

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2008



Rapportage aan de minister van Financiën
Mei 2009

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	5
1. RESULTATEN 2008.....	8
Wettelijke ontheffing venstertijden voor geld- en waardetransporteurs een feit.....	8
De overgang naar Europese betaalproducten.....	8
Akkoord toekomst pinnen.....	8
Advies in kader Werkafpraak bereikbaarheid	8
Geen bereikbaarheidsgevolgen sluiting postkantoren verwacht.....	8
Vergroting gebruiksvriendelijkheid betaalautomaten	9
Pinnen goedkoper dan contant betalen.....	9
Bestrijding skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland	9
Bestrijding cybercrime.....	9
2. DE OVERGANG NAAR EUROPESE BETAALPRODUCTEN	10
De overgang naar SEPA is begonnen	10
De Stuurgroep SEPA en het migratieplan.....	11
Groot aantal SEPA-zorgen marktpartijen weggenomen	12
De prijzen van betaalproducten.....	12
Keuzemogelijkheden merk betaalpas	13
Gebruiksvriendelijke migratie naar IBAN en BIC	15
Aanpassing Nederlandse incasso en veiligheid Europese incasso	15
De overgang van machtigingen	16
Standaardisatie bank-klant domein.....	17
De Overstapservice.....	17
Geschillenbeslechting	17
Toegankelijkheid van het SEPA-betalingsverkeer	18
De vraag of alle marktpartijen betrokken zijn bij de SEPA-consultatie	18
3. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID	19
Werkafpraak Bereikbaarheid	19
Bereikbaarheidsgevolgen sluiting postkantoren.....	20
Vergroting gebruiksvriendelijkheid betaalautomaten	20
Toegankelijk telefonisch bankieren	22
MOB wint Fakkelprijs voor bijdrage aan toegankelijker betalingsverkeer.....	23
4. EFFICIENCY.....	24
Pinnen is winnen!	24
Technologische ontwikkelingen	26

5. VEILIGHEID	28
Ontwikkeling valse eurobiljetten	28
Skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland.....	28
Cybercrime	29
Wettelijke ontheffing venstertijden voor geld- en waardetransporteurs een feit	32
6. PRIORITEITEN 2009	33
Europese ontwikkelingen	33
Toegankelijkheid en bereikbaarheid	33
Efficiency	33
Veiligheid.....	33
BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB	35
Missie en taakopdracht	35
Samenstelling MOB.....	35
Procedure deelname MOB.....	36
Werkgroepen.....	37
BIJLAGE 2 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland	38
BIJLAGE 3 Lijst van gebruikte afkortingen	42
BIJLAGE 4: Bibliografie	43

OVERZICHT BOXEN, GRAFIEKEN EN TABELLEN

BOXEN

1. IBAN en BIC.....	14
2. Invloed Richtlijn Betaaldiensten op de Nederlandse incasso.....	16
3. Hoeveel kost een pinbetaling en een betaling met contant geld?.....	24
4. Verkenning van ontvangen en betalen digitale rekeningen door consumenten.....	27
5. Botnets- een dreigende ontwikkeling op het internet.....	30

GRAFIEKEN

1. Migratieratio Europese overschrijving	10
2. Ontwikkeling toonbankbetalingsverkeer 1997-2008.....	26
C1 Papierratio giraal betalen.....	41

TABELLEN

1. SEPA-zorgen en status oplossingen.....	12
2. Zakelijke geveltarieven overboekingen.....	13
3. Vervalsingen in 2008.....	28
4. Status EMV-migratie per 1-1-2009.....	29
A1 Institutioneel overzicht aanbieders.....	38
A2 Belangrijke Betalingssystemen.....	39
A3 Infrastructuur elektronisch toonbankbetalingsverkeer.....	39
B1 Gebruik betaalmiddelen in Nederland (aantallen).....	40
B2 Gebruik betaalmiddelen in Nederland (waarde).....	40

VOORWOORD



Voor het betalingsverkeer is 2008 een historisch jaar, omdat in Nederland en de andere eurolanden de overgang naar Europees betalen (SEPA) is gestart. Sinds de lancering van de Europese overschrijving is het mogelijk schuldeisers in binnen- én buitenland op exact dezelfde manier te betalen. In 2008 werd dit eerste Europese betaalproduct vooral voor betalingen naar het buitenland gebruikt, maar naar verwachting vanaf 2009 ook steeds meer voor binnenlandse betalingen.

Die verwachting is mede gebaseerd op de voortgang met het wegnemen van de zorgen die marktpartijen in 2007 in het MOB hebben geuit bij de bespreking van het SEPA-migratieplan. Zo hebben banken oplossingen gevonden om in SEPA de Overstapservice voort te zetten, maatregelen bedacht om de veiligheid van de Europese incasso te verhogen en komen zij met een service om het omzetten van nationale naar Europese rekeningnummers eenvoudiger te maken. De zorgen over de tarieven en de merkkeuze van pinnen verdwijnen met de overeenkomst tussen de gezamenlijke banken en toonbankinstellingen over het pinnen in SEPA. Gevolg zal onder meer zijn dat winkeliers steeds meer Europese merken gaan accepteren.

Nu de zorgpunten vrijwel zijn opgelost, komt er ruimte om het overleg in het MOB te richten op de daadwerkelijke migratie naar SEPA. Dat gebeurt op basis van het vernieuwde migratieplan van de Stuurgroep SEPA (NVB, DNB, Currence) dat in mei 2009 wordt besproken en dat de MOB-leden en andere partijen kunnen gebruiken voor de voorlichting aan hun respectievelijke achterbannen. Het wordt tijd dat alle partijen actief met SEPA aan de slag gaan! Des te eerder kan de Europese betaalmarkt van de grond komen, kunnen schaalvoordelen worden gerealiseerd en kunnen alle belanghebbenden hun voordeel met SEPA doen.

Met 1,8 miljard betalingen was pinnen ook in 2008, na het contante geld, het meest gebruikte betaalmiddel. Opvallend is dat Nederlanders steeds vaker ook de kleinere bedragen pinnen, mede onder invloed van een landelijke mediacampagne. Dit komt de maatschappelijke efficiëntie verder ten goede, omdat uit kostenonderzoek is gebleken dat pinnen voor steeds lagere bedragen voordeliger is dan contant betalen. Zo dalen de kosten van het pinnen omdat winkeliers steeds

snellere en goedkopere internetverbindingen gebruiken. Het MOB roept alle betrokken partijen dan ook op het pinnen - ook voor kleine bedragen - verder te blijven stimuleren.

Punt van zorg is de toename van de fraude met het kopiëren van pinpassen en ook creditcards. Het MOB heeft in 2008 een overzicht opgesteld van alle maatregelen die betrokken partijen hebben genomen om de schade en de risico's van deze fraude te reduceren en de detectie in risicovolle transactiestromen te verbeteren. Voor consumenten en winkeliers zijn voorlichtende teksten gemaakt met tips hoe skimming te voorkomen en te bestrijden. Deze zijn in MOB-verband verspreid. De beste maatregel is echter in plaats van magneetstriptechnologie chiptechnologie te gebruiken. Het is te verwachten dat de overgang naar deze zogeheten EMVchip in een versnelling komt. Banken zijn druk doende hun passen van de chip te voorzien. Bovendien zullen winkeliers als uitvloeisel van de eerder genoemde overeenkomst tussen banken en toonbankinstellingen sneller overgaan naar betaalautomaten die deze chip kunnen lezen.

In 2008 heeft het MOB gesignaleerd dat de cybercrime toeneemt en ook de veiligheid van het betalen via internet bedreigt. Met de publicatie van de Tech Monitor is in MOB-verband meer informatie over dergelijke activiteiten gegeven. Bewustwording over veiligheidsrisico's op het internet is een belangrijk punt van aandacht voor alle betrokken partijen in het MOB én daarbuiten. Om dat bewustzijn te vergroten hebben verschillende partijen doelgerichte campagnes uitgevoerd om consumenten te informeren over hoe ze veilig kunnen internetbankieren. Het MOB blijft deze ontwikkelingen nauwlettend volgen.

Een prettig bericht over veiligheid is de collectieve ontheffing van de venstertijden voor geld- en waardetransport die eind 2008 een feit is geworden. Waardetransporteurs zijn nu niet langer beperkt tot tijdvakken die lokaal zijn voorgeschreven om geldautomaten en winkels te kunnen bevoorraden of om geld af te kunnen storten. Hierdoor verminderen de veiligheidsrisico's voor de transporteurs, de winkeliers en het winkelende publiek. Vanwege die risico's had het MOB al enige tijd bij de minister van Verkeer en Waterstaat op deze wettelijke ontheffing aangedrongen.

Het is van maatschappelijk belang dat ook gehandicapten, slechtzienden en ouderen toegang tot het betalingsverkeer hebben en houden. Het MOB nam in 2008 kennis van de resultaten van onderzoek naar het gebruiksgemak van pinnen voor ouderen en mensen met een handicap. Belangrijke conclusie is dat pinnen doorgaans wel lukt, maar meestal niet in één keer. Problemen hebben vaak eenvoudige oplossingen, maar die vragen wel inzet en samenwerking van betrokken partijen. Voor winkeliers is er een brochure met tips hoe een betaalautomaat toegankelijker te maken. De betrokken maatschappelijke partijen hebben de brochure onder de achterban verspreid en onderschrijven de noodzaak van gebruiksvriendelijker betaalautomaten. Ik hoop dat hierdoor uiteindelijk het betaalgemak voor deze groepen toeneemt, als ook de maatschappelijke efficiëntie.

Voor de bijdrage aan het toegankelijker maken van het betalingsverkeer heeft het MOB in januari 2009 de Fakkelprijs 2008 van de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad Nederland gewonnen. Het MOB won de prijs voor het bij elkaar brengen van alle marktpartijen met open oog voor verbeteringen van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor ouderen en mensen met een beperking. De prijs bestaat uit een oorkonde en een beeldje van een vlam met drie losse elementen, uitbeeldend dat je samen tot resultaat komt. Voor het MOB symboliseren die elementen de drie partijen die samen voor een maatschappelijk goed werkend betalingsverkeer moeten zorgen: consumenten, bedrijven en banken. De prijs is een mooie waardering voor het werk dat de MOB-partijen verzetten en is ook een aansporing om aan verbeteringen van het betalingsverkeer te blijven werken.

Prof. Dr. L. H. Hoogduin,
Voorzitter



Figuur 1 De fakkelprijs 2008

1. RESULTATEN 2008

Wettelijke ontheffing venstertijden voor geld- en waardetransporteurs een feit

Sinds 1 januari 2009 geldt voor het geld- en waardetransport een collectieve ontheffing van de gemeentelijke venstertijden. Hierdoor verminderen de veiligheidsrisico's voor de transporteurs, de winkeliers en het winkelende publiek.

De overgang naar Europese betaalproducten begonnen

Sinds begin 2008 is de Europese overschrijving op de markt en daarmee is het proces naar één Europese betaalruimte ('Single Euro Payments Area, SEPA') gestart. Voor een massale migratie is van belang dat oplossingen worden gevonden voor de eerder in 2007 in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) geuite zorgen bij de overgang naar SEPA. Op vrijwel alle zorgpunten is in 2008 en het begin van 2009 veel voortgang geboekt. Zo zijn oplossingen gevonden voor het behoud van de Overstapservice, wordt een service ingevoerd om het gebruik van IBAN en BIC te vergemakkelijken en zullen banken diensten ontwikkelen om de veiligheid van de Europese incasso te waarborgen.

Akkoord toekomst pinnen

De zorgen van de gezamenlijke toonbankinstellingen over de pintarieven, beperkte merkkeuze voor pinbetalingen en verlies aan efficiëntie, worden weggenomen door de overeenkomst die de gezamenlijke toonbankinstellingen en de banken in mei 2009 hebben gesloten. Hierdoor gaan toonbankinstellingen sneller over naar veiliger EMV-technologie en naar het accepteren van in SEPA te gebruiken merken betaalpassen.

Advies in kader Werkafpraak bereikbaarheid

In 2008 heeft de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) een advies opgesteld met aanbevelingen ter oplossing van een bereikbaarheidsknelpunt in Irnsum (Friesland), dat is binnengekomen via het meldpunt dat in 2007 is ingericht. De aanbevelingen zijn toegespitst op de specifieke lokale situatie en zowel gericht op het verminderen van het gebruik van contant geld als op het vergroten van de mogelijkheden tot geldopnames aan de toonbank. Partijen zijn nu aan de slag om te bezien welke aanbevelingen zij gezamenlijk kunnen realiseren.

