

T.a.v. Dhr. J.W. Remkes
Herengracht 23
2511 EG
Den Haag

MOB-voorzitter
De Nederlandsche Bank N.V.
Postbus 98
1000 AB Amsterdam
020 524 3455
www.dnb.nl

Onderwerp

Pin-only beleid publieksbalies gemeenten - verzoek aan IPO

Geachte heer Remkes,

Datum
20 december 2017

Ik schrijf u als voorzitter van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Het MOB verenigt de relevante maatschappelijke partijen in het betalingsverkeer¹, die er gezamenlijk naar streven het betalingsverkeer veilig, betrouwbaar, efficiënt en toegankelijk voor iedereen te houden. In dat licht heeft het MOB zorgen ten aanzien van het pin-beleid van een toenemend aantal gemeenten. Het MOB wil die zorgen onder uw aandacht brengen en u vragen om te komen tot een goede oplossing.

Ons kenmerk
MOB/ T018-1568171659-375

Behandeld door
Looman, J. (Judith)
Scholten, A.A. (Bram)
Koning-Keet, R. (Rhona)

Het blijkt dat steeds meer gemeentes ten aanzien van hun publieksbalies een beleid voeren om uitsluitend betaling met de pinpas te accepteren voor de gemeentelijke dienstverdeling. Contant geld wordt niet meer aanvaard. Nu is sprake van een bredere maatschappelijke trend dat steeds meer met de pinpas betaald wordt en op zich is dat vanuit het oogpunt van veiligheid en efficiëntie een goede zaak. Dat neemt niet weg dat het MOB van mening is, dat het voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als betaalmiddel. In 2015 heeft het MOB ten aanzien van het gebruik van contant geld een standpunt opgesteld². Wanneer een gemeente ervoor kiest om aan te sturen op pinbetalingen, staat het MOB daar positief tegenover. Maar het volledig weigeren van contant geld gaat een stap te ver. Bij een gemeentelijke publieksbalie komt de burger voor diensten waarvoor hij niet bij een andere

¹ Zie bijlage 1 voor meer informatie over het MOB.

² Zie bijlage 2 van deze brief voor het volledige standpunt.

aanbieder terecht kan. En er is in ons land nu eenmaal nog altijd een substantieel aantal mensen voor wie betalen met de pinpas niet mogelijk of wenselijk is. Voor hen moet contant betalen een optie blijven.

Datum

31 januari 2017

Ons kenmerk

MOB/ T018-1568171659-375

Het MOB meent dat het rapport van de Nationale ombudsman³ over het in Leiden gehanteerde pin-only beleid een goede basis is voor het door gemeenten te voeren beleid. Daarin staat onder meer dat de Nationale Ombudsman goede voorbeelden ziet waarbij gemeenten weliswaar sturen op betaling met de pinpas, maar daarnaast ook de mogelijkheid open houden om contant te betalen, bijvoorbeeld bij één kantoor of bij één specifieke balie. De Nationale Ombudsman beveelt tevens aan om burgers duidelijk te informeren hoe ze moeten handelen als zij contant willen betalen.

Daarom zou ik u willen verzoeken gemeenten te bewegen af te zien van het weigeren van contante betalingen bij publieksbalies en gemeenten te verzoeken de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman op te volgen om uitsluiting van kwetsbare groepen mensen te voorkomen. Ik hoop op uw medewerking en zie uw reactie graag tegemoet.

Hoogachtend,

Job Swank

Voorzitter Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
Directeur Monetaire zaken en Financiële stabiliteit
De Nederlandsche Bank N.V.

NB: Een gelijkkluidende brief is verstuurd naar de heer Van Zanen, bestuursvoorzitter VNG

Kopie: Mevr. mr. drs. A.J.I. (Anita) van den Ende, ministerie van Financiën

Kopie: Dhr. drs. S.B. Luitjens, Ministerie van Binnenlandse Zaken

³ Het rapport 'Een onderzoek naar pinbetaling als enige mogelijkheid bij betalingen aan de balie van de gemeente', rapportnummer 2015/172.

Bijlage 1: achtergrond informatie MOB

Het MOB is een door de minister van Financiën in het leven geroepen overlegorgaan, waarin een dertiental maatschappelijke organisaties periodiek overleggen op bestuurlijk niveau over ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Het MOB richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie, veiligheid en toegankelijkheid van het retailbetalingsverkeer. MOB-deelnemers zijn vertegenwoordigers van diverse aanbieders en gebruikers in het betalingsverkeer. Dat zijn: Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen, Betaalvereniging Nederland, ouderenorganisaties KBO-PCOB/NVOG/NOOM, Consumentenbond, Gebruikersplatform Betalingsverkeer, Ieder(in), Koninklijke Horeca Nederland, MKB-Nederland, Nederlandse Vereniging van Banken, Oogvereniging, Detailhandel Nederland, Thuiswinkel.org, Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie en BOVAG. Het MOB staat onder voorzitterschap van De Nederlandsche Bank en komt twee keer per jaar bijeen. Er zijn meerdere werkgroepen: Efficiency en Europese Zaken, Veiligheid en Toegankelijkheid en Bereikbaarheid. In de meest recente vergadering van het MOB, is het pin-only beleid bij gemeenten besproken. De uitkomsten hiervan zijn te vinden op (<https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/nieuws-2017/dnb366064.jsp>)

Datum

31 januari 2017

Ons kenmerk

MOB/ T018-1568171659-375

Bijlage 2: MOB standpunt contant geld

Het MOB heeft in 2015 het volgende standpunt omtrent contant geld aangenomen: *Het MOB meent dat het ook in een omgeving waarin geleidelijk steeds meer gepind wordt, voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel. Daarnaast meent het MOB dat het goede functioneren van contant geld als toonbankbetaalmiddel in principe aan de markt kan worden overgelaten, maar dat bijsturen gewenst is waar en wanneer het goede functioneren in het geding zou kunnen komen. Het MOB heeft ten aanzien van het accepteren van contant geld de volgende aanbevelingen gedaan voor de handelwijze van toonbankinstellingen, waarbij de MOB-partijen zich committeren deze aanbevelingen ook in eigen kring uit te dragen:*

- *Het MOB acht het wenselijk dat mensen kunnen kiezen om contant te betalen of te pinnen, tenzij er specifieke redenen zijn (zoals ten aanzien van veiligheid) om geen contante betaling te accepteren.*
- *Met inachtneming hiervan steunt het MOB echter de gezamenlijke initiatieven van banken en toonbankinstellingen in het kader van het Convenant Betalingsverkeer om zonder dwang uit te oefenen pinnen te bevorderen, ten behoeve van de efficiency en veiligheid van het toonbankbetalingsverkeer.*
- *Het weigeren van contante betaling in situaties waarin men voor een soortgelijk(e) product/dienst praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert, acht het MOB in principe onredelijk bezwarend voor het publiek.*
- *Verder gaat het MOB er vanuit dat toonbankinstellingen in juridische zin vrij zijn zelf te bepalen welke betalingswijzen zij accepteren (mits dit vooraf duidelijk is bekend gemaakt; tevens moet worden aangetekend dat rechtspraak schaars is en dat de uiteindelijke bevoegdheid uit te leggen wat het wil zeggen dat contant geld ‘wettig betaalmiddel’ is, bij het Europese Hof van Justitie berust).*

Datum

31 januari 2017

Ons kenmerk

MOB/ T018-1568171659-375