

Rapportage 2023

Rapportage aan de Minister van Financiën
Juni 2024



Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting –
Resultaten in 2023

1 Ontwikkelingen
contant geld

2 Toegankelijk
betalingsverkeer

3 Efficiënt
betalingsverkeer

4 Veilig en
betrouwbaar
betalingsverkeer

5 Europese
ontwikkelingen

6 Speerpunten 2023

Bijlage 1
Taakopdracht MOB

Bijlage 2 Hoe er in
2023 in Nederland
werd betaald

Bijlage 3
Lijst van gebruikte
afkortingen

Voorwoord

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds de oprichting ervan bij aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer.

Een belangrijk speerpunt van het MOB in 2023 was het verbeteren van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Dit veelomvattende speerpunt heeft het MOB opgesplitst in drie onderwerpen, namelijk het waarborgen dat contant geld als betaalmiddel goed kan blijven functioneren, het verbeteren van de toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten in kwetsbare posities en, ten slotte, het aanpakken van de ongewenste neveneffecten van de-risking op de toegang tot betaaldiensten. Ook in 2023 heeft het MOB op deze onderwerpen de nodige voortgang geboekt, zoals u in deze jaarrapportage kunt lezen. Dat het werk nog niet klaar is, blijkt uit de speerpunten van het MOB voor 2024 in hoofdstuk 6.

In de ruim twintig jaar dat het MOB bestaat, levert het een belangrijke bijdrage aan het goede functioneren van het Nederlandse betalingsverkeer. Om dat de komende jaren te kunnen blijven doen, heeft het MOB zichzelf in 2023 kritisch in de spiegel bekeken aan de hand van een zelfevaluatie. Daaruit blijkt dat de deelnemers het MOB waarderen en in grote lijnen tevreden zijn over het functioneren daarvan. Wel zijn er een aantal verbeterpunten geïdentificeerd, die wij in 2024 opvolgen.

Ik waardeer de betrokkenheid en inbreng van de deelnemers en heb er veel vertrouwen in dat het MOB ook de komende jaren zijn toegevoegde waarde zal bewijzen.



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

Samenvatting – Resultaten in 2023

Speerpunten van het MOB in 2023 waren het verbeteren van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer, het voorkomen van fraude – en dan met name oplichting – in het betalingsverkeer en, ten slotte, het bijdragen aan het betalingsverkeer van de toekomst.

Verbeteren van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer

Borgen dat contant geld als betaalmiddel goed blijft functioneren

Het MOB hecht aan de maatschappelijke functies van contant geld en monitort de naleving van het Convenant Contant Geld. In 2023 werd niet altijd aan alle Convenantafspraken voldaan. Vooral het voldoen aan de afgesproken beschikbaarheidsnormen voor het opnemen en los afstorten van bankbiljetten bij Geldmaat-automaten bleek lastig. De waardering van ondernemers voor chartale betaaldiensten stond, net als het voorgaande jaar, onder druk met een 5,2 als rapportcijfer (in 2022: 5,5). Medio 2023 kondigde de minister van Financiën een wetsvoorstel aan dat ervoor moet zorgen dat de banken in ons land goede basisvoorzieningen voor contant geld in stand houden en dat het opnemen en afstorten van geld voor consumenten en winkeliers betaalbaar blijft. In januari 2024 is het betreffende wetsvoorstel in consultatie gebracht. Daarnaast kwam de Europese Commissie in juni 2023 met een voorstel voor een verordening om de status van eurobiljetten en -munten als wettig betaalmiddel te verduidelijken. In de kern stelt de Commissie voor dat contant geld, behoudens een beperkt aantal uitzonderingen, verplicht geaccepteerd moet worden in de vereffening van geldelijke schulden, zoals het betalen voor een product in een winkel. Eind 2023 liet 4% van de winkels hun klanten via een “pin-only”-bordje of -sticker weten geen contante betalingen te aanvaarden. Dat percentage bleef ten opzichte van een jaar eerder ongewijzigd.

Verbeteren toegankelijkheid betaaldiensten voor mensen in kwetsbare posities

In november 2022 riep het MOB de banken op om meer prioriteit te geven aan het verbeteren van de toegankelijkheid van betaaldiensten. Aanleiding was dat uit DNB-onderzoek – dat in januari 2023 gepubliceerd werd – bleek dat ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders hun bank- en betaaldiensten niet geheel zelfstandig uitvoert. De banken hebben daarop beloofd om de toegankelijkheid daarvan voor mensen in een kwetsbare positie te verbeteren. In het programma ‘Toegankelijk Bankieren’ hebben zij gezamenlijk – en waar mogelijk met maatschappelijke organisaties – verschillende initiatieven ontplooid. Het MOB waardeert deze inspanningen en stimuleert de banken om tegelijkertijd ook individueel – los van het gezamenlijk programma – verbeteringen in de toegankelijkheid van hun diensten te realiseren. Het MOB acht dit noodzakelijk om de in juni 2023 afgesproken meerjarige ambitieniveaus te halen en monitort de voortgang.

Aanpakken ongewenste neveneffecten van de-risking op toegang tot betaaldiensten

In 2022 riep het MOB de banken en betrokken sectoren op om nauwer samen te werken om de ongewenste maatschappelijke gevolgen van de-risking op de toegang tot betaaldiensten aan te pakken. Het MOB liet zich in 2023 regelmatig informeren over de voortgang om tot een gerichtere en meer risicogebaseerde anti-witwas-aanpak te komen. Zo heeft de NVB uitgangspunten (NVB Industry Baselines en Sector Standaarden) gepubliceerd die de banken handvatten bieden om hun rol als poortwachter proportioneel en met focus op de echte risico's uit te voeren. Het MOB verwacht dat ondernemers in 2024 de positieve effecten ervan zullen merken en houdt de vinger aan de pols.

Voorkomen van fraude – en dan met name oplichting

Hoewel de schade door bankhelpdeskfraude in 2023 met 45% is gedaald, is die met 28,2 miljoen euro nog steeds aanzienlijk (in 2022: 50,9 miljoen). De gemiddelde schade per slachtoffer bedroeg 2.855 euro (in 2022: 4.150 euro). Deze daling is te verklaren door de door banken genomen technische maatregelen, zoals het verlagen van de standaard daglimiet voor online overboekingen en het doorvoeren van een wachttijd (“tijdslot”) van vier uur bij het door klant verhogen van die limiet. Het aantal slachtoffers van bankhelpdeskfraude daalde in 2023 met 20%. Dat kan worden toegeschreven aan het effect van de voorlichtingscampagnes van de banken over – en de vele media-aandacht voor – dergelijke vormen van online fraude, maar ook aan de inzet van politie en het Openbaar Ministerie. Mede door het gemeenschappelijke coulanchebeleid van de banken werd 69% van de door bankhelpdeskfraude geleden schade vergoed. Dat percentage is beduidend lager dan in 2022 (89%) omdat in 2023 relatief meer schadegevallen buiten genoemd coulanchebeleid – dat gericht is op consumenten – vielen. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer het een zakelijke betaalrekeninghouder betreft, wanneer er sprake is van herhaald slachtofferschap of wanneer de crimineel zich heeft voorgedaan als iemand van een andere organisatie dan de bank van het slachtoffer. De daling van de schade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en “Card-Not-Present” (CNP)-fraude zette zich voort van 9,9 miljoen euro in 2022 naar 7,7 miljoen in 2023.

Tegen online oplichtingspraktijken als bankhelpdeskfraude kan vooral tezamen, mét alle betrokken publieke en private partijen, een vuist worden gemaakt. Daarom volgde het MOB in 2023 de door de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector en internetbedrijven gevoerde “integrale aanpak online fraude”. Het MOB onderzoekt hoe het deze aanpak verder kan ondersteunen. Ook in 2023 hebben de banken hun klanten via publieksvoorlichting geprobeerd weerbaarder te maken tegen actuele fraudevormen, onder meer via de campagne “Frauderen, zo werkt het!”. Ook de MOB-partijen die consumenten of ondernemers vertegenwoordigen lichtten hun achterban voor en blijven dit doen. Veilig kunnen

betalen is immers essentieel voor behoud van publiek vertrouwen in het betalingsverkeer.

Bijdragen aan het betalingsverkeer van de toekomst

Het MOB werd gedurende het verslagjaar door DNB geïnformeerd en geconsulteerd over de voorbereidingen van de digitale euro. Zo heeft de Taskforce Digitale Euro van het MOB het door de ECB gepubliceerde ontwerp-op-hoofdpijnen van de digitale euro besproken. Dat geldt ook voor het voorstel van de Europese Commissie voor een verordening om de belangrijkste aspecten van de digitale euro een rechtsgrondslag te geven. In oktober 2023 gaf het Eurosysteem aan te starten met de volgende fase van het digitale euro-project: de voorbereidingsfase. Deze fase effent alvast de weg mocht de Europese politiek besluiten dat een digitale euro wenselijk is. Het MOB kon in 2023 nog niet goed inschatten of een digitale euro voldoende maatschappelijke meerwaarde voor het Nederlandse betalingsverkeer kan bieden. In het MOB leven vragen over de kosten van invoering en bij welke partijen die terecht komen, over de distributie van de digitale euro en hoe het zit met de toegankelijkheid ervan voor mensen in kwetsbare posities. DNB intensificeert ook in MOB-verband de interactie en kennisdeling, mocht het besluit om tot invoering over te gaan dichterbij komen.

In 2019 riep het MOB de markt op om het elektronische toonbank-betalingsverkeer voor buitenlandse bezoekers – die steeds vaker met een Debit Mastercard- of Visa Debit-pas hun aankopen willen afrekenen in plaats van met het in ons lang gangbare Maestro en V PAY – beter te ontsluiten. De Betaalvereniging heeft samen met betrokken partijen een project uitgevoerd om het acceptatieprobleem op te lossen, waarbij zij het MOB regelmatig over de voortgang heeft geïnformeerd. Eind 2023 kon bij 98,5% van de betaalautomaten in ons land ook met Debit Mastercard en Visa Debit-passen worden betaald. De laatste automaten worden in 2024 daar geschikt voor gemaakt of vervangen. Het MOB houdt de vinger aan de pols tot de laatste eindjes van deze operatie voltooid zijn. Enkele kleinere banken in Nederland geven al Debit Mastercard- en Visa Debit-passen uit,

ter vervanging van Maestro en V PAY. De grotere banken volgen in 2024. Ook in 2023 volgde het MOB de voortgang van “European Payments Initiative” (EPI). Het MOB beschouwt dit marktinitiatief als een belangrijke stap naar een alomvattende pan-Europese en op instant payments-gebaseerde betaaloplossing. Daarnaast besprak het MOB de door de Europese Commissie, Europese Centrale Bank (ECB), Euro Retail Payments Board (ERPB) en/of European Payments Council (EPC) in gang gezette acties ten behoeve van het toekomstige Europese betalingsverkeer. Belangrijke drijfveer achter die acties is de wens om de afhankelijkheid van niet-Europese partijen als Mastercard en Visa en de bigtechs in het Europese betalingsverkeer te verminderen.

1 Ontwikkelingen contant geld

Het MOB hecht eraan dat contant geld goed kan blijven functioneren als betaalmiddel. Contant geld heeft belangrijke maatschappelijke functies. Naast betaalmiddel is het een alternatief voor mensen die niet elektronisch kunnen (inclusiviteit) of willen (privacy) betalen. Daarnaast is het een publiek beschikbaar betaal- en oppotmiddel onafhankelijk van de commerciële banken (keuzevrijheid) en dient het als gedeeltelijke terugvaloptie bij storingen in het elektronische betalingsverkeer.

1.1 Gebruik en acceptatie	8
1.2 Naleving Covenant Contant Geld	8
1.3 Nieuwe wetgeving op komst	9
1.4 Waardering van ondernemers voor chartale betaaldiensten onder druk	10

1.1 Gebruik en acceptatie

DNB-onderzoek uit februari 2023 laat zien dat ruim 90% van de Nederlanders het belangrijk vindt dat het mogelijk blijft om met contant geld te kunnen betalen. Uit het Betalen aan de Kassa-onderzoek 2023 van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat het relatieve gebruik van contant geld aan de kassa in 2023 met 20% gelijk bleef aan dat van 2022. Na een jarenlange daling heeft dat aandeel zich de laatste drie jaar gestabiliseerd. Ruim tien jaar geleden (2013) was dat nog 57%. De door velen voorspelde verdere daling in het gebruik van contant geld aan de kassa heeft zich in elk geval de laatste drie jaar niet doorgezet. In het gebruik van contant geld aan de kassa doen zich aanzienlijke verschillen voor tussen bevolkingsgroepen. Zo gebruiken mensen die moeilijk rondkomen ongeveer twee keer vaker contant geld dan mensen die daar geen moeite mee hebben. Ook blijken mensen die aangeven niet digitaal vaardig te zijn hun aankopen vaker contant af te rekenen dan mensen die aangeven dat wel te zijn.

