

# Rapportage 2022

Rapportage aan de Minister van Financiën  
Juni 2023



## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting – Resultaten in 2022</b>	<b>4</b>
<b>1. Ontwikkelingen contant geld</b>	<b>7</b>
<b>2. Toegankelijk betalingsverkeer</b>	<b>11</b>
<b>3. Maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer</b>	<b>14</b>
<b>4. Veilig en betrouwbaar betalingsverkeer</b>	<b>17</b>
<b>5. Europese ontwikkelingen in betalingsverkeer</b>	<b>20</b>
<b>6. Speerpunten 2023</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage 1 Taakopdracht MOB</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 2 Hoe er in 2022 in Nederland werd betaald</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen</b>	<b>30</b>

## Voorwoord

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds de oprichting ervan in 2002 bij aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer. In het voorwoord blikte de voorzitter van het MOB traditiegetrouw terug op wat het MOB het afgelopen jaar ondernomen en bereikt heeft.

In 2022 konden wij de coronacrisis – na wat schijnbewegingen – na twee jaar eindelijk grotendeels achter ons laten. We zijn verlost van lockdowns en kunnen weer in alle vrijheid leven. Dat laatste geldt niet voor de inwoners van de Oekraïne, die zwaar getroffen zijn door de invasie van Rusland in februari 2022 en de daarop volgende oorlog. Die woedt, op het moment dat ik dit schrijf, helaas nog steeds in alle hevigheid voort. Sindsdien zijn miljoenen mensen de oorlog ontvlucht en hebben veel van hen hun toevlucht gezocht in de Europese Unie, waaronder Nederland. De banken hebben er samen met de overheid en DNB voor gezorgd dat meerderjarige vluchtelingen uit de Oekraïne na aankomst in Nederland vrij snel een betaalrekening konden openen. Daarmee kunnen zij onder meer leefgeld of loon ontvangen en de dagelijkse boodschappen betalen. Dat helpt hen om in ons land hun draai te vinden. De effecten van de oorlog – met name de in 2022 sterk gestegen energieprijzen – raken de hele wereld. De koopkracht voor velen van ons werd geraakt door een recordinflatie. Het betalingsverkeer in ons land ging in 2022 vrijwel ongestoord door, met uitzondering van de betalingen van en naar Rusland en Belarus (Wit-Rusland) vanwege de door de EU opgelegde sancties.

De belangrijkste zaken voor het MOB in 2022 waren het waarborgen dat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren, het verbeteren van de toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten in kwetsbare posities, en, ten slotte, het aanpakken van de ongewenste effecten van 'de-risking' op de toegang tot betaaldiensten. Het MOB heeft op deze vlakken het nodige gedaan en bereikt, zoals u in de voorliggende jaarrapportage kunt lezen. Maar er is nog genoeg te doen, zie in dat kader ook de speerpunten van het MOB voor 2023 in hoofdstuk 6.

In de twintig jaar die het MOB bestaat is het erin geslaagd om een belangrijke bijdrage te leveren aan het goede functioneren van het Nederlandse betalingsverkeer. Ik waardeer de betrokkenheid en constructieve inbreng van de deelnemers en zie uit naar de samenwerking in de volgende jaren. Ik heb er veel vertrouwen in dat het MOB ook dan haar toegevoegde waarde zal bewijzen. ● ● ● ● ●



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

## Samenvatting – Resultaten in 2022

Een mijlpaal in 2022 is de totstandkoming van het [Convenant Contant Geld](#). Dit Convenant heeft als doel ervoor te zorgen dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel, ook als er geleidelijk steeds meer elektronisch betaald wordt. Het bevat afspraken over de chartale dienstverlening en - infrastructuur. De afspraken gelden in beginsel voor vijf jaar en werden in 2022 grotendeels, maar niet volledig nageleefd. Zo wist Geldmaat de afgesproken normen voor het aantal en de bereikbaarheid van bankbiljettenautomaten uiteindelijk te behalen, maar (nog) niet die voor muntautomaten. Het waardevervoer kampte met capaciteitsproblemen, vooral door personeelstekorten. Wanneer bovengenoemde normen behaald worden, kan dat bijdragen aan een verbetering van de waardering van ondernemers voor de chartale diensten en infrastructuur. De tarieven van de banken voor contant gelddiensten bleven na ondertekening van het Convenant ongewijzigd, zoals afgesproken. De voorgenomen maatregelen van banken ten aanzien van contant geld in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) bleken daarentegen niet altijd in lijn met de richtlijnen daarover als opgenomen in het Convenant. Het relatieve gebruik van contant geld aan de kassa daalde in 2022 fractioneel naar 19,9% (2021: 20,5%). Het aantal plofkraken is door een combinatie van maatregelen verder teruggedbracht tot 9. Eind 2022 informeerde ruim 4% van de winkels hun klanten geen contante betalingen te aanvaarden ("pin-only"). In sommige sectoren, zoals bioscopen (22%), parkeren (16%) en apothekers (12%), ligt dat percentage een stuk hoger.

Al met al werd met het Convenant de druk op de chartale infrastructuur in ons land – zij het tijdelijk – gedempt. De vraag rijst of het Convenant effectief zal blijven. Met het oog daarop hebben DNB en het ministerie van Financiën een extern onderzoek laten verrichten naar de toekomstige inrichting van de chartale infrastructuur in Nederland. De minister zal het onderzoeksrapport in de loop van 2023 aan de Tweede Kamer aanbieden om politieke besluitvorming daarover in gang te zetten.

In 2022 zijn er verschillende acties in gang gezet uit het MOB-actieplan "Toegankelijk Betalingsverkeer". Zo verhoogden de banken, in aanvulling op wat zij al deden op het vlak van de toegankelijkheid van hun dienstverlening, het aantal financiële zorgcoaches en mobiele adviseurs. Ook zetten zij gepensioneerde

bankmedewerkers in om mensen te helpen om alsnog de stap naar online bankieren te maken, maar ook om informatie te verstrekken over niet-digitale betaalmogelijkheden. Ook zijn ABN AMRO, ING en Rabobank in nauwe samenwerking met belangenorganisaties in het najaar van 2022 een gezamenlijke pilot gestart, waarbij mensen met vragen over (online) bankieren – waaronder betalen – tijdens een wekelijks vragenuur terecht kunnen in drie bibliotheken (in Rotterdam, Utrecht en Deventer). Daarnaast hebben verschillende banken een speciale "accessibility manager" aangesteld, waarmee het MOB in het kader van het actieplan regelmatig overlegt.

Uit een in 2022 uitgevoerd [verdiepend DNB-onderzoek](#) blijkt dat ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders – 2,6 miljoen mensen – betaaldiensten niet of slechts gedeeltelijk zelfstandig uitvoert. Alledaagse betaaldiensten, zoals betalen aan de kassa, doen de meesten wel zelf, maar 0,5 miljoen Nederlanders geeft ook dat uit handen. De geïnterviewde mensen zien verschillende oplossingen, waaronder behoud en verbetering van de niet-digitale betaalmogelijkheden. Ook hebben zij behoefte aan persoonlijk contact met de bank en willen zij meer weten over bestaande initiatieven, zoals informatiepunten, die hen kunnen helpen bij hun bankzaken, zeker wanneer het om niet alledaagse handelingen gaat. Daarnaast kan technologie slimmer worden ingezet om de digitale betaalwereld eenvoudiger te maken en af te stemmen op de gebruiker.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het verdiepend DNB-onderzoek riep het MOB de banken op om meer prioriteit, menskracht en middelen beschikbaar te stellen om de toegankelijkheid van betaaldiensten te verbeteren. ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank hebben daarom eind januari 2023, tegelijk met de publicatie van het verdiepend DNB-onderzoek, gezamenlijk een versterkt commitment voor een beter toegankelijk betalingsverkeer afgegeven. De banken doen daarin een aantal toezeggingen en stellen verschillende korte- en lange termijn doelen. Daarnaast garanderen de banken dat niet-digitaalvaardige klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten, zolang als dat nodig is. Het gaat daarbij, onder andere, om telefonische hulp, overschrijvingskaarten, betaalpassen en afschriften. Het MOB stelt het versterkte commitment van banken [op prijs](#) en zal de voortgang die de banken de

komende jaren realiseren nauwlettend volgen. Het MOB merkt daarbij op dat er waarschijnlijk altijd een groep mensen blijft bestaan die afhankelijk is – of wordt – van niet-digitale dienstverlening.

Tijdens de in het najaar van 2022 door het MOB georganiseerde ronde tafels kwam duidelijk naar voren dat banken en de door 'de-risking' getroffen sectoren meer moeten samenwerken om de ongewenste effecten daarvan op de toegang tot betaaldiensten het hoofd te bieden. In dat kader wisselen de betreffende sectoren sectorspecifieke kennis met de banken uit. Dat hebben banken nodig voor het doen van gerichtere informatieverzoeken en voor een betere risicoclassificatie ten behoeve van het onder de Wwft verplichte cliëntenonderzoek. Daarnaast zijn de banken met de brancheorganisaties aan de slag gegaan voor een betere informatievoorziening over de Wwft en het KYC-proces, zodat ondernemers beter geïnformeerd zijn en daar meer begrip voor kunnen krijgen. DNB geeft raad over een meer risico-gebaseerde aanpak en heeft als integriteits-toezichthouder samen met de NVB al verschillende rondetafelgesprekken met sectoren georganiseerd. Het MOB bewaakt de voortgang van de verschillende acties en behaalde resultaten.

Het MOB heeft aangegeven het belangrijk te vinden dat Nederlandse banken ook in de toekomst voldoende kunnen blijven investeren in een veilig, robuust, efficiënt en toegankelijk betalingsverkeer. In dat kader heeft het MOB de resultaten van een in oktober 2022 gepubliceerd [kosten-batenonderzoek](#), dat in opdracht van Betaalvereniging Nederland was uitgevoerd, besproken. De Betaalvereniging heeft de betrokken partijen vervolgens uitgenodigd om met elkaar te verkennen welke ideeën er op dat vlak leven. Het MOB bespreekt in haar voorjaarsvergadering in 2023 waar deze dialoog tot dan toe geleid heeft.

Eind 2022 kon bij 85% – en eind april 2023 bij 91% – van de betaalautomaten in ons land met Debit Mastercard en Visa Debit-passen worden betaald. De laatste automaten worden later in 2023 daarvoor geschikt gemaakt of vervangen. In 2019 riep het MOB de markt op om het elektronische toonbankbetalingsverkeer voor buitenlandse bezoekers – die steeds vaker met een Debit Mastercard- of Visa Debit-pas hun aankopen willen afrekenen – beter te ontsluiten. De Betaalvereniging heeft, samen met toonbankinstellingen, betaalterminalleveranciers, transactieverwerkers, banken, Visa en Mastercard, een project uitgevoerd om het acceptatie-

probleem op te lossen. Het MOB heeft zich in de afgelopen vier jaar regelmatig over de projectvoortgang laten informeren en houdt in 2023 de vinger aan de pols tot ook de laatste eindjes van de migratie voltooid zijn. Verwacht wordt dat de banken in ons land vanaf medio 2023 starten met de uitgifte van Debit Mastercard en Visa Debit, ter vervanging van Maestro en V PAY.

De Betaalvereniging en de banken hebben de [Overstapservice](#) verbeterd, waardoor het voor overstappers nauwelijks meer nodig is om zelf al hun betalingsgegevens te informeren over het nieuwe betaalrekeningnummer. De Betaalvereniging wil in 2023 een onderzoek onder gebruikers van de Overstapservice uit laten voeren om de waardering van de service en het effect van de doorgevoerde verbeteringen te onderzoeken, maar ook of – en zo ja, hoe – de dienst verder kan worden geoptimaliseerd. De uitkomsten worden in het MOB-najaarsoverleg in 2023 besproken.

De in 2022 verder gestegen schade door bankhelpdeskfraude baart het MOB zorgen. In 2022 bedroeg de door betaalrekeninghouders hierdoor geleden schade 50,9 miljoen euro (2021: 47,6 miljoen euro), terwijl deze fraudevorm vóór 2020 nog amper bestond. De gemiddelde schade per slachtoffer lag in 2022 rond de 4.150 euro. Mede door het gemeenschappelijke coulancebeleid van de banken kreeg 89% van de door dit type fraude gedupeerde consumenten de geleden schade van hun bank vergoed (2021: 92%). Tegen online oplichtingspraktijken als bankhelpdeskfraude kan vooral in gezamenlijkheid, mét alle betrokken publieke en private partijen, een vuist worden gemaakt. Daarom steunt en volgt het MOB de door de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector en internetbedrijven gevoerde [integrale aanpak online fraude](#). MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, hebben ook in 2022 hun achterban over actuele fraudevormen voorgelicht en blijven dit doen. Veilig kunnen betalen is immers een noodzaak voor behoud van publiek vertrouwen in het betalingsverkeer. Ook de robuustheid van het betalingsverkeer is daarbij een belangrijk punt; in 2022 bleek de beschikbaarheid van pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL wederom hoog. Verstoringen zijn echter nooit helemaal uit te sluiten.

