

## **2013Z06835 en 2013Z07092/2013D18536**

Vragen van de vaste commissie voor Financiën aan de minister van Financiën inzake storingen en problemen in het online betalingsverkeer (ingezonden 11 april 2013) en de reactie op de brief van van de gezamenlijk toonbankinstellingen inzake verbeteringen in het betalingsverkeer (ingezonden 6 mei 2013).

### **Vragen en antwoorden**

*Is naar het oordeel van de minister de betrouwbaarheid van het betalingsverkeer in het geding? Is het online betalingssysteem wel robuust?*

De betaalketen bestaat in feite uit drie onderdelen: (1) banknetwerken en processoren, (2) openbare datacominfrastructuur en (3) winkelomgeving. Als een van deze omgevingen niet goed functioneert, kan er een storing optreden in het online betalingsverkeer. In de bankomgeving is er een beschikbaarheid van 99,99%, zo heb ik begrepen in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. In het segment van datacominfrastructuur is de beschikbaarheid iets lager, namelijk 99,80 %. Dit is overigens sterk afhankelijk van de kwaliteit van de datacomdienst die de ondernemer inkoop. Om een ondernemer duidelijkheid te verschaffen over deze kwaliteit, publiceert Betaalvereniging Nederland op haar website ([www.betalvereniging.nl](http://www.betalvereniging.nl)) sinds eind 2012 beschikbaarheidscijfers van verschillende datacomdiensten. Die varieert van 99,60 tot 99,95%. Een ondernemer zou ervoor kunnen kiezen om te werken met een dubbele datacomaansluiting, om de kans op tijdelijk niet functioneren van zijn datacomverbinding verder te verkleinen. Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen heeft op haar website [www.pinnenplus.nl](http://www.pinnenplus.nl) het aanbod van netwerkdiensten in beeld gebracht dat voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Eén van die kwaliteitseisen is een beschikbaarheid van 99,9 %.

Tot slot is het voor het uitvoeren van een betaaltransactie van belang dat ook de schakels in de winkelomgeving goed werken. Hiervoor is bijvoorbeeld nodig dat een ondernemer de winkelbekabeling die vereist is om pintransacties uit te kunnen voeren op orde houdt.

Binnen het verband van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) is, mede naar aanleiding van recente storingen en cyberaanvallen, afgesproken dat op korte termijn een nadere analyse zal worden gemaakt van verbeterpunten in de keten van het elektronisch betalingsverkeer. Juist deze continue inspanning van banken, maar ook andere betrokken partijen, om waar mogelijk het elektronisch verkeer nog verder te verbeteren, gecombineerd met de hoge beschikbaarheid die thans al aanwezig is, geeft mij het vertrouwen dat het online betalingsverkeer in Nederland robuust is.

*Hoe is dit in andere landen vormgegeven? Is de minister bereid een internationale vergelijking te maken?*

Niet in alle andere EU-landen wordt al een dermate groot gebruik gemaakt van online betaalfaciliteiten als in Nederland. Binnen verschillende lidstaten hebben zich zeer diverse betaalmarkten ontwikkeld. Zo wordt in een aantal zuidelijk en oostelijk gelegen EU-lidstaten veel minder gebruik gemaakt van elektronische betaalmogelijkheden. In een aantal andere lidstaten wordt wel veel elektronisch betaald, maar gebruikt men vaker een creditcard dan een debitcard, zeker voor betalingen op internet. Een dienst als het Nederlandse iDEAL is in Europees opzicht uniek. In weinig lidstaten bestaat zo'n betaalmogelijkheid en waar dit wel het geval is, is het gebruik daarvan nog zeer beperkt. Ook is Nederland bij mijn weten een van de weinige lidstaten of misschien zelfs wel de enige lidstaat waarbij de diverse betrokken stakeholders bij het betalingsverkeer zo intensief op reguliere basis (in het kader van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer) met elkaar overleg voeren over actualiteiten in het betalingsverkeer. Met de invoering van de richtlijn betaaldiensten en de Single Euro Payments Area (SEPA) en de implementatie van initiatieven die zijn gericht op het stimuleren van e-commerce en grensoverschrijdende betalingen, zal in meer lidstaten de elektronische betaalomgeving aan belang gaan winnen. Vanwege het streven naar harmonisatie op het vlak van betalingsverkeer is het met name relevant dat op Europees niveau door de oprichting van de SEPA-raad ook een begin is gemaakt met het creëren van structureel overleg tussen de diverse betrokken stakeholders bij het betalingsverkeer.

*Maakt het online betalingsverkeer onderdeel uit van het programma bescherming vitale infrastructuur? Kan het worden vergeleken met de infrastructuur in de energiesector?*

Het betalingsverkeer is aangemerkt als een vitale dienst binnen de financiële sector. Het elektronisch betalingsverkeer kent meer stakeholders die er hun steentje aan bijdragen. Zoals hiervoor aangegeven, bestaat de betaalketen in feite uit drie onderdelen. Betaaldienstverleners zoals banken hebben de meeste invloed op het onderdeel banknetwerken en processoren. Een ondernemer kan vervolgens zelf kiezen, en is daar zelf ook verantwoordelijk voor, op welke wijze de bedrading in zijn winkel wordt aangelegd en welk datacom-abonnement hij wil afsluiten.