In opdracht van DNB uitgevoerd onderzoek in winkels laat zien dat eind 2023 4% van de winkels via een "pin-only"-bordje of -sticker hun klanten liet weten geen contante betalingen te aanvaarden. Dat percentage is ongewijzigd ten opzichte van een jaar eerder. In sommige sectoren ligt dat percentage een stuk hoger, zoals bij bioscopen (27%), parkeren (25%), apothekers (16%), bibliotheken (14%) en amusement (8%). Eind 2022 lagen die percentages op respectievelijk 22%, 16%, 12%, 16% en 7%. Bij 12% van de retailers (eind 2022: 15%) is het vooraf niet duidelijk of deze contant geld accepteert of niet. Door winkeliers veelgenoemde redenen om contant geld niet te accepteren zijn risico's op overvallen en diefstal, dat de meeste klanten een voorkeur voor pinnen hebben en dat het tellen en afstorten van contant geld relatief veel tijd kost. Belangrijkste redenen om contant geld wél te accepteren zijn omdat klanten ermee willen betalen en omdat het een wettig betaalmiddel is.

De op 28 juni 2023 door de Europese Commissie voorgestelde verordening inzake eurobankbiljetten en -munten als wettig betaalmiddel (zie paragraaf 1.3) beoogt een algemene acceptatieplicht voor contante betalingen, zij het met een beperkt aantal uitzonderingen. Daarnaast wil de Commissie lidstaten verplichten om een goede toegang tot contant geld te borgen.

1.2 Naleving Convenant Contant Geld

Om ervoor te zorgen dat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren, ook als er geleidelijk steeds meer elektronisch wordt betaald, hebben de banken, koepelorganisaties van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB in april 2022 het Convenant Contant Geld ondertekend. Dat bevat afspraken over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld. Ook gaat het in op het belang van een inclusief betalingsverkeer, de poortwachtersfunctie van banken in het kader van de Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en veiligheid. Een ander belangrijk onderdeel van het Convenant is de toezegging van de banken en Geldmaat om geen volumebeperkende maatregelen door zouden voeren die het opnemen of storten van contant geld duurder of moeilijker maken. Daarnaast bevatte het Convenant de afspraak dat banken en Geldmaat in elk geval tot augustus 2023 geen tariefsverhogingen voor chartale diensten door zouden voeren. Op 12 juni 2023 kwamen de Convenantpartijen een addendum op het Convenant overeen dat vanaf augustus 2023 banken individueel konden besluiten om hun tarieven voor particulier en zakelijk gebruik van de geldautomaten-infrastructuur te indexeren, mits het te gebruiken indexeringspercentage niet hoger is dan de jaarmutatatie van de consumentenprijsindex (CPI).

In 2023 heeft het MOB de naleving van de Convenantafspraken voortdurend gemonitord. Sinds de zomer van 2023 wordt voldaan aan vrijwel alle Convenantnormen over de aantallen Geldmaat-automaten en spreiding daarvan. De beschikbaarheidsnormen – normen voor de mate waarin automaten daadwerkelijk kunnen worden gebruikt – voor het

opnemen en los afstorten van bankbiljetten werden echter niet gehaald. Dat bleef, met name het najaar van 2023, niet onopgemerkt in de landelijke media. De oorzaak lag bij storingen van specifieke automaatonderdelen, die bij sommige automaten tot langdurige onbeschikbaarheid leidden. Geldmaat heeft met een tijdelijke oplossing ervoor gezorgd dat deze automaten toch weer konden werken. Locaties waar weinig of geen automaten in de omgeving aanwezig waren, kregen hierbij voorrang.

Als maatschappij willen wij niet dat het financiële systeem wordt misbruikt voor witwassen en terrorismefinanciering. Banken en andere poortwachters zijn wettelijk verplicht om dat te voorkomen. In het kader van hun poortwachtersfunctie doen zij klantonderzoek en monitoren zij transacties. Voor banken geldt dat omvangrijk gebruik van contant geld, vooral door zakelijke rekeninghouders en de klanten en relaties daarvan, meer intensieve controles vergen dan voor elektronische betalingen. Maatregelen om witwas- en terrorismefinancieringsrisico's te beperken kunnen het legitiem gebruik van contant geld bemoeilijken. Daarom bevat het Convenant overwegingen ('guidance') voor banken en toonbankinstellingen voor de beheersing van genoemde risico's en maatregelen. DNB onderzoekt in overleg met de betrokken partijen of – en zo ja, hoe – deze guidance kan worden verfijnd. Ook is in het Convenant afgesproken dat als een bank dergelijke maatregelen wil doorvoeren, zij dat vooraf meldt bij DNB. DNB constateerde in 2023 dat banken hun maatregelen steeds meer risicogebaseerd inrichten, waarbij zij meer oog hebben voor de specifieke situatie van individuele klanten. In 2023 ontving DNB ten opzichte van een jaar eerder dan ook minder klachten van retailers en hun brancheorganisaties over maatregelen van banken die het gebruik van contant geld te veel zouden beperken of hinderen. DNB heeft één bank aangesproken op een maatregel die strijdig was met de Convenantafspraken, waarna de bank in kwestie die maatregel weer heeft ingetrokken.

1.3 Nieuwe wetgeving op komst

Nieuwe Nederlandse wetgeving

Medio 2023 heeft de minister van Financiën een wetsvoorstel aangekondigd om de afspraken die de banken, vertegenwoordigers van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB in Convenant Contant Geld hadden gemaakt voor de toekomst te borgen. Het is een vervolg op extern onderzoek – als overeengekomen in het Convenant Contant Geld – naar de toekomstige inrichting van de chartale keten in opdracht van de Minister en DNB. In januari 2024 bracht de minister van Financiën het wetsvoorstel chartaal betalingsverkeer in consultatie.

Box 1 Wetsvoorstel chartaal betalingsverkeer toegelicht

Contant geld vervult belangrijke maatschappelijke functies en publieke belangen. De Wet chartaal betalingsverkeer heeft tot doel om contant geld bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar te houden.

Het voorstel verplicht grote banken om een landelijk dekkende basisinfrastructuur van geldautomaten te verzorgen. Banken worden verplicht om hun betaalrekeninghouders toegang te bieden tot de chartale basisinfrastructuur, tegen maximumtarieven. Het opnemen en storten van bankbiljetten moet voor particulieren gratis zijn. Het wetsvoorstel geldt niet voor banken met minder dan 50 duizend betaalrekeninghouders in Nederland. Om de continuïteit van dienstverlening in het geldtransport te waarborgen krijgen grotere geldtransportondernemingen een aantal verplichtingen, bijvoorbeeld om periodiek aan DNB te rapporteren over hun financiële gezondheid. DNB zal toezicht houden op naleving van de wet. Het ministerie streeft ernaar dat deze wet – inclusief bijbehorend besluit dat ook ter consultatie zal worden aangeboden – begin 2026 inwerking treedt, alhoewel dit wel afhankelijk is van de snelheid waarmee het wetgevingstraject doorlopen wordt.

Nieuwe Europese wetgeving

Contant geld is wettig betaalmiddel. In sommige EU-lidstaten is wettelijk geregeld dat contant geld geaccepteerd moet worden bij een betaling, terwijl in andere lidstaten, zoals Nederland, winkeliers op basis van contractuele vrijheid kunnen aangeven dat zij contante betalingen weigeren. De Europese Commissie heeft in juni 2023 een voorstel ingediend voor een verordening inzake eurobankbiljetten en -munten als wettig betaalmiddel. Dit met als doel om de status als wettig betaalmiddel van eurobiljetten en -munten te verduidelijken en de risico's bij het afnemende gebruik van contant geld te adresseren. De Commissie stelt voor dat contant geld, afgezien van een beperkt aantal uitzonderingen, als betaalmiddel geaccepteerd moet worden. De acceptatieplicht is niet van toepassing op aankopen op afstand, bijvoorbeeld bij webwinkels. Volgens de Commissie moet er daarnaast in het eurogebied sprake blijven van eenvoudige toegang tot contant geld. Als inwoners daar geen goede toegang toe hebben, dan worden zij beperkt om met contant geld te kunnen betalen wat de 'wettig betaalmiddel'-status ervan ondermijnd. Daarom worden lidstaten verplicht om voldoende en effectieve toegang tot contant geld te verzekeren en maatregelen nemen indien die toegang onvoldoende is. In het MOB is het wetsvoorstel en de Kabinetspositie daarop besproken.

1.4 Waardering van ondernemers voor chartale betaaldiensten onder druk

Het MOB heeft de resultaten van de in de zomer van 2023 uitgevoerde "Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023" besproken. Daaruit blijkt dat de waardering van ondernemers voor zakelijke betaaldiensten een wisselend beeld laat zien. Zo is het algemene rapportcijfer dat ondernemers voor de bereikbaarheid van betaaldiensten geven verder gedaald naar een 5,2 (in 2022: 5,5). Het cijfer voor de gebruiksvriendelijkheid bleef op peil met een 6,6 (2022: 6,5). De waardering voor de diensten van de waardevervoerders is weer op orde en noteert een 7,4 (2022: 5,0). Zie voor meer resultaten figuur 1 op de volgende pagina.

Naar aanleiding van deze resultaten riep het MOB Geldmaat op om de verwachtingen van klanten beter te managen wanneer een geldautomaat tijdelijk niet beschikbaar is. Daarnaast laat het MOB een nadere analyse uitvoeren naar de precieze oorzaken van de lage waardering van ondernemers. Het MOB verwacht dat die het gevolg is van de genoemde beschikbaarheidsproblemen, maar ook van het afnemend aantal bankkantoren en automaten, de ongewenste neveneffecten van de-risking op de toegang tot betaaldiensten (zie paragraaf 2.4) en de gestegen tarieven voor betaaldiensten. Ook laat het MOB onderzoek doen naar kwetsbaarheden in de contant geld-keten, zoals het mogelijk ontbreken van voldoende buffercapaciteit in het aantal automaten en in het aanbod van waardevervoer. Daarnaast voert het MOB in 2024 een nieuwe Bereikbaarheidsmonitor uit en zal het de resultaten daarvan bespreken.

Figuur 1 Infographic resultaten Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023

Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023



2 Toegankelijk betalingsverkeer

Toegankelijke betaaldiensten zijn onmisbaar voor een goed werkend betalingsverkeer. Het voor iedereen toegankelijk houden van het betalingsverkeer is een van de speerpunten van het MOB. De verregaande digitalisering van het betalingsverkeer – onderdeel van een bredere maatschappelijke trend – leidt in dat kader tot de nodige uitdagingen.

2.1 Voortgang programma “Toegankelijk Bankieren” 13

2.2 Europese toegankelijkheidsrichtlijn, ook voor betalingsverkeer 13

2.3 Acceptgiro gestopt 14

2.4 Aanpak van ongewenste neveneffecten van de-risking op toegang tot betaaldiensten 14

2.1 Voortgang programma “Toegankelijk Bankieren

In november 2022 riep het MOB de banken op om meer prioriteit te geven aan het verbeteren van de toegankelijkheid van betaaldiensten. Aanleiding was dat uit het DNB-onderzoek “Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander” – dat in januari 2023 gepubliceerd werd – bleek dat ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders (2,6 miljoen mensen) hun bank- en betaaldiensten niet geheel zelfstandig uitvoert. Dit leidde bij alle geledingen van het MOB tot zorg. De banken hebben daarop via een gezamenlijke verklaring beloofd om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor mensen in een kwetsbare positie te verbeteren. In het programma ‘Toegankelijk Bankieren’ hebben zij gezamenlijk – en waar mogelijk met maatschappelijke organisaties – verschillende initiatieven ontplooid om hun bank- en betaaldiensten beter toegankelijk te maken. Voorbeelden zijn de ‘toegankelijkheidsroute’ waarmee klanten makkelijk de weg naar de juiste hulp kunnen vinden, de landelijke proef met de gezamenlijke bankinformatiepunten voor ‘face-to-face’-ondersteuning in bibliotheken, wijkcentra en een Geldmaatwinkel, het bieden van hulpmiddelen voor hulpverleners van digistarters, en de DigiHandig app waarmee digistarters veilig kunnen oefenen met mobiel bankieren. Ook verbeteren banken hun telefonische dienstverlening (makkelijker en toegankelijker, met minder keuzemenu’s en met meer tijd en aandacht voor de klant) en maken zij hun websites en bank apps toegankelijker.

