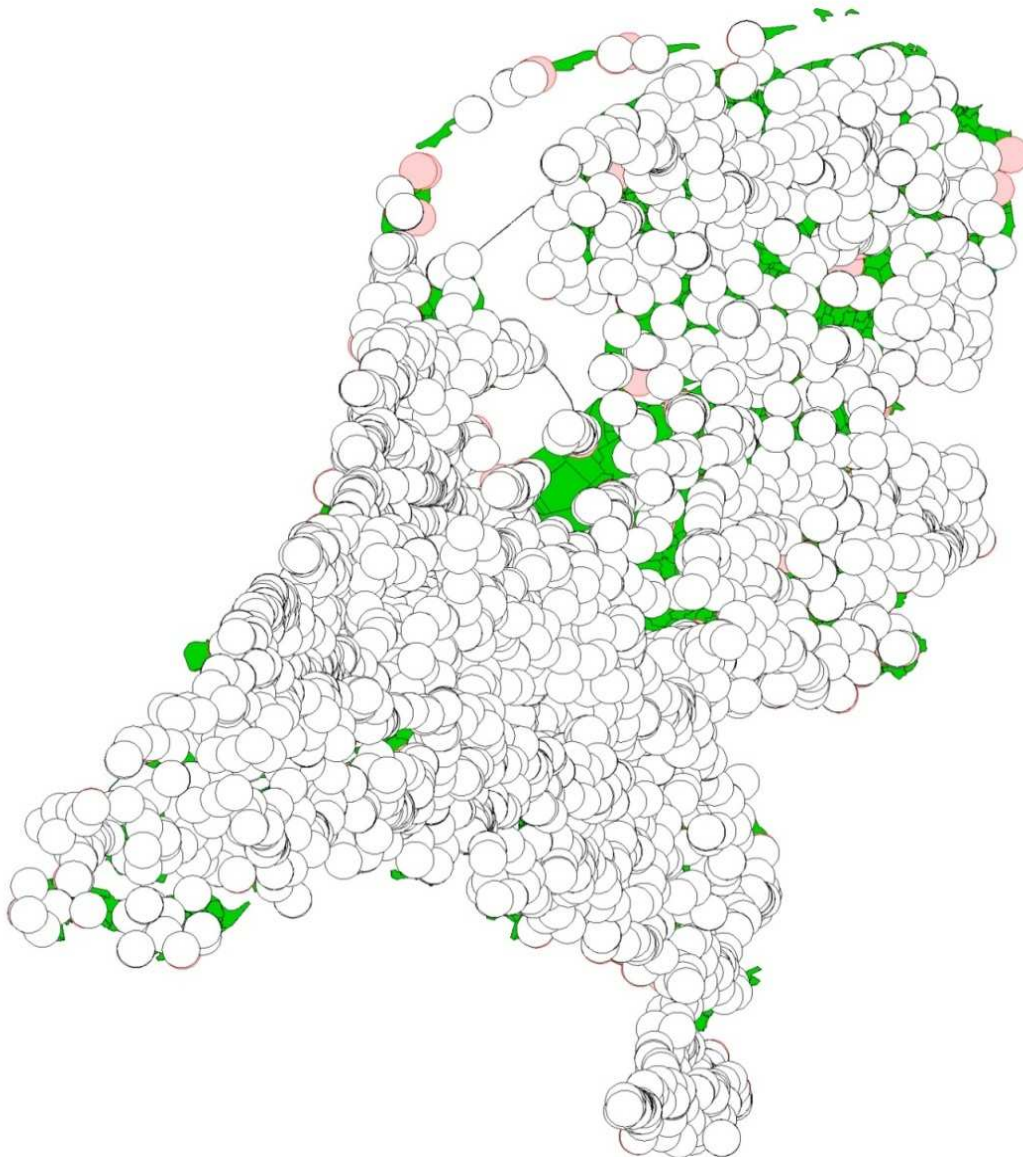


- | | |
|---|--|
|  | Postcodegebied waarvan het midden per einde maart 2014 (Tussenrapportage 2014) nog wel over een geldautomaat in een hemelsbrede straal van 5 km beschikte, maar per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) niet meer. |
|  | Postcodegebied waarvan het midden per einde maart 2014 (Tussenrapportage 2014) niet over een geldautomaat in een hemelsbrede straal van 5 km beschikte, maar per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) juist wel. |
|  | Postcodegebied waarvan het midden zowel per einde maart 2014 (Tussenrapportage 2014) als per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) niet over een geldautomaat in een hemelsbrede straal van 5 km beschikt. |
|  | Postcodegebied waarvan het midden zowel per einde maart 2014 (Tussenrapportage 2014) als per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) over een geldautomaat in een hemelsbrede straal van 5 km beschikt. |