Het in het najaar van 2022 gepubliceerde Europese [instant payments-wetsvoorstel](#) kan de verdere doorvoering en het gebruik van instant payments (in euro) in de EU fors versnellen. Voor de banken en

betaalrekeninghouders in ons land is de impact van de voorgestelde verordening relatief beperkt, zeker ten opzichte van de banken in andere lidstaten die instant payments (nog) niet, of als een premium dienst (met dito tarieven) ten opzichte van traditionele Europese overschrijvingen aanbieden. Naar verwachting wordt de definitieve verordening nog voor het einde van 2023 gepubliceerd.

Ook in 2022 had het MOB oog voor de Europese ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Dat geldt met name voor de verschillende acties die door de Europese Commissie, ECB, Euro Retail Payments Board (ERPB), European Payments Council (EPC) en andere (markt) partijen - zoals het European Payments Initiative (EPI) - in gang gezet zijn. EPI, dat in 2020 door een groep Europese banken is gelanceerd om een nieuwe digitale Europese betaaloplossing te creëren, [kondigde](#) op 25 april 2023 de geplande overnames van het Nederlandse iDEAL en de aanbieder van betaaloplossingen Payconiq International aan. Daarmee wordt een belangrijke stap gezet naar een pan-Europese digitale betaaloplossing. Ook in die context is het MOB zich ervan bewust dat de "[Retail Payments Strategy](#)" (2020) van de Europese Commissie grote invloed heeft op de richting waarin de Europese betaalmarkt – en daarmee ook die van Nederland – zich beweegt. Daarnaast heeft het MOB de uitkomsten besproken van de in opdracht van de minister van Financiën op verzoek van de Tweede Kamer uitgevoerde evaluatie naar de effecten van PSD2 in Nederland.

Ten slotte volgde het MOB de ontwikkelingen van een mogelijke toekomstige introductie van de digitale euro op de voet. Hoewel leden van het MOB veelal ook via hun Europese zusterorganisaties in de ERPB – die tijdens de onderzoeksfase naar de digitale euro periodiek door de ECB wordt geconsulteerd – vertegenwoordigd worden, biedt de in het voorjaar van 2022 onder het MOB opgerichte Taskforce Digitale Euro ook ruimte voor specifieke aandachtspunten voor de Nederlandse markt bij ontwerp vragen over de digitale euro. ● ● ● ● ●

## 1. Ontwikkelingen contant geld

### 1.1 Convenant Contant Geld

Een mijlpaal was de ondertekening van het [Convenant Contant Geld](#) in april 2022. Het doel daarvan is dat contant geld in Nederland goed blijft functioneren als betaalmiddel aan de kassa, ook als er steeds meer elektronisch betaald wordt. Met dit Convenant spraken de partijen af om ervoor te zorgen dat contant geld goed beschikbaar en bruikbaar blijft. De afspraken gelden in beginsel voor vijf jaar. De 23 deelnemers zijn ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank, vertegenwoordigers van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB.

Het Convenant bevat afspraken over tal van aspecten van de chartale dienstverlening en infrastructuur. Zo gaat het in op de aantallen, bereikbaarheid en beschikbaarheid van geldautomaten, ook als er digitale terugvalopties voor pinbetalingen worden ingevoerd. Ook komt de chartale dienstverlening (waardevervoer) voor winkeliers aan de orde. Daarnaast gaat het Convenant in op de acceptatie van contant geld, het belang van een inclusief betalingsverkeer, de poortwachtersfunctie van banken in het kader van de Wwft en veiligheid. Een ander belangrijk onderdeel is de toezegging van de banken en Geldmaat om voorlopig geen tariefsverhogingen of volumebepalende maatregelen door te voeren die het opnemen of storten van contant geld duurder of moeilijker maken. Uiterlijk eind juli 2023 wordt bezien of de afspraken moeten worden herzien.

### 1.2 Gebruik van contant geld

Het relatieve gebruik van contant geld bij fysieke verkooppunten daalde in 2022 fractioneel ten opzichte van het jaar ervoor van 20,5% naar 19,9%. Over de langere termijn is het gebruik van contant geld aan de kassa sterk teruggelopen. In 2010 bedroeg het relatieve aandeel ervan in het aantal toonbankbetalingen nog 67%. Tijdens de eerste coronalockdown in het voorjaar van 2020 was er sprake van een abrupte daling van 30% naar 15%. Het relatieve aandeel van de contante betalingen heeft zich daarna gedeeltelijk hersteld en schommelt sinds medio 2020 rond de 20%. De door sommigen voorspelde voortgaande daling van het gebruik van contant geld aan de kassa heeft zich daarmee niet doorgezet. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn de verminderde koopkracht door de hoge inflatie en gestegen energiekosten, die mensen ertoe kan brengen hun uitgaven te beheersen door contant geld te gebruiken, respectievelijk dat een

substantieel aantal mensen van contant geld afhankelijk is en/of daarmee wil blijven betalen.

In het gebruik van contant geld aan de kassa doen zich aanzienlijke verschillen voor tussen bevolkingsgroepen. Mensen met een relatief laag inkomen betalen tussen de 30% en 40% van hun aankopen contant. Voor consumenten met een relatief hoog inkomen is dat tussen de 10% en 20%. Ook digitale vaardigheid is van invloed op het gebruik van contant geld. Uit begin 2023 gepubliceerd [DNB-onderzoek](#) blijkt dat mensen die aangeven niet digitaalvaardig te zijn, circa 30% van hun aankopen contant afrekenen, terwijl digitaalvaardige mensen dit in minder dan 20% van de gevallen doen.

Parallel aan de stabilisatie van het gebruik van contant geld aan de kassa nam het aantal opnames door Nederlandse kaarthouders bij geldautomaten in Nederland, na een jarenlange gestage daling, in 2022 met 6,2% toe tot bijna 160 miljoen. Het totaal opgenomen bedrag steeg met 12,0% naar bijna 30,7 miljard euro.

### 1.3 Acceptatie van contant geld

[Veldonderzoek](#) dat in opdracht van DNB is uitgevoerd, laat zien dat eind 2022 ruim 4% van de winkels via een "pin-only"-bordje hun klanten liet weten geen contante betalingen te aanvaarden ("pin-only"). In sommige sectoren ligt dat percentage een stuk hoger, zoals bij bioscopen (22%), parkeren (16%), bibliotheken (16%) en apothekers (12%). Bij een op zeven retailers is het vooraf niet duidelijk of deze nog contant geld accepteert. Mogelijke redenen om contant geld niet te accepteren zijn de problemen in de chartale infrastructuur, veiligheidsrisico's en de voor winkeliers relatief [hoge kostprijs](#) van contante betalingen ten opzichte van pinbetalingen. Het MOB acht de weigering om contante betalingen te accepteren in situaties waarbij de ondernemer beschikt over een zeker lokaal monopolie in principe als onredelijk bezwarend, tenzij daarvoor aantoonbaar specifieke redenen (zoals veiligheid) zijn.

De Europese Commissie overweegt wetgeving om de status van wettig betaalmiddel voor contant geld (en ook de digitale euro) te verduidelijken. Aan de basis hiervan ligt een [onderzoeksrapport](#) (juli 2022) van de [Euro Legal Tender Expert Group](#) (ELTEG); dat is een expertgroep van de Europese Commissie, de ECB en de lidstaten. De belangrijkste conclusie van de ELTEG is dat de acceptatie

en bereikbaarheid van contant geld nog goed zijn, maar snel kunnen afnemen. Voor de bereikbaarheid vindt de helft van de lidstaten dat Europese wetgeving nodig is; de andere helft ziet daar nog geen noodzaak voor. Verder omschrijft het rapport de basisprincipes voor acceptatie: retailers moeten in beginsel contante betalingen accepteren, maar partijen hebben contractuele vrijheid om onderling een andere betaalwijze overeen te komen.

#### 1.4 Aantallen automaten, bereikbaarheid en beschikbaarheid

In 2022 is het totaal aantal geldautomaten in Nederland licht gestegen naar 5.117 stuks (2021: 4.916 stuks). Deze toename komt vooral voor rekening van één van de acht onafhankelijke exploitanten van geldautomaten ("independent ATM deployers"). Deze partijen zijn overigens niet betrokken bij het Convenant Contant Geld.

De vrees voor plofkraken – met schade- en letselrisico voor omwonenden en passanten – bemoeilijkt voor Geldmaat de zoektocht naar locaties voor nieuwe, of te vernieuwen, geldautomaten, vooral in stedelijke gebieden. Geldmaat haalde in de loop van 2022 de normen voor de aantallen en bereikbaarheid van de bankbiljetautomaten, zoals die sinds het ondertekenen van het Convenant gelden. Voor de beschikbaarheid – de mate waarin de automaten daadwerkelijk kunnen worden gebruikt – geldt dit nog niet, alhoewel dit in de loop van het jaar wel verbeterd is. Vooral de beschikbaarheid van cash recycling machines (voor het onverpakt storten van bankbiljetten) liet te wensen over. Voor sealbagautomaten (voor het verpakt storten van contant geld) heeft Geldmaat de normen voor aantallen, bereik- en beschikbaarheid in 2022 vrijwel steeds gehaald. Anders ligt het voor opnemen en afstorten bij muntautomaten. Zowel de aantallen als de bereikbaarheid van muntopname-automaten schoten in 2022 tekort; soms deden zich daarbij landelijke storingen voor. Mede daardoor zijn de goede doelenorganisaties nog niet tevreden over het afstorten en laten verwerken van hun contante ontvangsten. Geldmaat heeft inmiddels verbeterplannen voor muntautomaten en cash recycling machines ingediend bij DNB. Het aantal muntstortautomaten lag begin maart 2023 inmiddels dicht bij het in het Convenant afgesproken aantal.

In de zomer van 2022 bleek de capaciteit van de geldautomaten beperkt. Eind juli attendeerden Geldmaat en Brink's hun klanten erop dat zij vaker, in drukke periodes, te maken konden krijgen met geldautomaten die buiten gebruik zijn. In zo'n geval moeten consumenten en zakelijke gebruikers uitwijken naar een automaat op een andere locatie. De oorzaak voor deze beperkingen

komt onder meer door personeelstekorten bij Brink's, dat de geldautomaten van Geldmaat beheert en onderhoudt, waardoor onvoldoende snel kan worden ingespeeld op piekbelastingen.

#### Plofkraken

Het aantal plofkraken op geldautomaten is in 2022 verder gedaald naar 9. In 2019 waren dat er nog 95. Daarmee lijken de tegenmaatregelen die de [banken en publieke autoriteiten](#) de afgelopen jaren gezamenlijk hebben ingezet – een nieuwe ontwaardingsmethode, verplaatsing en nachtsluiting van automaten en intensivering van de opsporing van daders – vooralsnog effectief. Een gevolg is wel dat plofkrakers uit Nederland hun activiteiten naar Duitsland verleggen.

#### 1.5 Waardevervoer

Omdat Brink's, de grootste waardevervoerder in ons land, met capaciteitstekorten als gevolg van personeelsgebrek kampte, zag het zich genoodzaakt om, naast de waarschuwing met Geldmaat dat geldautomaten tijdelijk buiten bedrijf konden zijn, groepen ondernemers te informeren over lagere aanrijffrequenties. Ook met Brink's zijn afspraken gemaakt in het Convenant, onder meer over de kwaliteit van de dienstverlening. Brink's slaagde er in de tweede helft van 2022 in om de capaciteit op te schalen, geplande transporten uit te voeren en geld sneller te verwerken.

Medio 2022 ondertekenden Brink's en DNB een overeenkomst om de continuïteit van het waardevervoer te bevorderen ('living will'), zoals is afgesproken in het Convenant. Hierin zegt Brink's onder meer toe DNB te informeren en te consulteren over significante (beleids)voornemens en ontwikkelingen, vooral ook bij dreigend faillissement, en de continuïteit van de dienstverlening te borgen. Dit omdat het waardevervoer een cruciaal onderdeel is van de chartale keten en Brink's daarin de grootste partij is. De overeenkomst heeft tot doel om ernstige verstoringen, of stilstand, van de contant-geldsomloop te voorkomen, die continuïteits- en veiligheidsrisico's in het retailbetalingsverkeer met zich zouden brengen. In maart 2022 ging een andere waardevervoerder, RCCS, failliet. Een groot deel van de retailklanten van RCCS is overgestapt naar Brink's of naar de afstortautomaten van Geldmaat. De activiteiten van RCCS werden per 1 april 2022 overgenomen door de Duitse Ziemann Gruppe, dat hiermee als chartale dienstverlener toetrad tot de Nederlandse markt.



### 1.6 Waardering ondernemers voor chartale betaaldiensten onder druk

Mede door de hierboven beschreven problemen in de chartale keten kwam in de [Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers 2022](#) van het MOB naar voren dat de waardering van ondernemers voor chartale diensten – hoewel die voor afstort- en wisselgelddiensten ten opzichte 2021 weer iets was toegenomen – op een onvoldoende niveau blijft (zie tabel 1). De waardering voor de ondersteuning bij afstortfaciliteiten bleek verder te zijn afgenomen.