Afbeelding 1 Programmalogo ‘Toegankelijk Bankieren’



Het MOB waardeert de gezamenlijke inspanningen van de banken en andere bij het programma betrokken organisaties. Tegelijkertijd stimuleert het MOB de banken om ook individueel – los van het gezamenlijk programma – verbeteringen in de toegankelijkheid van hun diensten te realiseren. Het MOB vindt de combinatie van individuele en gezamenlijke activiteiten noodzakelijk om de benodigde verbeteringen voor elkaar te krijgen en overlegt daarover met de afzonderlijke banken. Om een vinger aan de pols te houden, heeft het MOB in juni 2023 afspraken gemaakt over de voortgangsmonitoring van het programma en de na te streven meerjarige ambitieniveaus. Zo mag het algemene tevredenheids-rapportcijfer over de dagelijkse bankzaken van bankklanten in een kwetsbare positie in 2026 maximaal 0,1-punt lager zijn dan dat van gemiddelde klanten. Daarnaast moet het aantal volwassen Nederlanders dat hun bank- en betaaldiensten niet geheel zelfstandig doet – omdat zij hulp vanuit hun omgeving krijgen of dat geheel uit handen gegeven hebben – gedaald zijn van ruim 1 op de 6 naar 1 op de 7 in 2026. Medio 2024 moet een eerste tussenmeting laten zien in hoeverre deze doelstellingen gehaald worden. De resultaten worden in het MOB besproken.



2.2 Europese toegankelijkheidsrichtlijn, ook voor betalingsverkeer

In de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act (EAA)) staat wat EU-lidstaten moeten doen om een breed scala aan producten en diensten beter toegankelijk te maken voor personen met een beperking. Ook geld- en betaalautomaten en online bankdiensten als internetbankieren en bank apps vallen onder de reikwijdte van deze

richtlijn. Die moeten toegankelijker worden door, onder andere, ondertiteling voor slechthorenden, voorleesfuncties voor slechtzienden, het kunnen aanpassen van de helderheid van het scherm en begrijpelijke taalgebruik. Het wetsvoorstel om deze richtlijn in de Nederlandse wetgeving te implementeren is goedgekeurd door de Tweede en Eerste Kamer en geldt vanaf 28 juni 2025. In de [Taskforce EAA en Juridische Taskforce EAA](#) van de Betaalvereniging bespreken de banken de implementatie van datgene de EAA vereist.

2.3 Acceptgiro gestopt

Op 1 juni 2023 is de verwerking van Acceptgiro's gestopt vanwege het sterk teruggelopen gebruik van dit betaalmiddel. Banken hadden de markt al verzocht om na 1 maart 2023 geen papieren Acceptgiro's meer te verspreiden. Toen [Currence](#) (de producteigenaar van de voormalig Acceptgiro) in 2021 aankondigde dat dit meer dan 45 jaar oude Nederlandse papieren betaalmiddel zou stoppen, zag het MOB dat de Acceptgiro nog steeds een belangrijk betaalmiddel was voor met name de goede doelen en bepaalde consumentgroepen, waaronder een deel van de senioren. Een door Betaalvereniging Nederland gecoördineerde werkgroep ging daarom aan de slag om alternatieven voor het gebruik van de Acceptgiro bij donaties te onderzoeken en uit te werken. Aan deze werkgroep nam ook een afvaardiging vanuit het MOB deel. De inspanningen van de werkgroep leidde eind 2022 tot de introductie van "[Mijn eenmalige gift](#)". Circa 100 goede doelen zetten die in voor hun fondsenwerving. Andere alternatieven voor de Acceptgiro zijn mobiele betaalverzoeken, betaallinks per e-mail, standaard betaalinstructies voor papieren overschrijvingsformulieren, iDEAL QR-codes en de incasso.

2.4 Aanpak van ongewenste neveneffecten van de-risking op toegang tot betaaldiensten

In 2022 [riep](#) het MOB de banken en sectoren op om nauwer samen te werken om de ongewenste maatschappelijke gevolgen van de-risking op de toegang tot betaaldiensten aan te pakken. De-risking houdt in dat financiële instellingen – in de context van het MOB zijn dat aanbieders

van betaaldiensten – besluiten om hun dienstverlening aan individuele of groepen klanten te beperken, te stoppen of geen nieuwe klantrelatie aan te gaan. Dit doen zij bijvoorbeeld wanneer er sprake is van hogere witwasrisico's. Als het klantonderzoek niet kan worden afgerond omdat de klant niet de juiste informatie kan of wil aanleveren of als de risico's op witwassen of terrorismefinanciering onvoldoende gemitigeerd kunnen worden, zijn financiële instellingen onder de Wwft verplicht om de klantrelatie te beëindigen. Ongewenste neveneffecten treden op als de risico's niet juist worden ingeschat, waardoor bijvoorbeeld de betaaldienstverlening aan bonafide klanten ten onrechte wordt stopgezet of beperkt.

Het MOB heeft zich in 2023 regelmatig laten informeren over de voortgang van de banken en de betrokken sectoren om tot een gerichtere, meer risicogebaseerde anti-witwasaanpak te komen. Zo heeft de NVB in 2023 een set van uitgangspunten ([NVB Industry Baselines en Sector Standaarden](#)) gepubliceerd. Dat biedt de banken handvatten om hun rol als poortwachter proportioneel en met focus op de echte risico's uit te voeren. Het doel is dat bonafide zakelijke klanten daardoor bijvoorbeeld eenvoudiger een bankrekening kunnen openen en minder vaak indringende vragen van hun bank krijgen. Tegelijkertijd moeten banken het criminel en moeilijk blijven maken om het financiële systeem te misbruiken. De Industry Baselines gaan, onder andere, over 'ultimate beneficial owners' (UBO's) en 'politically exposed persons' (PEP's). De Sector Standaarden hebben betrekking op het klantonderzoek en de risico's in specifieke sectoren, zoals voor sekswerkers, cryptodienstverleners en notforprofit organisaties (NPO's). De standaarden beschrijven zowel risicoverhogende als –verlagende factoren, wat een gericht en proportioneel klantonderzoek ondersteunt. Ze zijn opgesteld in overleg met verschillende brancheorganisaties, met betrokkenheid van DNB en – voor een aantal sectoren – ook het ministerie van Financiën. In 2024 volgen meer Sector Standaarden en evalueert de NVB de effecten van de door haar gepubliceerde Standaarden. Het MOB realiseert zich dat de banken tijd nodig hebben om de NVB Standaarden in hun beleid door te voeren en door hun medewerkers toe te laten passen. Het MOB verwacht dat ondernemers in de loop van 2024 de positieve effecten ervan zullen merken en houdt de vinger aan de pols.

3 Maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer

Naast een veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer vindt het MOB het ook belangrijk dat het betalingsverkeer efficiënt functioneert, zodat de maatschappelijke kosten ervan niet onnodig hoog zijn.

3.1 Winstgevendheid betalingsverkeer verbeterd	16
3.2 Betalen met internationale debitcards	16
3.3 Overstappen van betaalrekening	17
3.4 Aanpak van IBAN-discriminatie	17
3.5 Gebruik van debit- en creditcard als OV- vervoersbewijs	

3.1 Winstgevendheid betalingsverkeer verbeterd

In november 2022 besprak het MOB de resultaten van het onderzoek "Kosten en baten betalingsverkeer in Nederland", dat McKinsey & Company in opdracht van Betaalvereniging Nederland had uitgevoerd. De studie moest aantonen in hoeverre de houdbaarheid van het Nederlandse kostenmodel voor het retailbetalingsverkeer in het geding is en waar mogelijke knelpunten zitten. Afgesproken werd om op basis van de uitkomsten (ook) in het MOB de maatschappelijke discussie te voeren over een duurzame bekostiging van de betaalinfrastructuur. Uit het onderzoek bleek dat in 2021 de gestegen risico- en compliance-kosten en forse daling van de aan het betalingsverkeer toegerekende rentebaten voor de banken resulteerden in een verlies van 570 miljoen euro op het aanbieden van betaaldiensten (in 2005: een verlies van 23 miljoen).

Het MOB vindt het belangrijk dat de banken in Nederland ook in de toekomst voldoende kunnen blijven investeren in een veilig, robuust, efficiënt en toegankelijk betalingsverkeer. Het MOB meende dat het onderzoek een gedegen beeld geeft over de kosten en baten in 2021, maar constateerde tegelijkertijd dat het kosten-batenbeeld sinds het peilmoment mogelijk alweer anders geworden was. Dit vanwege de daarna doorgevoerde tariefsverhogingen voor betaalrekeningpakketten, de nieuwe tarieven voor klantonderzoek voor zakelijke partijen, de gestegen rente en forse inflatie. Het in november 2023 gepubliceerde DNB-rapport "Banken in beweging - Kansen en uitdagingen in tijden van hogere rente, digitalisering en verduurzaming" liet zien dat de winstgevendheid van het betalingsverkeer in Nederland na 2021 inderdaad verbeterd is. Verwacht wordt dat de meeste Nederlandse grootbanken in 2023 hun betaaldiensten winstgevend kunnen aanbieden.

3.2 Betalen met internationale debitcards

Acceptatie aan toonbank vrijwel gereed

De laatste jaren kregen winkels, horeca en het openbaar vervoer (OV) in ons land steeds vaker te maken met buitenlandse bezoekers die met Debit Mastercard- of Visa Debit-passen willen betalen, in plaats van met de in ons land gangbare debitcardmerken Maestro of V PAY. Wereldwijd zijn er inmiddels meer dan 4 miljard Debit Mastercard- en Visa Debit-passen in omloop. Ook in de ons omringende landen is de uitgifte van deze debitcards snel toegenomen.



Eind 2021 kon echter bij circa de helft van de fysieke verkooppunten in ons land nog niet met Debit Mastercard of Visa Debit worden afgerekend. Daar moesten buitenlandse bezoekers met deze passen nog contant of met een ander betaalmiddel afrekenen. Eerder had het MOB de markt daarom opgeroepen om het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer voor buitenlandse bezoekers beter te ontsluiten. De Betaalvereniging is toen, samen met toonbankinstellingen, betaalautomaatleveranciers, transactie-verwerkers, banken en Visa en Mastercard, een project gestart om het acceptatieprobleem op te lossen. Belangrijk aspect daarbij was dat op dat moment Debit Mastercard- en Visa Debit-betalingen in ons land technisch gezien vooral werden verwerkt in combinatie met de acceptatie van creditcardbetalingen. Om de acceptatie van Debit Mastercard en Visa Debit van die van creditcards (Mastercard en Visa) te ontkoppelen, kregen betaalautomaten een software-upgrade op afstand en zijn verouderde automaten vervangen. Ook zijn de pincontracten van acceptanten uitgebreid of aangepast voor de acceptatie van Visa Debit en Debit Mastercard en stelt de Betaalvereniging voorlichtingsmateriaal - denk aan wobblers voor op de betaalautomaat en (raam)stickers - voor gebruik aan

de toonbank beschikbaar. Het MOB is regelmatig over de voortgang van het project geïnformeerd. Eind 2023 kon bij 98,5% van de betaalautomaten in ons land met Debit Mastercard en Visa Debit worden betaald. Verkooppunten waar dat toen nog niet kon, bevonden zich vooral in het MKB. Daar stonden nog relatief veel betaalterminals van een bepaald (verouderd) type die vervangen moesten worden. Acceptanten met zo'n terminal stellen die vervanging soms zo lang mogelijk uit. Verder was er een relatief gering aantal onbemande automaten in de parkeerbranche dat nog van nieuwe software voorzien moest worden om de vernieuwde pinpassen te kunnen accepteren. De Betaalvereniging monitort in 2024 de afrondende migratie-activiteiten en informeert het MOB daarover.