**Kaart 4 - Bereikbaarheid bancaire en niet-bancaire²⁸ geldautomaten
tezamen per einde maart 2015 (Tweede tussenrapportage)**

Datum
24 juni 2015

Kenmerk
2015/366509



²⁸ Voor de niet-bancaire geldautomaten die op basis van de 5 kilometernorm gebieden afdekken die niet reeds door bancaire geldautomaten worden gedekt, is de buitenste lijn rood gemaakt en de invulkleur licht rood (roze).

Verwachte ontwikkeling komende jaren

De banken geven aan hun geldautomatenpark periodiek, veelal jaarlijks, tegen het licht te houden en hun aanbod af te stemmen op de vraag naar contant geld. Zij nemen de laatste jaren een relatief sterke daling waar in het aantal geldopnames dat via hun geldautomaten wordt gedaan als ook in de totale waarde van deze opnames. Dit beeld stemt overeen met de in paragraaf 2 (Maatschappelijke context) geschetste ontwikkelingen en weergegeven cijfers.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Banken geven aan altijd de lokale situatie in ogenschouw te nemen, alvorens een geldautomaat te sluiten. Hierbij wordt, onder andere, geanalyseerd hoe vaak de geldautomaat wordt gebruikt (bestaansrecht), of er voldoende alternatieven voor de opname van contant geld in de nabije omgeving zijn (beschikbare alternatieven, al dan niet via de eigen bank) en de veiligheidsaspecten van de locatie (risico op plofkraken, roofovervallen etc.). Op basis hiervan kan een bank ook besluiten om een geldautomaatlocatie te sluiten en vervolgens op een meer geschikte plek vlak in de buurt weer een geldautomaat te openen.

De banken verwachten dat er de komende jaren meer geldautomaten worden gesloten. Zij schatten in dat er nog maximaal enkele honderden geldautomaten zullen verdwijnen. Exacte aantallen zijn in de regel nog niet vastgesteld. De banken verwachten dat de daling van het aantal geldautomaten in de komende jaren een afvlakkend verloop zal hebben. Een groot deel van de te verwachten op te heffen geldautomaten betreft overigens 'ontdubbelingen'. Het op locaties ontdubbelen van geldautomaten heeft geen effect op de bereikbaarheid, omdat er in dit geval meer dan één geldautomaat op de betreffende locatie aanwezig is. Hierbij kan worden gedacht aan een locatie waar een bank bijvoorbeeld twee geldautomaten naast - of vlak bij elkaar in de buurt - heeft staan die beiden relatief weinig worden gebruikt, en waarbij er één van de twee wordt opgeheven.

Klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten

In het kader van dit onderzoek zijn de klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten geïnventariseerd die DNB, de Nederlandse Vereniging van

Banken (NVB) en Betaalvereniging Nederland, de individuele banken, de ANBO, de Oogvereniging, Ieder(in)²⁹, de Consumentenbond en de LVKK tussen medio maart 2014 (Tussenrapportage 2014) en eind maart 2015 (Tweede tussenrapportage 2015) hebben ontvangen. Hieruit is gebleken dat deze klachten in vrijwel geen enkel geval betrekking hebben op de gebieden die buiten de 5-kilometernorm vallen.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Alternatieven voor een bancaire geldautomaat

Als banken voornemens zijn om een geldautomaat te sluiten, treden zij vaak in overleg met lokale partijen om waar mogelijk gezamenlijk te voorzien in passende alternatieven, die recht doen aan de lokale omstandigheden. Een inventarisatie in het veld laat zien dat er meerdere alternatieven beschikbaar zijn:

- Verdere stimulering van het:
 - betalen met de betaalpas (al dan niet contactloos) en/of mobiele telefoon(ook voor kleine betalingen)
 - plaatsen van betaalautomaten bij toonbankbetaalpunten waar dat nog niet het geval is en
 - gebruik van mobiele betaalautomaten in horeca en ambulante handel.
- Het plaatsen van bancaire en/of niet-bancaire ‘instore’ geldautomaten. Op sommige locaties kan het plaatsen van een niet-bancaire geldautomaat uitkomst bieden. Dit vergt in de regel wel dat er voldoende opnames op plaatsvinden.
- Het mogelijk maken van bijpinnen door winkels en andere toonbankinstellingen. Bij dit alternatief dient te worden opgemerkt dat aan het extra contant geld bijpinnen aan de winkelkassa een veiligheidsrisico voor de ondernemer kan klevens, als dit betekent dat hiervoor extra contant geld in kas moet worden aanhouden.
- Het aan huis laten bezorgen van contant geld. Dit alternatief wordt thans door meerdere banken aangeboden, en is hoofdzakelijk bedoeld voor

