

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directie Financiële
Markten**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2021-0000103979

Uw brief (kenmerk)

Datum 4 juni 2021
Betreft Aanbieding MOB-jaarrapportage 2020 en
Bereikbaarheidsmonitor

Geachte voorzitter,

Bijgevoegd ontvangt u de jaarrapportage 2020 en de Bereikbaarheidsmonitor 2021 van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (hierna: MOB). Het MOB is een samenwerkingsverband dat zich richt op efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer en wordt voorgezeten door De Nederlandsche Bank (DNB). In het MOB zijn zowel aanbieders als gebruikers in de betaalketen vertegenwoordigd.¹ In deze brief geef ik een overzicht van de belangrijkste resultaten van het MOB in 2020, een toelichting op de Bereikbaarheidsmonitor 2021 en kom ik terug op een aantal toezeggingen die ik heb gedaan op het gebied van het betalingsverkeer.

Ontwikkelingen contant geld

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar, ook voor het betalingsverkeer. De afgelopen jaren was er al een daling zichtbaar in het aandeel contante betalingen ten opzichte van het aandeel elektronische betalingen (met name contactloze betalingen). Als gevolg van het coronavirus is deze dalende trend versneld. Aan de (fysieke) toonbank vond in 2020 79% van de betalingen elektronisch² plaats en werd 21% van de betalingen gedaan met eurobankbiljetten en -munten. In 2019 was dat nog 67,5% respectievelijk 32,5%.

Hoewel de vraag naar contant geld in Nederland in algemene zin afneemt, vervult contant geld nog steeds een belangrijke rol in onze samenleving. Sommige groepen mensen zijn bovendien afhankelijk van contant geld als betaalmiddel. Ik hecht er grote waarde aan dat iedereen mee kan doen in het betalingsverkeer. Voor een goede toegang tot het chartale betalingsverkeer zijn voldoende voorzieningen nodig, zoals voldoende geldautomaten, afstortautomaten en een hoge acceptatie van contant geld bij winkeliers. Uit de MOB-jaarrapportage 2020 blijkt dat de acceptatie van contant geld door winkeliers nog steeds hoog is. In 2020 gaf 96% van alle fysieke winkels aan contante betalingen te accepteren. De

¹ O.a. Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en Raad Nederlandse Detailhandel, Nationale Winkelraad, MKB-Nederland, Thuiswinkel.org, Oogvereniging, Ieder(in), ouderenorganisaties ANBO en KBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden (KG) en NOOM, Consumentenbond, Betaalvereniging Nederland, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en De Nederlandsche Bank (DNB). Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het ministerie van Financiën zijn waarnemend lid.

² Hier vallen betalingen onder die verricht zijn met de betaalpas of smartphone.

acceptatie van pinbetalingen steeg van 87% in 2019 naar 92% in 2020. De Bereikbaarheidsmonitor 2021 laat zien dat, hoewel het aantal geldautomaten in absolute zin is gedaald, de bereikbaarheid van geldautomaten nog steeds goed is. Ultimo 2020 had 99,54% van de inwoners van Nederland binnen een straal van vijf kilometer toegang tot een geldautomaat. In de context van afstortautomaten waren er in 2020 en begin 2021 een aantal veranderingen voor sealbagautomaten. De banken en Geldmaat besloten in januari 2021 op advies van de politie om ruim 500 sealbagautomaten voorlopig te sluiten. Dit ingrijpende besluit werd genomen na een nieuwe vorm van plofkraak op sealbagautomaten. Nadat extra veiligheidsmaatregelen waren genomen in de vorm van vooraanmelding en beperkte openingstijden, werd op 31 maart jongstleden gefaseerd gestart met de heropening van sealbagautomaten. Ik informeer uw Kamer zo snel mogelijk, samen met mijn ambtsgenoot van het ministerie van Justitie en Veiligheid, over de stand van zaken van de aanpak van plofkraak.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000103979

De chartale infrastructuur is met de daling van het aantal contante betalingen en het teruglopend aantal geld- en afstortautomaten vanwege genomen efficiëncymaatregelen en (dreiging van) plofkraak verder onder druk komen te staan. Vorig jaar kondigde ik al aan dat DNB onderzoek zou laten doen naar de vraag hoe de chartale infrastructuur er op de middellange termijn uit zou moeten zien bij een structureel lager gebruik van contant geld³. De ontwikkelingen die beschreven worden in de MOB-jaarrapportage 2020 en de Bereikbaarheidsmonitor 2021 onderstrepen het belang van dit onderzoek. Aankomende juli worden de resultaten van het onderzoek verwacht, die ik met uw Kamer zal delen, voorzien van een appreciatie. De voor dit onderwerp belangrijkste stakeholders in het MOB zullen op basis van de resultaten bezien of het mogelijk is om additionele afspraken te maken om de toegang tot contant geld op middellange termijn te borgen.