[Uitgifte aan betaalrekeninghouders gestart](#)

Vooraf buiten Europa kan op veel meer plekken met Debit Mastercard en Visa Debit worden betaald dan nu met Maestro en V PAY mogelijk is. Ook zijn Debit Mastercard en Visa Debit geschikt om borg te betalen voor bijvoorbeeld huurauto's of in hotels, maar ook om online aankopen mee af te rekenen. Deze zaken zijn met Maestro en V PAY niet mogelijk. Nu vrijwel alle betaalautomaten in ons land klaar zijn voor Debit Mastercard en Visa Debit, zijn enkele kleinere banken (Triodos, Knab en Van Lanschot Kempen) in het najaar van 2023 gestart met de uitgifte van deze debitcards. Een aantal neobanken (bunq, N26, OpenBank en Revolut) gaven al eerder deze debitcards uit. Door de uitgifte van de nieuwe passen kwamen er in november 2023 enkele acceptatieproblemen aan het licht. Die zijn door de Betaalvereniging, banken, kaartmerken en betaalautomaatleveranciers opgelost. Over circa 5 jaar zijn dan alle Nederlandse Maestro- en V PAY- betaaldpassen omgewisseld. In de tussentijd kan iedereen met een geldige V PAY- of Maestro-pas overal in Europa blijven betalen en geld opnemen. Een nieuwe betaalpas wordt automatisch verstrekt door de bank, de kaarthouder hoeft daar niets voor te doen.

Het MOB is zich er bewust van dat criminelen de overgang naar deze betaalmerken zullen aangrijpen om consumenten te proberen te misleiden door hen bijvoorbeeld te vragen om de te vervangen betaalpas zogenaamd aan de bank op te sturen of te overhandigen aan een (nep)bankmedewerker. De NVB en de banken waarschuwen consumenten voor deze "pas-opstuur-fraude", onder meer via gezamenlijke publiekscampagnes.

3.3 Overstappen van betaalrekening

De Overstapservice is een dienst van de gezamenlijke banken en Betaalvereniging. Consumenten en ondernemers kunnen daar gebruik van maken als zij hun betalingsverkeer willen omzetten naar een nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. De dienst maakt de overstap eenvoudiger en zorgt ervoor dat betalingen en overboekingen soepel blijven verlopen. Ten opzichte van 2022 is in 2023 het aantal gebruikers van deze dienst iets gedaald naar 44 duizend (in 2022: 45 duizend). Tussen de 10 en 15% van de Overstapservice-gebruikers zijn zakelijke partijen. De Betaalvereniging en de banken zijn eind 2023 gestart met een (continu) evaluatieonderzoek onder gebruikers van de Overstapservice. Dit om de waardering van de service en het effect van de doorgevoerde verbeteringen te onderzoeken, maar ook of de Overstapservice verdere verbetering verdient, en zo ja hoe. De onderzoeksresultaten worden in 2024 in het MOB besproken.

3.4 Aanpak van IBAN-discriminatie

Als een bedrijf of andere instantie weigert om een betaalrekeningnummer (IBAN) te accepteren omdat deze afkomstig is uit een andere EU/EER-lidstaat, dan kan er sprake zijn van IBAN-discriminatie. Zoals bijvoorbeeld wanneer een Nederlands bedrijf enkel wil incasseren van Nederlandse betaalrekeningen en niet van in andere lidstaten uitgegeven betaalrekeningen (met een andere 2-letterige landcode dan "NL" op de eerste twee posities van het IBAN). IBAN-discriminatie is op grond van de

Europese [SEPA-verordening](#) verboden omdat dit het goede functioneren van de [Single Euro Payments Area \(SEPA\)](#) ondermijnt.

De nationaal bevoegde autoriteiten moeten het verbod op IBAN-discriminatie handhaven. DNB is in ons land bevoegd om overtreders een last onder dwangsom of boete op te leggen. Wetsovertreders krijgen een waarschuwing en drie maanden de tijd om klachten over IBAN-discriminatie te verhelpen, alvorens het sanctietraject wordt ingezet. Klachten over IBAN-discriminatie kunnen via een [webformulier](#) bij DNB worden ingediend. In 2023 behandelde DNB 177 klachten over mogelijke IBAN-discriminatie (in 2022: 159 klachten). DNB onderzoekt bij elke klacht of deze onder het IBAN-discriminatieverbod valt. Spaarrekeningen en creditcards vallen er bijvoorbeeld buiten. Over het algemeen is er de laatste jaren bij circa 30 procent van de ontvangen klachten werkelijk sprake van IBAN-discriminatie.



3.5 Gebruik van debit- en creditcard als OV- vervoersbewijs

Sinds juni 2023 is het in Nederland mogelijk om bij alle OV-bedrijven in te checken met een betaalpas (debitcard) of creditkaart ("OVpay"). Hiermee is Nederland het eerste land ter wereld waar dit in het hele land mogelijk is. De mogelijkheid om met een betaalpas of creditkaart – ook als die in digitale vorm in een wallet app op de smartphone staat – te reizen werd in 2021 geïntroduceerd in de stadsbussen in Lelystad. Sindsdien is deze manier van reizen in steeds meer regio's ingevoerd. Het MOB heeft zich meermaals over de voortgang laten informeren. De prijs voor de reis met een betaalpas of creditkaart komt overeen met reizen met een OV-chipkaart zonder korting (vol tarief in de tweede klas) of abonnement. Sinds september 2023 biedt Amsterdam de mogelijkheid om ook een

kortingsproduct van het GVB voor frequente reizigers aan een betaalpas of creditkaart te koppelen. Andere vervoerders zullen het voorbeeld van het GVB spoedig volgen. Later in 2024 wordt dat ook mogelijk voor leeftijds-korting. In 2023 checkten al drie van de tien reizigers die tegen het basistarief reisden in en uit met een betaalpas, creditkaart, telefoon of smartwatch.

4 Veilig en betrouwbaar betalingsverkeer

Veilig en betrouwbaar kunnen betalen is noodzakelijk voor behoud van publiek vertrouwen in het betalingsverkeer. Dit vertrouwen kan onder druk komen te staan door toenemende fraude in het betalingsverkeer of wanneer door storingen de betrouwbaarheid in het geding komt.

4.1 Fraude in elektronisch betalingsverkeer	20
4.2 Valse eurobiljetten	22
4.3 Plofkraken	22
4.4 Beschikbaarheid pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL	23

4.1 Fraude in elektronisch betalingsverkeer

Bij fraude in het elektronisch betalingsverkeer wordt onderscheid gemaakt tussen fraude in de bankomgeving en fraude in de klantomgeving. De laatste jaren vindt de fraude steeds vaker plaats in de klantomgeving. Daarbij proberen criminelen het vertrouwen van het slachtoffer te winnen zodat laatstgenoemde onbewust of onder valse voorwaarden zélf opdracht geeft tot het uitvoeren van een betaling. Daarvoor maakt de crimineel gebruik van social engineering. Bij fraude in de bankomgeving krijgt de crimineel, door bijvoorbeeld phishing, toegang tot de online bankieromgeving van het slachtoffer inclusief diens autorisatiecodes. Vervolgens is het de crimineel die opdracht geeft tot de frauduleuze transactie(s). Andere bekende voorbeelden van fraude in de bankomgeving zijn fraude met gestolen betaalpassen en met creditcardgegevens (waaronder Card-Not-Present (CNP)-fraude).

De daling van de schade door fraude in de bankomgeving door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en CNP-fraude zette zich voort van 9,9 miljoen euro in 2022 naar 7,7 miljoen in 2023. Omdat de veiligheidsmaatregelen van de banken – waaronder fraudedetectie en het snel uit de lucht halen van frauduleuze websites – om de online bankieromgeving te beschermen effectief zijn, lukt het fraudeurs steeds minder goed om betalingen te doen met de verworven phishing-gegevens. Zo daalde de geleden schade door phishing naar inlogcodes met ruim 80% tot ruim onder de een miljoen euro. Phishing blijft echter een serieus probleem, omdat criminelen de daarmee buitgemaakte gegevens vandaag de dag vooral inzetten om vertrouwen te wekken bij potentiële slachtoffers om vervolgens fraude in de klantomgeving te kunnen plegen.

Dankzij de onder de herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) verplichte invoering van sterke klantauthenticatie – ook wel “tweestapsverificatie” of, in het Engels, “strong customer authentication” (SCA) – bij online kaartbetalingen was de verwachting dat de CNP-fraudeschade met creditcardgegevens vanaf 2022 ook in ons land zou dalen. Dat bleek echter

niet het geval. Criminelen blijken de binnen de EU/EER verplichte SCA te ontwijken door bij webwinkels buiten de EU/EER met buitgemaakte CNP-gegevens hun frauduleuze aankopen te doen. De fraudeur heeft zijn werkwijze daarmee aan de situatie aangepast. Het gemiddelde daardoor geleden schadebedrag is met 72 euro (in 2022: 88 euro) relatief laag.

Bekende fraudevormen in de klantomgeving zijn bankhelpdeskfraude, marktplaatsoplichting, factuurfraude en hulpvraagoplichting (ook wel “WhatsApp-fraude” of “vriend-in-nood-fraude”). In 2023 daalde de schade door bankhelpdeskfraude met 45% naar 28,2 miljoen euro (in 2022: 50,9 miljoen). Vóór 2020 was er nog amper sprake van deze fraudevorm (zie figuur 1 op de volgende pagina). De gemiddelde schade per slachtoffer lag in 2023 op 2.855 euro (in 2022: 4.150 euro). De daling van de schade door bankhelpdeskfraude is te verklaren door de door banken genomen technische maatregelen, zoals het verlagen van de standaard daglimiet voor online overboekingen en het doorvoeren van een wachttijd (“tijdslot”) van vier uur bij het door klant verhogen van die limiet. Het aantal slachtoffers van bankhelpdeskfraude daalde met 20%. Dat kan mede worden toegeschreven aan het effect van de voorlichtingscampagnes over – en de vele media-aandacht voor – dergelijke vormen van online fraude, maar ook aan de inzet van politie en het Openbaar Ministerie. In 2023 berichtten de media met enige regelmaat over daders die waren opgepakt en veroordeeld tot relatief hoge straffen.

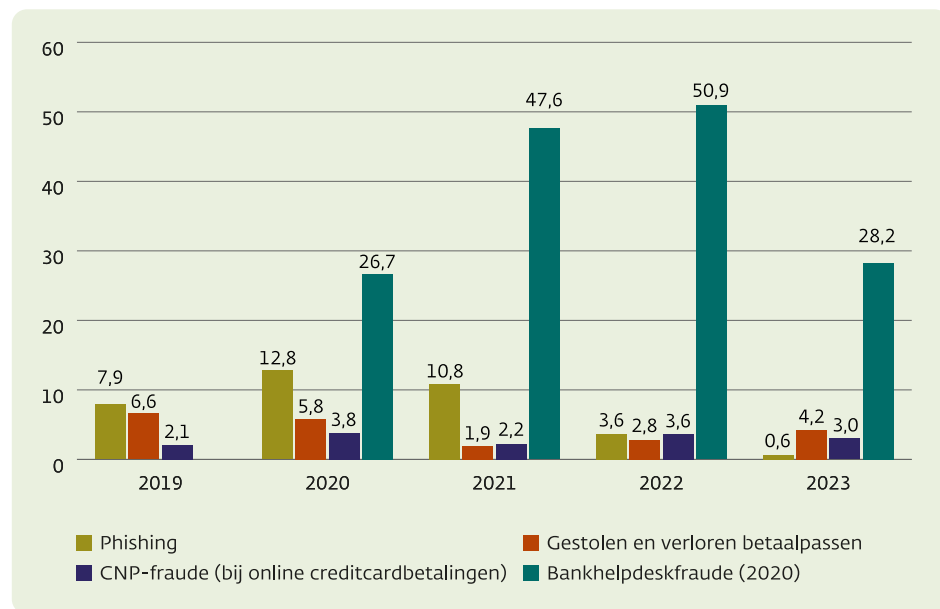


Ook in 2023 hebben de banken – via gerichte publieksvoorlichting en in direct contact met hun klanten – geprobeerd consumenten en ondernemers weerbaarder te maken tegen actuele fraudevormen in het

betalingenverkeer. De huidige NVB-campagne “Frauderen, zo werkt het!” legt uit hoe je fraude kunt herkennen en voorkomen. Ook de MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen dragen hun steentje bij, onder meer door hun achterban in nieuwsberichten en artikelen te verwijzen naar [Veiligbankieren.nl](https://www.veiligbankieren.nl), het online voorlichtingsplatform van de banken over fraude en veiligheid.

Figuur 1 Fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen, CNP-fraude en bankhelpdeskfraude

2019-2023, in miljoen euro



bron: NVB.