²⁹ Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte (voorheen CG-Raad / Platform VG).

specifieke groepen consumenten die door leeftijd of een beperking niet zelfstandig geld kunnen opnemen bij een geldautomaat.

- Het delen van de exploitatiekosten van de geldautomaat met lokale partijen. Eén bank biedt momenteel bij wijze van proef aan een aantal kleine kernen de mogelijkheid om een geldautomaat te plaatsen tegen vergoeding van een deel van de exploitatiekosten door lokale partijen. Dit concept wordt inmiddels op enkele locaties toegepast.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Voor het aan de kassa bijpinnen en voor inbandige geldautomaten geldt dat zij een minder hoge beschikbaarheid bieden dan de in een buitenmuur geplaatste geldautomaat, omdat de dienst niet dag en nacht bereikbaar is. De maatschappelijke tendens is echter dat met name supermarkten steeds langer open zijn (steeds vaker ook op zondag), wat gunstig is voor de bereikbaarheid van contant geld te komen. Daarnaast is er een groep consumenten, met name ouderen, die voor hun veiligheidsgevoel bij voorkeur gebruik maken van inbandige geldautomaten, in plaats van bij geldautomaten in de buitenmuur.

Meerdere banken bieden de mogelijkheid aan om contant geld, al dan niet tegen betaling van (een deel van) de kosten, bij de consument thuis te laten bezorgen. Deze dienst is met name bedoeld voor specifieke doelgroepen consumenten die door leeftijd of een beperking niet zelfstandig geld kunnen opnemen bij een geldautomaat. Op relatief kleinschalige basis zien de betrokken banken dit als een prima alternatief. Het op grootschalige basis thuis laten bezorgen van contant geld beschouwen de banken als een te bewerkelijke en voor consumenten mogelijk onveilige oplossing. In dit kader heeft een groot postbedrijf, dat het thuisbezorgen van contant geld voor een aantal banken verzorgt, aangegeven in de loop van dit jaar met deze dienstverlening te willen stoppen. De reden hiervoor is dat dit als (te) onveilig beschouwd voor zijn postbezorgers. De betrokken banken zijn in gesprek met andere post- en koeriersbedrijven die deze dienstverlening kunnen overnemen.

Voorbeelden van situaties waar deze alternatieven succesvol zijn geïmplementeerd

Met name het alternatief waarbij consumenten op niet-bancaire locaties (zoals in supermarkten) extra contant geld aan de kassa of via een op locatie geplaatste inpandigte geldautomaat kunnen opnemen, wordt in vele kleine kernen reeds jaren succesvol toegepast. Er verschijnen steeds meer bancaire, maar ook niet-bancaire geldautomaten op niet-bancaire locaties.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Ter illustratie worden hieronder vijf voorbeelden weergegeven, die laten zien hoe de banken met winkeliers en andere lokale partijen succesvolle, breed gedragen, alternatieven hebben geïntroduceerd.

Voorbeeld 1: Mobiel Servicepunt Rabobank

Rabobank Rijn en Veenstroom en Rabobank Utrechtse Waarden hebben in hun verzorgingsgebieden sinds een aantal jaar een Mobiel Servicepunt (een 'bankbus') rondrijden. Met deze volledig elektrisch aangedreven bus bezoeken de banken diverse kleinere dorpskernen en verzorgingshuizen. Ook wordt de bankbus ingezet bij evenementen, zoals braderieën, jaarmarkten en kermissen. Rabobankklanten kunnen bij het Mobiel Servicepunt terecht voor het opnemen van geld bij de geldautomaat tot maximaal €500,- (eventueel samen met een medewerker van de bank), voor bancaire vragen, voor het aanvragen van bancaire producten en diensten, voor internetbankieren en voor het maken van een afspraak met een adviseur van de bank.