Geen bereikbaarheidsgevolgen sluiting postkantoren verwacht

Het MOB heeft in 2008 op verzoek van de minister van Financiën onderzocht wat de gevolgen zijn voor de bereikbaarheid van betaaldiensten van de sluiting van 250 hoofdkantoren als gevolg van de koerswijziging van de ING (Postbank). Op basis van de verkregen informatie is de conclusie dat er geen reden is aan te nemen dat de nieuwe dienstverlening van de ING een verslechtering van de bereikbaarheid van betaaldiensten veroorzaakt.

Vergroting gebruiksvriendelijkheid betaalamtaten

In 2008 heeft Viziris de resultaten gepubliceerd van een onderzoek naar het gebruiksgemak van pinnen voor ouderen en mensen met een handicap. Hieruit blijkt dat pintransacties meestal wel slagen, maar dat vaak één of meerdere handelingen moeten worden overgedaan. Het rapport 'Pinnen voor Iedereen' bevat aanbevelingen om de knelpunten op te lossen. Voor winkeliers is er een brochure met tips om een betaalamtmaat toegankelijker te maken. MKB-Nederland, het Platform Detailhandel Nederland, Currence en de Nederlandse Leveranciers van Betaalsystemen (NLB) hebben in een intentieverklaring de noodzaak van gebruiksvriendelijker betaalamtmaten onderschreven en hebben toegezegd de brochure onder de achterban te verspreiden.

Pinnen goedkoper dan contant betalen

Uit een overzicht dat DNB op basis van eerdere kostenonderzoeken heeft gemaakt, blijkt dat de kosten van pinnen dalen en die van contant betalen stijgen. De kosten van pinbetalingen zijn lager doordat consumenten steeds vaker pinnen én doordat winkeliers steeds meer snellere en goedkopere internetverbindingen gebruiken. Pinnen wordt dus voor steeds lagere bedragen voordeliger dan contant betalen. De landelijke mediacampagne "Klein bedrag? PINnen mag!" sluit hier bij aan. Winkeliers stimuleren consumenten actief ook kleine bedragen te pinnen, onder meer door het tarief voor lage bedragen af te schaffen. De initiatieven hebben succes. In 2008 werd 1,75 miljard keer met de pinpas betaald, een stijging van ruim 10% ten opzichte van 2007. Ook gebruiken consumenten hun pinpas steeds vaker voor kleinere aankopen.

Bestrijding skimming bij geld- en betaalamtmaten in Nederland

Skimming is een groeiende vorm van fraude in het betalingsverkeer. Het MOB heeft in 2008 een overzicht opgesteld van alle maatregelen die door de verschillende partijen zoals banken, Currence, Equens en de winkeliers zijn genomen om de schade en de risico's van fraude te reduceren en de detectie in risicovolle transactiestromen te verbeteren. Om zowel consumenten als winkeliers te informeren over wat ze zelf kunnen doen tegen skimming zijn voorlichtende teksten gemaakt die in MOB-verband zijn verspreid en op verschillende websites zijn gezet.

Bestrijding cybercrime

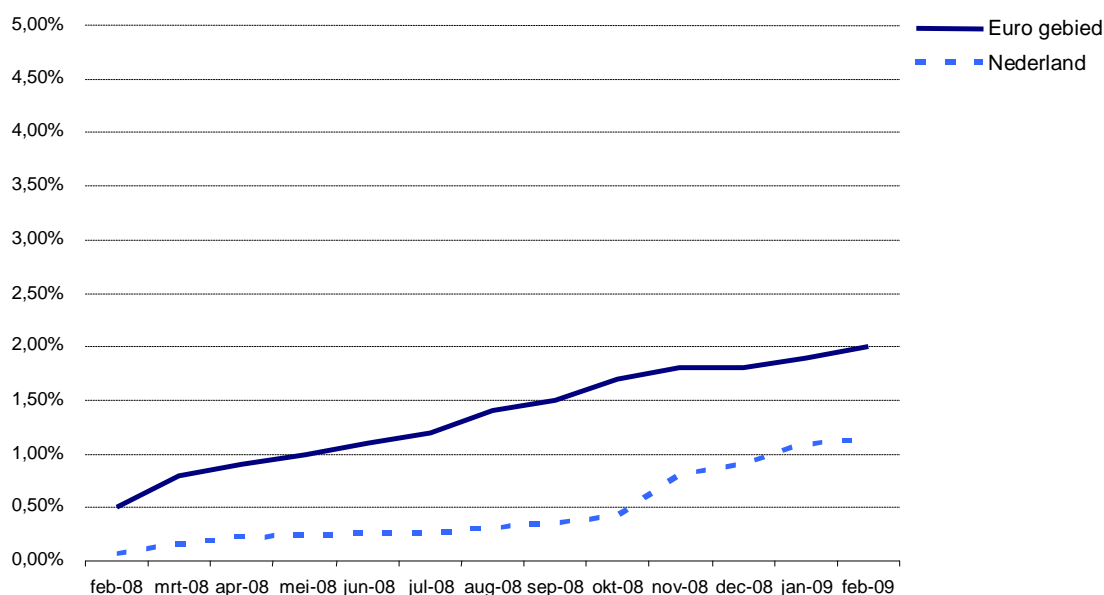
Het MOB signaleert dat ook cybercrime sterk aan het groeien is. Het MOB houdt de ontwikkelingen in de gaten en informeert de deelnemende partijen hierover. Dit is bijvoorbeeld gebeurd aan de hand van de Tech Monitor over de ontwikkeling van botnets (netwerken van gekraakte computers) op het internet. Deze Tech Monitor is beschikbaar via de website van DNB.

2. DE OVERGANG NAAR EUROPESE BETAALPRODUCTEN

De overgang naar SEPA is begonnen

Op 28 januari 2008 is in Nederland en de andere eurolanden met de lancering van de Europese overschrijving een officieel begin gemaakt met de realisatie van de 'Single Euro Payments Area'. (SEPA). Al ruim een jaar kunnen rekeninghouders van circa 4.000 Europese banken euro's ontvangen via die Europese overschrijving. Zoals grafiek 1 aangeeft, is daar in 2008 nog niet zo veel gebruik van gemaakt. Het aandeel van de Europese overschrijving in het totaal aantal Nederlandse overschrijvingen bedroeg eind 2008 nog maar circa 1%, terwijl dit voor het hele eurogebied gemiddeld 1,8% bedroeg. De Europese overschrijving is in 2008 vooral gebruikt voor grensoverschrijdende overboekingen.

Grafiek 1 Migratieratio Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer)

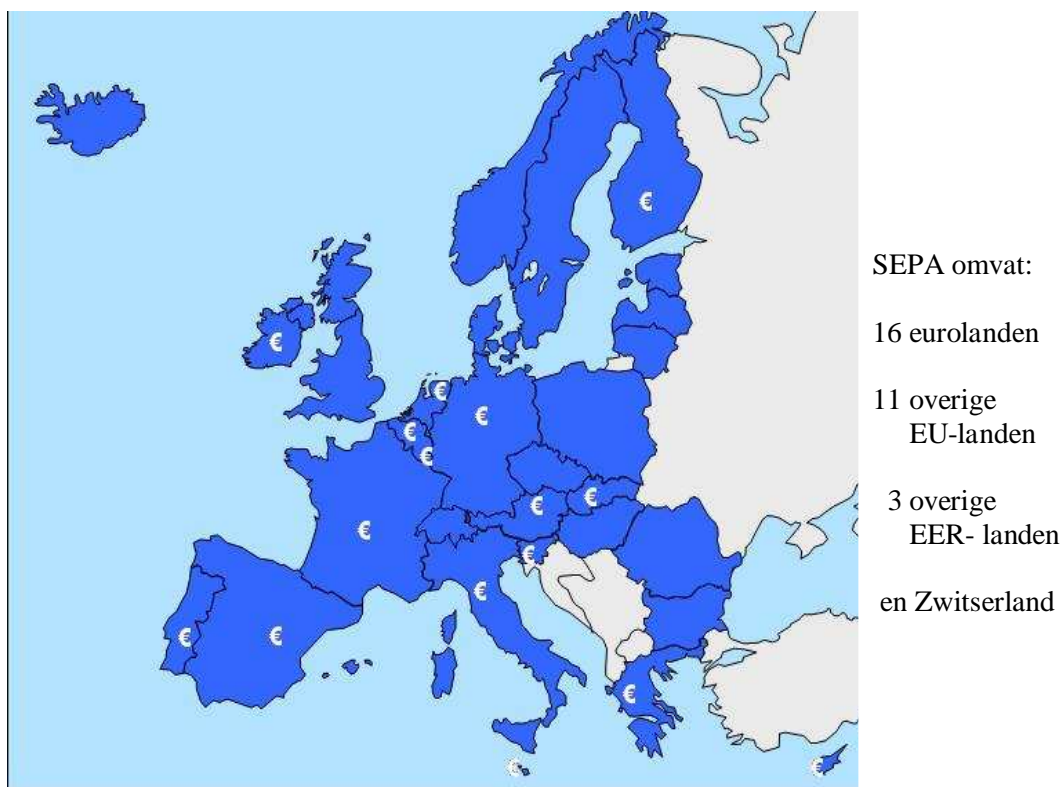


Bron: ECB/DNB

Massale migratie wordt pas vanaf 2010 verwacht. De migratie naar SEPA is een marktgedreven proces dat geleidelijk vorm krijgt. Softwareleveranciers hebben tijd nodig om de financiële software aan te passen. Bedrijven hebben tijd nodig om de noodzakelijke aanpassingen in hun administraties door te voeren en zullen die bij voorkeur inpassen in hun reguliere investeringscycli. Een aantal bedrijven heeft aangegeven sowieso liever te wachten tot ook de Europese incasso in 2010 op de markt is, zodat ze in één keer over kunnen gaan. Ook consumenten hebben tijd nodig om aan de nieuwe Europese betaalproducten en de bijhorende nieuwe Europese rekeningnummers te wennen. Nog dit jaar komen de Nederlandse banken met hulpmiddelen voor consument en bedrijf om nationale rekeningnummers in Europese om te zetten, wat de overgang een stuk gemakkelijker gaat maken. Verder zal er in 2010 naar verwachting meer duidelijkheid zijn over de wenselijkheid van einddata van het gebruik van nationale betaalproducten, wat de overgang een verdere stimulans kan geven.

Ten slotte is het van belang dat in een efficiënt betaalland als Nederland extra behoedzaam wordt omgegaan om die efficiëntie ook in de overgangperiode naar SEPA te behouden en ook die overgang zelf zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De migratie naar de Europese overschrijving is in het eerste jaar na de lancering weliswaar nog nauwelijks op gang gekomen, maar er is in 2008 wel een aantal belangrijke stappen gezet om een snelle en soepele overgang in de nabije toekomst mogelijk te maken.

Figuur 2 SEPA omvat 31 landen in Europa



De Stuurgroep SEPA en het migratieplan

De Stuurgroep SEPA heeft als taak de invoering van en migratie naar de nieuwe Europese betaalproducten in Nederland voor te bereiden en in goede banen te leiden. Deze stuurgroep bestaat uit de banken, DNB en Currence, de eigenaar van de collectieve betaalproducten (zoals PIN en Acceptgiro). Om alle betrokkenen te informeren over de omvang en fasering van de introductie en migratie naar SEPA in Nederland, heeft de Stuurgroep SEPA in 2007 een migratieplan opgesteld. Het MOB heeft op 23 mei 2007 in positieve zin kennisgenomen van het plan, maar tevens een aantal zorgpunten benoemd. In overleg met de Afstemgroep SEPA Nederland (ASN) van het MOB is een overzicht opgesteld met de taakverdeling en tijdslijnen voor de voorgenomen vervolgacties.

Groot aantal SEPA-zorgen marktpartijen weggenomen

In 2008 is veel voortgang geboekt bij het realiseren van oplossingen voor de in 2007 bij het migratieplan geformuleerde zorgpunten. Vrijwel alle zorgen lijken grotendeels te kunnen worden weggenomen. Dat geldt zowel voor de zorgpunten die collectieve maatregelen vereisen als voor de punten die in het krachtenspel van de markt moeten worden opgelost. Met het verdwijnen van de obstakels komt de weg naar een versnelling van de overgang naar Europees betalingsverkeer in zicht. Tabel 1 geeft een overzicht van de zorgpunten, de probleemeigenaren en de status van de oplossingen.