Het fraude-zwaartepunt in het elektronische betalingsverkeer is de laatste jaren verschoven van de bankomgeving naar de klantomgeving. Dat heeft meerdere oorzaken. Zo speelt ons leven zich steeds meer online af waar fraudeurs op inspelen. Valse berichten en valse websites zijn vaak nauwelijks meer van echte te onderscheiden. Met een schat aan

persoonsgegevens afkomstig uit datalekken, buitgemaakt via phishing of simpelweg na te lezen op online marktplaatsen en sociale media, kunnen criminelen hun slachtoffers bedriegen. Ook spelen fraudeurs daarbij handig in op actualiteiten. Daarnaast zijn de benodigde software en hulpmiddelen voor phishing en spoofing relatief simpel en goedkoop online aan te schaffen en steeds makkelijker in het gebruik. Criminelen kunnen zich dankzij steeds geavanceerdere kunstmatige intelligentie-technieken nog makkelijker voordoen als iemand anders, bijvoorbeeld via [deepfakes](#) of door iemands stem na te bootsen. Voorlichting aan consumenten en ondernemers zal hier tijdig op in moeten spelen.

In 2020 besloten de banken om de door consumenten geleden schade door bankhelpdeskfraude uit coulance te vergoeden. Het MOB steunt dit [coulancebeleid](#). Banken vergoeden de schade als er aantoonbaar en overtuigend misbruik is gemaakt van de naam en/of het telefoonnummer van de bank. Het slachtoffer moet aangifte hebben gedaan bij de politie en een kopie van het proces-verbaal aan de bank verstrekken. Daarnaast wordt de klant slechts eenmaal voor deze fraudevorm vergoed. In 2023 hebben de banken 69% van deze door hun particuliere klanten geleden schade vergoed. Dat percentage is beduidend lager dan in 2022 (89%), omdat in 2023 relatief meer schadegevallen buiten het genoemde coulancebeleid vielen, bijvoorbeeld wanneer het een zakelijke betaalrekeninghouder betrof, wanneer er sprake was van herhaald slachtofferschap of wanneer de crimineel zich had voorgedaan als iemand van een andere organisatie dan van de bank van het slachtoffer. De Europese Commissie wil het door banken aan consumenten vergoeden van schade door bankhelpdeskfraude met de in juni 2023 voorgestelde Payment Services Regulation (zie paragraaf 5.3) verplicht stellen.

Online oplichtingspraktijken, zoals bankhelpdeskfraude en hulpvraag-oplichting, vormen een breed maatschappelijk probleem. Daartegen kan vooral tezamen, mét alle betrokken publieke en private partijen, een vuist worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de door de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector en internet-

bedrijven gevoerde integrale aanpak online fraude. Met die aanpak bundelen de betrokken partijen gezamenlijk hun krachten, verstevigen zij hun onderlinge informatiepositie, verhogen zij hun kennisniveau, en weten en doen zij wat werkt om sneller, flexibeler en effectiever op te treden tegen online fraude om het aantal slachtoffers te verminderen. Het bijbehorende Actieplan laat zien welke acties er – onder regie van het ministerie van Justitie en Veiligheid – worden uitgevoerd. Daarbij wordt de focus gelegd op de vijf grote fraudevormen: aan- en verkoopfraude, phishing met betaalgegevens, vriend-in-nood fraude (hulpvraagfraude), (bank)helpdeskfraude en identiteitsfraude. Het MOB onderzoekt hoe het deze integrale aanpak verder kan ondersteunen.

4.2 Valse eurobiljetten

In 2023 zijn er in Nederland 17.400 valse eurobiljetten uit circulatie gehaald; een historisch laag aantal dat meer dan de helft (54%) onder het niveau van 2022 ligt (zie tabel 2). Het 50 eurobiljet is in Nederland nog steeds het meest aangetroffen vervalste biljet. De piek in 2022 van het aantal aangetroffen valse eurobiljetten kwam vooral door een beperkt aantal oplichtingszaken met valse 50 - en 100 eurobiljetten van zeer lage kwaliteit. Andere verklaringen voor de trendmatige afname van valse biljetten in Nederland zijn het afnemend gebruik van contant geld, oplettende winkeliers die biljetten controleren op echtheid en aandacht vanuit politie en justitie bij het bestrijden van deze vorm van criminaliteit. Wereldwijd zijn er 467 duizend valse eurobiljetten aangetroffen. Vergeleken met de 30 miljard echte eurobiljetten in omloop is de kans op het aantreffen van een vals biljet klein.



Eurobiljetten zijn met behulp van echtheidskenmerken als watermerk en hologram goed beschermd tegen vervalsingen. Deze zijn eenvoudig handmatig te controleren met behulp van de kijk-voel-kantel methode. Ook kan de check-je-biljet-app van DNB worden gebruikt. De app scant het biljet en controleert de echtheid. Daarnaast maken winkeliers steeds vaker gebruik van detectieapparaten die door de ECB zijn gecertificeerd. Een goede controle zorgt voor een snelle opsporing van verdachte biljetten. Hierdoor kan voorkomen worden dat criminelen vrijuit met valse biljetten kunnen betalen en de ontvangende partijen blijven zitten met de financiële schade.

Tabel 2 Jaarlijks aangetroffen valse eurobiljetten

2019-2023, aantal

	2019	2020	2021	2022	2023
Nederland	38.900	25.500	26.000	38.200	17.400
Wereldwijd	559.000	460.000	347.000	376.000	467.000

bron: DNB en de ECB

4.3 Plofkraak

Het aantal plofkraak op geldautomaten is in 2023 verder gedaald naar 8 stuks (in 2022: 13). In 2019 waren dat er nog 95. Daarmee blijken de tegenmaatregelen die de banken en publieke autoriteiten de afgelopen jaren hebben ingezet – zoals een nieuwe ontwaardingsmethode, verplaatsing en nachtsluiting van automaten – effectief. Een gevolg is wel dat Nederlandse plofkraak hun activiteiten met name naar Duitsland hebben verplaatst. Daar wordt nog relatief vaak met contant geld betaald en er zijn ook meer regionale banken, met automaten die minder goed beveiligd zijn dan in Nederland.

4.4 Beschikbaarheid pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL

Afbeelding 2 Lange rij bij de geldautomaat in een winkelcentrum tijdens de pinstoring op 3 augustus 2023

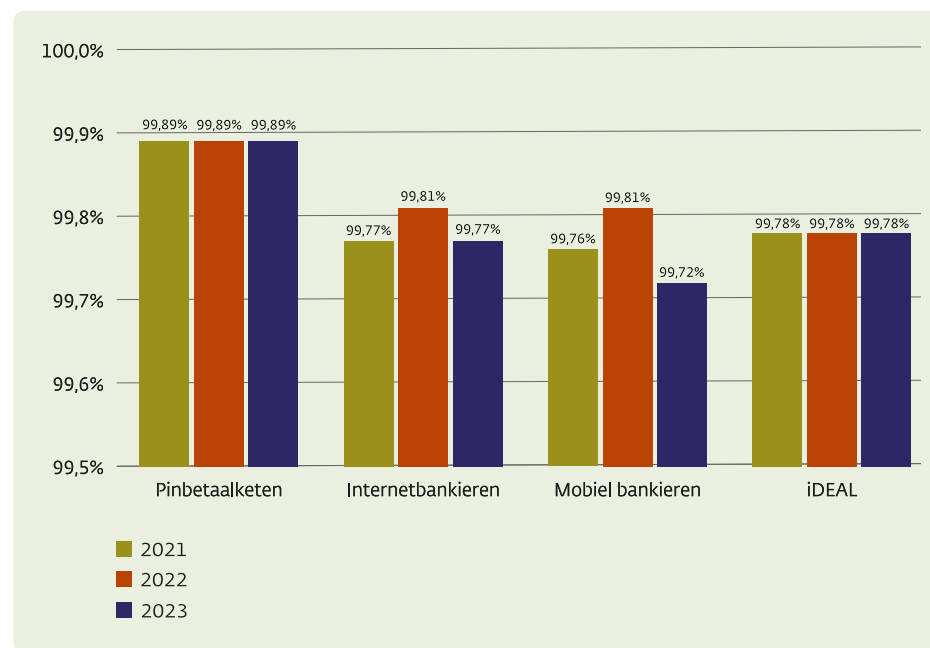


In 2023 was de beschikbaarheid van pinnen onveranderd hoog (99,89%) en die van internetbankieren en mobiele bank apps iets lager dan in 2022 (zie figuur 2). De beschikbaarheid van iDEAL voldeed in 2023 niet in alle gevallen aan de wettelijke beschikbaarheidsnormen van 99,88% tijdens het hoge-vraagtijdvak ("primetime"), gemeten op kwartaalbasis, en van 98,5% daarbuiten. Verstoringen zijn nooit uit te sluiten; zo kwam het in 2023 twee

keer voor dat de klanten van een Nederlandse grootbank door een storing urenlang niet konden online bankieren en met iDEAL betalen. Daarnaast werd een aanzienlijk deel van winkelkassa's verspreid door het land in mei en augustus 2023 getroffen door een pinstoring die in sommige gevallen twee uur aanhield.

Figuur 2 Beschikbaarheid pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL (primetime)

2020-2023, in procenten



bron: Betaalvereniging Nederland en Currence iDEAL

5 Europese ontwikkelingen

De regels voor het Nederlandse betalingsverkeer zijn grotendeels vastgelegd in Europese wetgeving, in Europese functionele en technische standaarden en in afsprakenstelsels ('schemes') van de verschillende Europese betaalinstrumenten. Ook in 2023 besprak het MOB in die Europese context tal van ontwikkelingen.

5.1 Digitale euro	25
5.2 Instant payments en daarop gebaseerde betaaloplossingen	25
5.3 Herziene richtlijn en verordening betaaldiensten (PSD3 en PSR)	27
5.4 Van 'open banking' naar 'open finance'	28
5.5 Toepassing nieuwe versie van ISO 20022 voor SEPA-betalingen	29

5.1 Digitale euro

De digitale euro is een elektronische vorm van de munten en biljetten in onze portemonnee, het publieke geld. Als aanvulling op bestaande mogelijkheden van betalen, kan een digitale euro ervoor zorgen dat iedereen in het eurogebied toegang houdt tot een simpel, breed geaccepteerd, veilig en betrouwbaar publiek betaalmiddel naast contant geld en private betaalmiddelen. DNB informeert en consulteert het MOB over de voorbereidingen van de digitale euro.



De Taskforce Digitale Euro van het MOB liet zich medio 2023 informeren over het door de ECB gepubliceerde ontwerp-op-hoofdpijnen van de digitale euro. Op 28 juni 2023 publiceerde de Europese Commissie twee verordeningen om de belangrijkste aspecten van de digitale euro een rechtsgrondslag te geven. In het MOB zijn die wetsvoorstellen besproken, tezamen met het BNC-fiche dat het mandaat van het Nederlandse kabinet weergeeft voor de Raadsonderhandelingen in Brussel.

In oktober 2023 maakte het Eurosysteem (de ECB en de nationale centrale banken van de lidstaten die de euro als munt hebben) bekend te starten met de volgende fase van het digitale euro-project: de voorbereidingsfase. De tweejarige onderzoeksfase naar het ontwerp en de distributie van een digitale euro is voltooid. In de voorbereidingsfase werkt het Eurosysteem aan het opstellen van het scheme rulebook met daarin de regels, standaarden en procedures voor de digitale euro. Ook vindt de inventarisatie en selectie van aanbieders plaats die een technisch platform en de benodigde

infrastructuur kunnen bouwen. Deze fase effent alvast de weg mocht de Europese politiek besluiten dat een digitale euro wenselijk is.

Het is belangrijk dat er voor een mogelijke invoering van de digitale euro voldoende maatschappelijk draagvlak is. Daarom informeert en consulteert de ECB periodiek de Euro Retail Payments Board (ERPB; het “Europese MOB”) over de voortgang en genomen besluiten. De meeste leden van het MOB worden via hun Europese zusterorganisaties vertegenwoordigd in de ERPB. In de Taskforce Digitale Euro bespreekt het MOB de aandachtspunten van de digitale euro voor de Nederlandse markt. Het MOB kan nog niet goed inschatten of een eventuele digitale euro voldoende maatschappelijke meerwaarde voor het Nederlandse betalingsverkeer kan bieden. Zo heeft het MOB vragen over de kosten van invoering en bij welke partijen die terechtkomen, over de distributie en hoe het zit met de toegankelijkheid van de digitale euro voor mensen in kwetsbare posities. Mocht de digitale euro er komen, dan ziet het MOB graag dat deze op zoveel mogelijk plekken geaccepteerd wordt. DNB zal – ook in MOB-verband – de interactie en kennisdeling intensiveren, mocht het besluit om tot invoering van de digitale euro over te gaan dichterbij komen.