Bereikbaarheidsmonitor 2021

De Bereikbaarheidsmonitor 2021 beschrijft op basis van cijfers van de betaalinfrastructuur en de resultaten van een consumentenenquête, wat de ontwikkelingen zijn op het gebied van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en hoe consumenten dit ervaren. Uit de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2021 blijkt dat voor de meeste consumenten de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten nog steeds goed is en dat deze op sommige punten zelfs is verbeterd. In 2021 geeft de gemiddelde consument een 7,7 voor de tevredenheid over het betalingsverkeer ten opzichte van een 7,6 in 2016. Daarentegen is de tevredenheid over het betalingsverkeer van consumenten uit kwetsbare groepen gedaald van gemiddeld een 7,5 in 2016 naar gemiddeld een 7,1 in 2021. Met name betaaldiensten die gerelateerd zijn aan bankkantoren hebben een lagere waardering gekregen. Uit de bereikbaarheidsmonitor blijkt dat de dekkinggraad van bankkantoren in 2020 gedaald is naar 93,98% ten opzichte van 96,73% in 2016, en dat het aantal bankkantoren met bijna de helft is afgenomen. Ik vind het belangrijk dat er oog is voor de positie van consumenten uit kwetsbare groepen in het betalingsverkeer en dat er voldoende alternatieven beschikbaar zijn wanneer een bankfiliaal wordt gesloten. Ik moedig het MOB dan ook met klem aan om de komende maanden

³ Kamerstukken II, 2019 – 2020, 27863, nr. 87.

aan de slag te gaan met het actieplan Toegankelijkheid Betalingsverkeer dat is gepresenteerd in het MOB van 20 mei jongstleden⁴.

**Directie Financiële
Markten**

Fraude en veiligheid

Op het moment dat de MOB-jaarrapportage 2020 werd opgesteld waren er geen publieke fraudecijfers beschikbaar volgens de nieuwe rapportage-eisen die voortkomen uit de Payment Service Directive 2 (PSD2). Desondanks kan er wel worden gesteld dat het afgelopen jaar de fraudeschade in het betalingsverkeer door *phishing*, gestolen en verloren betaalpassen en zogeheten 'Card-Not-Present' (CNP)-fraude bij online creditcardbetalingen is gestegen. Die schade bedroeg in 2020 22,4 miljoen euro (2019: 16,6 miljoen euro). In 2020 was er ook een stijging te zien in het aantal fraudegevallen door zogenaamde niet-bancaire fraude, zoals *spoofing*, phishing en hulpvraagfraude (ook wel vriend-in-nood-fraude genoemd). In 2020 was de totale schade als gevolg van phishing en "bankhelpdeskfraude" in combinatie met telefoonnummerspoofing 39,5 miljoen euro. Eerder dit jaar heb ik uw Kamer geïnformeerd over het gesprek dat ik met de banken heb gehad over het vergoeden van schade door spoofing.⁵ Momenteel ben ik, samen met de ministeries van Justitie en Veiligheid en Economische Zaken en Klimaat, in gesprek met de banken en telecomsector over hoe we deze fraudevormen kunnen aanpakken. Zoals toegezegd stuur ik uw Kamer binnenkort, samen met mijn ambtsgenoten van Justitie en Veiligheid en Economische Zaken en Klimaat, een brief, waarin we ook dieper zullen ingaan op deze integrale aanpak.

Ons kenmerk
2021-0000103979

PSD2 en innovatie in het betalingsverkeer

In de MOB-jaarrapportage wordt ook ingegaan op de invoering van PSD2. In 2020 werden de eerste effecten van de PSD2-invoering zichtbaar. In Nederland zijn er meerdere partijen actief die nieuwe, onder PSD2 gereguleerde rekeninginformatie en/of betaalinitiatiediensten aanbieden. Ook is er door het MOB een 'good practice transparantie rekeninginformatiedienstverlening' opgesteld, met daarin zeven vragen die rekeninginformatiedienstverleners – voorafgaand aan het moment dat de gebruiker toestemming geeft voor toegang tot zijn betaalrekening – bondig en begrijpelijk richting de gebruiker dienen te beantwoorden, en is er binnen het MOB regelmatig gesproken over de invoering van Strong Customer Authentication (SCA, een vorm van sterke klantauthenticatie), met name bij online creditcardbetalingen waar SCA nog niet gebruikelijk was. De aanbesteding voor de uitvoering van de evaluatie naar de implementatie van PSD2 in Nederland loopt. De resultaten van deze evaluatie zal ik begin 2022 aanbieden aan uw Kamer.

Daarnaast heeft de Europese Commissie in september 2020 een mededeling betreffende een *Digital Finance Package* gepubliceerd, bestaande uit twee strategieën (de *Digital Finance Strategy* en *Retail Payments Strategy*) en twee verordeningen (de *Digital Operations Resilience Regulation* en de *Regulation of Markets in Crypto-assets*). Dit pakket maatregelen ziet op de kansen en risico's van digitalisering in de financiële sector en de verdere ontwikkeling van het EU-betalingsverkeer. Het Digital Finance pakket sluit daarnaast aan bij het nationale Fintech-actieplan dat ik vorig jaar, samen met de staatssecretaris van

⁴ Resultaten MOB-vergadering 20 mei 2021, te raadplegen via: <https://www.dnb.nl/media/4sopuwdz/resultaten-mob-vergadering-20-mei-2021.pdf>.

⁵ Kamerstukken II, 2020-2021, aanhangsel van de handelingen, nr. 2421.

Economische Zaken en Klimaat, heb gepubliceerd⁶. In dit actieplan staan een aantal acties om innovatie in de financiële sector verder te bevorderen. Binnenkort informeer ik uw Kamer over de voortgang van het FinTech-actieplan.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000103979

De MOB-jaarrapportage beslaat nog een aantal andere onderwerpen, zoals de acceptatie van internationale debitcards, instant payments, het 'European Payments Initiative' en IBAN-discriminatie. Zowel de MOB-jaarrapportage 2020 als de Bereikbaarheidsmonitor 2021 geven een goed beeld van de huidige stand van zaken van het betalingsverkeer in Nederland. Als waarnemer bij het MOB blijf ik actief betrokken bij de resultaten en de voortgang van het MOB.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

⁶ Kamerstukken II, 2019-2020, 32013, nr. 242