**Tabel 1 – Waardering bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid diverse chartale diensten**

Cijfers op een schaal van 1 tot 10 (bron: [Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers 2022](#))

	2016	2021	2022
<b>Bereikbaarheid</b>			
Afstortfaciliteiten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten)*	7,2	5,4	5,5
Afstorten via waardevervoerder	7,1	4,7	5,0
Wisselgeld ophalen	6,7	4,2	5,1
Ondersteuning afstortfaciliteiten	Geen**	4,6	4,5
<b>Gebruiksvriendelijkheid</b>			
Afstortfaciliteiten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten)*	6,9	5,4	5,8
Afstorten via waardevervoerder	7,1	5,2	5,3
Wisselgeld ophalen	6,5	4,7	5,8
Ondersteuning afstortfaciliteiten	Geen**	5,4	4,9

\* In 2016 betrof dit de afstortfaciliteiten buiten het kantoor (van de grootbanken). Hierdoor zijn de in de tabel getoonde cijfers over 2016, respectievelijk 2021 en 2022 niet goed vergelijkbaar.

\*\* Niet berekend.

De vijf knelpunten die de ondernemers het meest noemden, zijn slechte telefonische bereikbaarheid/lange wachttijd (39%), te grote afstand tot – en het aantal (werkende) afstortfaciliteiten (23%), te hoge kosten (18%), slechte service en/of klantvriendelijkheid (17%) en, ten slotte, veel storings bij geldautomaten/afstortfaciliteiten (16%). De door ondernemers aangedragen verbeterpunten hebben vooral betrekking op meer afstortlocaties, meer bankfilialen en beter persoonlijk contact.

Het MOB heeft de betrokken partijen opgeroepen tot extra inspanningen om zo snel mogelijk aan de afspraken van het Convenant Contant Geld te voldoen. Het MOB blijft de naleving van die afspraken nauwgezet monitoren. Daarnaast voert het MOB in 2023 opnieuw de Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers uit en zal de resultaten daarvan bespreken.

### 1.7 Tarieven

Na ondertekening van het Convenant bleven de tarieven voor contant gelddiensten van de aan het Convenant deelnemende banken in 2022 ongewijzigd. Daarmee zijn de banken en Geldmaat de desbetreffende afspraak in het Convenant nagekomen. Die houdt in dat de vier banken geen tariefsverhogingen of volumebeperkende maatregelen doorvoeren die het opnemen of storten van contant geld voor consumenten en zakelijke partijen duurder maken of anderszins ontmoedigen of belemmeren. Na een oproep van Betaalvereniging Nederland hebben ook andere banken zich aan deze afspraak geconformeerd. Uiterlijk eind juli 2023 wordt bezien of de afspraken moeten worden herzien.

### 1.8 Poortwachtersfunctie banken en contant geld

Op grond van onder meer de Wwft moeten banken maatregelen nemen die financieel-economische criminaliteit zoveel mogelijk voorkomen (poortwachtersfunctie). Maatregelen zijn klantonderzoek, screening tegen sanctielijsten en transactiemonitoring. Voor banken geldt dat het omvangrijk gebruik van contant geld, met name door hun zakelijke rekeninghouders en de klanten en relaties daarvan, meer risico's oplevert en daarom meer intensieve (en kostbare) controles met zich meebrengt dan ten opzichte van elektronische betalingen. Deze maatregelen kunnen het legitiem gebruik van contant geld bemoeilijken, zo erkent het Convenant. Daarom bevat het Convenant overwegingen voor banken en toonbankinstellingen voor de beheersing van deze risico's en maatregelen ten aanzien van contant geld. Ook is in het Convenant afgesproken dat als een bank dergelijke maatregelen door wil voeren, de bank dat vooraf bij DNB meldt. In 2022 heeft DNB enkele meldingen van banken ontvangen, maar ook herhaaldelijk klachten van ondernemers en hun belangenorganisaties, zoals van de BOVAG of de Metaalrecycling Federatie. Deze klachten betroffen onder meer het door banken invoeren van afstortlimieten voor zakelijke klanten, het stopzetten van de sealbag-dienstverlening en het vragen naar de herkomst van grote coupures of de weigering daarvan. Hierover is DNB in 2022 met enige regelmaat met verschillende banken – met de een meer dan met de ander – in discussie geweest; de maatregelen bleken

soms niet in lijn met de eerder aangehaalde overwegingen van het Convenant, vooral niet als die legitieme contante transacties bemoeilijken.

### **1.9 Toekomst van de chartale infrastructuur**

Al met al is de druk in 2022 op de chartale infrastructuur – in elk geval tijdelijk – verminderd en werden de Convenantafspraken grotendeels, maar niet volledig nageleefd. De vraag is of het Convenant effectief zal blijven. Daarom bevat het Convenant een toezegging van DNB en het ministerie van Financiën om een extern onderzoek te laten verrichten naar de toekomstige inrichting van de chartale infrastructuur in Nederland. Het onderzoek gaat in op de vraag of het mogelijk is met het Convenant de chartale infrastructuur in voldoende mate in stand te houden. Daarnaast komt een aantal alternatieve marktorderings- en bekostigingsopties voor dat doel aan de orde. De onderzoeksuitkomsten en eventuele nieuwe beleidsvoornemens worden door de minister in de loop van 2023 aan de Tweede Kamer aangeboden ten behoeve van politieke besluitvorming.



## 2. Toegankelijk betalingsverkeer

### 2.1 Actieplan voor verbeteren toegankelijkheid voor mensen in kwetsbare posities

Naar aanleiding van de resultaten van [Bereikbaarheids-monitor 2021 voor consumenten](#) stelde het MOB in 2021 het tweejarige "Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer" op. Uit de monitor bleek namelijk dat, hoewel de tevredenheid van de gemiddelde consument over betaaldiensten was toegenomen, die van mensen uit aandachtsgroepen, zoals mensen met een fysieke, visuele of auditieve beperking, met lage digitale vaardigheden, laaggeletterden of ouderen, significant was afgenomen. Het actieplan richt zich op het verbeteren van de communicatie over – en bekendheid van – bestaande bankspecifieke initiatieven onder aandachtsgroepen, zoals de inzet van mobiele zorgcoaches en informatiepunten. Daarnaast beoogt het plan om de bancaire dienstverlening via persoonlijke aandacht op lokaal niveau te verbeteren. Ten slotte richt het actieplan zich op het beter in kaart brengen waar de onvrede van de aandachtsgroepen door veroorzaakt wordt en waar zij behoefte aan hebben.

Ook in 2022 zijn veel acties uit het plan in gang gezet. Zo hebben de banken het aantal financiële zorgcoaches en mobiele adviseurs verhoogd en zetten zij gepensioneerde bankmedewerkers in om, onder andere, mensen te helpen alsnog de stap naar online bankieren te maken, maar ook informatie te verstrekken over niet-digitale betaalmogelijkheden. Ook zijn ABN AMRO, ING en Rabobank in oktober 2022 in nauwe samenwerking met belangenorganisaties een gezamenlijke pilot gestart, waarbij mensen voor hun vragen over (online) bankieren – waaronder betalen – tijdens een wekelijks vragenuur terecht kunnen in de Centrale Bibliotheek van Rotterdam, Bibliotheek Overvecht in Utrecht en Bibliotheek Deventer. Het MOB en de Koninklijke Bibliotheek verkennen de mogelijkheden voor een landelijke samenwerking met bibliotheken en de daarin gevestigde [Informatiepunten Digitale Overheid](#) (IDO's).

Daarnaast hebben verschillende banken een speciale "accessibility manager" aangesteld, waarmee het MOB in het kader van het actieplan geregeld overlegt. Ook hebben de banken een uniforme opzet voor hun webpagina's over toegankelijkheid ([www.\[naambank\].nl/toegankelijkheid](http://www.[naambank].nl/toegankelijkheid)) afgesproken. Hierdoor wordt het voor hulpverleners makkelijker om per bank de aangeboden diensten op dat vlak te vinden. Banken

hebben voorts een gezamenlijk doorverwijzingskaart ontwikkeld met daarop de relevante contactgegevens en webpagina's van de banken die hulpverleners kunnen gebruiken, evenals een presentatie voor gebruik bij lokale voorlichtingsbijeenkomsten voor de verschillende aandachtsgroepen.

### 2.2 Verdiepend onderzoek DNB

DNB heeft in 2022, als bijdrage aan het actieplan om beter in kaart brengen waar de onvrede van de aandachtsgroepen vandaan komt en waar zij behoefte aan hebben, verdiepend onderzoek uitgevoerd. Uit dat onderzoek, "[Digitalisering van het betalingsverkeer, uitkomst voor de een, uitdaging voor de ander](#)", blijkt dat ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders – 2,6 miljoen mensen – niet alle bank- en betaaldiensten zelfstandig uitvoert. Alledaagse handelingen zoals betalen aan de kassa doen de meeste van hen wel zelf, maar ongeveer 0,5 miljoen Nederlanders geeft ook dat uit handen. Minder alledaagse handelingen zoals het openen van een bankrekening, het installeren van de mobiele bank app op de smartphone of het aanvragen van een nieuwe betaalpas, is voor een grotere groep mensen (1,8 miljoen) lastig. Ook internetbankieren is voor veel mensen een uitdaging.



Daarnaast is onderzocht tegen welke knelpunten de verschillende aandachtsgroepen aanlopen en hoe men daarmee omgaat, wat de impact is van het niet zelfstandig kunnen uitvoeren van betaaldiensten en welke verbeterpunten men graag ziet. Zo hebben sommige groepen mensen moeite met de bediening van apparaten als geld- en betaalautomaten en de mobiele telefoon, begrijpen zij lang niet altijd de teksten en instructies die zij voorgeschoteld krijgen, is het onthouden van codes lastig en hebben zij problemen om de tijdslimieten voor

(online) handelingen te halen. De impact van het niet zelfstandig betaaldiensten kunnen uitvoeren is groot en leidt onder andere tot schaamte, stress, frustratie of een gevoel van minderwaardigheid. Sommigen hebben er moeite mee dat zij op anderen moeten vertrouwen. Er is ook een kleinere groep die berust in de onzelfstandigheid. Meestal doet men een beroep op de partner, maar ook op de kinderen, andere familieleden of vrienden.

Het rapport gaat in op vier aandachtspunten. Het eerste gaat over het behoud en verbeteren van de niet-digitale betaalwereld. Mensen die zich nu nog, al dan niet met hulp, redden met niet-digitale betaaldiensten en persoonlijke dienstverlening maken zich zorgen over de verdere digitalisering. Voor hen is het belangrijk dat niet-digitale betaaldiensten en contactmogelijkheden blijven bestaan en in bepaalde gevallen verbeterd worden. Zo willen zij graag dat fysieke contactpunten van de bank voor ondersteuning, behouden blijven. En dat telefonisch contact met de bank eenvoudig is, waarbij de wachttijden korter zijn én de bankmedewerker meer geduld en inlevingsvermogen toont. Ook helpt het om meteen in contact komen met iemand die bekend is met de behoeftes en ervaren knelpunten van de aandachtsgroep en die hun (gebaren)taal spreekt.

Het tweede aandachtspunt is het vergroten van de bekendheid met bestaande initiatieven om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te verbeteren en het starten van nieuwe initiatieven. Er is onder de aandachtsgroepen veel interesse in een persoonlijke telefonische klantenservice, een vast contactpersoon bij de bank en het gebruik van lokale informatiepunten. Het derde aandachtspunt is dat technologie beter ingezet kan worden om de toegankelijkheid te vergroten. Zo is de inzet van spraak en stemherkenning waardevol voor mensen uit tal van aandachtsgroepen, zoals laaggeletterden, blinden en slechtzienden en mensen met een beperkte handfunctie. Ook meer begrijpelijke taal, handige visualisaties, instructievideo's, stappenplannen en inzicht in de dichtstbijzijnde (en gevulde) geldautomaat worden als verbeteropties genoemd. De inzet van biometrie – bijvoorbeeld gezichtsherkenning of vingerafdruk – kan een uitkomst zijn voor mensen die inloggen ingewikkeld vinden of moeite hebben met het onthouden en invoeren van codes. Het vierde aandachtspunt is dat de digitale omgeving nog beter kan worden afgestemd op de gebruiker. Waar de ene groep gebaat is bij meer uitleg in beeld, video's en slim gebruik van kleuren, is voor andere groepen juist een tekst zonder poespas fijn. Technologie kan worden ingezet om extra gebruikersopties te creëren, bijvoorbeeld om in te stellen

dat er meer tijd beschikbaar is voor het verrichten van handelingen, de lettergrootte te vergroten, de taal te kiezen en functies die men niet wil gebruiken uit te zetten via de mobiele bank app.