Voorbeeld 2: Samenwerking RegioBank en SPAR

In september 2014 kondigden RegioBank en SPAR Holding via een intentieverklaring aan om samen te werken het voorzieningenniveau in krimp- en anticipeergebieden op peil te houden. Beide partijen starten om in vijf dorpen in SPAR buurtsupers een Serviceloket in te richten. Een Serviceloket is een geldautomaat plus servicebalie, waar diverse financiële vragen gesteld kunnen worden. Met de 'bank in de buurtwinkel' zorgen RegioBank en SPAR ervoor dat bancaire dienstverlening terugkeert in dorpen waar deze is verdwenen of dreigt te verdwijnen. Eind 2014 werd in de SPAR buurtsuper in Bleskensgraaf (Zuid-Holland) het eerste Serviceloket geopend. De laatste geldautomaat werd in

Bleskensgraaf eind 2013 gesloten. De exploitatie van de nieuwe geldautomaat bij het Serviceloket wordt bekostigd door RegioBank, Hypozeker en de SPAR.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Eind van de zomer 2014 werd ook in de SPAR in Leuth (Gelderland) een geldautomaat geplaatst. RegioBank heeft de geldautomaat aangeschaft en bekostigt samen met een lokale partner (Burgers Assurantiën) de maandelijkse exploitatie. De gemeente Ubbergen steunt het initiatief met een eenmalige bijdrage. Leuth moest het al geruime tijd doen zonder eigen geldautomaat. Daarnaast heeft RegioBank, samen met twee lokale partners (Teeninga & Brink en supermarkt Coop Bellinga) in de zomer van 2014 de geldautomaat weer geherintroduceerd in Niekerk (Groningen). Teeninga & Brink bekostigt de exploitatie en Coop Bellinga heeft ruimte voor de geldautomaat in de supermarkt beschikbaar gesteld.

Voorbeeld 3: Verdwijnen geldautomaat in woon- en zorgcentrum opgelost met busdienst

De geldautomaat in woon- en zorgcentrum Het Saalmerink (Haaksbergen, Overijssel) is sinds de winter van 2014 verdwenen omdat er amper gebruik van werd gemaakt. Desalniettemin zorgde de sluiting voor teleurstelling bij de bewoners van Het Saalmerink. Samen met de Rabobank werd gekeken naar alternatieven voor een geldautomaat en werd een goede oplossing gevonden. Sinds het najaar van 2014 kunnen de inwoners van Het Saalmerink iedere woensdag met een (rolstoel)bus worden vervoerd naar het centrum van Haaksbergen om te pinnen, of om alleen een boodschap te doen. Het Rode Kruis, Het Saalmerink en de Rabobank Enschede-Haaksbergen zorgen er samen voor dat de zelfredzaamheid van de bewoners blijft bestaan door het invoeren van deze speciale busverbinding.

Voorbeeld 4: Het Rijk en RegioBank werken samen voor behoud leefbaarheid krimpregio's

Het Rijk helpt RegioBank bij projecten die de leefbaarheid in krimp- en anticipatiegebieden kunnen verbeteren. Zo draagt de bank met kennis, diensten en voorzieningen bij aan de financiële zelfredzaamheid van buurtbewoners,

verenigingen en wijkondernemingen. Het Rijk spant zich in om publieke en private partijen hiervoor met elkaar in contact te brengen. Minister Stef Blok (Wonen en Rijksdienst) en RegioBank hebben daartoe op 24 november 2014 een intentieverklaring³⁰ ondertekend. De bank streeft er onder andere naar het aantal bankkantoren en geldautomaten in de krimp- en anticipeergebieden op peil te houden en waar mogelijk uit te breiden. Hiervoor zoekt zij samenwerking met lokale partijen, waaronder overheden en ondernemers.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Voorbeeld 5: Betaalautomaten voor winkeliers tegen gereduceerd tarief

Rabobank Meppel - Staphorst - Steenwijkerland biedt ondernemers in Wanneperveen (Overijssel) tegen een gereduceerd tarief betaalautomaten aan. Ook is er een mobiel pinapparaat voor evenementen van verenigingen beschikbaar gesteld. De bank zal deze betaalautomaat voor een vastgestelde periode van minimaal twee jaar kosteloos faciliteren. Dit is het resultaat van het overleg tussen de bank en Burgerinitiatief Behoud Geldautomaat Wanneperveen. Het Burgerinitiatief is ontstaan vanwege het besluit van Rabobank om de geldautomaat in Wanneperveen in 2014 te verwijderen. De bank en het Burgerinitiatief delen de zorg over de oudere en niet-mobiele inwoners in Wanneperveen omtrent de mogelijkheden om toch zelfstandig te kunnen blijven bankieren. Daarom heeft de bank in de zomer van 2014 een bijeenkomst georganiseerd om de oudere inwoners van Wanneperveen persoonlijk te informeren over de mogelijkheden.