Tabel 1 SEPA-zorgen en status oplossingen

<u>Zorgpunt</u>	<u>Probleemeigenaar</u>	<u>Status oplossing(en)</u>
1. Prijzen betaalproducten	Markt	Akkoord aanvulling Convenant Betalingsverkeer 2005 Prijzmonitoring door MOB-secretariaat en NMa
2. Keuzemogelijkheden merk betaapas	Markt	Akkoord aanvulling Convenant Betalingsverkeer 2005 Monitoring door MOB-secretariaat.
3. Overgang naar IBAN en BIC	Stuurgroep SEPA	Banken bieden IBANBICservice vanaf medio 2009
4. Veiligheid Europese incasso	Stuurgroep SEPA	Introductie (selectieve)incassoblokkade bij start Europese Incasso. Introductie alerteringservice binnen 2 jaar daarna, met minimaal 1 gratis variant per bank
5. Overgang incassomandaten	Stuurgroep SEPA	Over het algemeen kunnen huidige machtigingen blijven bestaan. Alleen voor de zakelijke Europese Incasso moeten machtigingen worden vernieuwd.
6. Standaardisatie bank-klant domein	Stuurgroep SEPA	Implementatie richtlijnen voor Europese Overschrijving en Europese Incasso zijn vastgesteld.
7. De Overstapservice	Stuurgroep SEPA	Voor Europese Overschrijving en Europese Incasso zijn passende oplossingen gevonden om service voort te zetten
8. Geschillenbeslechting	Stuurgroep SEPA	Huidige Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) blijft aanspreekpunt voor alle (SEPA) geschillenbeslechting
9. Toegankelijkheid	Stuurgroep SEPA	Europese betaalproducten worden getoetst aan criteria uit de Handreiking Toegankelijk Bankieren in SEPA van de WTB.
10. Consultatieproces	MOB-secretariaat	Via MOB/ASN en SPPS zijn gebruikers adequaat aangesloten.

De prijzen van betaalproducten

Vanuit gebruikerszijde is er grote behoefte aan duidelijkheid over de prijzen van de nieuwe Europese betaalproducten. Het MOB heeft de banken opgeroepen hier zo snel als mogelijk duidelijkheid over te verschaffen. Het MOB-secretariaat monitort de ontwikkelingen.

Tarieven Europese overschrijving

In de prijzen van de Europese overschrijving bestaat inmiddels enig inzicht, omdat verschillende banken de (maximum) zakelijke tarieven op internet publiceren.

Uit deze zogeheten geveltarieven blijkt dat voor de zakelijke markt zowel de debet- als de credittarieven voor de Europese overschrijving gelijk zijn aan de tarieven voor de nationale binnenlandse (elektronische) overschrijvingen. Voor consumenten brengen de banken noch voor de nationale, noch voor de Europese overschrijvingen tarieven in rekening brengen. Tabel 2 geeft de openbare tarieven voor de Europese overschrijving voor vier grote banken weer (per februari 2009). Dat tarieven voor binnenlandse en grensoverschrijdende overschrijvingen gelijk zijn is in overeenstemming met de EU-Verordening nr. 2560/2001 voor grensoverschrijdende betalingen (de ‘Bolkestein-verordening’).

TABEL 2 ZAKELIJKE (GEVEL)TARIEVEN OVERBOEKINGEN (IN EURO'S)								
	ABN AMRO		FORTIS		ING		RABO	
Jaar	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA
<i>Debet</i>								
2009	0,065	0,065	0,09	0,09	0,07	0,07	0,07	0,07
2008	0,06	0,06	0,09	0,09	0,07	-	0,06	0,06
2007	0,06	-	0,09	-	0,07	-	0,05	-
<i>Credit</i>								
2009	0,14	0,14	0,15	0,15	0,14	0,14	0,14	0,14
2008	0,14	0,14	0,15	0,15	0,14	-	0,14	0,14
2007	0,14	-	0,15	-	0,14	-	0,14	-

Tarieven pinbetalingen

Enige banken bieden winkeliers al de mogelijkheid van acceptatie van betaalpastransacties onder de merken PIN, Maestro en V-Pay tegen eenzelfde standaardtarief per transactie. Over de zakelijke tarieven voor het betalen met Europese merken betaalpassen in de overgang naar SEPA hebben banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen, na maandenlange onderhandelingen, in mei 2009 afspraken gemaakt. Met dit akkoord wordt het eerder in 2005 tussen deze partijen gesloten Convenant Betalingsverkeer aangepast aan de Europese ontwikkelingen.

Keuzemogelijkheden merk betaalpas

Bovengenoemd akkoord adresseert ook de zorgen over verslechtering van de pinvoorwaarden en beperking van de merkenkeuze. De overeenkomst tussen de banken en toonbankinstellingen bevat afspraken over behoud van voorwaarden en functionaliteiten van het pinnen in de overgang naar SEPA, ongeacht het gekozen merk.

Om voor pinnen een Europese markt te realiseren hebben Europese banken een raamwerk vastgesteld met afspraken die het technisch mogelijk maken dat betaalpassen, ongeacht het merk, door kaarthouders en toonbankinstellingen in heel SEPA kunnen worden geaccepteerd. Eén van die afspraken is het gebruik van de veiliger (EMV-)chiptechnologie.

De Nederlandse banken geven sinds januari 2008 betaalpassen uit die voldoen aan de Europese afspraken. Om te zorgen dat consumenten veilig en in heel SEPA kunnen (blijven) pinnen en dat winkeliers eenvoudig kaartbetalingen van Nederlandse én buitenlandse klanten kunnen accepteren, gaan de Nederlandse banken de in Europa gangbare merken op hun passen aanbieden en winkeliers stimuleren Europees gangbare merken te accepteren. Of een merk ook echt geaccepteerd wordt, is een keuze van de individuele toonbankinstelling op basis van het commerciële aanbod van zijn bank en zijn inschatting van de merken die zijn klanten gebruiken.

Box 1 IBAN en BIC

De overgang naar de uniforme Europese betaalmarkt brengt met zich mee dat rekeninghouders in SEPA ook voor hun binnenlandse overschrijvingen en incasso's IBAN en BIC moeten gaan gebruiken. IBAN in combinatie met BIC maakt het mogelijk betalingen in SEPA geautomatiseerd en gestandaardiseerd te verwerken. De IBAN dient om de rekeninghouder en de BIC dient om de bank van de rekeninghouder te kunnen identificeren.

IBAN en BIC zijn al geruime tijd verplicht in het grensoverschrijdende betalingsverkeer. Banken vermelden IBAN en BIC op rekeningafschriften en in internetbankierpakketten. Vanaf medio 2009 bieden banken de IBANBICservice om deze gegevens van relaties snel en gemakkelijk te kunnen verkrijgen.

BIC staat voor Bank Identifier Code.

De BIC van de banken in Nederland bestaat uit 8 posities.

- 4 voor de bankcode
- 2 voor de landcode
- 2 voor de plaatscode

Voorbeelden van Nederlandse BIC's: ABNANL2A, FTSBNL2R, INGBNL2A en RABONL2U
BIC's van banken buiten Nederland kunnen maximaal elf tekens bevatten.

IBAN staat voor International Bank Account Number.

De Nederlandse IBAN bestaat uit 18 tekens:

- 2 voor de landcode NL
- 2 voor een controlegetal
- 4 voor een bankcode
- 10 voor het (met nullen tot tien cijfers aangevulde) nationale rekeningnummer.

Voorbeeld IBAN in Nederland

NL	91	ABNA	0417 1643 00
landcode	controlegetal	bankcode	basisrekeningnummer (huidige nummer met nul(len))

De lengte van een IBAN varieert per land (van 15 tot 31 posities).

Gebruiksvriendelijke migratie naar IBAN en BIC

De Nederlandse banken bouwen een centraal opgezette dienst voor zakelijke en particuliere gebruikers om de huidige rekeningnummers op een gemakkelijke manier te kunnen omzetten in de langere internationale rekeningnummers (IBAN's) en om de bijbehorende bankcodes (BIC's) te genereren. Deze IBANBIC-service wordt aangeboden via verschillende kanalen: via telefoon, sms, internet of beveiligde lijnverbindingen. In beginsel is bij een 'fair use' de service gratis. Voor de verdere ondersteuning van de invoering gaan banken de IBAN- en BICstandaard opnemen in communicatie-uitingen naar rekeninghouders, tonen in de betaalomgeving van internetbankieren, en toevoegen aan de gegevens van begunstigden in het adresboek bij internetbankieren. Aan Nederlandse bedrijven wordt dringend aanbevolen om IBAN en BIC op facturen te vermelden. Dit is overigens voor grensoverschrijdend factureren sinds de invoering van de "Bolkestein-Verordening" uit 2001 al verplicht.

Aanpassing Nederlandse incasso en veiligheid Europese incasso

In 2008 is in de Afstemgroep SEPA Nederland een uitgebreide consultatie gehouden over de aanpassing van de Nederlandse incasso aan de Richtlijn Betaaldiensten per 1 november 2009 en over de komst van de Europese incasso. De richtlijn brengt een aantal ingrijpende veranderingen in de Nederlandse incasso met zich mee, met name in de stornering (het recht van terugboeken). De komst van de richtlijn is tevens aangegrepen om het bestaande pakket van Nederlandse incassovarianten te stroomlijnen en te vereenvoudigen. Zie ook Box 2.

De komst van de Europese incasso betekent dat bedrijven voortaan centraal vanuit één land hun incasso's kunnen uitvoeren. Vooral de Consumentenbond maakt zich zorgen over de mogelijkheid van misbruik van incasso in het grote Europese speelveld. Eventuele kwaadwillende incassanten zouden gemakkelijker dan in de Nederlandse markt misbruik kunnen maken van de betaalrekeningen van consumenten. De Stuurgroep SEPA en de Consumentenbond hebben daarom overleg gevoerd over de vraag welke maatregelen de veiligheid van de Europese incasso kunnen verbeteren. Dat heeft geresulteerd in de volgende opties:

1. De invoering van een valideringscheck van incasso-opdrachten (bij eenmalige incasso's en ten minste bij de eerste van een reeks doorlopende incasso's). Hierbij worden de opdrachten vóór afboeking aan de rekeninghouder gemeld, zodat deze de mogelijkheid heeft ze te laten blokkeren voor verwerking.
2. Het handhaven van de mogelijkheid van een selectieve incassoblokkade voor incasso's vanuit bepaalde bedrijven of een algehele incassoblokkade op de betaalrekening.

In maart 2009 is met de Consumentenbond afgesproken dat er tenminste één gratis kanaal zal komen voor een valideringscheck (e-mail, sms etc.). Voorts krijgen consumenten de mogelijkheid van het instellen van een selectieve incassoblokkade. Deze maatregelen worden binnen maximaal twee jaar doorgevoerd.

De overgang van machtigingen

Vanwege de hoge kosten is het moeten vernieuwen van bestaande incassocontracten en machtigingen voor banken en incasserende bedrijven een zorgpunt. Onderzocht is of bestaande machtigingen voor *het huidige* product incasso gebruikt kunnen worden als bestaande nationale wetgeving is aangepast aan de Richtlijn Betaaldiensten, alsook of die machtigingen nog te gebruiken zijn als de huidige incasso door de Europese wordt vervangen. Voor de Nederlandse incasso is de conclusie dat om aan de Europese regels te voldoen geen nieuwe machtigingen behoeven te worden afgegeven. Wel moeten bestaande incassocontracten enigszins worden aangepast.

Ook is vastgesteld dat de machtigingen zoals die vandaag de dag bestaan voor de Nederlandse incasso geldig kunnen blijven voor de Europese incasso. Alleen voor zakelijke Nederlandse incassovarianten die overgaan naar de zakelijke Europese incasso zal wel een nieuwe machtiging moeten worden afgegeven aan de crediteur én direct aan de bank van de debiteur.

Box 2 Invloed Richtlijn Betaaldiensten op de Nederlandse incasso

Incasso is in Nederland vanwege het gemak en de eenvoud in het gebruik één van de populairste betaalmiddelen in het betalingsverkeer. In 2008 werd er ruim 1,2 miljard keer via Incasso betaald, met een waarde van circa 300 miljard euro.

Voordat het traject van migratie naar de Europese incasso wordt ingezet, ondergaat de Nederlandse incasso enige veranderingen door de omzetting van de Richtlijn Betaaldiensten in nationale wetgeving. Bovendien is besloten tegelijkertijd het aantal incassovarianten te beperken en vereenvoudigen.

1. Aanpassing Nederlandse incasso aan Europese wetgeving.

Per 1 november 2009 moet de Nederlandse incasso worden aangepast aan de eisen van de Richtlijn Betaaldiensten. Zo wordt de termijn waarop consumenten het recht hebben om een betaling terug te laten draaien (terugboekings- of stornorecht) 8 weken. Op de Kansspelincasso en op de Eenmalige Incasso is geen terugboekingsrecht van toepassing. Ook kunnen (particuliere en zakelijke) debiteuren de incassotransactie voorafgaand aan de verwerking herroepen.