### 2.3 Versterkt commitment van banken om toegankelijkheid te verbeteren

Het MOB is bezorgd over de uitkomsten van het in de voorgaande paragraaf toegelichte verdiepend DNB-onderzoek en riep de banken op om meer prioriteit, menskracht en middelen beschikbaar te stellen om de toegankelijkheid van betaaldiensten te verbeteren. ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank hebben daarop gezamenlijk, tegelijk met de publicatie van het verdiepend DNB-onderzoek eind januari 2023, een versterkt [commitment](#) voor een beter toegankelijk betalingsverkeer afgegeven. De banken doen daarin een aantal [toezeggingen](#) en stellen verschillende korte - en lange termijn doelen. Los daarvan bieden banken de garantie dat niet-digitaalvaardige klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten, zolang als dat nodig is. Het gaat daarbij onder andere om hulp via de telefoon, overschrijvingskaarten, betaalpassen en afschriften. Het MOB heeft het versterkte commitment van banken [verwelkomd](#) en zal de komende jaren de voortgang die banken realiseren nauwlettend volgen. Het MOB merkt daarbij op dat er waarschijnlijk altijd een groep mensen blijft bestaan die afhankelijk is – of wordt – van niet-digitale dienstverlening.

Op korte termijn breiden de banken de pilots voor gezamenlijke informatiepunten uit van 3 naar minimaal 10. Ook intensiveren zij hun onderlinge samenwerking en die met landelijke en lokale maatschappelijke organisaties om de aandachtsgroepen te bereiken. Dit doen zij door bijvoorbeeld samen te werken met de [Alliantie Digitaal Samenleven](#) en aan te sluiten bij hun manifest '[Samen dichteren we de digitale kloof](#)'. Daarnaast ontwerpen ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank samen een 'toegankelijkheidsroute' waardoor hun klanten gemakkelijker de weg naar de juiste hulp kunnen vinden. Informatiekaarten laten zien welke hulp beschikbaar is en hoe zij in contact komen met hun bank. Naast de korte termijn acties zetten banken ook een meerjarig gezamenlijk programma op. Onderdeel daarvan is het uitbreiden van - en aansluiten op reeds bestaande - lokale informatiepunten waar klanten terecht kunnen, onder meer in bibliotheken. De banken zullen de behaalde resultaten delen met de stakeholders, waaronder in het MOB.

### 2.4 Verdwijnen Acceptgiro

Op 1 juni 2023 stopt Currence met de [Acceptgiro](#) vanwege het sterk teruggelopen gebruik ervan. In 2022 daalde

het aantal verwerkte papieren Acceptgiro's ten opzichte van het jaar ervoor met ruim 30% tot 3,1 miljoen. Banken hebben de markt verzocht om na 1 maart 2023 geen papieren Acceptgiro's meer te verspreiden en dat 31 mei 2023 de laatste dag is dat er Acceptgiroformulieren verwerkt worden. Toen [Currence](#) (producteigenaar Acceptgiro) in 2021 aankondigde dat dit in 1977 geïntroduceerde Nederlandse papieren betaalmiddel per 1 juni 2023 stopt, onderkende het MOB dat de Acceptgiro nog steeds een belangrijk betaalmiddel was voor met name de goede doelen en sommige consumenten, waaronder een deel van de senioren. Daarom ging in 2022 een werkgroep, gecoördineerd door Betaalvereniging Nederland, aan de slag om alternatieven voor het gebruik van de Acceptgiro bij donaties te onderzoeken en uit te werken. De inspanningen van de werkgroep leidden eind 2022 tot de introductie van "[Mijn eenmalige gift](#)", die twee versies kent: eentje van papier (een eenmalige incassomachtiging) en een digitale versie (een Betaalinstructie met optionele QR-code). In februari 2023 waren al [125](#) goede doelen van plan om dit instrument in te zetten bij hun fondsenwerving.

**Mijn eenmalige gift**

JA, ik steun <organisatie of onderwerp mailing> eenmalig met:  
(eventueel loopt de zin door over twee regels)

Giftbedrag: €  Kenmerk Machtiging:

IBAN:

Naam:

Adres:  Huisstr.:

Postcode:  Woonplaats:

Handtekening:  Datum:

Plaats:

Stuur deze bon op in de bijgevoegde retourenvelop. Dank voor uw steun!

**Eenmalige gift**

**SEPA-MACHTIGING**

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan de <Naam Goed Doel> om eenmalig een incasso-opdracht naar uw bank te sturen om een bedrag van uw rekening af te schrijven en (b) uw bank om eenmalig een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van <Naam Goed Doel>. Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugzoeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden. Uw gift schrijven wij rond de <25e van deze of volgende maand> af.

Ons incassand ID: <NLnZZZmmmmmmmm>  
<Organisatie> <Straat en huisnr>  
<postcode> <Plaats>

Ons IBAN rekeningnummer:  
<NL09 8888 0000 0000 0000 0000>

Afbeelding: Papieren versie Mijn eenmalige gift

## 2.5 De-risking en toegang tot betaaldiensten

Het MOB zet zich in om ongewenste neveneffecten van de-risking aan te pakken en daarmee de toegankelijkheid van zakelijke betaaldiensten beter te waarborgen. De-risking houdt in dat financiële instellingen besluiten om de dienstverlening aan individuele of groepen klanten te beperken, te stoppen of geen nieuwe klantrelatie aan te gaan. Dit doen financiële instellingen wanneer er indicaties zijn van hogere risico's op witwassen of terrorismefinanciering of wanneer de klant niet de juiste informatie kan of wil aanleveren. Als bijvoorbeeld het klantonderzoek niet kan worden afgerond 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 genoemde risico's niet juist worden ingeschat. DNB [stelt](#) dat het tegengaan van financieel-economische criminaliteit efficiënter en effectiever kan. Hierop heeft DNB verschillende rondetafelgesprekken met banken en getroffen sectoren georganiseerd. Daarin zijn zowel generieke als sectorspecifieke knelpunten geïdentificeerd die weggenomen moeten worden om tot een gerichtere, meer risico-gebaseerde aanpak te komen. Het MOB speelt hierbij een aanjaagrol en is nauw betrokken bij de opvolging van de in dat kader vastgestelde acties.

Om de toegang tot betaaldiensten te waarborgen zijn brancheorganisaties van getroffen sectoren, de NVB en DNB met elkaar in gesprek om sectorspecifieke kennis uit te wisselen. Onder andere de autobranche, horeca, non-profit organisaties, juweliers en betaalinstanties ervaren problemen. Elke sector en branche is uniek en beschikt zelf over relevante kennis van wat gangbaar betaalgedrag is in de betreffende branche. Deze kennis stelt banken in staat om sneller een adequate afweging te maken van de relevante risico's bij bijvoorbeeld het openen van een zakelijke betaalrekening en bij periodiek cliëntenonderzoek onder bestaande klanten. Daarnaast is het van belang dat de communicatie tussen banken en ondernemers en instellingen verbeterd wordt. Dit om in de sectoren meer begrip te kunnen creëren over nut en noodzaak van bepaalde informatieverzoeken van de banken. Brancheorganisaties spannen zich, samen met de banken, in om hun achterban beter te informeren over wat zij kunnen verwachten van de banken in het kader van de Wwft en betaaldienstverlening.

In 2022 zijn de eerste acties opgezet. Zo zijn verschillende non-profitorganisaties samen met een grootbank begonnen aan het opzetten van een online informatieportaal, waarin deze klantgroep bijvoorbeeld kan zien welke informatie zij moet aanleveren bij het openen van een betaalrekening. De BOVAG heeft samen met de NVB een actieplan opgesteld om kennis uit te wisselen over activiteiten, cultuur en karakteristieken van diverse sub-sectoren van de autobranche. In 2023 worden er, gecoördineerd door de NVB, initiatieven vanuit verschillende branches gelanceerd. Elk kwartaal is er overleg met de betrokken sectoren, de NVB, DNB en het Ministerie van Financiën om de resultaten en vervolgstappen te bespreken. Het MOB ziet bij de relevante partijen bereidheid om de benodigde stappen te zetten en bewaakt de voortgang. ● ● ● ●

### 3. Maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer

#### 3.1 Toekomstbestendige bekostiging van betalingsverkeer

Banken spelen een belangrijke rol in de betaalinfrastructuur. In de exploitatie daarvan hadden zij de afgelopen jaren te maken met toegenomen concurrentie, striktere wet- en regelgeving (waaronder in het kader van de Wwft) en een lage rentestand (die sinds medio 2022 wel weer stijgt). Dit maakte het van groter belang om te begrijpen welke kosten van de betaalinfrastructuur waar neerslaan. Het MOB sprak in 2021 haar steun uit voor het initiatief van de banken om in 2022 een diepgaande kosten- en batenstudie voor het betalingsverkeer te laten uitvoeren (over het jaar 2021), waarbij ook een vergelijking met andere EU-lidstaten wordt gemaakt. De studie moest aantonen in hoeverre de houdbaarheid van het Nederlandse kostenmodel voor het retailbetalingsverkeer in het geding is en waar mogelijke knelpunten zitten. Afsproken werd om op basis van de onderzoeksuitkomsten (ook) in het MOB de maatschappelijke discussie te voeren over een duurzame bekostiging van de betaalinfrastructuur.

In dat kader heeft het MOB de resultaten van het in oktober 2022 gepubliceerde onderzoek "[Kosten en baten betalingsverkeer in Nederland](#)", dat McKinsey & Company in opdracht van Betaalvereniging Nederland heeft uitgevoerd, besproken. Uit het onderzoek blijkt dat de efficiëntie van het betalingsverkeer in Nederland sterk is toegenomen sinds de vorige meting in 2005. Door de gestegen risico- en compliance-kosten en een forse daling van de aan het betalingsverkeer toegerekende rentebaten resulteerde voor de banken in 2021 een verlies van 570 miljoen euro op het aanbieden van betaaldiensten (2005: verlies van 23 miljoen). Waar het zakelijk betalingsverkeer een positief resultaat van 232 miljoen euro genereert, lijden banken op het particulier betalingsverkeer een verlies van 802 miljoen euro. Het MOB vindt dat het onderzoek een gedegen beeld geeft over de kosten en baten in 2021, maar constateert ook dat het kosten-batenbeeld sinds het peilmoment mogelijk alweer anders is. Dit vanwege de inmiddels doorgevoerde tariefsverhogingen voor betaalrekeningpakketten, de nieuwe tarieven voor klantonderzoek voor zakelijke partijen, de stijgende rente en de hoge inflatie.

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. De Betaalvereniging heeft naar aanleiding van het onderzoek de betrokken partijen uitgenodigd om met elkaar te verkennen welke ideeën er leven om dit te kunnen realiseren. Het MOB bespreekt in zijn voorjaarsvergadering in 2023 waar de dialoog over een duurzame bekostiging van het Nederlandse betalingsverkeer tot dan toe geleid heeft.

#### 3.2 Betalen met internationale debitcards

##### Acceptatie aan de toonbank

De laatste jaren kregen winkels en horeca 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 circa 3,6 miljard Debit Mastercard- en Visa Debit-passen in omloop. Ook in de ons omringende landen neemt de uitgifte van deze debitcards snel toe. Daarom worden vanaf medio 2023 de Maestro- en V PAY-passen ook in ons land stapsgewijs vervangen door Debit Mastercard en Visa Debit.

Begin 2022 kon bij ongeveer 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. In 2019 riep het MOB de markt daarom op om het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer voor buitenlandse bezoekers beter te ontsluiten. De Betaalvereniging heeft toen, samen met toonbankinstellingen, betaal-terminalleveranciers, transactieverwerkers, banken, Visa en Mastercard, een project opgezet om het acceptatieprobleem op te lossen. Belangrijk aandachtspunt daarbij was dat op dat moment Debit Mastercard- en Visa Debit-betalingen in de Nederlandse betaalinfrastructuur technisch gezien vooral werden verwerkt in combinatie met de acceptatie en verwerking van creditcards.



Het MOB heeft zich regelmatig over de voortgang van het project laten informeren. Om de acceptatie van Debit Mastercard en Visa Debit van die van creditcards (Mastercard en Visa) los te koppelen, zijn technische aanpassingen in de betaalketen doorgevoerd. Zo'n 425.000 betaalautomaten kregen in 2022 in dat kader een software-upgrade op afstand. Ook zijn pincontracten

van acceptanten uitgebreid of aangepast voor de acceptatie van Visa Debit en Debit Mastercard en heeft de Betaalvereniging [voorlichtingsmateriaal](#) voor gebruik aan de toonbank ontwikkeld. Eind 2022 kon bij 85% van de betaalautomaten in ons land met Debit Mastercard en Visa Debit worden betaald. Eind april 2023 is dat bij 91% het geval. De laatste automaten worden later in 2023 bijgewerkt of vervangen. De Betaalvereniging blijft de laatste migratieactiviteiten monitoren en de voortgang daarvan ook in het MOB toelichten.

### Uitgifte aan betaalrekeninghouders

Nu vrijwel alle betaalautomaten in ons land klaar zijn voor Debit Mastercard en Visa Debit, worden vanaf medio 2023 zo'n 30 miljoen Nederlandse Maestro- en V PAY-betalpassen geleidelijk vervangen. Naar verwachting zijn dan circa zes jaar later alle huidige Nederlandse betaalpassen ingewisseld voor de nieuwe Visa Debit- en Debit Mastercard-passen. In de tussentijd kan iedereen met een geldige V PAY- of Maestro-betalpas overal binnen Europa gewoon blijven betalen en contant geld opnemen. Een nieuwe betaalpas wordt automatisch verstrekt door de bank, de kaarthouder hoeft daar geen actie voor te ondernemen. Vooral 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, in tegenstelling tot Maestro en V PAY, geschikt om borg te betalen voor bijvoorbeeld huurauto's of in hotels, maar ook om online aankopen mee af te rekenen.