Toereikendheid van de alternatieven

Het MOB is van oordeel dat de bovenstaande oplossingsrichtingen in de praktijk voldoende zouden moeten zijn en dat een generieke aanpak van de huidige bereikbaarheidsproblematiek niet zinvol is. Het aantal locaties waar zich problemen voordoet is thans te gering om een generieke aanpak te rechtvaardigen. Bovendien geven de onderzochte klachten de indruk dat in de meeste gevallen men meer gebaat is bij maatwerk dan bij een generieke bereikbaarheidsnorm.

³⁰ Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/11/24/intentieverklaring-bzk-en-regiobank.html>

4. Opvolging aanbevelingen Tussenrapportage 2014

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Het MOB deed in haar Tussenrapportage 2014 de volgende aanbevelingen om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het kunnen opnemen van contant geld verder te waarborgen:

- Nadruk op maatwerkoplossingen, geen harde norm voor spreiding geldautomaten;
- Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen;
- Onderzoeken hoe de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking;
- Onderzoeken of banken onderling afspraken kunnen – en mogen – maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten;
- De MOB ‘Werkafpraak Bereikbaarheid’ opnieuw onder de aandacht van het publiek brengen om de bekendheid ervan te vergroten;
- Evaluatie van de ontwikkeling en de uitvoering van de aanbevelingen medio 2015.

Aan al deze door het MOB aangereikte aanbevelingen hebben de banken opvolging kunnen geven, daar waar mogelijk in samenwerking met de partners vanuit het MOB. Hieronder volgt een overzicht van de genomen acties.

- *Nadruk op maatwerkoplossingen, geen harde norm voor spreiding geldautomaten*

Het MOB constateert, net in haar Tussenrapportage 2014, dat alle betrokken partijen het belang inzien van maatwerkoplossingen, omdat zo het beste recht kan worden gedaan aan lokale omstandigheden. Uitgangspunt hierbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. De in de paragraaf 3 geschetste voorbeelden zijn fraaie casussen om dit te illustreren. Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zoeken partijen in MOB-verband naar een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing (conform de Werkafpraak). Het MOB ziet een harde norm niet als de juiste weg,

aangezien er geen sprake is van een generiek probleem en deze veelal ook geen oplossing zal bieden voor problemen die lokaal worden ervaren.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

- *Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen*

Via deze aanbeveling onderstreepte het MOB het belang dat de banken in alle gevallen tijdig en goed over de sluiting van geldautomaten en beschikbare passende alternatieven met de betrokken lokale partijen communiceren. Goede communicatie vormt de basis voor de door het MOB beoogde maatwerkoplossingen. Banken hebben deze aanbeveling ter harte genomen en getracht – voor zover dat nog onvoldoende gebeurde – tijdig en zorgvuldig met lokale betrokkenen in overleg te treden in geval van sluiting van een geldautomaat en reeds aanwezige en/of potentiële alternatieven te bespreken.

- *Onderzoeken hoe de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking*

Betaalterminals blijken niet voor iedereen altijd even toegankelijk te zijn. De grote variatie aan betaalterminals op dit moment in binnen- en buitenland maakt het voor mensen met beperkingen soms lastig om een pintransactie uit te voeren. Daarom dient al bij het ontwerp van betaalterminals meer rekening te worden gehouden met mensen met een beperking. In haar Tussenrapportage 2014 raadde het MOB aan om vanuit haar Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid nader te onderzoeken of - en zo ja, hoe - de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking.

Tegen deze achtergrond heeft het MOB een onderzoek gedaan naar de betaalterminals in Nederland. Aan de hand daarvan heeft het MOB samen met de Oogvereniging in 2014 een position paper³¹ opgesteld, dat een overzicht geeft van de aanpassingen en de toe te voegen functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor toegankelijke terminals. De bedoeling is dat dit paper door stakeholders zoals European Blind Union (EBU), European Disability Forum (EDF) en AGE-

³¹ Oogvereniging, *Towards a better payment experience - Position paper on user-friendly payment terminals*, sept. 2014 (draft version)

platform gedragen wordt. Met het position paper wil het MOB dit onderwerp op de Europese agenda zetten en verbeteringen op Europees niveau realiseren, omdat betaalterminals veelal buitenslands worden geproduceerd.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

