

Betalingsverkeer



© Consumentenbond



Veilig, toegankelijk en betaalbaar

Consumentenbond

Dan weet je het.

Betalingsverkeer

Betalen moet voor iedereen betaalbaar, toegankelijk en veilig zijn. In Nederland kun je niet meer zonder betaalrekening en betaalpas. Je salaris wordt overgemaakt op je bankrekening, de energierekening wordt automatisch geïnd en in de supermarkt betaal je met de pinpas. Nederland heeft een van de efficiëntste betaalsystemen ter wereld. Toch oefenen banken en bedrijven druk op consumenten uit om nog efficiënter te betalen. Met je pinpas in plaats van contant, via internet en per automatische incasso in plaats van acceptgiro. Dus minder cash en papier, en meer elektronisch en digitaal.

Dan is er nog de vorming van één Europese betaalmarkt. Dit kan positieve (makkelijker betalen in de eurozone) en negatieve effecten voor de Nederlandse consument hebben.

Wat is er mis?

- De kosten van het betalingsverkeer voor consumenten stijgen jaarlijks meer dan de inflatie, terwijl we juist steeds efficiënter bankieren. Het aantal pintransacties neemt al jaren toe (van 800 miljoen in 2000 tot 1,5 miljard in 2006). Het gebruik van automatische incasso stijgt en het aantal verwerkte acceptgiro's en papieren overschrijvingen daalt.
- Traditionele manieren van bankieren staan onder druk. Voor betaling met acceptgiro wordt een vergoeding gevraagd. Bankzaken afhandelen via de balie is op steeds minder plekken mogelijk. Maar lang niet iedereen heeft toegang tot de moderne communicatiemiddelen; 20% van de Nederlandse huishoudens heeft bijvoorbeeld geen internetaansluiting. Bovendien zijn de moderne betaalwijzen niet altijd bedrijfszeker.
- Het aantal bankkantoren is de afgelopen jaren continu gedaald (van 7005 in 1998 naar 3767 in 2006). Het aantal geldautomaten mag dan gestegen zijn en internetbankieren toegenomen, bij een verdere krimp van het kantorennetwerk komt de bereikbaarheid van bankdiensten in gevaar – zeker voor bepaalde groepen in de samenleving.
- Efficiënt betalen is lang niet altijd mogelijk. Gemiddeld kon in 2006 bij een derde van de winkels niet worden gepind. Bovendien berekende toen ruim 20% van de winkeliers een tarief voor pinbetalingen bij kleine bedragen. Ondanks recente, zichtbare verbeteringen zijn we er nog niet.
- Het efficiënter worden van het betalingsverkeer gaat samen met een gedeeltelijk verlies van de controle over de eigen betalingen (zoals bij de incassomachtiging) en met digitale onveiligheid (bijvoorbeeld phishing bij internetbankieren). Dit kan het vertrouwen in het betalingsverkeer schaden.
- Overstappen naar een andere bank geeft ondanks de Overstapservice de nodige rompslomp. Nog steeds kun je rekeningnummers niet meenemen naar een andere bank. Kortom: een markt die niet optimaal werkt en banken die onvoldoende worden geprikkeld om echt te concurreren op prijs en kwaliteit.
- Ondanks deze minpunten functioneert het betalingsverkeer in ons land in vergelijking met andere landen goed. De komst van één Europese betaalmarkt zet dit onder druk. De vraag is of Nederlandse verworvenheden als relatief lage kosten en een veilig systeem ook in een Europese omgeving overeind blijven.

Iedereen moet makkelijk en veilig kunnen betalen

Onze eisen

1. De kosten van basisbetaaldiensten stijgen de komende jaren niet sneller dan de Nederlandse inflatie. Zo blijven deze diensten betaalbaar en toegankelijk voor alle Nederlandse consumenten.
2. Verschillende manieren van betalen (contant en pinnen in de winkel) en van bankieren (via internet, telefoon en aan de balie) blijven naast elkaar bestaan.
3. Het betalingsverkeer blijft voor iedereen toegankelijk, dus ook voor ouderen, mensen met lichamelijke beperkingen en mensen met een krappe beurs.
4. De dekking van het huidige kantorennetwerk neemt niet verder af.
5. In winkels en horeca is de efficiëntste betaalmethode (pinnen) beschikbaar, zonder opslag.
6. De veiligheid bij betalingshandelingen wordt gewaarborgd door de banken.
7. Klanten kunnen eenvoudig wisselen van bank in één Europese betaalmarkt.
8. Het Europese betaalsysteem (Single Euro Payments Area, SEPA) is net zo betaalbaar, veilig, snel en gebruiksvriendelijk als het huidige Nederlandse betaalsysteem.

Wie doet wat?

De banken

- Laten de kosten van basisbetaaldiensten niet sneller stijgen dan de Nederlandse inflatie.
- Blijven traditionele betaalmethoden tegen een redelijke prijs aanbieden voor groepen die daarvan afhankelijk zijn.
- Stellen de consument in staat zo efficiënt mogelijk te betalen, overal en altijd. Ook bedrijven doen dat.
- Houden hun huidige kantorennetwerk in stand.
- Bieden diensten als internet- en telebankieren veilig en bedrijfszeker aan.
- Zorgen ervoor dat gebruiksvriendelijk wisselen van bank in Europa mogelijk is.

De consument

- Betaalt als het even kan efficiënt.
- Neemt zijn eigen verantwoordelijkheid bij veilig betalen.

De Nederlandse overheid, de centrale bank en het bankwezen

- Waken ervoor dat de Nederlandse consument er niet op achteruit gaat bij de realisatie van één Europese betaalmarkt.



Tot slot

De Consumentenbond is vóór het efficiënter maken van het betalingsverkeer, maar niet ten koste van alles. Basisbetaaldiensten moeten veilig, toegankelijk en betaalbaar blijven.

Uit de praktijk

Jan en Ineke, beiden eind 50, hebben het bankfiliaal in de buurt vorig jaar zien verdwijnen. Gelukkig heeft zoon Rob hen wegwijs gemaakt op internet. Inmiddels gebruiken ze wekelijks hun internetbankierprogramma. Omdat de geldautomaat een flink stuk fietsen is en ze veel contant geld in huis geen prettig idee vinden, rekenen ze ook kleine boodschappen met hun pinpas af. Verder betalen ze de contributies van bijvoorbeeld de tennisvereniging nu via een automatische incasso in plaats van per acceptgiro. Ze bankieren dus heel wat efficiënter dan voorheen. Tot hun verbazing is de kwartaalbijdrage voor hun bankpakket de afgelopen jaren toch met meer dan de inflatie blijven stijgen, met zo'n 15% gemiddeld per jaar. Terwijl ze hun bank juist minder werk bezorgen. De grens is nu wel bereikt, vinden ze.



Meer informatie?

Consumentenbond
Postbus 1000
2500 BA Den Haag
telefoon (070) 445 45 45
www.consumentenbond.nl

Consumentenbond

Dan weet je het.