Helaas wordt wel verwacht dat criminelen de overgang naar deze betaalmerken aan zullen grijpen om consumenten te misleiden door hen bijvoorbeeld te vragen om de te vervangen betaalpas aan hen op te sturen ("[pas-opstuur-fraude](#)"). De NVB en de banken zullen consumenten daar voor waarschuwen, onder meer via gezamenlijke publiekscampagnes.

### 3.3 Overstappen van betaalrekening

De [Overstapservice](#) is een gezamenlijke dienst van de banken en Betaalvereniging. Consumenten en ondernemers kunnen gebruikmaken van de Overstapservice 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 het jaar ervoor is in 2022 het aantal gebruikers van deze dienst iets gestegen naar 45 duizend (2021: 42 duizend, 2020: 51 duizend en 2019: 61 duizend). Tussen de 10 en

15% van de Overstapservice-gebruikers zijn zakelijke partijen.

De laatste twee jaar hebben de Betaalvereniging en de banken verdere [verbeteringen](#) in Overstapservice doorgevoerd, waardoor het voor overstappers niet tot nauwelijks meer nodig is om zelf al hun betalings te informeren over het nieuwe betaalrekeningnummer. Met de MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen is afgesproken om het door de Betaalvereniging beschikbaar gestelde voorlichtingsmateriaal als basis te gebruiken voor het promoten van de Overstapservice onder de eigen achterban. De Betaalvereniging wil in 2023 een onderzoek onder gebruikers van de Overstapservice uit laten voeren om de waardering van de service en het effect van de doorgevoerde verbeteringen te onderzoeken, maar ook of – en zo ja, hoe – de dienst eventueel verder kan worden geoptimaliseerd. De onderzoeksresultaten worden in de najaarsvergadering van het MOB in november in het MOB besproken.

### 3.4 Aanpak IBAN-discriminatie

Als een bedrijf of andere instantie weigert om een betaalrekeningnummer te accepteren omdat deze afkomstig is uit een andere EU/EER-lidstaat dan die van het bedrijf of instantie zelf, 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 landcode dan "NL" als eerste twee posities van het IBAN). IBAN-discriminatie is op grond van de Europese [SEPA-verordening](#) verboden, aangezien dit het goede functioneren van SEPA ondermijnt.

De Europese Commissie wijst er in haar "[Retail Payments Strategy](#)" op dat de nationaal bevoegde autoriteiten het verbod op IBAN-discriminatie actief moeten handhaven. DNB is in ons land als nationale toezichthouder 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 adequaat te verhelpen, alvorens het sanctietraject wordt ingezet. Klachten over IBAN-discriminatie kunnen via een [webformulier](#) bij DNB worden ingediend. In 2022 behandelde DNB 159 klachten over mogelijke IBAN-discriminatie (2021: 115 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 bij minder dan de helft van

de klachten werkelijk sprake van IBAN-discriminatie.

### 3.5 Gebruik van debit- en creditcard als OV-vervoersbewijs

Het MOB heeft zich in 2022 laten informeren over de uitrol van het in het Openbaar Vervoer (OV) kunnen in- en uitchecken met de contactloze betaalpas of creditcard (als onderdeel van "OVpay"). Dat werkt ook met een smartphone of smartwatch waarop een digitale versie van de betaalpas en/of creditcard staat. Op moment van schrijven (eind april 2023) bieden inmiddels vrijwel alle vervoerders dit als mogelijkheid aan. Reizigers waarderen het gemak, men heeft de betaalpas toch al op zak en het is niet meer nodig om een aparte OV-chipkaart mee te nemen. Voor medio 2023 zal het in heel Nederland mogelijk zijn om met de betaalpas of creditkaart te reizen, bij alle vervoerders (bus, tram, metro en trein). In eerste instantie is dat alleen mogelijk voor vol tarief, maar later in 2023 ook met korting, zoals leeftijdskorting of dalurenkorting. ● ● ● ● ●





## 4. Veilig en betrouwbaar betalingsverkeer

### 4.1 Fraude in het 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 mensen te winnen zodat laatstgenoemden onbewust of onder valse voorwendselen zélf opdracht geven tot het uitvoeren van een betaling. Daarvoor maakt de crimineel gebruik van “social engineering”. Ze gebruiken nieuwsgierigheid, vertrouwen, angst of andere menselijke eigenschappen om vertrouwelijke informatie los te krijgen. Bij fraude in de bankomgeving krijgt de crimineel, door bijvoorbeeld phishing, toegang tot de online bankieromgeving van het slachtoffer inclusief autorisatiecodes. Vervolgens geeft de crimineel opdracht tot de frauduleuze transactie(s). Andere bekende voorbeelden van fraude in de bankomgeving zijn fraude met gestolen betaalpassen en met creditcardgegevens (“Card-Not-Present” (CNP)-fraude).

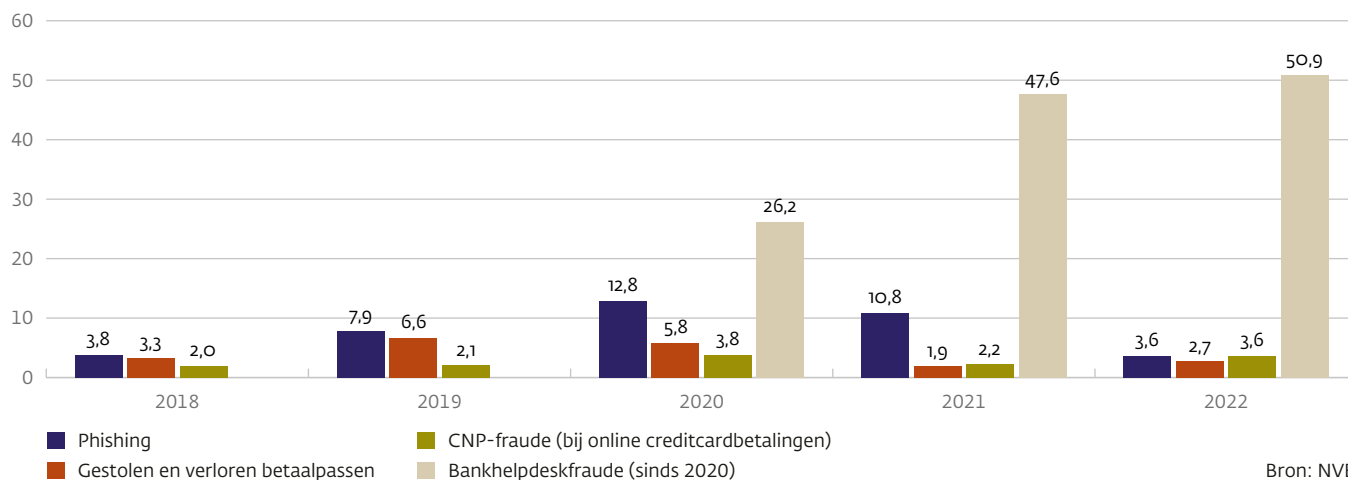
De gezamenlijke fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en CNP-fraude bij online creditcardbetalingen (fraude in de bankomgeving) daalde in 2022 naar 9,9 miljoen euro (2021: 14,9 miljoen). De fraudeschade in de bankomgeving door phishing (zie figuur 1) is fors gedaald; in 2022 bedroeg die 3,6 miljoen euro terwijl het een jaar eerder nog om 10,8 miljoen

euro ging. In het geval van phishing werd de schade in bijna 85% van de gevallen door de bank vergoed. Omdat de veiligheidsmaatregelen van de banken om de online bankieromgeving voor fraude te beschermen effectief is – denk aan fraudedetectie en het snel uit de lucht halen van frauduleuze websites – zijn fraudeurs minder succesvol om zélf betalingen te initiëren met de verworven phishing-data. Phishing is echter nog steeds een serieus probleem omdat criminelen de daarmee buitgemaakte gegevens tegenwoordig vooral inzetten om vertrouwen te wekken bij potentiële slachtoffers ten behoeve van fraude in de klantomgeving.

Dankzij de onder PSD2 verplichte invoering van sterke klantauthenticatie (ook wel “tweestapsverificatie” of “strong customer authentication” (SCA)) was het de verwachting dat de CNP-fraudeschade met creditcardgegevens in 2022 ook in ons land verder zou dalen. Die bleek echter in 2022 te zijn gestegen naar 3,6 miljoen euro (2021: 2,2 miljoen). Het gemiddelde schadebedrag is met 88 euro relatief laag. Criminelen blijken de binnen de EU/EER verplichte SCA te ontwijken door bij webwinkels buiten de EU/EER met buitgemaakte CNP-gegevens frauduleuze aankopen te doen. De fraudeur heeft zijn werkwijze daarmee aan de situatie aangepast.

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

2018-2022, in miljoen euro



Bekende voorbeelden van fraude in de klantomgeving zijn bankhelpdeskfraude, internetoplichting via een online marktplaats, factuurfraude, hulpvraagoplichting (ook wel “WhatsApp-fraude” of “vriend-in-nood-fraude”) en investeringsfraude. De schade door bankhelpdeskfraude steeg in 2022 verder naar 50,9 miljoen euro (2021: 47,6 miljoen), terwijl deze fraudevorm vóór 2020 nog amper bestond (zie figuur 1). De gemiddelde schade per slachtoffer lag in 2022 rond de 4.150 euro (2021: 5.650 euro). Er zijn meerdere oorzaken waardoor de schade door fraude in de klantomgeving de laatste jaren fors is gestegen. Sinds corona is het leven zich nog meer online af gaan spelen, waar fraudeurs op inspelen. Valse berichten en valse websites zijn beter en overtuigender geworden, zonder taal- en opmaakfouten. Met een schat aan persoonsgegevens – buitgemaakt via phishing of afkomstig uit datalekken, van online marktplaatsen en sociale media – kunnen criminelen hun slachtoffers overtuigend bedriegen. Ook zijn de software en hulpmiddelen voor phishing en spoofing relatief gemakkelijk en goedkoop online aan te schaffen. Daarnaast spelen fraudeurs in op actualiteiten, zoals op de sterk gestegen energieprijzen in 2022.

Eind 2020 besloten de banken om de door consumenten geleden schade door bankhelpdeskfraude uit coulance en met terugwerkende kracht vanaf 2020 te vergoeden. Het MOB sprak zijn steun uit voor dit beleid. 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 daarvan aan de bank verstrekken. Daarnaast wordt de klant slechts eenmaal voor deze fraudevorm vergoed. In 2022 hebben de banken 89% van deze door hun klanten geleden schade vergoed (2021: 92%).

Veilig kunnen betalen is essentieel voor publiek vertrouwen in het betalingsverkeer. Het MOB realiseert zich dat het vertrouwen onder druk kan komen te staan als de fraude in het elektronische betalingsverkeer toeneemt. Ook in 2022 hebben de banken – via publieksvoorlichting op radio en TV, in kranten en tijdschriften, via sociale media en in direct contact met hun klanten – geprobeerd consumenten en ondernemers weerbaarder te maken tegen actuele fraudevormen in het betalingsverkeer. In de herfst van 2022 is de NVB namens de banken gestart met de campagne “Frauderen, zo werkt het!” waarin wordt uitgelegd 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, het online voorlichtingsplatform van de banken over fraude en veiligheid.

Online oplichtingspraktijken, waaronder bankhelpdeskfraude en hulpvraagoplichting, vormen een breed maatschappelijk probleem. Hiertegen kan vooral in gezamenlijkheid, mét alle betrokken publieke en private partijen, een vuist worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de door de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector en internetbedrijven gevoerde integrale aanpak online fraude. Die heeft als doel om meerjarig gezamenlijk de krachten te bundelen, de onderlinge informatiepositie te verstevigen, het kennisniveau te verhogen en te weten en te doen wat werkt om sneller, flexibeler en effectiever op te kunnen treden tegen online fraude om het aantal slachtoffers te verminderen. Het bijbehorende Actieplan Integrale Aanpak Online Fraude geeft een overzicht welke acties er – onder regie van het ministerie van Justitie en Veiligheid – de komende jaren 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.

#### 4.2 Valse eurobiljetten

In 2022 zijn er in Nederland 38.200 valse eurobiljetten uit circulatie gehaald; een toename van 47% ten opzichte van 2021 (zie tabel 2 op de volgende pagina). Deze toename komt vooral door een beperkt aantal oplichtingszaken met valse biljetten van 100 en 200 euro van zeer lage kwaliteit. In 2022 waren twee op de drie aangetroffen valse biljetten van deze zeer lage kwaliteit. Los daarvan is er in Nederland sprake van een dalende trend. Wereldwijd zijn er 376.000 valse eurobiljetten aangetroffen, 8% meer dan in 2021. Vergeleken met de 29 miljard echte eurobiljetten wereldwijd in omloop is de kans op het aantreffen van een vals biljet klein.