5.2 Instant payments en daarop gebaseerde betaaloplossingen

Overeenstemming over instant payments-verordening

Sinds 2019 worden in Nederland overschrijvingen via internetbankieren en mobiele bank apps standaard als instant payments (zie paragraaf “Giraal betalen” in bijlage 1) uitgevoerd. Het instant payments-gebruik in Europa stijgt gestaag; in 2023 bedroeg het percentage instant payments op het totaal van alle overschrijvingen (instant en niet instant) in euro ruim 15%. De Raad en het Europees Parlement bereikten op 7 november 2023 een politiek akkoord over de instant payments-verordening die een jaar eerder door de Europese Commissie was voorgesteld. De definitieve wettekst is op 19 maart 2024 gepubliceerd en trad 20 dagen later, op 9 april, in werking.

De verordening maakt instant payments in euro's toegankelijk voor alle burgers, ondernemingen en instellingen in de EU/EER en zal de doorvoering en het gebruik ervan fors versnellen.

Onder de verordening worden betaaldienstaanbieders in de EU/EER die zowel binnen als buiten de eurozone traditionele SEPA-overschrijvingen in euro aanbieden, verplicht om ook instant payments aan te bieden. Voor de invoering zijn strikte termijnen gesteld. De tarieven voor instant payments mogen niet hoger zijn dan die voor traditionele SEPA-overschrijvingen. Daarnaast moeten betaaldienstaanbieders hun klanten kosteloos een dienst voor IBAN-naamverificatie aanbieden, zowel voor instant payments als voor traditionele SEPA-overschrijvingen. De IBAN-naamverificatie houdt in dat consumenten door hun betaaldienstaanbieder gewaarschuwd worden bij eventuele afwijkingen tussen de door hen ingevulde IBAN en de naam van de ontvanger. Dat moet leiden tot meer zekerheid dat transactiegegevens kloppen en fraude en foutieve overboekingen voorkomen. De IBAN-naamverificatie is vergelijkbaar met de IBAN-Naam Check die de meeste banken in ons land sinds 2017 aanbieden. Ook moeten aanbieders van instant payments in euro een geharmoniseerde sanctiescreeningsprocedure volgen, gebaseerd op tenminste dagelijkse toetsing van hun eigen klanten aan EU-sanctielijsten.

De instant payments-verordening maakt het daarnaast voor niet-bancaire betaaldienstaanbieders onder voorwaarden mogelijk om directe toegang te krijgen tot onder de finaliteitsrichtlijn (Settlement Finality Directive, SFD) gereguleerde betaalsystemen, zoals T2 en TIPS van het Eurosysteem, ten behoeve van de verwerking van instant payments.

Voor de banken in ons land lijkt de impact van de verordening relatief beperkt. Dat geldt zeker ten opzichte van de banken in de EU/EER die – in tegenstelling tot de banken in Nederland – instant payments (nog) niet, of als een premium dienst (met dito tarieven) naast traditionele SEPA-overschrijvingen aanbieden en/of nog geen IBAN-naamverificatie hebben ingevoerd. Nederlandse betaalrekeninghouders zullen weinig verschil

merken bij binnenlandse overschrijvingen, aangezien instant payments in ons land al de norm zijn. Overschrijvingen naar andere Europese landen zullen straks echter ook veel vaker 'instant' zijn.

De ERPB heeft de European Payments Council (EPC) gevraagd om een Europese standaard voor de onder de instant payments-verordening verplicht aan te bieden IBAN-naamverificatie te ontwikkelen, die ook voor binnen de EU/EER grensoverschrijdende instant payments moet werken. Daarom ontwikkelt de EPC het Verification Of Payee (VOP)-afsprakenstelsel ("scheme").

Behoeft aan pan-Europese op instant payments-gebaseerde betaaloplossing

In het eurogebied moet een pan-Europese betaaloplossing komen die zowel aan de fysieke als online kassa gebruikt kan worden en gebaseerd is op instant payments. Dat is het streven van de Europese Commissie (zie de 'Retail payments strategy for the EU' uit 2020) en het Eurosysteem (zie de eind 2023 herziene 'Eurosystem retail payments strategy'). Doel van zo'n alomvattende Europese betaaloplossing is om de afhankelijkheid te verminderen van de Amerikaanse kaartschemes Mastercard en Visa en niet-Europese bigtechs die ook betaaldiensten willen aanbieden. Instant payments worden momenteel vooral gebruikt voor instant overschrijvingen en nog maar beperkt voor betalingen bij fysieke en online verkooppunten. In dat kader werkte de EPC op verzoek van de ERPB een standaard voor QR-codes uit waarmee instant payments via de smartphone aan de fysieke of online kassa opgestart kunnen worden. De EPC wilde deze standaard verheffen tot een wereldwijde ISO-norm, maar dat is niet gelukt. De EPC zet er nu op in om er via het European Committee for Standardization (CEN) een Europese norm van te maken. Intussen werkt de EPC verder aan vergelijkbare standaarden voor Near-Field Communication (NFC) en Bluetooth Low Energy (BLE).

Daarnaast heeft de EPC enkele jaren terug, ook op verzoek van de ERPB, het SEPA Request-to-Pay (SRTP)-scheme ontwikkeld. Daarmee kunnen zowel

consumenten als zakelijke partijen elkaar digitale betaalverzoeken sturen. Eind 2023 waren er drie partijen tot het SRTP-scheme toegetreden. Tot succesvolle op SRTP-gebaseerde Europese betaalverzoektoepassingen heeft dat (nog) niet geleid, ondanks veelbelovende toepassingsmogelijkheden.

Overname van iDEAL door European Payments Initiative



Op 25 april 2023 kondigde het 'European Payments Initiative' (EPI) zijn geplande overnames van het Nederlandse Currence iDEAL B.V. en de Luxemburgse technologieleverancier Payconiq International aan. Ook stapten ABN AMRO en Rabobank, naast ING, als aandeelhouders in EPI. Na het doorlopen van de benodigde wettelijke goedkeuringsprocessen werd de overname eind oktober gerealiseerd. Het MOB beschouwt EPI als een belangrijke stap naar een alomvattende op instant payments-gebaseerde pan-Europese betaaloplossing. EPI is in 2020 opgericht als antwoord van verschillende banken en betaalverwerkers uit de eurozone op de wens van de Europese Commissie en de ECB om de Europese soevereiniteit over het EU-retailbetalingsverkeer te versterken. Het marktinitiatief krijgt daarom de steun van de Europese Commissie de ECB en, in Nederland, van DNB en het [kabinet](#).

De beoogde betaaloplossing van EPI omvat een digitale wallet ('Wero') en een op instant payments gebaseerde account-to-account betaaloplossing. Wero wordt in het online bankieren van de deelnemende banken geïntegreerd, maar zal ook als zelfstandige mobiele app bestaan. EPI wil Wero medio 2024 in België, Frankrijk en Duitsland introduceren, gevolgd door Nederland. Daarna streeft EPI uitbreiding na naar andere Europese

landen. 'Wero' begint met het bieden van een P2P-betaaloplossing en wordt daarna uitgebreid voor betalen bij fysieke en online verkooppunten en het opnemen van geld bij geldautomaten. De migratie van iDEAL naar Wero is gepland om in 2025 aan te vangen. Voor Wero ontwikkelt EPI een nieuw technisch platform, los van dat van het [vernieuwde](#) iDEAL. De uitrol van het nieuwe iDEAL – dat gebruik maakt van de technologie van Payconiq – gaat intussen gewoon door. Het MOB houdt in de gaten wat EPI, de introductie van Wero en de aanstaande migratie van iDEAL naar Wero voor de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer betekent.

5.3 Herziene richtlijn en verordening betaaldiensten (PSD3 en PSR)

De Europese Commissie publiceerde op 28 juni 2023 een voorstel voor een [herziene richtlijn betaaldiensten](#) (PSD3) en [verordening betaaldiensten](#) (Payment Services Regulation, PSR). Daarmee wil de Commissie het vertrouwen in het betalingsverkeer versterken, de concurrentiepositie van aanbieders van [betaalinitiatie-](#) en [rekeninginformatiediensten](#) verbeteren, meer Europese harmonisatie van toezicht en wetsimplementatie bewerkstelligen en de toegang tot betaalsystemen en betaalrekeningen voor niet-bancaire betaaldienstaanbieders verbeteren. De regels over vergunningverlening en toezicht op betaaldienstaanbieders zijn opgenomen in de richtlijn (PSD3) en de rechten en plichten voor betaaldienstaanbieders en -gebruikers in de verordening (PSR). Daarnaast wordt de bestaande herziene elektronischgeldrichtlijn (EMD2) in de PSR en PSD3 geïntegreerd. Het MOB heeft de wetsvoorstellen en de [Kabinetsbeoordeling](#) daarvan besproken.

Box 2 Toelichting PSR- en PD3-wetsvoorstel

Vooraf het PSR-voorstel bevat enkele opvallende wijzigingen ten opzichte van de PSD2. Zo stelt de Commissie in het wetsvoorstel dat de onder PSD2 verplichte invoering van sterke klantauthenticatie (SCA) gezorgd heeft voor veiligere online en mobiele betalingen, maar dat dit voor mensen in kwetsbare groepen soms ook tot drempels in gebruik leidt. Het PSR-voorstel bevat daarom de verplichting dat betaaldienstverleners ervoor zorgen dat consumenten die minder digitaalvaardig zijn of die geen smartphone hebben voldoende toegankelijke mogelijkheden krijgen om SCA toe te passen.

Ook is er in het PSR-voorstel veel aandacht voor het tegengaan van nieuwe vormen van (betaal)fraude. Zo was er in de EU/EEA de laatste jaren sprake van een forse stijging van fraude via social engineering, zoals bankhelpdeskfraude (zie paragraaf 4.1). Door dit type fraude vervaagt de grens tussen frauduleuze geautoriseerde en niet-geautoriseerde betalingen. Het PSR-voorstel beoogt consumenten die slachtoffer zijn van bankhelpdeskfraude, na melding bij hun betaaldienstverlener en aangifte bij de politie, het recht te geven op terugbetaling van het transactiebedrag door de betaaldienstverlener, tenzij er aan de zijde van de consument sprake is van grove nalatigheid. In de PSD2 waren verplichte terugbetalingen door betaaldienstverleners beperkt tot alleen niet-geautoriseerde transacties. Verder worden betaaldienstverleners onder het PSR-voorstel verplicht om hun klanten op frauderisico's te wijzen en voorlichting te geven over hoe zij fraude kunnen herkennen om te voorkomen dat zij slachtoffer worden.

Daarnaast worden in het PSR-voorstel enkele inconsistenties in de PSD2 met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) rechtgetrokken. Zo werd in de PSD2 met het geven van "uitdrukkelijke toestemming" iets anders bedoeld dan in de AVG. Ook ziet het PSR-voorstel toe op strengere eisen voor het ter beschikking stellen van betaalgegevens aan gereguleerde derde partijen, waarbij er in de regel

gebruik gemaakt moet worden van veilige API's. Daarnaast moeten banken en andere betaaldienstverleners verplicht online 'dashboards' aanbieden waarmee hun klanten inzicht krijgen in de gegeven toestemmingen voor het delen van hun betaalgegevens en deze toestemmingen kunnen beheren. Zo moeten klanten via het dashboard een eerder gegeven toestemming kunnen intrekken.

De Commissie stelt tot slot voor om het recht op toegang van niet-bancaire betaaldienstverleners tot een zakelijke betaalrekening te versterken. Dit om te voorkomen dat banken niet-bancaire betaaldienstverleners onnodig uitsluiten.

5.4 Van 'open banking' naar 'open finance'

De Europese Commissie ziet 'open finance' als een belangrijk onderdeel van de digitale transformatie van de financiële sector. Daarom publiceerde de Europese Commissie op 28 juni 2023 een voorstel voor een verordening dat een raamwerk biedt voor het delen van financiële klantdata (het 'Financial Data Access Framework' (FIDA)). Het doel is om een juridisch kader te creëren waarbinnen klanten hun (financiële) data gecontroleerd kunnen (laten) delen en innovatie gestimuleerd wordt, terwijl tegelijkertijd de privacy en bescherming van klanten worden gewaarborgd. Het MOB heeft het FIDA-voorstel, tezamen met de beoordeling daarvan door het Nederlandse kabinet, besproken.