- *Onderzoeken of banken onderling afspraken kunnen – en mogen – maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten*

In haar Tussenrapportage 2014 lichtte het MOB toe dat het plaatsingsbeleid van geldautomaten de eigen verantwoordelijkheid is van de individuele banken. Als banken onderling afspraken kunnen – en mogen - maken over het plaatsingsbeleid geldautomaten, dan kan dit volgens het MOB een pragmatische oplossing zijn voor de kleine kernen. Immers, het landelijke geldautomaatpark van alle banken tezamen is qua aantal ruim voldoende; de geldautomaten staan echter niet optimaal gespreid. Gemeenschappelijke afspraken dragen bij om de relatief hoge maatschappelijke kosten voor chartaal geld te beheersen, waarmee de bereikbaarheid van geldautomaten maximaal gediend is.

Ten tijde van de Tussenrapportage 2014 mochten de banken, vanwege mededingingsredenen, geen onderlinge afspraken maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten. Het MOB adviseerde de banken om, gezamenlijk met het Ministerie van Financiën en DNB, in overleg met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) te onderzoeken onder welke omstandigheden hiervoor toch mogelijkheden zijn, gegeven het maatschappelijk belang van het behoud van een goede landelijke spreiding van geldautomaten, ook in landelijke gebieden.

ABN AMRO, Rabobank, ING Bank en SNS Bank hebben in de Tussenrapportage 2014 aangegeven een gezamenlijk plaatsingsbeleid voor geldautomaten in de vorm van een pilot uit te willen testen. In de pilot zouden één of meerdere pilotgebieden worden uitgekozen, waarbinnen zich in de kleine kernen daadwerkelijk pijnpunten op het vlak van de bereikbaarheid van geldautomaten voordoen. Voor het pilotgebied bepalen de banken, daar waar relevant in samenspraak met de relevante lokale partijen, een gezamenlijk plaatsingsbeleid voor geldautomaten. Voorgesteld werd dat de Betaalvereniging de banken het

platform zou bieden waarbinnen de pilot kan worden uitgewerkt en uitgevoerd en dat de Betaalvereniging het proces zou begeleiden. De voortgang van de pilot wordt binnen de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB als ook het MOB zelf besproken. Meer informatie over de pilot zelf treft u aan in paragraaf 5 (Pilot Zeeuws-Vlaanderen).

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Essentiële voorwaarde voor het uitvoeren van de pilot (en mogelijke latere uitrol over vergelijkbare landelijke gebieden waar de bereikbaarheid van contant geld een issue is) was dat Autoriteit Consument & Markt (ACM) geen mededingingsrechtelijke bezwaren tegen het pilotconcept zou hebben. De Betaalvereniging heeft daarom namens de aan de pilot deelnemende banken bij de ACM getoetst of het pilotconcept mededingingsrechtelijk is toegestaan en zo ja, welke randvoorwaarden er van toepassing zijn.

Medio december 2014 gaf de ACM aan³² dat daar waar het plaatsen van een geldautomaat op het platteland de beste oplossing is, de banken per geval onderling mogen afstemmen waar - en door welke bank - een geldautomaat bijgeplaatst zal worden. De ACM staat het echter niet toe dat banken gezamenlijk afspraken maken om geldautomaten weg te halen uit de grotere dorpen en steden (met overcapaciteit) om die in de kleine dorpen neer te zetten. Ook is de ruimte om interbancair informatie uit te wisselen om toekomstige 'witte vlekken' (op basis van de 5 kilometernorm) te voorkomen, zeer beperkt. De ACM stemt er wel mee in dat banken informatie over hun individuele plaatsingsbeleid delen met de Betaalvereniging. Zo kan de Betaalvereniging monitoren of er nieuwe 'witte vlekken' dreigen te ontstaan. Indien zich dat voordoet, zal de Betaalvereniging met de betrokken bank(en) overleggen.

- *De MOB 'Werkafpraak Bereikbaarheid' opnieuw onder de aandacht van het publiek brengen om de bekendheid ervan te vergroten*

³² ACM, *Banken mogen samenwerken voor behoud geldautomaten op platteland*, 18 december 2014. Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/13666/Banken-mogen-samenwerken-voor-behoud-geldautomaten-op-platteland/>

De 'Werkafpraak Bereikbaarheid'³³ uit 2008 beschrijft hoe de partijen vertegenwoordigd in het MOB, de VNG en de LVKK gezamenlijk met de banken knelpunten rond de bereikbaarheid van het betalingsverkeer aanpakken. Uitgangspunt daarbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer er sprake is van een structureel knelpunt, zoeken partijen in het MOB naar een oplossing.