Een goede controle zorgt voor een snelle opsporing van verdachte biljetten. Hierdoor kan worden voorkomen dat criminelen vrijuit met valse biljetten kunnen betalen en de ontvangende partijen blijven zitten met de financiële schade. Het handmatig controleren van bankbiljetten kan snel en eenvoudig met de “voel-kijk-kantel”-methode. Veel winkeliers beschikken daarnaast over detectieapparaten die helpen bij het op echtheid controleren van de biljetten. In 2022 heeft DNB de “Check je biljet”-app gelanceerd, waarmee het nog makkelijker

is om eurobiljetten te controleren op echtheid. Door een eurobiljet plat op tafel te leggen en de smartphone-camera erboven te houden, wordt het door de app gescand en op echtheid gecontroleerd.

**Tabel 2 – Jaarlijks aangetroffen valse eurobiljetten**

2018-2022, aantal (bron: DNB)

	2018	2019	2020	2021	2022
Nederland	38.900	38.900	25.500	26.000	38.200
Wereldwijd	563.000	559.000	460.000	347.000	376.000

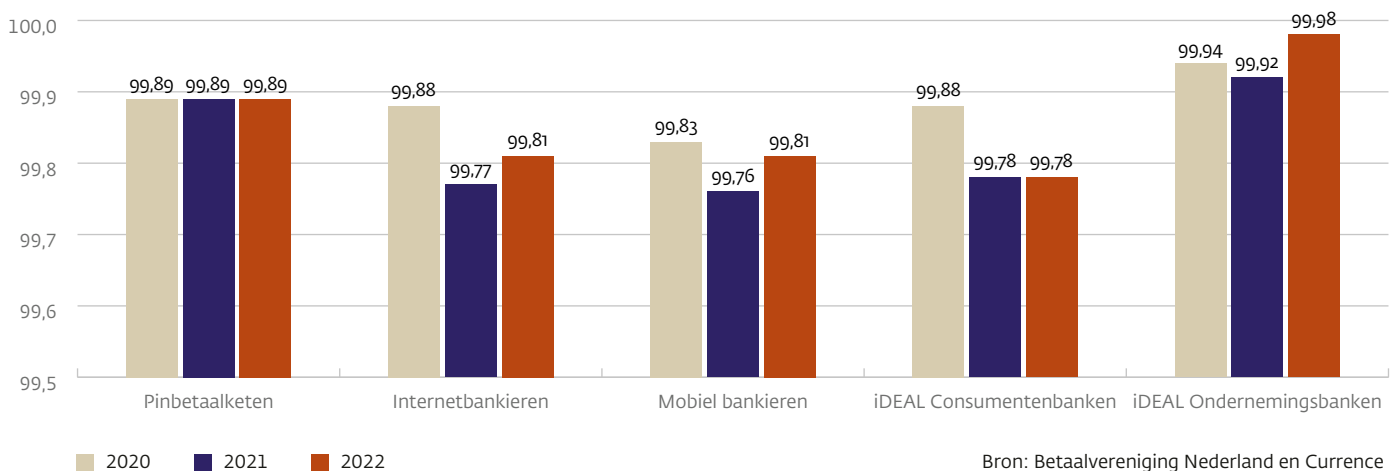
### 4.3 Beschikbaarheid van pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL

In 2022 was de beschikbaarheid van pinnen onveranderd hoog (99,89%) en die van internetbankieren en mobiele bank apps iets hoger dan in 2021 (zie figuur 2). De beschikbaarheid van iDEAL voldeed in 2022 niet in alle gevallen aan de wettelijke beschikbaarheidsnormen van 99,88% tijdens het hogevraagstijdvak ("primetime") gemeten op kwartaalbasis en 98,5% daarbuiten. Verstoringen zijn nooit uit te sluiten; zo kampte een grootbank op 1 februari 2023 met een forse storing waardoor haar bijna 9 miljoen klanten ruim 15 uur niet online konden bankieren, waaronder betalen met iDEAL.



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

2020-2022, in procenten



## 5. Europese ontwikkelingen in betalingsverkeer

### 5.1 Digitale euro

De [digitale euro](#) is een elektronische vorm van publiek geld, de munten en biljetten in onze portemonnee. Als aanvulling op de 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. In het voorjaar van 2022 is de Taskforce Digitale Euro van het MOB van start gegaan. Doel daarvan is om de leden van het MOB te informeren en te consulteren over het onderzoek naar de digitale euro. De ECB is dit onderzoek naar hoe een eventuele digitale euro eruit kan zien in september 2021 gestart. Op basis van de uitkomsten besluit de ECB in het najaar van 2023 of wordt overgegaan tot een volgende fase in de realisatie van de digitale euro.

Daarnaast wil de Europese Commissie in mei 2023 een wetsvoorstel over de digitale euro indienen, waarin de belangrijkste aspecten rondom de digitale euro worden vastgelegd. Het is belangrijk dat er voor een mogelijke invoering van de digitale euro voldoende maatschappelijk draagvlak is. De digitale euro kan dan ook alleen worden ingevoerd nadat hierover op politiek niveau een besluit is genomen door de EU-lidstaten en het Europees Parlement. DNB vindt het belangrijk om de Nederlandse stakeholders te betrekken bij het onderzoek naar de digitale euro. De ECB consulteert periodiek de [Euro Retail Payments Board](#) (ERPB; het "Europese MOB") – waarin de leden van het MOB veelal via hun Europese zusterorganisaties worden vertegenwoordigd – over de voortgang van de onderzoeksfase en genomen besluiten. De Taskforce Digitale Euro van het MOB biedt ruimte voor specifieke aandachtspunten voor de Nederlandse markt bij ontwerp vragen over de digitale euro.

Het afgelopen jaar bleek het geven van intensieve feedback door de Taskforce op voorstellen voor de digitale euro in deze fase nog lastig. Dit vanwege de focus van het onderzoek op deelaspecten, zoals de beoogde 'use-cases' en het distributie- en settlementmodel, terwijl de digitale euro als geheel nog abstract is. Verschillende Taskforceleden gaven aan nog onvoldoende zicht te hebben op hoe een digitale euro in de praktijk kan werken en wat dat voor hen betekent. In 2023 zal het integrale beeld van de digitale euro scherper worden wanneer alle deelaspecten bij elkaar komen. Voor 2023 wordt het voor de MOB Taskforce Digitale Euro dan ook belangrijk

om voldoende voorbereid te kunnen reageren op het integrale ontwerp van de digitale euro.

### 5.2 Stimuleren van instant payments

Sinds 2019 zijn instant payments in Nederland voor overschrijvingen via internetbankieren en mobiele bank apps de standaard (zie paragraaf "Giraal betalen" in bijlage 1). Ons land bevindt zich daarmee binnen SEPA nog steeds in de voorhoede. In 2022 was in de EU nog maar circa één op de acht overschrijvingen in euro een instant payment. Het Europese instant payments-wetsvoorstel (zie box 1), dat in oktober 2022 gepresenteerd werd, kan een EU/EER-brede doorvoering en het gebruik van instant payments in euro fors versnellen.

Wat het binnen de EU/EER grensoverschrijdend gebruik van instant payments ten goede komt, is dat de banken die zich hebben aangesloten bij het Europese afsprakenstelsel ("schema") voor instant payments in euro ([SEPA Instant Credit Transfer](#) (SCT Inst)) nu ook altijd bereikbaar zijn voor banken uit andere lidstaten die zich ook bij dat schema hebben aangesloten. Omdat die onderlinge bereikbaarheid er nog niet altijd was, moesten de betreffende banken en betaalprocessoren ("automated clearing houses" (ACH's)) verplicht aansluiten op [TARGET Instant Payment Settlement](#) (TIPS) van het Eurosysteem. Dat aansluittraject is in maart 2022 voltooid, waarmee het bovenstaande "reachability-issue" voor instant payments in euro tot het verleden behoort.

In de "[Retail Payments Strategy](#)" (2020) beschrijft de Europese Commissie haar prioriteiten en doelstellingen voor het Europese retailbetalingsverkeer. Deze strategie beoogt, onder andere, instant payments en daarop gebaseerde pan-Europese betaaloplossingen aan te jagen. Dat moet voor het Europese betalingsverkeer de afhankelijkheid verminderen van de Amerikaanse kaartschema's Mastercard en Visa, maar ook van niet-Europese bigtechs die ook betaaldiensten aan willen bieden. Instant payments worden nu vooral gebruikt voor instant overschrijvingen en nog maar beperkt voor betalingen bij fysieke en online verkooppunten. De instant payments-infrastructuur biedt daar echter wel mogelijkheden voor. In dat kader werkte de [European Payments Council](#) (EPC), op verzoek van de ERPB, in 2022 verder aan afspraken om de interoperabiliteit te verbeteren van zulke op instant payments-gebaseerde betaaloplossingen. Daarbij is ook een standaard voor

### Box 1: Europees wetsvoorstel voor verplichte invoering van instant payments

Het MOB heeft zich laten informeren over het Europese [wetsvoorstel over instant payments](#). Daarmee wil de Europese Commissie instant payments in euro voor alle burgers, ondernemingen en instellingen in EU/EER beschikbaar maken en daarmee [SEPA](#) verder optimaliseren. De voorgestelde verordening bevat in dat kader vier maatregelen. De eerste is dat banken in de EU/EER die zowel binnen als buiten de eurozone hun betaalrekeninghouders traditionele Europese overschrijvingen in euro als dienst aanbieden, verplicht worden dat ook voor instant payments te doen. Daarnaast moeten de tarieven voor instant payments gelijk of lager zijn dan die voor traditionele Europese overschrijvingen. De derde maatregel is dat aanbieders van instant payments in euro "IBAN-naamcontrole" als dienst aan hun betaalrekeninghouders moeten aanbieden. De vierde maatregel is dat aanbieders van instant payments in euro een geharmoniseerde sanctiescreeningsprocedure moeten volgen, gebaseerd op tenminste dagelijkse toetsing van de eigen klanten aan EU-sanctielijsten. Naar verwachting wordt – nadat het Europees Parlement en de Raad politieke overeenstemming daarover bereiken – de definitieve verordening voor eind 2023 gepubliceerd.

Voor de banken en betaalrekeninghouders in ons land lijkt de impact van het wetsvoorstel relatief beperkt, zeker vergeleken met 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) ten opzichte van traditionele Europese overschrijvingen aanbieden. Over de verplichting om een IBAN-naamcontrole aan te bieden, valt op te merken dat veel Nederlandse banken sinds 2017 al een dergelijke dienst in hun mobiele bank apps aanbieden, namelijk de [IBAN-Naam Check](#).

QR-codes uitgewerkt waarmee instant payments via de smartphone aan de fysieke of online kassa opgestart kunnen worden. De EPC wil deze standaard als een (internationale) [ISO](#)-norm aan laten nemen. Ook werkt de EPC aan vergelijkbare standaarden voor [Near-Field Communication](#) (NFC) en [Bluetooth Low Energy](#) (BLE).

Daarnaast heeft de EPC, ook op verzoek van de ERPB, enkele jaren geleden het [SEPA Request-to-Pay](#) (SRTP)-schema ontwikkeld. Daarmee kunnen consumenten en zakelijke partijen digitale betaalverzoeken aan hun relaties sturen. In november 2022 publiceerde de EPC de derde versie van het SRTP-afsprakenstelsel. Nieuw daarin is dat "re-direct" wordt ondersteund zoals wij dat in Nederland bij iDEAL (en iDEAL Betaalverzoek) kennen, waarbij de betaler vanuit de webwinkel tijdelijk wordt omgeleid naar de online bankomgeving (internetbankieren of bank app) om de betaling te controleren en goed te keuren. iDEAL loopt hierdoor beter in de pas met de SRTP-standaard. Op SRTP-gebaseerde betaalverzoekoplossingen worden echter nog nauwelijks binnen SEPA aangeboden, ondanks de veelbelovende toepassingsmogelijkheden. Zo kan SRTP, in combinatie met een bij de fysieke of online kassa te scannen QR-code, een instant payment initiëren. Het kan ook het betalen van facturen (met daarop een te scannen QR-code) en onderlinge betalingen tussen consumenten vergemakkelijken. SRTP kan helpen

om de fragmentatie binnen SEPA door vele nationale, onderling niet-interoperabele betaalverzoekoplossingen te verminderen. In de EPC dragen de Nederlandse banken samen met de Betaalvereniging bij aan de verdere ontwikkeling van het SRTP-schema.