2. Vereenvoudiging bestaande Incassovarianten

De komst van de richtlijn is aangegrepen om het bestaande pakket incassovarianten te stroomlijnen en te vereenvoudigen tot de volgende incassovarianten voor betalingen van consumenten aan bedrijven (de 'Business-to-Consumer-markt', B2C):

1. Doorlopende Machtiging Algemeen (met schriftelijke of telefonische machtiging): recht van terugboeking betaler (desgewenst zonder opgave van redenen) wordt 8 weken (nu 30 kalenderdagen)
2. Doorlopende Machtiging Kansspelen (met schriftelijke of telefonische machtiging): geen terugboekingsrecht betaler (nu bij schriftelijk geen en bij telefonisch machtigen 5 werkdagen)
3. Eenmalige Machtiging (met schriftelijke of telefonische machtiging): geen stornorecht betaler (nu schriftelijk geen stornorecht en bij telefonisch 30 kalenderdagen).
4. Eenmalige Actie Machtiging (met schriftelijke of telefonische machtiging): product vervalt.

De Business-to-business (B2B) Incassovarianten blijven grotendeels ongewijzigd.

Standaardisatie bank-klant domein

In het kader van het zorgpunt standaardisatie in het bank-klant domein om betalingsopdrachten end-to-end te kunnen verwerken zijn zowel voor de Europese overschrijving als voor de Europese incasso voor de Nederlandse markt gedetailleerde uitvoeringsrichtlijnen in XML-taal opgesteld om interfaces tussen de systemen van banken en zakelijke gebruikers op elkaar af te stemmen.

De Overstapservice

De Nederlandse banken hebben oplossingen gevonden om de Overstapservice in Nederland voor de Europese overschrijving en de Europese incasso geautomatiseerd te kunnen voortzetten.

De Stuurgroep SEPA heeft in de ASN toegelicht hoe banken ook in SEPA betalingen door kunnen leiden naar de nieuwe betaalrekening. Bij de huidige Overstapservice is Equens de instelling die het centrale rekeningbestand beheert van banken die gebruik de Overstapservice gebruiken (de zogeheten Overstaptabel). Dat model moet enigszins worden aangepast, omdat banken in SEPA met verschillende betalingsverkeerwerkers (processors) in zee kunnen gaan.

Nadat eerder voor de Europese overschrijving een technische oplossing gevonden is waarbij de oude bank checkt of betalingen moeten worden doorgeleid, is in 2008 ook een oplossing gevonden voor de Europese incasso. Hierbij zorgt de bank van de incassant (in plaats van Equens) voor controle van de volledige Overstaptabel en doorgeleiding naar de nieuwe bank. Ook informeert deze de incassant over de wijziging van het rekeningnummer van de geïncasseerde. De incassant kan de veranderingen dan doorvoeren in zijn administratie.

Buitenlandse banken kunnen zich bij de service aansluiten, maar dit kan uiteraard niet worden opgelegd. Ook ondernemers met zakelijke rekeningen kunnen net als nu gebruikmaken van de Overstapservice.

Op initiatief van de Europese Commissie werken ook banken in andere Europese landen aan vormen van een overstapservice. Mogelijk dat in SEPA op termijn kan worden gekomen tot een uniforme Europese rekeningnummersystematiek, als opvolger van de IBAN. Die zou uiteindelijk perspectief kunnen bieden op nummerportabiliteit, waarbij rekeninghouders in de EU landen hun bankrekeningnummer kunnen meenemen als ze van bank willen veranderen. Dit is technisch én beleidsmatig een complexe zaak die alleen op Europees niveau kan worden gerealiseerd.

Geschillenbeslechting

In 2008 heeft overleg plaatsgevonden tussen de NVB, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), DNB en de Consumentenbond. Onderwerp van gesprek was een aantal technische zaken die deels nodig zijn om de Richtlijn Betaaldiensten door te voeren en die

duidelijk maken dat er nog een aantal zaken moet worden geregeld om geschillenbeslechting voor Nederlandse marktpartijen naar een Europese schaal te tillen.

Hier lijken geen grote problemen uit voort te vloeien. Er van uitgaande dat het KifiD ook onder de Richtlijn Betaaldiensten als het klachteninstituut voor particulieren wordt aangewezen, verandert er weinig in de huidige klachtenpraktijk. Daarnaast dient in de Europese markt het huidige FIN-NET (een koppeling van de nationale geschillencommissies) te worden uitgebreid. De rol van de ASN beperkt zich vooral tot monitoring van de ontwikkelingen.

Toegankelijkheid van het SEPA-betalingsverkeer

In 2007 heeft de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) voor banken de handreiking 'Toegankelijk bankieren met SEPA' opgesteld. Dit is een hulpmiddel om bij de ontwikkeling en het gebruik van Europese betalingen rekening te kunnen houden met kwetsbare groepen als gehandicapten, mindervaliden en ouderen. Om te weten hoe individuele banken met de handreiking omgaan, heeft de NVB onder een aantal banken een enquête gehouden. De resultaten geven enerzijds inzicht in diensten die banken nu hebben gerealiseerd en anderzijds in de intentie van banken die diensten in het SEPA-tijdperk te continueren dan wel nieuwe diensten te realiseren. Zo geven de meeste banken aan rekening te zullen houden met extra voorzieningen als zij betaalproducten aanbieden gebaseerd op SEPA-standaarden. Eens per jaar zal de NVB inventariseren hoe banken de aanbevelingen van deze handreiking toepassen in hun Europese productenbeleid.

De WTB heeft de Handreiking in het Engels laten vertalen ('Accessible banking within SEPA') en de Stuurgroep SEPA heeft deze versie bij de European Payments council (EPC) ingebracht. De EPC heeft aangegeven slechts toe te zien op de standaardisatie van Europese verwerkingsafspraken tussen banken en niet op het domein tussen bank en klant, waar toegankelijkheid onderdeel van is. Zowel de Afstemgroep SEPA Nederland als de WTB volgt deze ontwikkelingen.

De vraag of alle marktpartijen betrokken zijn bij de SEPA-consultatie

De ASN is in juni 2008 uitgebreid met de overheid als gebruiker door middel van vertegenwoordiging van Cash Management en Kapitaalmarkttransacties van het Ministerie van Financiën. Tevens bestaat er op deze manier een link naar het SEPA Platform voor de Publieke Sector (SPPS) dat in juni 2008 van start is gegaan. Het SPPS is opgericht om de invoering van SEPA bij overheidsgebruikers zo naadloos mogelijk te laten verlopen. In het SPPS wisselen ministeries, lagere overheden en Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO's) ook hun ervaringen bij de SEPA-voorbereidingen uit. De ASN is breed samengesteld. Er zijn momenteel geen aanwijzingen dat er relevante partijen ontbreken.

3. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID

Werkafpraak Bereikbaarheid

Om lokale bereikbaarheidsknelpunten op te lossen, hebben het MOB, de VNG en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) in 2007 de Werkafpraak Bereikbaarheid gemaakt, waarbij onder meer het meldpunt bereikbaarheid@nvb.nl is ingesteld. In 2008 zijn via dit bereikbaarheidsmeldpunt als ook via de contactkanalen van andere bij de Werkafpraak betrokken organisaties vele e-mails en telefoontjes binnengekomen met raakvlakken aan bereikbaarheid en toegankelijkheid, maar is slechts één melding gedaan van een knelpunt in de zin van de Werkafpraak. Dat is de melding van onvoldoende beschikbaarheid van betaaldiensten (ontbreken geldautomaat) in Irnsum (Friesland). Omdat lokale partijen geen oplossing vonden, is de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) om advies gevraagd.

Advies Bereikbaarheidsknelpunt Jirnsom/Poppenwier

De melding van dit lokale knelpunt is afkomstig van het Plaatselijk Belang Irnsum (Fries: Jirnsom), maar bleek ook het nabij gelegen dorp Poppingawier (Fries: Poppenwier) te betreffen. Beide dorpen maken onderdeel uit van de gemeente Boarnsterhim. Deze knelpunten zijn deel van een brede leefbaarheidproblematiek in landelijke gebieden, waar bijvoorbeeld de dichtheid van voorzieningen in de directe omgeving laag is. Dat blijkt ook uit onderzoek dat de BMC Groep in opdracht van de LVKK en de Rabobank in 2008 heeft uitgevoerd ('Kleine kernen in beweging' met de case studies 'Dat is waar je het voor doet!').

Om zich een goed beeld van de lokale situatie te kunnen vormen, bracht een delegatie van de WTB een werkbezoek aan Jirnsom en Poppenwier. Na overleg met lokale consumenten, ondernemers, banken en politici en het inwinnen van aanvullende informatie heeft de WTB een advies opgesteld met aanbevelingen. Hiermee kunnen betrokkenen in gezamenlijkheid de bereikbaarheid van betaaldiensten en daarmee de algemene leefbaarheid in beide dorpen verhogen. De Werkgroep zag bevestigd dat het knelpunt te Jirnsom en Poppenwier deel uitmaakt van een bredere leefbaarheidproblematiek van dit landelijke gebied. Zo zijn inwoners van beide dorpen voor veel voorzieningen aangewezen op de nabijgelegen grotere dorpen en steden. De aanbevelingen die de WTB heeft gedaan om de beschikbaarheid van betaaldiensten te verbeteren zijn toegespitst op deze specifieke lokale situatie. Ze zijn zowel gericht op het verminderen van het gebruik van contant geld als op het vergroten van de mogelijkheden tot geldopnames aan de toonbank (bijpinnen ofwel cash back). Bijzondere aandacht is hierbij uitgegaan naar de kwetsbare groepen. Ouderen en anderen met beperkingen hebben behoefte aan gerichte ondersteuning, net als bij de bredere leefbaarheidbehoeften. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de oplossing van het knelpunt ligt bij de lokale gemeenschap.

De WTB heeft vernomen dat het advies in goede orde is ontvangen en lokaal is gepubliceerd zodat alle burgers en ondernemingen er kennis van kunnen nemen. Partijen zijn van mening dat het advies een goede voorstelling van de lokale problematiek geeft en zijn nu aan de slag om te bezien welke aanbevelingen zij gezamenlijk kunnen realiseren.

Bereikbaarheidsgevolgen sluiting postkantoren

De minister van Financiën heeft het MOB verzocht in te gaan op de gevolgen voor de bereikbaarheid van betaaldiensten van de sluiting van de 250 hoofdkantoren als gevolg van de koerswijziging van de ING (Postbank). Uitgangspunt bij de beantwoording zijn de gevolgen voor de bereikbaarheid van de totale (bancaire) betaaldienstverlening. Uit gesprekken met de ING bleek dat de dienstverlening van de 250 hoofdkantoren wordt overgeheveld naar 284 kantoren van ING Bank in de buurt. Daarnaast blijft de bestaande betaaldienstverlening, inclusief die van opname- en stortingsmogelijkheden voor contant geld, gehandhaafd, en wordt deze op enkele onderdelen uitgebreid. De kantoren van ING Bank zullen na de overgang ruimere openingstijden kennen dan de huidige postkantoren. Aangezien de te sluiten postkantoren zich uitsluitend in steden bevinden, verandert er op het platteland niets. De ‘overige’ postkantoren (dat wil zeggen de niet-hoofdkantoren) en de geldservicepunten in samenwerking met winkeliers blijven gehandhaafd. Op basis van deze informatie heeft het MOB geconcludeerd dat er geen reden is aan te nemen dat de nieuwe dienstverlening van de ING een verslechtering van de bereikbaarheid van betaaldiensten veroorzaakt.

Vergroting gebruiksvriendelijkheid betaalautomaten

In vervolg op de Richtlijn voor gebruiksvriendelijke betaalautomaten van het MOB heeft Viziris in 2008 onderzoek gedaan naar het gebruiksgemak van pinnen voor ouderen en mensen met een handicap. Hier zijn drie tests uitgevoerd, waarin ergonomische aspecten van betaalautomaten onder de loep zijn genomen. Denk hierbij aan de leesbaarheid van de display en transactiebon, de bruikbaarheid van het toetsenbord, begrijpelijkheid van instructies (teksten en pieptonen) en situationele factoren (zoals locatie van de terminal en omgevingslicht en -geluid). De eindresultaten zijn beschreven in het rapport ‘Pinnen voor iedereen’.