De tendens naar 'open finance' en het FIDA-voorstel maken het werk van de EPC aan het "SEPA Payment Account Access (SPAA) scheme" des te relevanter. Het SPAA-scheme stelt, bovenop dat wat de PSD2 (en straks PSR en PSD3) regelt, consumenten en bedrijven in staat om gebruik te maken van extra ("premium") diensten geleverd door rekeninginformatie- en/of betaaliniciëtiërdienstverleners, op basis van toegang tot – en gebruik van – klantdata aanwezig bij betaalrekeningaanbieders. Denk daarbij aan het initiëren van doorlopende variabele betalingen of toegang tot de

spaarrekening. Het SPAA-afsprakenstelsel moet meerwaarde bieden voor alle betrokken partijen; consumenten, klantdata-leverende betaalrekeningaanbieders en gereguleerde derde partijen die op basis van die klantdata hun rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten leveren. Sinds eind 2023 kunnen partijen zich bij de EPC aanmelden voor toetreding tot het SPAA-scheme. Begin maart 2024 waren er drie partijen bij het SPAA-scheme aangesloten.

5.5 Toepassing nieuwe versie van ISO 20022 voor SEPA-betalingen

Voor de uitwisseling van girale SEPA-betalingen (Europese overschrijvingen en incasso's) tussen betaaldienstaanbieders is er de berichtenstandaard ISO 20022. Een nieuwe versie van die standaard zou samen met wijzigingen in de SEPA Rulebooks van de EPC – met daarin de regels, standaarden en procedures voor de SEPA-betaalinstrumenten – op 19 november 2023 worden ingevoerd. Betaaldienstaanbieders en betaalprocessors binnen SEPA moesten daarbij gelijktijdig overgaan naar de nieuwe (2019) versie. Medio september werd duidelijk dat een aantal partijen de voorbereidingen niet tijdig verantwoord kon afronden. De oorzaak lag bij opgetreden operationele vertragingen en behoefte aan extra tijd om te testen. Een mislukte migratie zou tot aanzienlijke verstoringen in het nationale en grensoverschrijdende SEPA-betalingsverkeer kunnen leiden. De EPC besloot daarom om de invoeringsdatum uit te stellen naar 17 maart 2024. Daarbij verzocht de EPC aan alle deelnemers van de SEPA-betaalschema's om hun klanten te informeren over de implicaties van de nieuwe migratiedatum. De klanten op wie dit impact kon hebben, zijn zakelijke klanten die bulkbestanden met overschrijvings- of incasso-opdrachten bij hun bank (of de door de bank gecontracteerde betaalprocessor) aanleveren. Op 17 maart 2024 vond de uitgestelde migratie alsnog succesvol plaats. Bij de voorbereiding van de migratie in ons land vervulde de Betaalvereniging een coördinerende rol.

6 Speerpunten 2023

De speerpunten van het MOB in 2024 zijn

1. het verbeteren van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer,
2. het voorkomen van fraude – en dan met name oplichting – in het betalingsverkeer, en
3. het bijdragen aan het betalingsverkeer van de toekomst.

6.1 Verbeteren toegankelijkheid betalingsverkeer 31

6.2 Voorkomen van fraude – met name oplichting – in betalingsverkeer 31

6.3 Bijdragen aan betalingsverkeer van de toekomst 31

6.1 Verbeteren toegankelijkheid betalingsverkeer

Dit speerpunt wordt opgedeeld in de onderstaande drie onderwerpen.

Borgen dat contant geld als betaalmiddel goed blijft functioneren

Het MOB hecht aan de maatschappelijke functies van contant geld. Daarom monitort het MOB de naleving van het Convenant Contant Geld (zie paragraaf 1.2), totdat het begin 2024 door de minister van Financiën voorgelegde wetsvoorstel “chartaal betalingsverkeer” het Convenant naar verwachting begin 2026 overbodig zal maken (zie paragraaf 1.3). De waardering van ondernemers voor chartale betaaldiensten staat al enige tijd onder druk (zie paragraaf 1.4). In 2024 laat het MOB een nadere analyse uitvoeren naar de precieze oorzaken daarvan, alsmede naar mogelijke kwetsbaarheden in de contant geld-keten. Ook meet het MOB in 2024 via de Bereikbaarheidsmonitor opnieuw de toegankelijkheid van het retailbetalingsverkeer voor consumenten en ondernemers en zal het de resultaten daarvan bespreken.

Verbeteren toegankelijkheid betaaldiensten voor mensen in kwetsbare posities

Het MOB waardeert de inspanningen van de gezamenlijk banken in het programma ‘[Toegankelijk Bankieren](#)’ (zie paragraaf 2.1). Tegelijkertijd stimuleert het MOB de banken om ook individueel verbeteringen te realiseren in de toegankelijkheid van hun bank- en betaaldiensten. Het MOB acht de combinatie van individuele en gezamenlijke activiteiten noodzakelijk om de gemaakte meerjarige resultaatsafspraken te halen. Medio 2024 wordt een eerste tussenmeting uitgevoerd, waarvan de resultaten in het MOB besproken worden.

Aanpakken van ongewenste neveneffecten van de-risking op toegang tot betaaldiensten

Ook in 2024 zet het MOB zich in om ongewenste neveneffecten van de-risking aan te pakken en daarmee de toegankelijkheid van zakelijke betaaldiensten te waarborgen. De banken en betrokken sectoren zetten

zich samen in voor een meer gerichte en meer risicogebaseerde anti-witwasaanpak (zie paragraaf 2.4). Zo heeft de NVB in 2023 uitgangspunten (in [NVB Standaarden](#)) gepubliceerd die de banken kunnen inzetten voor meer consistentie en risicorelevantie in het klantonderzoek. In 2024 volgen er meer Standaarden. Het MOB realiseert zich dat de banken tijd nodig hebben om de NVB Standaarden in hun beleid door te voeren en toe passen. Het MOB verwacht dat ondernemers in 2024 de positieve effecten ervan zullen merken en houdt de vinger aan de pols.

6.2 Voorkomen van fraude – met name oplichting – in betalingsverkeer

Het MOB constateert dat de fraude door bankhelpdeskfraude in 2023 dankzij verschillende maatregelen fors is gedaald, maar nog steeds aanzienlijk is (zie paragraaf 4.1). Dergelijke online fraude vormt nog steeds een breed maatschappelijk probleem. Hiertegen kan vooral samen met de betrokken publieke en private partijen een vuist worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de in dat kader publiek-private [integrale aanpak online fraude](#). Het MOB laat zich over de voortgang informeren en onderzoekt hoe het deze aanpak verder kan ondersteunen. Banken lichten hun klanten voor om hen weerbaarder te maken tegen fraude en oplichting in het betalingsverkeer, onder meer via gezamenlijke campagnes. Ook blijven de partijen in het MOB die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen hun achterban over actuele fraudevormen voorlichten.

6.3 Bijdragen aan betalingsverkeer van de toekomst

Het MOB vindt het belangrijk dat er voldoende maatschappelijk draagvlak is voor een eventuele invoering van een digitale euro (zie paragraaf 5.1). De Taskforce Digitale Euro van het MOB bespreekt de specifieke aandachtspunten voor de Nederlandse markt. DNB intensiveert – ook in MOB-verband – de interactie en kennisdeling, mocht het besluit om tot invoering over te gaan dichterbij komen.

Voorts beschouwt het MOB de voortgang van het 'European Payments Initiative' (EPI) als een belangrijk marktgedreven stap naar een alomvattende pan-Europese en op instant payments-gebaseerde betaaloplossing (zie paragraaf 5.2). Het MOB houdt in de gaten wat dit voor de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer betekent. Dat geldt ook voor de andere acties die door de Europese Commissie, ECB, ERPB en/of EPC in gang gezet zijn (en worden) ten behoeve van het Europese betalingsverkeer, vooral op het vlak van instant payments, de PSR/PSD3-wetsvoorstellen en de beweging van "open banking" naar "open finance" (zie paragraaf 5.2 tot en met 5.4). Het MOB brengt zijn gemeenschappelijke visie en standpunten hieromtrent over aan de minister van Financiën en/of relevante Europese gremia, maar laat de inbreng van zijn afzonderlijke leden over aan de individuele koepels en hun Europese zusterorganisaties.

Het MOB heeft in het najaar van 2023 een zelfevaluatie uitgevoerd. Hoewel het MOB in grote lijnen tevreden over het eigen functioneren is, blijken er een aantal verbeteringen mogelijk. Zo wil het MOB graag meer gelegenheid voor een meer toekomstgerichte gedachtewisseling over maatschappelijke vraagstukken in het betalingsverkeer, naast de huidige vooral reactieve focus op "het hier en nu". Ook zijn er verbeteringen mogelijk in de werkgroep- en taskforcestructuur van het MOB. Het MOB streeft ernaar om de uit de zelfevaluatie voortgevloeide aanbevelingen in 2024 door te voeren en bespreekt de voortgang.

Bijlage 1 Taakopdracht MOB

Doelstelling en mandaat

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

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- principeafspraken te maken over maatregelen op het terrein van efficiency, veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- open en vrij van gedachten te wisselen met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Eenmaal per jaar brengt het MOB een rapport uit aan de minister van Financiën, die dat vervolgens aanbiedt aan de Tweede Kamer. Verder informeert het MOB de minister gevraagd en ongevraagd over relevante onderwerpen. Enkele aansprekende resultaten van het MOB zijn na te lezen op de MOB-pagina op de DNB-website. Dat geldt ook voor de resultatenoverzichten van de MOB-vergaderingen en andere MOB-publicaties, waaronder onderzoeken, rapportages en visies.

Samenstelling en werkwijze

Het MOB is breed samengesteld uit instanties die aanbieders en gebruikers van betaaldiensten vertegenwoordigen. DNB zit het MOB voor en verzorgt het secretariaat. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen. Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken, de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid en de Werkgroep Veiligheid. Daarnaast waren er in 2023 drie taskforces onder het MOB actief, namelijk de Taskforce Contant Geld, de Taskforce Digitale Euro en de Taskforce De-risking.

Deelnemers

- De Nederlandsche Bank (DNB) (voorzitter en secretariaat)
- Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO)
- Betaalvereniging Nederland
- BOVAG/Vereniging Energie voor Mobiliteit en Industrie (VEMOBIN)/Belangenvereniging Tankstations (BETA)
- Consumentenbond
- Ieder(in)
- KBO-PCOB¹, Koepel Gepensioneerden, NOOM en Senioren Netwerk Nederland
- Koninklijke Horeca Nederland (KHN)
- MKB-Nederland
- Nationale Winkelraad (NWR)
- Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Oogvereniging
- Raad Nederlandse Detailhandel (RND) en Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL)
- Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie, waaronder Goede Doelen Nederland
- Thuiswinkel.org
- Verenigde Betaalinstellingen Nederland (VBIN)
- Verenigde Groot Incassanten (VGI)

Waarnemers

- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Ministerie van Financiën

¹ Eind 2023 hield KBO-PCOB op te bestaan. Sinds 1 januari 2024 gaan ANBO en PCOB verder onder de naam ANBO-PCOB. De KBO-bonden gaan zelfstandig verder.

Bijlage 2 Hoe er in 2023 in Nederland werd betaald

Om inzichtelijk te maken hoe er in ons land in 2023 werd betaald, wordt er in deze bijlage onderscheid gemaakt tussen betalen bij fysieke verkooppunten, betalen bij online verkooppunten en giraal betalen.

Betalen bij fysieke verkooppunten

Uit het Betalen aan de [Kassa-onderzoek 2023](#) van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat het aantal betalingen in ons land gedaan bij fysieke verkooppunten (in winkels en horeca, bij benzinstations, op de markt en bij dienstverleners als kappers en schoonheidsspecialisten) in 2023 steeg naar 7,0 miljard (in 2022: 6,6 miljard). Die betalingen hadden een gezamenlijke waarde van 171 miljard euro (in 2022: 165 miljard). In 2023 werd 79,7% van de kassabetalingen met de debitcard, ofwel betaalpas, afgerekend, 19,9% contant en 0,4% met de creditcard (2022: respectievelijk 79,7%, 19,9% en 0,5%). Zie ook figuur 3 op de volgende pagina.