In 2022 maakte het "[European Payments Initiative](#)" (EPI) bekend haar reikwijdte en doelstellingen in te perken, waarbij het initiatief doorgaat met de ontwikkeling van een Europese digitale portemonnee (wallet), maar de plannen voor een fysieke en digitale EPI-betaalkaart voorlopig in de ijskast zet. EPI was in 2020 opgericht als antwoord van een aantal Europese banken op de wens van de Europese Commissie en ECB om de Europese soevereiniteit over het EU-retailbetalingsverkeer waar mogelijk te versterken. EPI ontwikkelt een digitale wallet-betaaloplossing waarmee in winkels, online en tussen consumenten onderling betaald kan worden en geldopnames gedaan kunnen worden. Bedoeling is dat de EPI-betaaloplossing uiteindelijk de nationale betaalproducten vervangt. EPI [kondigde](#) op 25 april 2023 de geplande overnames van het Nederlandse iDEAL en de aanbieder van betaaloplossingen Payconiq International aan. Ook zijn ABN AMRO en Rabobank, naast ING, als aandeelhouders in EPI gestapt. Met dit alles wordt een belangrijke stap gezet naar het realiseren van een pan-Europese digitale betaaloplossing. EPI krijgt de steun

van de Europese Commissie, de ECB en in Nederland van DNB en het [kabinet](#). Het MOB volgt de ontwikkelingen rond het EPI op de voet en maakt, wanneer relevant, een eerste inschatting van de mogelijke impact ervan op de maatschappelijke aspecten van het betalingsverkeer in Nederland.

### 5.3 PSD2-review, PSD3 en Open Finance

In juni 2022 bood de minister van Financiën het onderzoeksrapport "[Evaluatie PSD2](#)" aan de Tweede Kamer aan. Die evaluatie richt zich op de doelmatigheid, doeltreffendheid en praktijkeffecten van de PSD2- implementatie in Nederland. De onderzoeksresultaten, die in het MOB besproken zijn, tonen aan dat de PSD2 voor meer concurrentie en innovatie in de sector gezorgd heeft. Ook komt naar voren dat het Nederlandse betalingsverkeer innovatief en efficiënt is vergeleken met andere lidstaten, waardoor verschillende met de PSD2 beoogde effecten in ons land minder naar voren zijn gekomen. Het evaluatieonderzoek maakt daarbij wel de kanttekening dat de PSD2 nog niet zo lang in werking is waardoor de effecten mogelijk nog niet volledig zijn uitgekristalliseerd.

Uit de evaluatie komt ook naar voren dat het delen van betaalgegevens – onder andere dankzij het gebruik van [API's](#) – veiliger en securder verloopt dan vóór de PSD2-invoering. Voorts biedt de combinatie van de PSD2 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een adequaat kader om de bescherming van betaalgegevens te waarborgen. Consumenten blijken echter terughoudend met het gebruik van de onder PSD2 gereguleerde [rekeninginformatie](#)- en [betaalinitiatiediensten](#) waarvoor zij toestemming moeten geven om hun betaalgegevens te delen. Die terughoudendheid kan komen omdat zij vaak onbekend zijn met deze diensten of er weinig toegevoegde waarde in zien. Daarnaast kan het zijn dat consumenten hun gegevens niet willen delen vanwege privacy-zorgen of omdat zij de derde dienstverlener niet vertrouwen. De angst dat consumenten in kwetsbare posities dankzij de PSD2 vaker van het betalingsverkeer zouden worden uitgesloten, bleek echter ongegrond. Desalniettemin blijft het MOB in de gaten houden hoe de gevolgen van de PSD2 met betrekking tot gegevensbescherming en de toegang tot betaaldiensten zich verder ontwikkelen.

Het evaluatieonderzoek benoemt verschillende mogelijke verbeteringen voor de PSD2. Die pakken, onder andere, het gebrek aan standaardisering aan van de door banken verplicht aangeboden API's voor toegang tot

de betaalrekening door geautoriseerde aanbieders van rekeninginformatie- en betaalinitiatiediensten. Daarnaast bestaat er bij marktpartijen onduidelijkheid over de soms lastig te doorgronden samenhang tussen de PSD2 en de AVG, waardoor er behoefte is aan een praktische leidraad. De minister van Financiën heeft de Europese Commissie [geïnformeerd](#) over de uitkomsten van de evaluatie en eventuele aandachtspunten voor de herziening van de PSD2. Naar verwachting biedt de Europese Commissie het (Europese) [PSD2-evaluatierapport](#) – mét een aanpassingsvoorstel voor de PSD2 (de "PSD3") – eind juni 2023 aan het Europees Parlement en de Raad aan.

Ook wil de Europese Commissie, als aangekondigd in haar "[Retail Payments Strategy](#)", met wetsvoorstellen voor een "Open Finance"-raamwerk komen. Bedoeling van dat raamwerk, dat ook eind juni 2023 verwacht wordt, is dat financiële en niet-financiële partijen – met toestemming van de klant – gereguleerd onderling data kunnen uitwisselen. Dat kan tot meer innovatieve diensten leiden. Het raamwerk zal qua reikwijdte meer financiële diensten omvatten dan alleen betaalrekeningen (de huidige PSD2-reikwijdte voor toegang door derde partijen) en "open banking" (dat meerdere bankdiensten omvat). Verdere standaardisatie van API's zal ook hier aan bijdragen.

De tendens naar "Open Finance" maakt het werk van de EPC aan een "[SEPA Payment Account Access \(SPAA\) scheme](#)" des te relevanter. Een [eerste versie](#) van dit afsprakenstelsel zag in november 2022 het levenslicht. Het tracht de voordelen van de PSD2 beter te benutten door de onder de PSD2 verplicht aangeboden API's van partijen die betaalrekeningen aanbieden (dat zijn met name banken) qua functionaliteiten te standaardiseren. Ook kan dat afsprakenstelsel, bovenop dat wat in de PSD2 geregeld wordt, consumenten en bedrijven in staat stellen om gebruik te maken van extra ("premium") diensten die gereguleerde derde partijen kunnen leveren op basis van toegang tot – en gebruik van – klantdata aanwezig bij betaalrekeningaanbieders. Het SPAA-afsprakenstelsel moet meerwaarde bieden voor alle betrokken partijen; consumenten, klantdata-leverende betaalrekeningaanbieders en derde partijen die op basis van die klantdata hun diensten leveren.

### 5.4 Aanpak onduidelijke betalingen op rekeningafschriften

In 2022 heeft de ERPB het implementatieplan [uitgewerkt](#) om haar eerdere [aanbevelingen](#) om 'onduidelijke' rekeningafschriften aan te pakken – waarbij de betaler niet, of slechts met moeite, de afschrijvingen herkent met

betrekking tot aan wie, wanneer en/of waar hij heeft betaald – door de markt op te laten volgen. Om dat te doen, moeten de in de betaalketen betrokken partijen (begunstigden, betaaldienstverleners van zowel betalende als begunstigde, betaalprocessoren en betaalschema's) aanpassingen in hun systemen, standaarden, procedures en interfaces doorvoeren. De ERPB wil graag dat haar aanbevelingen – enkele uitzonderingen daargelaten – per medio 2024 zijn opgevolgd. In Nederland behandelt de Betaalvereniging het implementatieplan met haar leden.



## 6. Speerpunten 2023

De speerpunten van het MOB in 2023 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

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. Het gebruik ervan aan de kassa daalt en de chartale infrastructuur staat onder druk. Tegen deze achtergrond blijft het MOB de chartale ontwikkelingen en de naleving van het Convenant Contant Geld monitoren. Ook zal het MOB in 2023 opnieuw de Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers uitvoeren en de resultaten daarvan bespreken, aangezien de waardering van ondernemers voor de aan hen geleverde chartale diensten in 2022 niet verbeterd was. Het MOB ziet daarnaast de uitkomsten van het onderzoek over de toekomstige inrichting van de chartale keten, alsmede de politieke besluitvorming naar aanleiding daarvan, met interesse tegemoet. Voor meer informatie over de in deze alinea genoemde zaken, zie hoofdstuk 1 van deze jaarrapportage.

#### Verbeteren toegankelijkheid van betaaldiensten voor mensen in kwetsbare posities

Het MOB zal de voortgang van de toezeggingen van de banken als verwoord in hun versterkte commitment (zie paragraaf 2.3) voor een beter toegankelijk betalingsverkeer nauwlettend monitoren. Er zal inzichtelijk gemaakt worden hoe het MOB-actieplan “Toegankelijk Betalingsverkeer” (zie paragraaf 2.1) zich verhoudt tot genoemd commitment, hoe de stakeholders en trekkers van het MOB-actieplan bij het door de banken aangekondigde programma betrokken worden en hoe de resultaten van dat programma worden gemonitord.

#### Aanpakken ongewenste effecten van de-risking op toegang tot betaaldiensten

Het MOB zet zich ook in 2023 in om ongewenste neveneffecten van de-risking aan te pakken en daarmee de toegankelijkheid van zakelijke betaaldiensten te waarborgen (zie paragraaf 2.5). De door de-risking

getroffen sectoren continueren hun uitwisseling van sectorspecifieke kennis met banken, zodat banken gerichtere informatieverzoeken kunnen doen en een betere risicoclassificatie kunnen maken in het kader van het onder de Wwft verplichte cliëntenonderzoek. Daarnaast gaan de banken samen met de brancheorganisaties door met werken aan een betere informatievoorziening over de Wwft en het KYC-proces, zodat ondernemers beter geïnformeerd zijn. DNB geeft raad over een meer risico-gebaseerde aanpak en organiseert als integriteitstoezichthouder samen met de NVB rondetafelgesprekken met verschillende bedrijfstakken. Elk kwartaal overleggen de betrokken sectoren, NVB, DNB en het ministerie van Financiën over de behaalde resultaten en te nemen vervolgstappen. Het MOB bewaakt de voortgang.

### 6.2 Voorkomen van fraude – met name oplichting – in het betalingsverkeer

Het MOB maakt zich zorgen over de toegenomen schade als gevolg van oplichting in het betalingsverkeer, en dan met name door bankhelpdeskfraude (zie paragraaf 4.1). Dergelijke online oplichtingspraktijken vormen een groeiend en breed maatschappelijk probleem. Het MOB is zich ervan bewust dat hiertegen vooral in gezamenlijkheid met alle betrokken publieke en private partijen een vuist kan worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de in dat kader door het ministerie van Justitie en Veiligheid gecoördineerde publiek-private “integrale aanpak online fraude” en het bijbehorende “Actieplan Integrale Aanpak Online Fraude”. Het MOB zal in 2023 de voortgang daarvan op de voet volgen. Banken lichten hun klanten gericht voor om hen weerbaarder te maken tegen fraude en oplichting in het betalingsverkeer, onder meer via de gezamenlijke campagne “Frauderen, zo werkt het!”. Het MOB draagt hier ook aan bij doordat de MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, hun achterban over actuele fraudevormen blijven voorlichten.

### 6.3 Bijdragen aan betalingsverkeer van de toekomst

Het MOB blijft de ontwikkelingen van een mogelijke toekomstige introductie van de digitale euro op de voet volgen (zie paragraaf 5.1). Wanneer de onderzoeksfase eind 2023 is afgerond, wil de ECB een besluit nemen of zij start met de volgende fase in de realisatie van de digitale euro. Daarnaast zal de Europese Commissie in mei 2023 een wetsvoorstel publiceren dat ten grondslag aan een eventuele invoering van de digitale euro zal liggen.



De ECB consulteert periodiek de ERPB - waarin de leden van het MOB veelal via hun Europese zusterorganisaties worden vertegenwoordigd – over de voortgang van de onderzoeksfase en de genomen besluiten. De Taskforce Digitale Euro van het MOB biedt ruimte voor specifieke aandachtspunten voor de Nederlandse markt bij ontwerp vragen over de digitale euro. In 2023 zal het integrale beeld van de digitale euro scherper worden wanneer alle deelaspecten bij elkaar komen. Voor 2023 wordt het voor de Taskforce Digitale Euro dan ook belangrijk om voldoende voorbereid te kunnen reageren op het integrale ontwerp van de digitale euro.

Het MOB zal in 2023 de uitkomsten van de Europese PSD2-evaluatie, het te verwachten PSD3-wetsvoorstel en de Europese wetsvoorstellen voor een "Open Finance"- raamwerk analyseren en de mogelijke impact daarvan op de maatschappelijke aspecten – veiligheid, efficiency, betrouwbaarheid en toegankelijkheid – van het betalingsverkeer in Nederland inschatten. Dat geldt ook voor andere acties die in het kader van de "Retail Payments Strategy" door de Europese Commissie, ECB, ERPB en marktpartijen als het European Payments Initiative (EPI) en de EPC in gang worden gezet (zie paragraaf 5.2, 5.3 en 5.4). Het MOB brengt zijn eventuele gemeenschappelijke visies en standpunten daarover over aan de minister van Financiën en/of relevante Europese gremia, maar laat de inbreng van zijn afzonderlijke leden over aan de individuele koepels zelf en hun Europese zusterorganisaties.

Het MOB vindt het belangrijk dat de banken in ons land ook in de toekomst voldoende reden zien om te blijven investeren in een veilig, robuust, efficiënt en toegankelijk betalingsverkeer (zie paragraaf 3.1). In dat kader heeft Betaalvereniging Nederland de betrokken partijen voor een dialoog uitgenodigd, ook om te inventariseren welke ideeën er leven over een duurzame bekostiging van het Nederlandse betalingsverkeer. Het MOB bespreekt in zijn voorjaarvergadering van 2023 waar deze dialoog tot dan toe geleid heeft.