Datum
24 juni 2015

Kenmerk
2015/366509

De laatste jaren bleek dat er steeds minder meldingen via meldpunt Bereikbaarheid werden gedaan. Het meldpunt (www.bereikbaarheid@betaalvereniging.nl) leek wat te zijn 'vergeten'. Om de Werkafpraak beter bekend te maken onder het publiek, is de informatiefolder '*Betaaldiensten: Bereikbaar voor iedereen!*' geactualiseerd³⁴. De relevante MOB partijen (zoals ANBO, Oogvereniging, Ieder(in), Consumentenbond, LVKK, DNB, Betaalvereniging en Nederlandse Vereniging van Banken) zijn verzocht om deze opnieuw via hun publieke websites onder de aandacht te brengen. Zoals afgesproken, staat de actualiseerde informatiefolder op de websites van de relevante MOB-partijen. Ook besteedde de Consumentenbond in haar Consumentgids van april 2015³⁵ aandacht aan de Werkafpraak en het Meldpunt Bereikbaarheid.

Volgens het MOB is de Werkafpraak nog steeds een goede manier om de verantwoordelijkheid van banken voor een goede spreiding van geldautomaten te organiseren. Wel constateert het MOB dat het zinvol is om de Werkafpraak en haar procedures blijvend onder de publieke aandacht te brengen om de bekendheid ervan te vergroten.

³³ De Werkafpraakprocedure wordt in hoofdstuk 5 van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 nader toegelicht.

³⁴ MOB, *Betaaldiensten: Bereikbaar voor iedereen!* Zie: http://www.dnb.nl/binaries/folder%20betbel_tcm46-170730.pdf

³⁵ Consumentenbond, *Betaalrekeningen en- pakketten – Banken: meer betalen voor hetzelfde*, rubriek geld & recht, Consumentengids april 2015 (pag. 34 - 37)

- *Evaluatie van de ontwikkeling en de uitvoering van de aanbevelingen medio 2015.*

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Dit is de rapportage die nu voor u ligt.

5. Pilot Zeeuws-Vlaanderen

Nadat de ACM de mededingingsrechtelijke kaders hiervoor had vastgesteld (zie paragraaf 4) konden de deelnemende banken (ABN AMRO, Rabobank, ING Bank en SNS Bank) en de Betaalvereniging starten met de verdere invulling en uitvoering van de pilot. De door de ACM gestelde kaders voor samenwerking zijn hierbij nauwgezet opgevolgd.

Als pilotgebied is Zeeuws-Vlaanderen gekozen, omdat de geschetste bereikbaarheidsproblematiek daar actueel is. Het is een gebied wat ten kampen heeft met een relatief sterke bevolkingskrimp (zie ook paragraaf 2). Gedurende de laatste jaren zijn in negen kleine(re) Zeeuws-Vlaamse kernen de geldautomaat geheel uit het straatbeeld verdwenen, wat in een aantal kernen tot de nodige commotie leidde.

Aangezien een gemeenschappelijk plaatsingsbeleid van geldautomaten om op deze wijze de beschikbare capaciteit van geldautomaten evenwichtiger over Zeeuw-Vlaanderen te verdelen vanwege de uitspraak van ACM niet mogelijk was, is de pilot op een andere wijze vormgegeven. Eerst is onderzocht welke dorpskernen, sinds de geldautomaat uit het dorp verdween, geen geldautomaat - of ander passend alternatief om aan contant geld te komen - meer binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer ter beschikking hebben. Daarnaast moest het aannemelijk zijn dat in de betreffende kernen dit ook daadwerkelijk als significant probleem werd ervaren.

Er werden in Zeeuws-Vlaanderen drie 'witte vlekken' (op basis van de 5 kilometernorm) geïdentificeerd, waar zich daadwerkelijk pijnpunten op het vlak van de bereikbaarheid van contant geld bleken voor te doen. Het ging om

Zeeuws-Vlaamse dorpen Graauw, Biervliet en Vogelwaarde. Biervliet (1.290 inwoners) en Graauw (963 inwoners) hebben, sinds de geldautomaat uit het dorp verdween, geen geldautomaat meer binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer. Vogelwaarde (2.100 inwoners), waar het verdwijnen van de geldautomaat voor veel opschudding zorgde, heeft nog nèt binnen deze maatschappelijke norm een geldautomaat ter beschikking. Bij het vinden van gepaste oplossingen is expliciet rekening gehouden met de lokale situatie en maatschappelijke behoeften.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Diverse maatregelen zijn hierbij beoordeeld op haalbaarheid en effect. Denk aan het beter informeren van lokale betrokkenen informeren over alternatieven voor geldautomaten, het op lokaal niveau elektronisch betalen stimuleren, het maken van afspraken met lokale ondernemers om bijpinnen aan de kassa mogelijk te maken, het wijzen van winkeliers op de mogelijkheid om een instore geldautomaat te plaatsen, het realiseren van een mobiele geldautomaat en het plaatsing van een geldautomaat in de buitenmuur of lobby.

