

### 3

## Vragenuur: Vragen Ronnes

**Vragen** van het lid Ronnes aan de minister van Financiën over **het bericht dat banken massaal inzetten op digitalisering**.

**De voorzitter:**

Dan geef ik nu het woord aan de heer Ronnes namens het CDA voor zijn vraag aan de minister van Financiën, die ik ook van harte welkom heet. De vraag gaat over het bericht dat banken massaal inzetten op digitalisering. Het woord is aan de heer Ronnes namens het CDA.



**De heer Ronnes (CDA):**

Dank je, voorzitter. In het artikel in de Volkskrant van 13 juni jongstleden werd nog eens bevestigd dat banken massaal inzetten op digitalisering. Ik sta hier niet omdat het CDA van mening is dat dit een slechte ontwikkeling is; integendeel. Wij zien ook de voordelen van producten en technieken waarbij we met ons horloge kunnen betalen of waarbij we makkelijk online een rekening kunnen openen. De groep die niet mee kan in de digitaliseringsdrift is echter erg groot. Het gaat om ouderen, maar ook om laaggeletterden, doven en slechtzienden. Deze groepen zijn veel groter dan de banken zelf voorspiegelen. Ik geef een aantal cijfers. 30% van de klanten van banken regelt de geldzaken nog steeds op papier en 40% van de 75-plussers bankiert niet digitaal, terwijl banken het doen voorkomen alsof bijna hun gehele klantenbestand digitaal bankiert. Zo stelt ING dat 99% van zijn klantencontacten via digitale kanalen loopt, maar elke keer dat een mobiele app wordt geraadpleegd, blijkt te worden geteld als een klantencontact.

Ik heb hierover een aantal vragen aan de minister. Hoe beziet de minister de ontwikkeling dat banken steeds meer focus lijken te leggen op digitaal klantencontact en het digitaliseren van het betalingsverkeer? Is de financiële prikkel om te digitaliseren niet te groot? Vallen er niet te veel mensen buiten de boot op deze manier? Ik heb een aantal cijfers opgenoemd. De banken noemen zelf ook een aantal cijfers. Welke bron moet nu volgens de minister gebruikt worden voor de juiste cijfers? En worden hier niet appels met peren vergeleken?

Voorzitter. Een volgende vraag is: vindt de minister het van belang dat mensen altijd recht houden op menselijk contact wanneer zij zaken doen met bedrijven, en ook wanneer zij analoog zaken willen doen met een bank, bijvoorbeeld als ze ouderwets bankafschriften willen ontvangen? En als laatste: is de minister hierover in gesprek met banken en met de diverse organisaties, zoals ouderenbonden? En welke rol dicht de minister het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, het MOB, hierin toe?

Dank u wel, voorzitter.

**De voorzitter:**

Dan geef ik nu het woord aan de minister van Financiën.



**Minister Hoekstra:**

Voorzitter, dank. Ook dank aan de heer Ronnes voor de gestelde vragen. Het staat als een paal boven water dat iedereen mee moet kunnen blijven doen in de samenleving. Dat betekent ook dat iedereen mee moet kunnen blijven doen op het gebied van het betalingsverkeer. Het is precies zoals de heer Ronnes beschrijft. Aan de ene kant is de ontwikkeling richting elektronisch bankieren natuurlijk een ontwikkeling die heel veel burgers juist ook heel veel goeds brengt, want het is relatief snel, relatief efficiënt, relatief goedkoop en relatief veilig. De kunst is nou juist om ervoor te zorgen dat er daarnaast ook voldoende waarborgen zijn voor degenen die dat niet of minder goed kunnen. Dat is de opdracht, zou je kunnen zeggen. Die discussie lijkt een beetje op de discussie die de vaste Kamercommissie voor Financiën en ik weleens voeren over de grote voordelen van digitaal betalen, maar het ook in omloop houden van chartaal geld, van briefjes en muntjes. Op de eerste vraag van de heer Ronnes zeg ik dus: op zichzelf is die ontwikkeling vanuit de banken natuurlijk helemaal niet verkeerd; het is gewoon een kwestie van balans, om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan blijven doen.

Het MOB, het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer — de heer Ronnes verwees er al naar — heeft hier ook alle aandacht voor. Ik denk dat je toch wel mag zeggen dat dat een typisch Nederlands instituut is, want daarin komen alle belanghebbenden samen. Ik ben daar zelf ook agendalid van, zoals dat zo mooi heet. Er is onderzoek naar gedaan. Overigens is er recent ook weer een rapport verschenen. Dat zal ik nog aan de Kamer doen toekomen. Het kan zijn dat het eind vorige week of dit weekend al gepubliceerd is, maar ik zal het in ieder geval ook aan de Kamer doen toekomen. Eerder zijn er aanbevelingen gedaan over de manier waarop we kwetsbare mensen en groepen kunnen blijven betrekken bij deze problematiek.

Voorzitter. Wat zal ik doen? Ik zal hier in ieder geval opnieuw aandacht voor vragen in het MOB. Ik zal met de Kamer wisselen wat er recent uit het MOB naar voren is gekomen. En ik zal ook aan het MOB voorstellen dat er periodiek — ik weet niet of dat eens per jaar moet of eens in de twee jaar — wordt gekeken of dit probleem kleiner of groter wordt. Dit is natuurlijk ook afhankelijk van hoe de groep zich ontwikkelt, want de groep van boven de 65 wordt wel steeds vaker digitaal, wat ook logisch is.

De laatste vraag van de heer Ronnes ging over de cijfers en in hoeverre we appels met appels of appels met peren vergelijken. Ik zou daar schriftelijk op terug moeten komen, want die twee dingen kan ik hier niet à l'improviste met elkaar vergelijken.

**De heer Ronnes (CDA):**

Dank voor de beantwoording. Ik ben blij dat de minister aangeeft de balans te willen bewaken en dat ook de mensen die niet zo bedreven zijn in klantencontact met een bank via digitale producten, de mogelijkheid hebben om toegang te blijven houden tot hun financiën. Wel wil ik aan de minister vragen hoe hij denkt over de kosten van het toegankelijk houden van de financiële producten. De kans zit erin dat hoe minder mensen de analoge producten gaan gebruiken, hoe duurder ze worden. Kunnen wij niet op een of andere manier — ik spring niet meteen naar regelgeving

maar naar een soort convenantvorm met de Nederlandse banken — kijken of we een bepaald plafond kunnen stellen voor de kosten van basale zaken, zoals het ontvangen van een papieren bankafschrift?

**Minister Hoekstra:**

Wat ik wel wil toezeggen en wat volgens mij heel Nederlands is en wat ook te maken heeft met redelijkheid, is om in dat overleg aan te geven dat we er ook voor moeten zorgen dat dit op termijn niet een probleem wordt voor deze groep mensen. Dat wil ik dus graag toezeggen. Wat ik ingewikkeld vind — en ik denk dat de heer Ronnes daar aan mijn zijde zal staan — is om banken nu op voorhand te verplichten om bepaalde maximale tarieven te rekenen, want dan grijp ik vergaand in en daarmee help ik uiteindelijk ook niet noodzakelijkerwijs de consument. Dit is overigens ook al niet het geval omdat we met elkaar weten dat het betalingsverkeer, het gewoon kunnen hebben van een bankrekening, het overmaken van geld, in Nederland behoorlijk goedkoop is in vergelijking met andere landen.

**De heer Ronnes (CDA):**

Dank u, voorzitter. We zullen het kritisch blijven volgen.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Ronnes.

**Minister Hoekstra:**

Dank, voorzitter.

**De voorzitter:**

Dank u wel, minister van Financiën.