Ten slotte wordt in 2023 de samenstelling en het functioneren van het MOB geëvalueerd. Dit om de effectiviteit van het MOB ook voor de komende jaren te borgen. ● ● ● ● ●

## 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 rapport aanbiedt aan de Tweede Kamer. Verder kan het MOB gevraagd en ongevraagd tussentijds de minister informeren over relevante onderwerpen. Enkele aansprekende resultaten die het MOB sinds zijn oprichting heeft bereikt, 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 zoals onderzoeken, rapportages en visies.

### Samenstelling en werkwijze

Het MOB is breed samengesteld en bestaat 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. In 2022 waren daarnaast de Taskforce Contant Geld en Taskforce Digitale Euro onder het MOB actief.

### Deelnemers

- De Nederlandsche Bank (DNB) (voorzitter en secretariaat)
- Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO)
- Betaalvereniging Nederland
- BOVAG/Vereniging Energie voor Mobiliteit en Industrie (VEMOBIN)<sup>1</sup>/Belangenvereniging Tankstations (BETA)
- Consumentenbond
- Ieder(in)
- KBO-PCOB, 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

<sup>1</sup> In oktober 2022 is naam van Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie (VNPI) gewijzigd in Vereniging Energie voor Mobiliteit en Industrie (VEMOBIN).

## Bijlage 2 Hoe er in 2022 in Nederland werd betaald

### Betalen aan de (fysieke) kassa

Uit het [Betalen aan de Kassa-onderzoek 2022](#) van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat, na een dip vanwege de corona-lockdowns in 2020 en 2021, het aantal betalingen in ons land gedaan bij fysieke verkooppunten (winkels, horeca, benzinestations, op de markt, en dienstverleners zoals kappers en schoonheidsspecialisten) zich in 2022 herstelde naar 6,6 miljard (2021: 5,7 miljard). Die betalingen hadden een gezamenlijke waarde van 165 miljard euro (2021: 145 miljard). De stijging in waarde komt ook omdat de consumentenprijzen in 2022 gemiddeld met 10% stegen dankzij de sterk opgelopen [inflatie](#). In 2022 werd 79,7% van de kassabetalingen met de debitcard, ofwel pinpas, afgerekend, 19,9% contant en 0,5% met de creditcard (2021: respectievelijk 79,1%, 20,5% en 0,4%).

Het aantal pinbetalingen bereikte in 2022 een nieuw record met 5,3 miljard betalingen met een gezamenlijke waarde van 138 miljard euro (2021: 4,5 miljard respectievelijk 123 miljard). Het gemiddelde pinbedrag in 2022 was 26,19 euro (2021: 27,36 euro). In de laatste tien jaar is het aantal pinbetalingen ruimschoots verdubbeld. Contactloos betalen met de pinpas, smartphone of smartwatch (die laatste twee bevatten een virtuele versie van de betaalpas in een wallet app) won ook dit jaar meer terrein. In 2022 was 88% van de pinbetalingen contactloos (2021: 86%). 27% van de contactloze pinbetalingen

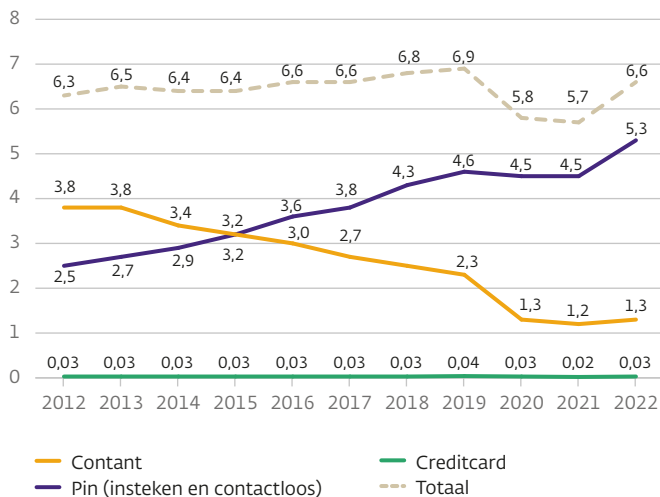
werd in 2022 zónder fysieke (plastic) betaalpas gedaan, vooral met smartphones en smartwatches (2021: 18%). Voor de consument levert contactloos betalen meer gebruiksgemak op en voor winkeliers een kortere afrekeningtijd (tijdwinst) aan de kassa.

Het aandeel contante betalingen aan de kassa daalde in 2022 fractioneel naar 19,9% (2021: 20,5%). In 2019 (vóór corona) was dat nog 33,0%. In tien jaar tijd is het aantal contante betalingen met 66% afgenomen van 3,8 miljard in 2012 naar 1,3 miljard in 2022, terwijl de totale waarde ervan met de helft afnam van 50 miljard euro naar 25 miljard. Eind 2022 liet ruim 4% van de winkels aan hun klanten weten geen contante betalingen te aanvaarden ("pin-only"). In sommige sectoren, zoals bioscopen (22%), parkeren (16%) en apothekers (12%), bleek dat percentage een stuk hoger (zie paragraaf 1.3).

In de meeste eurolanden wordt bij fysieke verkooppunten steeds minder vaak met contant geld betaald, en steeds vaker met (fysieke of virtuele) debit- of creditcards. Toch blijft contant geld voor zes op de tien personen in het eurogebied het meest gebruikte betaalmiddel. Dit blijkt uit grootschalig [ECB-onderzoek](#) (2022). Nederlanders betalen na de Finnen het minst vaak met contant geld. Veel consumenten – in ons land 46% – vinden het belangrijk om met contant geld te kunnen blijven betalen.

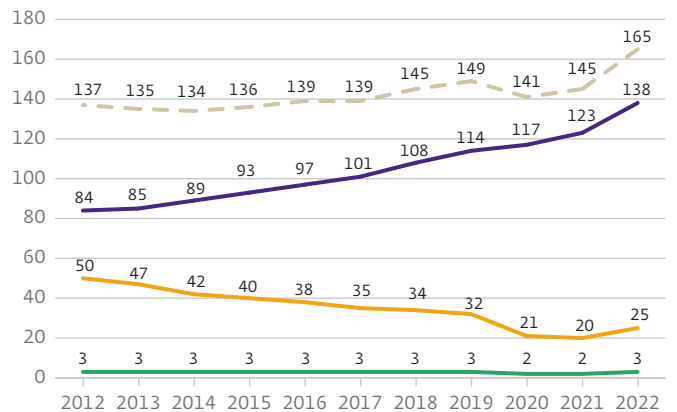
**Figuur 3a Totale aantal betalingen**

In miljarden



**Figuur 3b Totale waarde betalingen**

In EUR miljard



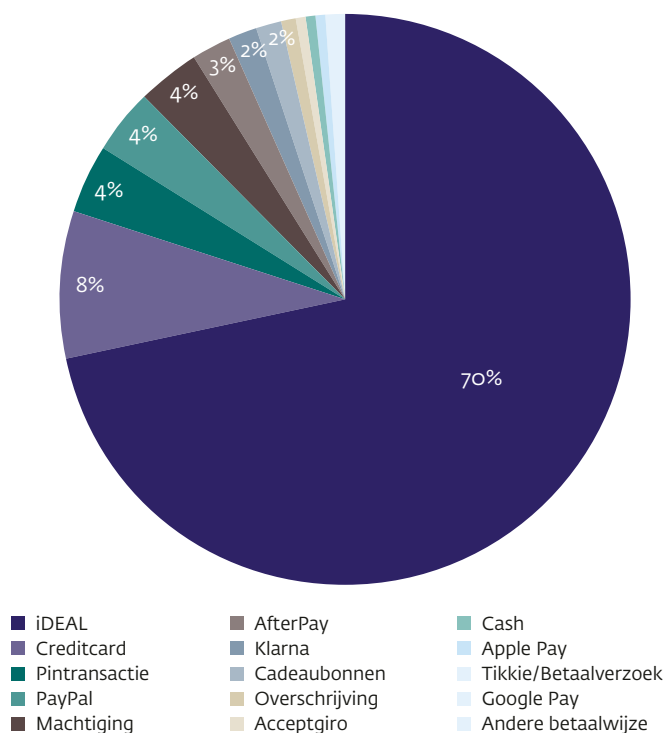
Bron: DNB/Betaalvereniging Nederland

**Online betalen**

De [Thuiswinkel Markt Monitor 2022](#) laat zien dat Nederlanders in 2022 347 miljoen online aankopen deden, een daling van 5% ten opzichte van 2021. De online bestedingen zijn in 2022 echter met 9% gestegen naar EUR 33,3 miljard. Het gemiddeld online besteed bedrag per aankoop is daarmee toegenomen met 15%. Het aandeel van online aankopen in de totale aankopen (bij fysieke én online verkooppunten) was in 2022 12% (2021: 13%). Deze cijfers zijn mede te verklaren door het verschil in marktomstandigheden. De duur van de corona-lockdown begin 2021 – waarbij niet-essentiële winkels tijdelijk hun deuren moesten sluiten – duurde een stuk korter dan de lockdowns in het eerste en vierde kwartaal van het jaar ervoor. Daardoor kon men in 2022 weer vaker aankopen bij (fysieke) winkels doen. De online bestedingen stegen vooral dankzij fors herstel van de online uitgaven voor diensten, waaronder tickets voor attracties en evenementen en reizen. Voor online aankopen blijft iDEAL in ons land het meest gebruikte betaalmiddel; in 2022 werden 70% van de online aankopen in Nederland met iDEAL afgerekend, net als in 2021.

**Figuur 4 Hoe werden online aankopen in Nederland afgerekend?**

2022, in procenten van het aantal online betalingen



Bron: Betaalvereniging Nederland

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 (voormalig AfterPay), Klarna en Billink – aan hun klanten. Webwinkels die gebruik maken van BNPL geven hun klanten de mogelijkheid – veelal rentevrij – om de betaling tot een paar weken na de levering uit te stellen of in een enkele termijn te betalen. Het belangrijkste risico van BNPL is dat het kan bijdragen aan de schuldenproblematiek van consumenten in een kwetsbare financiële situatie, onder andere door “schuldgewenning”; zie ook het in november 2022 gepubliceerde AFM-rapport [“Buy Now, Pay Later - Verkenning van een nieuwe trend”](#).

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 2022](#) rekenden consumenten in 2022 58% van hun in totaal 564 miljoen onderlinge betalingen elektronisch af (2021: 61% van 531 miljoen betalingen).

**Giraal betalen**

In ons land is ruwweg 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) of incasso-opdrachten. Circa een derde van de girale betalingen bestaat uit enkelvoudige overboekingen, waarvan het merendeel door consumenten via internetbankieren en mobiele bank apps gedaan worden.

Minder dan 1% van het totale aantal girale overschrijvingen werd in 2022 via een ingevuld papieren overschrijvingsformulier of Acceptgiro bij de bank aangeleverd. De Acceptgiro zal per 1 juni 2023 als betaalmiddel ophouden te bestaan vanwege het sterk teruggelopen gebruik (zie paragraaf 2.4).

Sinds 2019 zijn instant payments in Nederland voor enkelvoudige overboekingen via online bankieren de standaard. In 2022 werden er in ons land 445 miljoen instant payments tussen banken – dat wil zeggen dat de betaler en ontvanger niet bij dezelfde bank een betaalrekening aanhouden – verwerkt (2021: 400 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- of incasso-opdrachten als instant payments. Zie paragraaf 5.2 voor meer informatie over de verdere doorvoering van instant payments in Europa.

### **Meer betalingsverkeerstatistieken**

Voorheen bevatte de jaarrapportage van het MOB een bijlage met daarin verschillende statistieken over het Nederlandse betalingsverkeer. Omdat die statistieken op een later tijdstip soms nog wel eens aanpassing behoeven, wordt in voorliggende jaarrapportage verwezen naar de [betalingsverkeerstatistieken](#) op de DNB-website. Het gaat om cijfers over de binnenlandse betalingsverkeerinfrastructuur (waaronder aantallen bankkantoren, geld-, afstort- en betaalautomaten, betaalrekeningen en debit- en creditcards) en de aantallen en gezamenlijke waarde van de verschillende soorten betaaltransacties, zowel binnenlands als grensoverschrijdend.

## Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ACH	Automated Clearing House
API	Application Programming Interface
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BLE	Bluetooth Low Energy
CNP	Card-Not-Present
DNB	De Nederlandsche Bank
ECB	Europese Centrale Bank
EER	Europese Economische Ruimte
ELTEG	Euro Legal Tender Experts Group
EPC	European Payments Council
EPI	European Payment Initiative
ERPb	Euro Retail Payments Board
EU	Europese Unie
IBAN	International Bank Account Number
ISO	International Organization for Standardization
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NFC	Near-Field Communication (NFC)
OV	Openbaar Vervoer
PSD2	Payment Services Directive 2
QR-code	Quick Response-code
RTP	Request-to-Pay
SCA	Strong Customer Authentication
SCT Inst	SEPA Instant Credit Transfer
SEPA	Single Euro Payments Area
SPAA	SEPA Payment Account Access Scheme
SRTP	SEPA Request-to-Pay
TIPS	TARGET Instant Payments Settlement
Wwft	Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