Uit dit onderzoek blijkt onder meer dat in 95% van de gevallen de pintransactie weliswaar slaagt, maar dat in de helft van de gevallen hiertoe één of meerdere handelingen moeten worden overgedaan. Knelpunten zitten vooral bij het invoeren van de pinpas. Het rapport bevat aanbevelingen hoe die op te lossen. Die oplossingen zijn over het algemeen relatief eenvoudig, maar vragen wel inzet en samenwerking van betrokken partijen. Voor winkeliers is een flyer gemaakt met maatregelen die zij kunnen nemen om te zorgen dat een betaalautomaat goed toegankelijk en bruikbaar is. Rapport en flyer komen ook beschikbaar in een Engelstalige versie om het thema ook op Europees niveau aan de orde te kunnen stellen.

Figuur 3 Brochure 'Pinnen voor iedereen'

**VEEL MENSEN VINDEN PINNEN NOG
ALTIJD NIET GEMAKKELIJK. ZE WORSTELLEN
MET HET DOORHALEN VAN DE PINPAS OP
DE JUISTE MANIER, KUNNEN HET DISPLAY
NIET GOED LEZEN OF HEBBEN MOEITE MET
HET INDRUKKEN VAN DE JUISTE TOETSEN
OP HET APPARAAT. DAAROM BETALEN
DEZE KLANTEN VAAK LIEVER CONTANT.**



Viziris

1574848

1848899

datum

11-2008

website

www.viziris.nl



PINNEN VOOR IEDEREEN TIPS VOOR UW PINAPPARAAT

TIPS VOOR PLAATSING VAN HET PINAPPARAAT

- 01/ Plaats uw pinapparaat op een voor iedereen bereikbare plek. Dicht bij de kassa, juiste hoogte, niet temidden van producten. //
- 02/ Fixeer het apparaat niet, zodat mensen het dichterbij kunnen brengen. Dit is vooral van belang voor mensen in een rolstoel en mensen die slechter zien. //
- 03/ Zorg voor goede verlichting en voorkom storende reflecties in het scherm. //

Meer informatie:

- Richtlijn Gebruiksvriendelijkheid van betaalautomaten. (www.viziris.nl)
 - Gebruikersonderzoek Pinnen voor iedereen! (www.viziris.nl)
- Inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van betaalterminals voor diverse doelgroepen.

TIPS VOOR KEUZE VAN EEN PINAPPARAAT

- 04/ Kies een apparaat met duidelijk zichtbare en voelbare toetsen, die een lichte weerstand hebben bij het indrukken. //
- 05/ Kies een apparaat met een puntje op de vijf, een groot leesvenster en een ruime beschermkap. //
- 06/ Kies een apparaat dat voldoet aan de Richtlijn Gebruiksvriendelijkheid van betaalautomaten. //

Uitgave van:



Viziris heeft het rapport tijdens een bijeenkomst op 21 november 2008 aangeboden aan Currence en aan de brancheorganisatie van terminalleveranciers, de Nederlandse Leveranciers van Betaalsystemen (NLB). De bijeenkomst werd georganiseerd door de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (BEB) en Viziris, met medewerking van ING. Tijdens de bijeenkomst hebben Platform Detailhandel Nederland, MKB-Nederland, Currence en de NLB een intentieverklaring ondertekend waarbij ze de noodzaak van een toegankelijker betalingsverkeer onderschrijven en toezeggen de brochure met tips onder de aandacht van hun respectievelijke achterban en relaties te brengen.

Toegankelijk telefonisch bankieren

Uit onderzoek van Heliview naar hoe kwetsbare groepen als ouderen en gehandicapten hun dagelijkse bankzaken regelen, is gebleken dat blinden en slechtzienden het telefonische kanaal relatief veel gebruiken. Het MOB heeft de WTB gevraagd onderzoek te (laten) doen naar welke functionaliteiten voor blinden en slechtzienden nodig zijn om via de telefoon te bankieren en betalingen te doen. In 2008 heeft Viziris een inventarisatie gemaakt van functies die banken voor het bankieren per telefoon aanbieden, op basis waarvan een lijst is gemaakt met basisfunctionaliteiten. Momenteel wordt gewerkt aan een eerste versie van een rapport met in algemene termen een inventarisatie van 'good practices' van basisfunctionaliteiten van het telefonisch bankieren. Deze zal worden besproken in een expert meeting met banken, waarna een definitief rapport van de WTB kan worden opgesteld dat in het najaar van 2009 ter advies aan het MOB zal worden voorgelegd. Ook telefonisch bankieren in SEPA krijgt hierbij aandacht.

Figuur 4 De winnaars van de Fakkelprijs 2008



Vlnr M. Zeldenrust (cat. lokaal ambtenaar), Jan Lamers (cat. lokaal politicus), Hans Brits (namens MOB, cat. onderneming) en Agnes Kant (cat. landelijke politicus).

MOB wint Fakkelprijs voor bijdrage aan toegankelijker betalingsverkeer

Voor de bijdrage aan het toegankelijker maken van het betalingsverkeer heeft het MOB in januari 2009 de Fakkelprijs 2008 gewonnen. Met deze prijs zet de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad Nederland mensen en instanties in het zonnetje die zich bijzonder inzetten voor de belangen van mensen met een handicap of chronische ziekte. Het MOB heeft de prijs, in de categorie onderneming, gewonnen voor het bij elkaar brengen van alle marktpartijen met open oog voor verbeteringen van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor ouderen en mensen met een beperking. Groepen die volgens het juryrapport vaak worden vergeten, evenals deze vorm van toegankelijkheid. De prijs bestaat uit een oorkonde en een beeldje van een vlam met drie losse elementen die uitbeelden dat je samen tot resultaat komt en samen een stralend voorbeeld voor anderen bent. Voor het MOB symboliseren die elementen ook de drie partijen die samen voor een maatschappelijk goed werkend betalingsverkeer moeten zorgen: consumenten, bedrijven en banken.

Figuur 5 De oorkonde bij de fakkelprijs 2008



4. EFFICIENCY

Pinnen is winnen!

Pinnen wordt steeds goedkoper, terwijl de kosten van contant betalen stijgen. Dat blijkt uit een overzicht dat DNB in opdracht van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer op basis van eerdere kostenonderzoeken heeft gemaakt. De kosten van één extra pinbetaling en één extra gepinde euro zijn niet alleen lager doordat consumenten steeds vaker zijn gaan pinnen, maar ook doordat winkeliers steeds vaker overstappen op snellere en goedkopere internetverbindingen voor het accepteren van pinbetalingen. Dit terwijl de kosten van contant betalen juist zijn gestegen. Hierdoor wordt pinnen voor steeds lagere aankoopbedragen voordeliger dan contant betalen. Zie ook Box 3. Dit ondersteunt de boodschap dat het betalen met de pinpas aan de toonbank voor alle aankopen efficiënter is dan contant geld.

Box 3 Hoeveel kost een pinbetaling en een betaling met contant geld?

Alle partijen in de betaalketen, zoals de Nederlandsche Bank, de commerciële banken, transactieverwerkers en de winkeliers, zorgen er samen voor dat consumenten soepel en veilig kunnen betalen aan de kassa. Uit schattingen van DNB is gebleken dat al deze partijen in 2006 tezamen voor EUR 2,7 miljard aan kosten hebben moeten maken om betalingen met contanten en met pinpas mogelijk te maken (maatschappelijke kosten).

Dat is als gevolg van de groei van het aantal betalingen EUR 0,2 miljard meer dan in 2002. Dit zou nog meer geweest zijn wanneer consumenten in die 4 jaar niet vaker zouden zijn gaan pinnen.

Betalingen met contant geld en met de pinpas verschillen sterk van elkaar qua kostenstructuur. De kosten van een pinbetaling bestaan grotendeels uit vaste kosten. De variabele kosten van een pinbetaling zijn vooral afhankelijk van het aantal transacties.

De kosten van een extra pinbetaling worden nauwelijks beïnvloed door de hoogte van het transactiebedrag. Bij contante betalingen zijn de omzetgerelateerde variabele kosten relatief belangrijk omdat met grotere transactiebedragen doorgaans meer bankbiljetten en munten gemoeid zijn.

Tussen 2002 en 2006 zijn de maatschappelijke kosten van pinnen gedaald terwijl die van contant betalen zijn gestegen. Hoewel de exacte kosten per transactie afhangen van het aankoopbedrag, kostte een extra pinbetaling in 2006 gemiddeld EUR 0,17. Dat is 3 cent minder dan in 2002. Een extra contante betaling kostte in 2006 gemiddeld EUR 0,27. Dat is maar liefst een stijging van 7 cent ten opzichte van 2002. Pinnen is dus niet alleen een snelle en veilige, maar in veel betaalsituaties ook een goedkope manier van betalen geworden. Dit pleit ervoor contante betalingen verder terug te dringen ten gunste van pinbetalingen.

In lijn met dit inzicht hebben diverse marktpartijen zoals de toonbankinstellingen en de banken onder andere via de gezamenlijke Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen¹ concrete stappen gezet om het gebruik van de pinpas in winkels verder te stimuleren. Speciale pinpakketten zijn ontwikkeld om het vooral voor MKB'ers aantrekkelijker te maken pinbetalingen te accepteren,

¹ De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB), waarin banken en toonbankinstellingen participeren, beheert een fonds dat projecten ondersteunt die de veiligheid en efficiëntie van het betalingsverkeer vergroten

ook bij lage transactiebedragen- en aantallen. Een ander voorbeeld is de door Currence opgezette landelijke mediacampagne “Klein bedrag? Pinnen mag!”, waarbij winkeliers consumenten actief stimuleren te pinnen, onder meer door aan de kassa prijskaartjes voor lage pinbedragen weg te halen. De initiatieven hebben succes. Inmiddels hebben meer dan 16.000 winkeliers een zogeheten Slim Pinpakket aangevraagd en is het aantal verkooppunten waar gepind kan worden in 2008 met 6% gegroeid. Daarbij is vooral een forse groei te zien in de branches openbaar vervoer (46%), parkeren (19%) en de ambulante handel (6%). Mede hierdoor blijft het aantal pinbetalingen verder groeien.

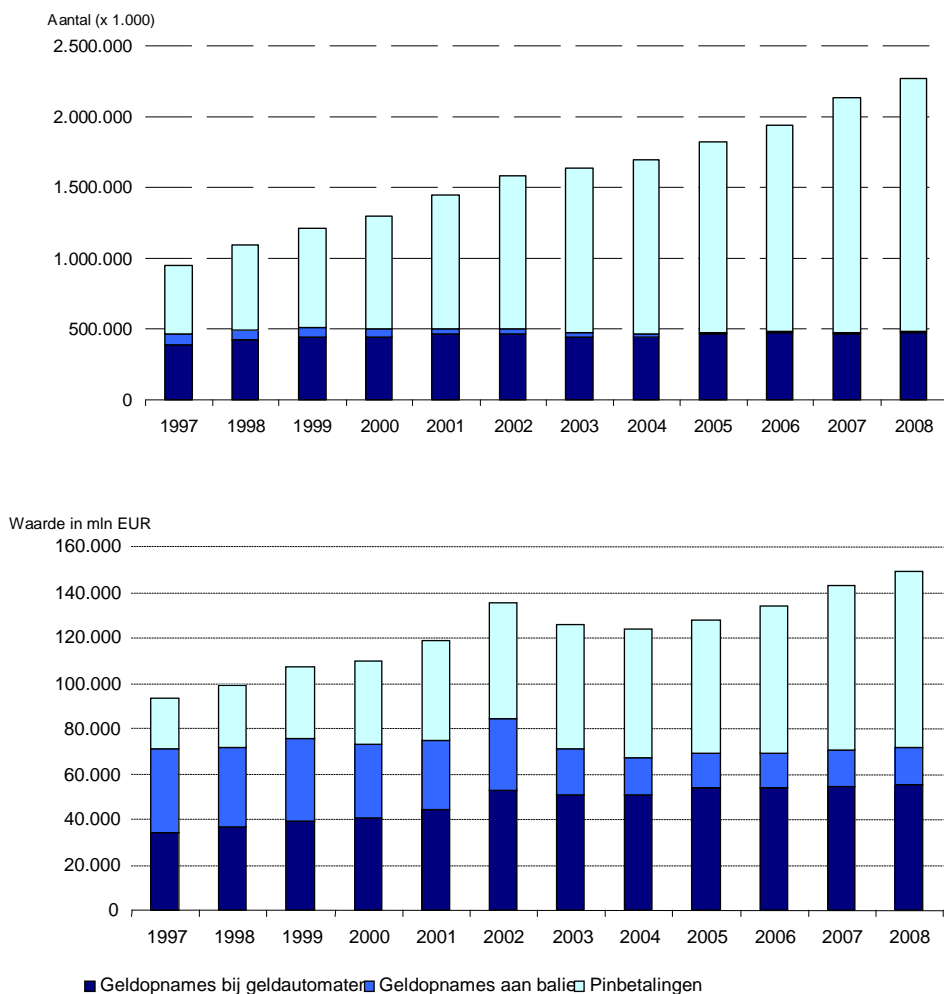


In 2008 werd bijna 1,8 miljard keer met de pinpas betaald. Dat is een stijging van ruim 10% ten opzichte van 2007. Consumenten pinnen ook steeds vaker kleinere aankopen. In twaalf maanden tijd is het gemiddelde pinbedrag met 7,5% gedaald naar EUR 40,28 in april 2009. Contant geld is volgens schattingen nog wel steeds het meest gebruikte betaalmiddel, vooral voor lage bedragen. Maar de pinpas is aan een opmars bezig. In aantallen transacties zowel als in omzet wint het pinnen steeds meer terrein. De hoeveelheid contant geld die consumenten jaarlijks opnemen stabiliseert, terwijl aantal en de waarde van pinbetalingen verder toeneemt (zie grafiek 2).