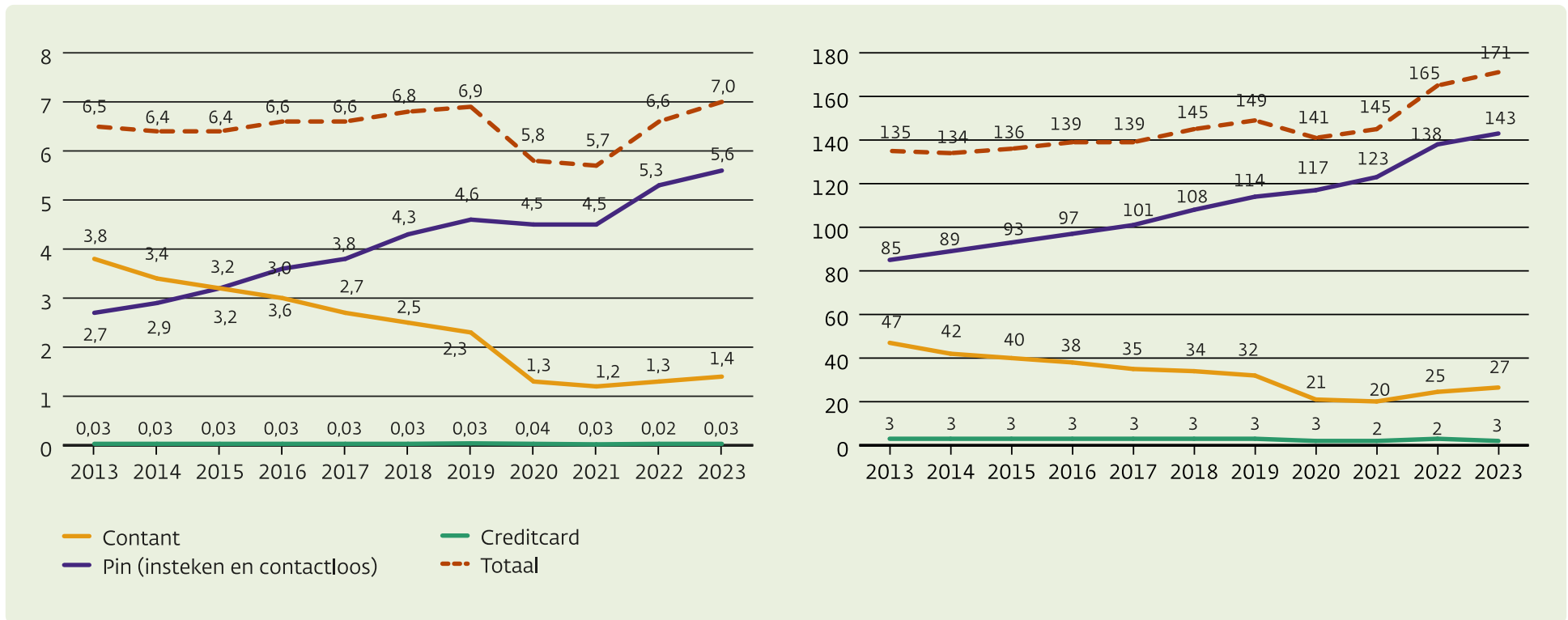
Het aantal pinbetalingen bereikte in 2023 een nieuw record met 5,6 miljard stuks die een gezamenlijke waarde van 143 miljard euro hadden (2022: 5,3 miljard respectievelijk 138 miljard). Het gemiddelde pinbedrag in 2023 was 25,42 euro (2021: 26,19 euro). In de laatste tien jaar is het aantal pinbetalingen ruimschoots verdubbeld. Contactloos betalen met de betaalpas, smartphone of smartwatch won ook dit jaar meer terrein. In 2023 was 90% van de pinbetalingen contactloos (in 2022: 88%). 36% van de contactloze

pinbetalingen werd in 2022 zónder fysieke (plastic) betaalpas gedaan, maar met smartphones en smartwatches (in 2022: 27%). Voor de consument levert contactloos betalen meer gebruiksgemak op en voor winkeliers een kortere afrekening (tijdwinst) aan de kassa. Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument het geld steeds vaker elektronisch terug op zijn betaalrekening, met behulp van Retourpinnen. Dat wordt vooral veel gebruikt in de detailhandel en wanneer er borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpintransacties steeg in 2023 naar ruim 19 miljoen (in 2022: 15 miljoen).

Ten opzichte van een jaar eerder bleef in 2023 het aandeel contante betalingen aan de kassa met 19,9% hetzelfde. Hoewel dat aandeel zich de afgelopen drie jaar heeft gestabiliseerd tot rond de 20%, is het aantal contante betalingen afgelopen 10 jaar met 63% afgenomen van 3,8 miljard (2013) naar 1,4 miljard (2023). De totale waarde ervan nam in diezelfde periode met 43% af van 47 naar 27 miljard euro. Uit [ECB-onderzoek](#) (2022) blijkt dat Nederlanders na de Finnen hun aankopen bij fysieke verkooppunten het minst vaak met contant geld betalen. Net als een jaar eerder liet eind 2023 4% van de winkels hun klanten via bordjes en stickers weten geen contante betalingen te aanvaarden ("pin-only"). In sommige sectoren, waaronder bioscopen, parkeren en apothekers, ligt dat percentage een stuk hoger (zie paragraaf 1.1).

Figuur 3 Totaal aantal en waarde van toonbankbetalingen

2013-2023, in miljarden



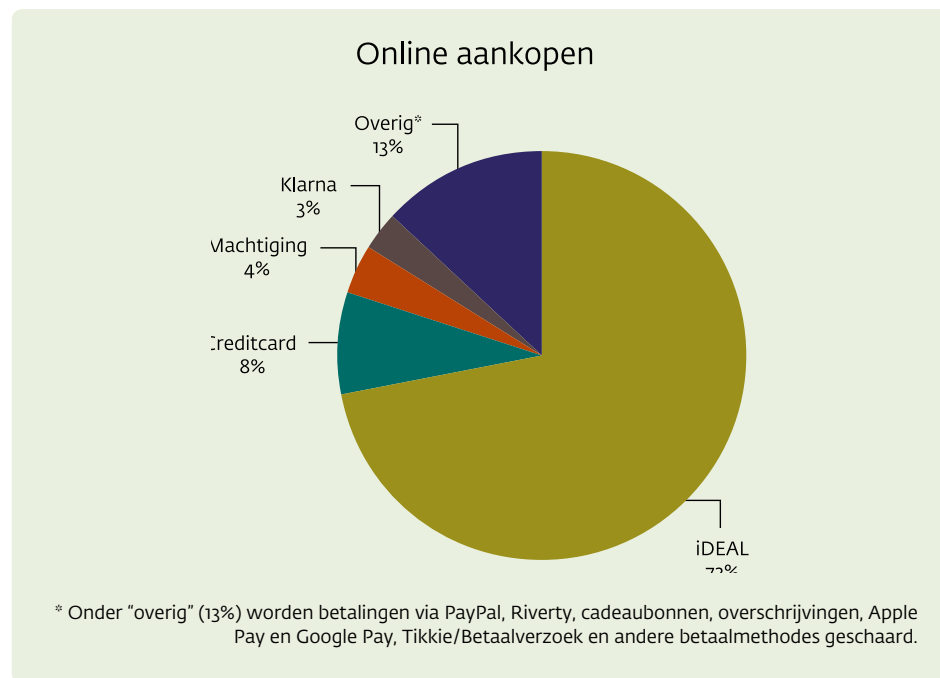
(bron: DNB/Betaalvereniging Nederland)

Betalen bij online verkooppunten

Het aandeel online op de totale aankopen bleef in 2023 ongeveer gelijk: 12% van alle aankopen worden online gedaan, goed voor 31% van de totale bestedingen. De Thuiswinkel Markt Monitor 2023 laat zien dat Nederlanders in 2023 365 miljoen online aankopen deden, een stijging van 1% ten opzichte van 2022. De online bestedingen in 2023 zijn met 3% gestegen naar 34,7 miljard euro. Het gemiddeld online besteed bedrag per aankoop kwam daarmee op circa 95 euro (in 2022: circa 96 euro). iDEAL versterkte haar positie als het meest gebruikte betaalmiddel voor online aankopen; in 2023 werd 72% van de online aankopen in ons land met iDEAL afgerekend (in 2022: 70%).

Figuur 4 Hoe werden online aankopen in Nederland afgerekend?

2023, in procenten van het aantal online betalingen



(bron: Thuiswinkel Markt Monitor 2023)

Consumenten kiezen er de laatste jaren steeds vaker voor om hun online aankopen achteraf, in plaats van vooraf, te betalen via "Buy Now, Pay Later" (BNPL). Steeds meer webwinkels bieden deze betaalmogelijkheid – waaronder die van Riverty, Klarna en Billink – aan hun klanten. Webwinkels geven hun klanten daarmee de mogelijkheid om – veelal rentevrij – de betaling tot een paar weken na levering uit te stellen of in drie of vier termijnen te betalen. Een schaduwkant van BNPL is dat het bij kan dragen aan de schuldenproblematiek van mensen die zich in een kwetsbare financiële situatie bevinden.

Consumenten betalen elkaar inmiddels vaker elektronisch dan contant, ook voor lagere bedragen. Dat komt vooral dankzij de populariteit van online bankieren, betaalapps en digitale betaalverzoekdiensten zoals Tikkie. Volgens het Betalen aan de Kassa-onderzoek 2023 rekenden consumenten in 2023 60% van hun 584 miljoen onderlinge betalingen elektronisch af (in 2022: 58% van 564 miljoen betalingen).

Giraal betalen

In ons land is circa twee derde van het aantal girale betalingen afkomstig uit door zakelijke partijen bij hun bank aangeleverde bulkbestanden met overschrijvingsopdrachten (voor bijvoorbeeld het uitbetalen van salarissen, sociale uitkeringen of toeslagen) en incasso-opdrachten. Circa een derde van de girale betalingen zijn enkelvoudige overboekingen, waarvan het overgrote merendeel via internetbankieren en mobiele bank apps gedaan wordt.

Sinds 2019 zijn instant payments in ons land de standaard voor enkelvoudige overboekingen via online bankieren. In 2023 werden er in Nederland 483 miljoen instant payments tussen banken – dat wil zeggen dat de betaler en ontvanger niet bij dezelfde bank hun betaalrekening aanhouden – verwerkt (in 2022: 445 miljoen). Dat is inclusief grensoverschrijdend verkeer. Meer dan 98% van de Nederlandse betaalrekeningen is geschikt voor het overboeken en ontvangen van instant payments. Steeds vaker verwerken de banken ook periodieke en

geagendeerde overschrijvingen en de door hun zakelijke klanten ingestuurde bulkbestanden met overschrijvings- en incasso-opdrachten als instant payments. Zie paragraaf 5.2 voor meer informatie over de doorvoering van instant payments in Europa.

Minder dan 1% van het totale aantal girale overschrijvingsopdrachten werd in 2023 via een ingevuld papieren overschrijvingsformulier bij de bank aangeleverd. De Acceptgiro hield per 1 juni 2023 op te bestaan vanwege het sterk teruggelopen gebruik (zie paragraaf 2.3).

Meer betalingsverkeerstatistieken

Meer Nederlandse en Europese betalingsverkeerstatistieken zijn te vinden op respectievelijk de [statistiekpagina](#) van de DNB-website en in de [ECB data portal](#).

Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

API	Application Programming Interface	NFC	Near-Field Communication
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming	OV	Openbaar Vervoer
BLE	Bluetooth Low Energy	PEP	Politically Exposed Person
CEN	European Committee for Standardization (Comité Européen de Normalisation)	PSD(2 en 3)	Payment Services Directive (2 en 3)
CNP	Card-Not-Present	PSR	Payment Services Regulation
CPI	Consumentenprijsindex (van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS))	QR-code	Quick Response-code
DNB	De Nederlandsche Bank	RTP	Request-to-Pay
EAA	European Accessibility Act	SCA	Strong Customer Authentication
ECB	Europese Centrale Bank	SCT Inst	SEPA Instant Credit Transfer
EER	Europese Economische Ruimte	SEPA	Single Euro Payments Area
EMD2	Herziene elektronischgeldrichtlijn	SFD	Settlement Finality Directive
EPC	European Payments Council	SPAA	SEPA Payment Account Access scheme
EPI	European Payments Initiative	S RTP	SEPA Request-to-Pay
ERPB	Euro Retail Payments Board	TIPS	TARGET Instant Payments Settlement
EU	Europese Unie	UBO	Ultimate Beneficial Owner
IBAN	International Bank Account Number	VOP	Verification Of Payee
ISO	International Organization for Standardization	Wwft	Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer		