Er is afgesproken dat één van de banken (ABN AMRO) een nieuwe geldautomaat in Graauw plaatst. Een geschikte locatie is gevonden en de planning is dat de geldautomaat begin van de zomer 2015 wordt geopend. Voor Biervliet en Vogelwaarde zijn alternatieve maatwerkoplossingen gevonden. In Biervliet en Vogelwaarde bevindt zich een ING Geldservicepunt, waar ING pashouders tot € 250,- kunnen opnemen aan de kassa of servicebalie. De ondernemers van de winkels waar de betreffende Geldservicepunten zich bevinden, hebben in contact met de bank aangegeven dat ook pashouders van andere banken hier geld op kunnen nemen.

Aan het eind van 2015 zal de pilot door de deelnemende banken en Betaalvereniging worden geëvalueerd, waarbij het MOB over de uitkomsten zal worden geïnformeerd. Na evaluatie zullen de banken bepalen of het verder over vergelijkbare landelijke gebieden uitrollen van het pilotconcept een geschikte aanpak is, hierbij de door de ACM vastgestelde mededingingsrechtelijke kaders in ogenschouw nemende.

6. Slotoverwegingen

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509

Het MOB is van mening dat de discussie van het bereikbaar zijn van contant geld niet te smal moet worden gevoerd door enkel en alleen te concentreren op de bereikbaarheid van geldautomaten. Het gaat om de bereikbaarheid van contant geld in het algemeen, en ook over de beschikbaarheid van bereikbare en toegankelijke alternatieven, waaronder elektronisch betalen. Maatwerk op basis van de lokale behoeften is hierbij essentieel.

In onze maatschappij waarin de rol van contant geld steeds meer wordt overgenomen door vormen van elektronisch betalen, is het van belang om de maatschappelijke kosten van contant geld te beheersen. Contant geld blijft echter wel een kernrol in het retailbetalingsverkeer vervullen. Uit oogpunt van kostenbeheersing is en blijft een verdere rationalisatie van de geldautomaatparken in de komende jaren echter actueel. Het zou echter niet wenselijk zijn als consumenten door de slechte bereikbaarheid van geldautomaten feitelijk geen toegang meer hebben tot contant geld en daardoor niet meer contant kunnen betalen. Het MOB is daarom van mening dat een proactieve en integrale interbancaire afstemming van het plaatsingsbeleid van geldautomaten, om zo de beschikbare capaciteit van geldautomaten evenwichtiger over landelijke gebieden te verdelen, uiteindelijk een duurzame en kostenefficiënte oplossing biedt om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek. Het MOB is daarom van mening dat een evenwichtige spreiding van geldautomaten over landelijke gebieden wenselijk is om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek. Het maatschappelijk belang van een adequate toegang tot contant geld voor het publiek weegt zwaar. In dat licht zou het goed zijn om de werking van de in het kader van de pilot door de ACM vastgestelde mededingingsrechtelijke randvoorwaarden vóór de volgende rapportage te evalueren.

Mede naar aanleiding van haar zorgen over de bereikbaarheid van geldautomaten, heeft het MOB geconcludeerd dat er behoefte is aan een

toekomstvisie ten aanzien van het gebruik en de bereikbaarheid van contant geld. Daarom heeft het MOB in zijn Najaarsvergadering van 2014 besloten een taskforce in te stellen om hierover een toekomstvisie te ontwikkelen, waarbij zowel de behoeften van de consument, maar ook die van het midden- en kleinbedrijf in beeld worden gebracht. Een bijzonder aandachtspunt voor deze taskforce is de vraag hoe consumenten makkelijk contant geld van hun bankrekening kunnen blijven opnemen. Het MOB verwacht haar toekomstvisie in haar Najaarsvergadering van 2015 te presenteren.

Datum

24 juni 2015

Kenmerk

2015/366509