Het gebruik van de Chipknip is met 176 miljoen transacties erg laag, maar is wel stabiel en concentreert zich vooral in specifieke sectoren, zoals parkeren, automaten en catering. Gemeten naar aantal transacties is de populariteit van de creditcard het laagst. Nederlanders betaalden in eigen land maar ongeveer 36 miljoen keer met een creditcard.

Met de groei van het pinnen, neemt de afhankelijkheid van dit elektronische betalingsproces toe. De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB) heeft de storingsgevoeligheid in de pinketen en problemen rond de installatie van breedbandpinnen geïdentificeerd als barrières voor een verdere toename van elektronisch betalen. De SBEB heeft daarom - in samenwerking met betrokkenen uit de hele keten, zoals leveranciers van betaalsystemen, betaalterminals en telecommunicatiediensten - onderzocht met welke maatregelen de pinketen nog robuuster kan worden gemaakt. Het MOB zal over de uitkomsten van het onderzoek worden geïnformeerd

Grafiek 2 Ontwikkeling toonbankbetalingsverkeer Nederland 1997-2008



Bron: DNB

Technologische ontwikkelingen

Om partijen in het MOB te informeren over technologische ontwikkelingen wordt ieder half jaar een Tech Monitor opgesteld over een bepaald onderwerp. Leden van het MOB kunnen zo op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen. Box 4 bevat informatie uit de Tech Monitor over het ontvangen en betalen van digitale rekeningen door consumenten.

Box 4 Een verkenning van het ontvangen en betalen van digitale rekeningen door consumenten

Inleiding

De laatste jaren zijn Nederlanders internet massaal gaan gebruiken. Volgens cijfers van het CBS (maart 2008) had 88 procent van de mensen in Nederland internettoegang in 2007. Nederland behoort daarmee tot de koplopers in Europa. Mede door deze ontwikkeling dienen zich nieuwe toepassingen aan, zoals ontvangen en betalen van rekeningen via internet.

Dit hebben verschillende aanbieders van diensten aan consumenten zich ook gerealiseerd, waaronder banken, nutsbedrijven, kabelmaatschappijen, telefoonbedrijven en verzekeraars. Deze bedrijven hebben miljoenen klanten en zijn daarmee grote verzenders van facturen - tot nu toe nog hoofdzakelijk op papier. De factuurgegevens hebben de bedrijven elektronisch, maar omdat papieren factureren nog steeds het meest gangbaar zijn, moeten zij deze eerst printen om ze per post te verzenden.

Aanvankelijk ontstonden de meeste initiatieven om facturen digitaal aan consumenten te verzenden vanuit de behoefte van de verzenders. Bedrijven stelden gegevens uit de klantenadministratie online beschikbaar via hun eigen website. De website fungeert in zo'n geval als internetportaal. Sommige bedrijven gebruikten ook internetportalen van derde partijen. Aan deze methoden kleven nadelen waar het gaat om het bereik en de bruikbaarheid voor de klant. Massale adoptie is uitgebleven, mede omdat de initiatieven slecht aansloten bij de behoefte van consumenten.

Twee methoden met meer potentie zijn het ontvangen van rekeningen via internetbankieren of via e-mail.

Internetbankieren

Het bekijken, betalen en bewaren van de digitale rekening afkomstig van meerdere bedrijven kan ook via het internetbankieren. In Nederland is het gebruik daarvan de afgelopen jaren sterk gegroeid waardoor het bereik groot is. Uit cijfers van het CBS over 2007 blijkt dat 72 procent van de internetgebruikers in Nederland internetbankiert, oftewel 64 procent van de bevolking tussen 12 en 74 jaar.

In Nederland hebben drie grootbanken (ING, ABN AMRO en Rabobank) in 2008 de *Standaard Digitale Nota* geïntroduceerd om de distributie te standaardiseren voor de (grote) verzendende bedrijven.

Verzendende bedrijven kunnen rechtstreeks op elk internetbankierportaal aansluiten (mits ze groot genoeg zijn) maar in de meeste gevallen zal dit via een zogeheten *bill service provider* plaatsvinden. Het internetbankieren heeft voor een klant een verzamelende functie gekregen.

E-mail

E-mail in de digitale wereld komt het dichtst bij wat post is in de fysieke wereld voor een papieren rekening. In Nederland gebruikt 94 procent van de internetgebruikers e-mail minimaal wekelijks, volgens cijfers van het CBS. Ook in Europa als geheel is dat gebruik met bijna 90 procent hoog.

Een nieuw initiatief waarmee rekeningen via e-mail kunnen worden verzonden en ontvangen is *AcceptEmail*. Hierbij toont de e-mail de factuurdetails en de actuele status van de betaling. Vanuit de e-mail kan worden doorgeklikt en kan een betaling worden gestart. Momenteel gaat de betaling via iDEAL, maar andere betaalmethoden (creditcard, incasso) kunnen worden toegepast, ook internationaal. Verzendende bedrijven kunnen de e-mails rechtstreeks aan hun klanten versturen, maar ze kunnen dit ook bill service providers laten doen.

Slot

Door het sterk gegroeide internetgebruik de laatste jaren ontstaan er mogelijkheden voor nieuwe toepassingen waarmee consumenten via het internet rekeningen kunnen ontvangen en betalen. Voor massale adoptie is het van belang dat een methode een groot potentieel bereik heeft. Wat dat betreft bieden in Nederland zowel e-mail als het internetbankieren een sterke basis voor het elektronisch factureren richting consument.

5. VEILIGHEID

Ontwikkeling valse eurobiljetten

In 2008 is het aantal valse eurobiljetten in Nederland gestegen. In totaal zijn 49.294 valse biljetten onderschept en geregistreerd, waarvan 24.347 in het tweede halfjaar van 2008. In 2007 kwam het totaal uit op 36.439 valse eurobiljetten. Volgens de Europese Centrale Bank zijn in 2008 in totaal 666.000 valse eurobiljetten aangetroffen. Dit is een toename van 19% ten opzichte van de 561.000 valse biljetten in 2007.

Tabel 3 Vervalsingen in 2008

Aandeel vervalsingen per coupure (als % van alle aangetroffen vervalsingen in 2008)

Denominatie	5	10	20	50	100	200	500
Nederland	0	1	14	74	8	3	0
Eurogebied	1	2	38	35	19	5	0

Bron: DNB, ECB.

De sterke groei van het aantal in Nederland aangetroffen valse eurobiljetten baart het MOB zorgen. DNB heeft bij Politie en Justitie aangedrongen op extra aandacht voor de strijd tegen deze vorm van criminaliteit. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd tussen grootwinkelbedrijven en DNB over maatregelen om te voorkomen dat met valse biljetten wordt betaald. Om mensen te helpen de echtheid van eurobiljetten te controleren is op de website van DNB uitgebreide informatie beschikbaar over eurobiljetten.

Skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland

Skimming is een vorm van betaalpasfraude, waarbij criminelen de magneetstrip kopiëren van een pinpas of creditcard en daarbij de pincode bemachtigen op het moment dat een rechtmatige transactie wordt verricht. Vervolgens maken de criminelen een kopie van de kaart waarmee ze geld kunnen opnemen en betalen in binnen- en buitenland. Criminelen kiezen voor hun *skimming*-activiteiten telkens andere doelwitten uit. Naast geldautomaten en betaalautomaten in winkels, misbruiken zij ook onbemande betaalautomaten en mobiele betaalautomaten voor skimming van magneetstrippen.

Het MOB heeft in 2008 een overzicht opgesteld van alle maatregelen die door de verschillende partijen zoals banken, Currence, Equens en de winkeliers zijn genomen om de schade en de risico's van fraude te reduceren en de detectie in risicovolle transactiestromen te verbeteren. Op termijn is de belangrijkste maatregel om skimming van magneetstrippen verder tegen te gaan de invoering van de EMV-chip en EMV-geschikte betaalautomaten in het betalingsverkeer. Banken en toonbankinstellingen hebben in het pinakkoord dat zij in mei 2009 hebben gesloten,

afgesproken samen aan de slag te gaan om te zorgen dat in 2011 de EMV-migratie zal zijn voltooid. Zie Tabel 4 voor de status van de EMV-migratie per 1 januari 2009.

Om consumenten en winkeliers te informeren over wat ze zelf kunnen doen tegen skimming zijn voorlichtende teksten gemaakt die in MOB-verband zijn verspreid en op verschillende websites zijn gezet, waaronder de DNB-website (www.dnb.nl > betalingsverkeer > MOB > downloads)

Tabel 4 Status EMV-migratie per 1-1-2009			
	<i>Aantal</i>	<i>% EMV</i>	<i>Invoering afgerond in</i>
Betaalpassen	22.000.000 ¹	37,4%	2010
Creditcards	6.000.000	80%	2009
Geldautomaten	8.450	100%	2008
Betaalautomaten	234.000 ²	28,6%	2011

¹Exclusief betaalpassen die alleen in Nederland te gebruiken zijn.

²Actieve betaalautomaten (minimaal 1 transactie per maand).

Bron: EPC

Cybercrime

In een periode van enkele jaren is het internet voor banken en bedrijven een belangrijk kanaal geworden om producten en diensten te leveren. Tegelijkertijd heeft het boevengilde de mogelijkheden van het internet ontdekt. Het MOB signaleert dat cybercrime toeneemt. Met het oog hierop houdt het MOB de ontwikkelingen in de gaten en informeert het MOB deelnemende partijen hierover. Dit gebeurt door het verspreiden van kennis en publicaties van experts over het onderwerp. Zo heeft het Computer Emergency Response Team van de Nederlandse overheid, kortweg GOVCERT.NL, de belangrijkste trends op het gebied van cybercrime gepubliceerd in het Trendrapport 2008 (te downloaden via www.govcert.nl).

Het rapport constateert een enorme toename is in nieuwe virussen en malware. Internetcriminelen zijn professioneler geworden en in toenemende mate succesvol gebleken in het afschermen van hun infrastructuur tegen uitschakeling. Er zijn levendige markten ontstaan voor allerlei aan cybercrime gerelateerde zaken en diensten. Ongerichte aanvallen komen veel voor, maar er is ook een toename in gerichte aanvallen. Steeds vaker zijn eindgebruikers doelwit in plaats van centrale diensten. Botnets zijn alom tegenwoordig en een belangrijk instrument in handen van cybercriminelen. Met de publicatie van de Tech Monitor is in MOB-verband meer informatie over botnets gegeven (zie Box 5). Deze is beschikbaar via de website van DNB.

Box 5 Botnets – een dreigende ontwikkeling op het internet

Een belangrijk wapen dat criminelen in handen hebben om zwakheden van computers op het internet uit te buiten zijn zogeheten botnets. Dit zijn netwerken van gekaapte computers op het internet die voor allerlei verschillende activiteiten kunnen worden gebruikt.

Activiteiten

Zodra computers geïnfecteerd zijn met een kwaadaardig programma, kunnen ze worden ingezet voor allerlei frauduleuze activiteiten:

Spam

Het versturen van spam is een veel gebruikte toepassing van botnets en is betrekkelijk eenvoudig te doen. Experts schatten dat tachtig procent van alle verzonden spam afkomstig is van computers die deel uitmaken van een botnet. Spam wordt overigens lang niet altijd door de beheerder van een botnet zelf verstuurd; vaak wordt capaciteit van botnets ingehuurd door spammers.

Identiteitsfraude

Allerlei identificerende gegevens kunnen worden gestolen, zoals gebruikersnamen, wachtwoorden en creditcardgegevens die mensen gebruiken om met hun computer in te loggen op websites en voor online diensten. Vervolgens kunnen de criminelen deze gegevens zelf misbruiken of doorverkopen aan andere criminelen. Er zijn allerlei 'marktplaatsen' op internet ontstaan waarop dergelijke gestolen gegevens worden verhandeld.

Massale aanvallen

Botnets zijn tevens een gevaarlijk wapen om massale aanvallen uit te voeren door middel van zogeheten Distributed Denial of Service (DDoS) aanvallen. Het ene moment draait er een ogenschijnlijk onschuldige toepassing, het volgende moment opent de computer een DDoS-aanval op bijvoorbeeld een website.

Klikfraude

Computers in het botnet kunnen zich voordoen als legitieme gebruikers van websites. Ze kunnen worden ingezet om muisklikken op webadvertenties te genereren. Via deze zogeheten klikfraude kan de eigenaar van de website hogere advertentie-inkomsten verkrijgen.

Phishing

Fraude waarbij mensen worden opgelicht door ze te lokken naar een valse (bank)website die een kopie is van de echte website wordt *phishing* genoemd. Op het moment dat de klant daar nietsvermoedend inlogt in de veronderstelling op de echte website te zijn, bemachtigt de fraudeur de inloggegevens van de klant. Vervolgens kunnen deze gegevens worden misbruikt. Criminelen verzinnen steeds nieuwe manieren om de phishing-aanvallen te verbeteren.

In Nederland pakt GOVCERT.NL - het Computer Emergency Response Team van de Nederlandse overheid - samen met de Nederlandse banken phishing aan via het Notice and Take Down project. Na een melding van een bank worden de servers waarop de phishing-website staat door GOVCERT.NL opgespoord en uit de lucht gehaald. Eén op de drie gemelde phishing-websites wordt dezelfde dag afgesloten; de volgende dag is de helft niet meer actief. Hoewel uiteindelijk alle websites verdwijnen, kan in een enkel geval ook GOVCERT.NL niets uitrichten .

Slot

De onwetende gebruiker - bij overheid, in het bedrijfsleven, of de consument - is vaak de zwakste schakel op het internet. Het is belangrijk om de bewustwording bij gebruikers te vergroten over wat zij kunnen doen om veilig internet te gebruiken. Vanuit verschillende partijen zijn hiervoor initiatieven opgestart in Nederland. Het Digibewust programma - een samenwerkingsverband tussen overheid en bedrijfsleven in Nederland - is bijvoorbeeld opgezet om te werken aan het vergroten van het digitale bewustzijn op het internet. Recent is voor webwinkeliers in dit verband een document gepubliceerd waarin een aantal criteria zijn geformuleerd om webwinkels beter te beveiligen - niet alleen in het belang van de webwinkel zelf, maar ook van de klanten. In de financiële sector hebben banken gezamenlijk het initiatief genomen voor de campagne 'Drie Keer Kloppen' om de bewustwording van klanten te vergroten over hoe ze veilig kunnen internetbankieren. Enkele jaren geleden is ook de website www.veiligbankieren.nl opgezet. Daarnaast heeft iedere individuele bank informatie op de website staan om de klant te helpen bij het veilig uitvoeren van transacties.

Bewustwording van veiligheidsrisico's op het internet is een belangrijk punt van aandacht voor alle betrokken partijen in het MOB én daarbuiten. Om het veiligheidsbewustzijn te vergroten, hebben verschillende partijen doelgerichte campagnes uitgevoerd.

Banken zijn bijvoorbeeld actief bezig om consumenten te informeren over hoe ze veilig kunnen internetbankieren. Ze hebben gezamenlijk in 2008 de bewustwordingscampagne ‘Drie keer kloppen’ een vervolg gegeven. Informatie daarover staat ook op de bijbehorende website www.3xkloppen.nl. Het is volgens de campagne van belang dat consumenten hun computersoftware, internetbrowser en beveiligingssoftware up-to-date houden. Daarnaast moeten mensen checken of de website waarop ze inloggen echt van hun bank is. Tot slot dienen klanten hun betalingen te controleren via de bij- en afschrijvingen van hun bank.

Figuur 6 Drie keer kloppen



1. Klopt de PC-beveiliging?
2. Klopt de website?
3. Klopt de betaling?

Daarnaast hebben de banken in samenwerking met politie en justitie via een internet-voorlichtingscampagne consumenten gewaarschuwd voor het fenomeen ‘money mule’. Informatie staat op de bijbehorende website www.wordgeenmoneymule.nl. Money mules zijn mensen die via internet geronseld worden om hun privérekening ter beschikking te stellen voor het doorsluizen van cybercrime geld naar buitenlandse rekeningen.

Figuur 7 Start campagne word geen money mule



Internetcrimineel Donny opgepakt door politie, justitie en NVB.

Vlnr: Frederik Jansen (FINEC politie), Donny de internetcrimineel (de money mule), Boele Staal (NVB en Fred Speijers (OM)

In het Digibewust programma - een samenwerkingsverband tussen overheid en bedrijfsleven in Nederland - wordt ook gewerkt aan het vergroten van het digitale bewustzijn op het internet. In 2008 is voor webwinkeliers in dit verband door ECP.nl, het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en

Thuiswinkel.org een document gepubliceerd waarin een aantal criteria is geformuleerd om webwinkels beter te beveiligen². Dit document is te downloaden via www.digibewust.nl .

Aangezien het internet in het betalingsverkeer een steeds belangrijkere plaats inneemt, is het noodzakelijk voor het MOB om actueel op de hoogte te blijven van deze ontwikkelingen. Het gaat daarbij zowel om kansen die het internet biedt aan partijen om hun dienstverlening te verbeteren, maar zeker ook om risico's en bedreigingen die zich via het internetkanaal kunnen gaan ontwikkelen. Met het oog hierop zal het MOB in 2009 aan de slag gaan met een project rond het thema identiteitsfraude in het betalingsverkeer waarbij speciaal aandacht zal worden gegeven aan de ontwikkelingen op het internet.

Wettelijke ontheffing venstertijden voor geld- en waardetransporteurs een feit

Sinds 1 januari 2009 geldt de collectieve ontheffing van de venstertijden voor geld- en waardetransport. Venstertijden zijn de tijdvakken waarin de bevoorrading van de winkels binnen de gemeentegrenzen en vooral in winkelgebieden is toegestaan. Geld- en waardetransporteurs waren aan dezelfde beperkingen onderworpen als de goederentransporteurs. Door de ontheffing kunnen de waardetransporteurs de hele dag hun werk doen, waardoor kwaadwillende buitenstaanders minder zicht hebben op de tijden van aanvoer van bankbiljetten voor de geldautomaten en de aan- en afvoer van contant geld voor de winkeliers. Hiermee verminderen de veiligheidsrisico's voor de transporteurs, als ook voor de winkeliers en het winkelend publiek.

Vanwege de veiligheidsrisico's heeft het MOB bij de minister van Verkeer en Waterstaat aangedrongen op deze wettelijke ontheffing. Via een verzamelwet is in november 2008 de Wegenverkeerswet gewijzigd, inclusief het punt van de ontheffing van venstertijden voor waardevervoerders. Verder heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat het Reglement Verkeersregels en verkeerstekens 1990 gewijzigd om de ontheffing van de venstertijden voor het waardetransport mogelijk te maken. Voor de volledige tekst van deze regeling zie download onder Publicaties.

² zie www.digibewust.nl, Digibewust, Hoofdbedrijfschap Detailhandel, Thuiswinkel.org, *Criteria voor een veilige webwinkel*, augustus 2008.

6. PRIORITEITEN 2009

Europese ontwikkelingen

Nu een groot deel van de zorgpunten is opgelost, komt er meer ruimte om het overleg in het MOB te richten op de daadwerkelijke migratie naar SEPA. Dat gebeurt op basis van het vernieuwde migratieplan dat de Stuurgroep SEPA (NVB,DNB, Currence) medio 2009 uitbrengt en dat de MOBleden en andere partijen kunnen gebruiken voor de voorlichting aan hun respectievelijke achterbannen.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Het MOB zal het onderzoek naar de toegankelijkheid van telefonisch bankieren in 2009 afronden. Verder zal het MOB blijven toezien op een juiste afhandeling van de via het meldpunt binnengekomen knelpunten en desgewenst actief bijdragen aan (lokale) oplossingen. Ook zullen in 2009 de voorbereidingen starten voor een nieuwe versie van de bereikbaarheidsmonitor, die 2010 zal verschijnen. Ten slotte doet DNB onderzoek naar toegankelijkheid en betaalgedrag van allochtone Nederlanders, waarvan de resultaten in de najaarsvergadering van het MOB zullen worden gepresenteerd.

Efficiency

Het MOB zal in 2009 onderzoek verrichten naar de haalbaarheid van directe toeslagen bij betalingen met de creditcard en de impact hiervan op het betaalgedrag van consumenten. Met directe toeslag wordt bedoeld dat de acceptant (op vrijwillige basis) de consumenten een tarief in rekening brengt bij gebruik van een creditcard ('surcharging'), zowel aan de toonbank als in 'card not present' situaties (bijvoorbeeld bij aankopen via webwinkels). Verder zal het MOB de ontwikkelingen blijven volgen en rapporteren over andere initiatieven ter stimulering van efficiënt betaalgedrag.

Veiligheid

Het MOB houdt in het belang van de veiligheid van het betalingsverkeer ontwikkelingen op de gebieden van vals geld, fraudes en cybercrime nauwlettend in de gaten. Een in Nederland groeiende vorm van fraude in het betalingsverkeer is het skimmen van bankpassen. Het voorkomen en bestrijden hiervan acht het MOB van groot belang. Daarnaast wordt in MOB-verband gewerkt aan een project rond het thema identiteitsfraude in het betalingsverkeer. Hierbij wordt bezien hoe de publieke bewustwording rond identiteitsfraude kan worden vergroot en hoe het MOB daar aan kan bijgedragen.

BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB

Missie en taakopdracht

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;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- principeafspraken te maken over efficiëncymaatregelen en maatregelen op het terrein van veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie (bijv. gezamenlijke campagnes om gebruik efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- tijd te reserveren voor een open en vrije gedachtewisseling met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Samenstelling MOB

Het is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. De Nederlandsche Bank zit het MOB voor en verzorgt tevens de secretariaatsfunctie. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

Deelnemers:

ANBO voor 50-plussers

Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland

Consumentenbond

Viziris (voorheen Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang)

Gebruikersplatform Betalingsverkeer

Koninklijke Horeca Nederland

MKB-Nederland

Nederlandse Vereniging van Banken

Raad Nederlandse Detailhandel (vertegenwoordigt ook Platform Detailhandel Nederland)

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie

Waarnemers:

Ministerie van Financiën

Ministerie van Economische Zaken

Currence

Procedure deelname MOB

Instellingen en organisaties kunnen een aanvraag indienen om deel te nemen aan het MOB. Deelnemer kunnen zijn organisaties of instellingen die:

- *optreden namens vragers of aanbieders in het betalingsverkeer*; dat wil zeggen die de belangen vertegenwoordigen van een bepaalde achterban (banken, retailers als aanbieder, consumenten, specifieke of kwetsbare groepen, retailers als afnemers);
- *representatief* zijn, dat wil zeggen:
 - koepelorganisaties/brancheorganisaties die een achterban in het betalingsverkeer vertegenwoordigen;
 - groepen die in dit verband al elders vertegenwoordigd zijn in meer algemene zin maar niet ten aanzien van het specifieke belang dat zij vertegenwoordigen;
- *een professionele bijdrage* leveren aan het tot stand brengen van maatschappelijk efficiënt ingericht betalingsverkeer. Deze bijdrage moet blijken uit:
 - inbreng van expertise in de werkgroepen;
 - een professionele/beleidsmatige/inhoudelijke bijdrage aan het overleg.

Ook kunnen er waarnemers deelnemen aan het MOB. Voor waarnemers geldt dat zij, gelet op de maatschappelijk relevante positie die zij vervullen en de taakopdracht die zij in het betalingverkeer hebben:

- een *beleidsmatig* belang dienen te hebben om als waarnemer deel te nemen in het MOB; en
- indien nodig, *inbreng leveren* om zodoende de doelstelling van het MOB - maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer - te ondersteunen.

Organisaties die zich wensen aan te melden bij het MOB dienen dit schriftelijk te doen bij de voorzitter van het MOB, met een onderbouwing waarom vertegenwoordiging of deelname als waarnemer in het MOB gerechtvaardigd is. Een verzoek tot een beslissing over deelname wordt voorbereid door de kerngroep van het MOB die als taak heeft de voortgang van de MOB-activiteiten te bewaken en de coördinatie daarvan te verzorgen. Over verzoeken tot deelname beslist de voorzitter van het MOB.

Werkgroepen

De taken van het MOB zijn verdeeld over vijf werkgroepen.

- De *Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid* heeft als taak te bezien hoe de fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers gewaarborgd en verbeterd kan worden.
- De *Werkgroep Maatschappelijke Efficiency* beziet, mede in het licht van technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, hoe de maatschappelijke efficiency in het betalingsverkeer kan worden verbeterd. Gekeken wordt naar kostenstructuren en effectiviteit van prikkels voor efficiënt betaalgedrag.
- De *Werkgroep Veiligheid* heeft als taak te bezien hoe de veiligheid van het betalingsverkeer gewaarborgd kan worden, mede in het licht van het vergroten van de maatschappelijke efficiency. Het werkterrein betreft zowel de persoonlijke veiligheid als de veiligheid van betaalproducten.
- De *Werkgroep Statistiek* heeft als opdracht het structureel verzamelen en publiceren van cijfermatige niet-concurrentiegevoelige gegevens over het Nederlandse betalingsverkeer.
- De *Afstemgroep SEPA Nederland* heeft als opdracht de invoering van de uniforme eurobetaalruimte (Single Euro Payments Area; SEPA) voor Nederland zo soepel mogelijk te laten verlopen. Deze bewaakt de continuïteit, kwaliteit en efficiëntie bij de overgang die vanaf 2008 plaatsvindt.

BIJLAGE 2 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland

Met behulp van statistische informatie kunnen nadere analyses worden uitgevoerd om verdere verbeteringen in het retailbetalingsverkeer in Nederland te bewerkstelligen. Ten behoeve van het MOB zijn cijfers verzameld over de (infrastructuur van) het elektronische betalingsverkeer, betaalsystemen en betaalproducten (zie hieronder). Ook op de website van het MOB (www.dnb.nl > Betalingsverkeer > MOB) zijn deze tabellen beschikbaar.

A. Infrastructuur betalingsverkeer

Tabel A1	Institutioneel overzicht aanbieders										
	Ultimo	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Centrale bank											
aantal kantoren	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Banken											
aantal banken	126	113	110	102	102	103	103	99	95	93	
aantal bankkantoren *	4.031	3.780	3.460	3.121	2.877	2.980	3.341	3.356	3.504	3.421	
aantal overige kantoren **	2.374	2.303	1.900	1.490	1.232	868	819	625	528	279	
Overige geldpunten ***	0	0	0	0	389	505	506	542	523	855	
Overige aanbieders											
Betaaldiensten											
aantal creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
aantal Wt geregistreerde elektronisch geldinstellingen****	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1

Bron: DNB en banken

* Algemene en Coöperatieve banken. Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.

** Kantoren geregistreerde wisselkantoren + postkantoren / postagentschappen.
(het juiste aantal *overige kantoren* vanaf 2007 is nog in onderzoek)

*** Geldservicepunten, servicewinkels.

****Vanaf 2007 register Wtf

Tabel A2	Belangrijke betalingssystemen									
	Aantal in miljoenen waarde (EUR mrd)	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Equens*										
Aantal transacties	2.010,0	2.167,5	2.382,9	2.631,7	2.785,6	2.940,8	3.083,7	3.332,4	3.593,3	3.823,5
Waarde transacties	1.333	1.444	1.558	1.655	1.760	1.817	1.922	2.098	2.035	1.993
CCVpay										
Aantal transacties	32	44	50	46	43	44	42	42	45	59
Waarde transacties	0,91	1,51	1,86	2,25	2,39	2,82	2,79	3,01	3,44	5,31
TARGET2**										
Aantal transacties	3,2	3,7	4,0	4,5	4,7	4,8	4,5	4,5	7,1	9,1
Waarde transacties	14.749	17.690	20.689	20.802	21.360	23.520	24.443	25.286	30.619	41.549

Bron: Equens (voorheen Interpay), CCV en DNB

* De productiegegevens van Equens zijn exclusief gastgebruiktransacties van geldautomaten en buitenlandse transacties

** vanaf 18 februari 2008 is TOP overgegaan in TARGET2

Tabel A3	Infrastructuur elektronisch toonbankbetalingsverkeer									
	Aantallen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	*2005	2006	2007
Pinnen										
geldautomaten	6.673	6.921	7.142	7.530	7.556	7.889	7.446	8.114	8.546	8.654
betaalautomaten **	145.575	155.620	165.773	177.168	186.272	194.966	234.958	246.627	273.062	285.686
pinpassen (in mln)	20,3	21,0	21,1	21,6	21,7	22,0	25,4	25,5	25,3	25,2
Chippen										
betaalautomaten chip***	125.807	133.548	148.207	164.863	180.106	192.255	98.386	105.052	99.364	88.670
chipknippen (in mln)	14,3	15,1	15,4	17,3	17,6	18,0	17,5	18,2	18,1	18,2
oplaadpunten chipknip****	7.086	7.248	4.258*	4.258	5.062	5.401	4.054	4.154	4.192	4.187
Creditcards										
creditcards (in mln)	4,5	5,0	5,0	5,1	5,7	5,8	6,1	6,2	6,0	5,7

Bron: DNB, banken, Currence, (tot 2006) Equens (voorheen Interpay en creditcardmaatschappijen)

* Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.

** Gecontracteerde combi- en pin-only automaten (inclusief niet-actieve automaten)

*** Vanaf 2005 actieve combi- en chip-only automaten voordien de gecontracteerde combi-automaten.

**** Opschoning bestand (oplaadpunten die zijn opgeheven of de laatste 2 maanden van 2001 niet actief zijn geweest)

B. Gebruik van betaalmiddelen

Tabel B1	Gebruik betaalmiddelen in Nederland (aantallen)									
	Miljoenen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	2006	2007
Giraal*	1.891	2.007	2.103	2.208	2.272	2.316	2.309	2.491	2.577	2.687
overschrijvingen	1.105	1.170	1.227	1.261	1.271	1.264	1.250	1.352	1.400	1.461
<i>wv acceptgiro</i>	276	258	243	241	231	217	201	174	167	164
incasso-opdrachten	785	836	876	947	1.001	1.051	1.059	1.139	1.177	1.226
Toonbank (niet-contant)	794	887	1.038	1.201	1.310	1.423	1.525	1.666	1.826	2.002
pinnen	700	801	954	1.069	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756
chippen	22	25	31	87	109	127	147	164	175	176
creditcard	44	47	48	46	44	49	45	51	63	70
cheques	27	13	5	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	2.684	2.893	3.140	3.409	3.582	3.738	3.835	4.157	4.402	4.689
Geldopname transacties GEA's	450	470	490	493	494	484	474	480	475	478
<i>PM Toonbank contant (rapport EIM)</i>								5.228		

Bron: DNB, banken, Currence, (tot 2006) Equens (voorheen Interpay), creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.

Tabel B2	Gebruik betaalmiddelen in Nederland (waarde)									
	Miljarden euro's	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	2006	2007
Giraal*	2.510	3.026	3.455	3.551	3.926	4.559	5.244	5.755	5.913	5.810
overschrijvingen	2.369	2.864	3.280	3.364	3.714	4.340	5.013	5.500	5.642	5.510
<i>wv acceptgiro</i>	47	45	44	48	47	46	46	46	49	52
incasso-opdrachten	141	162	175	188	211	219	231	254	270	301
Toonbank (niet-contant)	39	44	50	56	59	62	65	70	77	83
pinnen	32	37	44	51	54	57	60	64	70	75
chippen	0,1	0,1	0,1	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5
creditcard	4	5	5	5	5	5	5	6	7	8
cheques	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	2.549	3.070	3.505	3.607	3.985	4.622	5.309	5.825	5.990	5.893
Geldopname transacties GEA's	40	41	45	53	51	51	55	56	56	56
<i>PM Toonbank contant (rapport EIM)</i>								73		

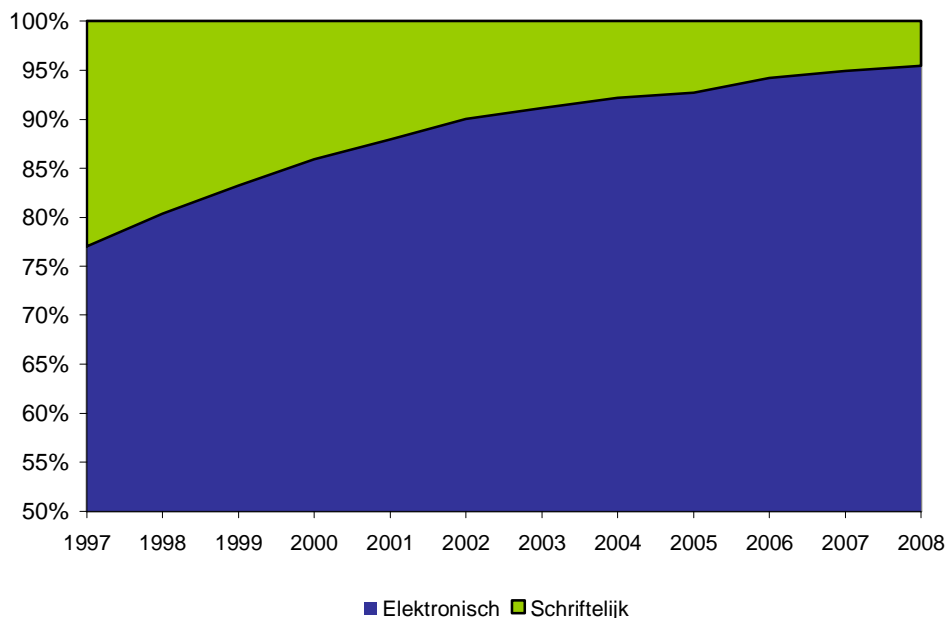
Bron: DNB, banken, Currence, (tot 2006) Equens (voorheen Interpay), creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

* Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.

C. Efficiency betalingsverkeer

Grafiek C1 Papierratio giraal betalen

Percentage transacties in het totaal volume



Toelichting:

Uitgangspunt bij deze papierratio is de maatschappelijke efficiency. Deze wordt berekend als het aandeel van het totale aantal overschrijvingsformulieren en acceptgiro's in het totaal aantal schriftelijke en elektronische overschrijvingen (via elektronisch & internetbankieren en via machtigingen). Omdat circa 65% van de ontvangers de acceptgiro-informatie via internetbankieren bij zijn bank aanlevert, is de papierratio voor de interbancaire verwerking nog iets lager. In het algemeen geldt hoe lager deze ratio, hoe efficiënter er wordt betaald.

BIJLAGE 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ASN	Afstemgroep SEPA Nederland (MOB)
BIC	Bank Identifier Code
B2C	Business-to-consumer, betalingsverkeer tussen consumenten en bedrijven
B2B	Business-to-business, betalingsverkeer tussen bedrijven
DNB	De Nederlandsche Bank
EC	Europese Commissie
ECB	Europese Centrale Bank
EER	Europese Economische Ruimte
EMV	Europay, MasterCard, VISA
EPC	European Payments Council
EU	Europese Unie
IBAN	International Bank Account Number
Kifid	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
LVKK	Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NLB	Nederlandse Leveranciers van Betaalsystemen
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
PSD	Payment Services Directive
SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
EPA	Single Euro Payments Area
SCT	SEPA Credit Transfer
SPPS	SEPA Platform voor de Publieke Sector
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (MOB)
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan

BIJLAGE 4: Bibliografie

Publicaties

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, *Regeling vrijstelling geld- en waardetransporteurs*, 26 november 2008 (Staatscourant 5 december 2008)

LVKK/Rabobank/BMC Groep, *Kleine kernen in beweging*, januari 2008

BMC Groep, *Dat is waar je het voor doet!*, *Kleine kernen in beweging*, september 2008

Viziris, *Pinnen voor iedereen, Inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van betaalterminals voor diverse doelgroepen*, november 2008

Centraal Bureau voor de Statistiek, *De digitale economie 2007*, maart 2008

Digibewust, Hoofdbedrijfschap Detailhandel, Thuiswinkel.org, *Criteria voor een veilige webwinkel*, augustus 2008

GOVCERT.NL, *Tendrapport 2008*

Stuurgroep SEPA, *SEPA Migratieplan Nederland, status en planning*, juni 2009

MOB-Publicaties 2008

Voorlichting voor ondernemers over skimming van betaalpassen

Voorlichting voor consumenten over skimming van betaalpassen

Techmonitor: Botnets - een dreigende ontwikkeling op het internet, november 2008

Techmonitor: Een verkenning van het ontvangen en betalen van digitale rekeningen door consumenten, mei 2008

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2007

Websites

www.allesoverbetalen.nl

www.sepanl.nl

www.dnb.nl

www.ecb.int

www.digibewust.nl

www.govcert.nl

www.veiligbankieren.nl

www.wordgeenmoneymule.nl

www.3xkloppen.nl