*Ook wil de commissie graag worden geïnformeerd over de wijze waarop De Nederlandsche Bank (DNB) het afgelopen jaar op dit punt toezicht heeft gehouden. Hoe heeft DNB gereageerd op de herhaaldelijke storingen bij ING? Wanneer is het onderzoek van ING en DNB naar de meest recente storing afgerond? Is de minister bereid om dit onderzoek, met zijn reactie, aan de Tweede Kamer te doen toekomen?*

De Nederlandsche Bank (DNB) houdt toezicht op onder meer de bedrijfsvoering van individuele financiële ondernemingen aan wie een vergunning is verstrekt. In dat kader en vanuit de oversight-rol van DNB heeft DNB met ING contact gehouden over de recente storingen. De inhoud van de storingen betreft toezichtsvertrouwelijke informatie die niet aan de Tweede Kamer gezonden kan worden. Wel kan ik melden dat het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer zelf nog met een analyse zal komen van mogelijke verbeterpunten in het betalingsverkeer in het algemeen.

*Tenslotte verzoekt de commissie de minister om een reactie op de brief van 8 april 2013 namens de gezamenlijke toonbankinstellingen t.g.v. de notitie verbetering betalingsverkeer.*

In de brief van 8 april 2013 lichten de Gezamenlijke Toonbankinstellingen een aantal suggesties toe ter verbetering van het betalingsverkeer. Ik zal hieronder kort ingaan op de verschillende suggesties zoals door hen is toegelicht.

*De toonbankinstellingen geven aan dat de bancaire sector zou moeten streven naar volledige beschikbaarheid en het voorkomen van storingen.*

De gezamenlijke toonbankinstellingen geven in hun brief aan dat de toename van het elektronisch betalingsverkeer als een positieve ontwikkeling ziet, omdat dit het betaalverkeer gemakkelijker, veiliger en voordeliger maakt. Dit onderschrijf ik zeker. Nederland beschikt al sinds enkele jaren over een sterk ontwikkeld elektronisch betalingsverkeer. Dit draagt bij aan economische en maatschappelijke ontwikkeling en hiermee loopt Nederland voorop in Europa.

De banken nemen het belang van een betrouwbaar en veilig betalingsverkeer zeer serieus en investeren hier veel geld en menskracht in. Helaas zijn technische problemen of incidentele verstoringen van het betalingsverkeer nooit helemaal uit sluiten.

Naar aanleiding van een verzoek van het MOB en naar aanleiding van recente storingen in het betalingsverkeer zijn er inmiddels initiatieven ontwikkeld om de digitale weerbaarheid van het betalingsverkeer te versterken. Zo is er onder andere binnen het verband van het MOB afgesproken dat op korte termijn een nadere analyse zal worden gemaakt van verbeterpunten in de keten van het elektronisch betalingsverkeer. Meer in detail zijn de voorgenomen acties toegelicht in de brief die ik samen met mijn ambtsgenoot van Veiligheid en Justitie recent aan u heb verzonden (Kamerstukken II, 2012-2013, 28 684, nr 379).

*De toonbankinstellingen uiten de wens om regelgeving en toezicht aan te passen aan het toenemend belang van elektronisch betalingsverkeer.*

De toename van het elektronisch betalingsverkeer is een positieve ontwikkeling. In het kader van het toezicht op banken en andere betaaldienstverleners wordt door DNB ook toezicht gehouden op

de bedrijfsvoering van die financiële ondernemingen. Daar past ook het toezicht op een goed betaalsysteem bij. Daarnaast volgt DNB intensief de ontwikkelingen op het terrein van het betalingsverkeer om in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen. Tot slot houdt de Autoriteit Financiële Markten toezicht op het productontwikkelingsproces bij financiële ondernemingen.

*De toonbankinstellingen stellen dat de banken tijdig en voldoende moeten investeren in systemen en dit transparant maken voor de toezichthouder.*

Banken zijn primair zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen netwerken en systemen. Het gaat om de kern van de bancaire dienstverlening en de banken zullen er alles aan doen om hun klanten de dienstverlening te bieden die zij mogen verwachten.

Daarnaast wordt de continuïteit van het betalingsverkeer nauwgezet gevolgd door DNB, die op dit terrein meerdere rollen vervult. Allereerst is zij wettelijk belast met de taak de goede werking van het betalingsverkeer te bevorderen. Deze taak valt uiteen in een aantal onderdelen, waarvan de belangrijkste in dit kader het zogenoemde 'oversight' is. Dit bestaat uit systeemtoezicht op belangrijke deelnemers aan het betalingsverkeer en is er onder meer op gericht de betaalketen en daarmee het betalingsverkeer in het algemeen, zo goed mogelijk te laten functioneren, waarmee wordt bijgedragen aan de stabiliteit van de financiële sector.

Zoals gezegd wordt er op dit moment door het MOB een analyse gemaakt welke alternatieven er zijn bij (onverwachte) storingen in het betalingsverkeer. Hieruit moet duidelijk worden of er nog alternatieven ontbreken en hoe die eventueel ondervangen kunnen worden om zo de robuustheid van het betalingsverkeer verder te versterken.

*De toonbankinstellingen uiten de wens dat de noodprocedures met communicatieplan en back-upsystemen verder moeten worden geoptimaliseerd.*

Naar aanleiding van de recente verstoringen van het betalingsverkeer en in aanloop naar de vergadering van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer op 15 mei heeft er een speciale vergadering plaatsgevonden van de Kerngroep van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Hier hebben onder andere MKB Nederland, de Consumentenbond, Detailhandel NL, Thuiswinkel.org alsook de banken aan deelgenomen. Deze overleggen waren erop gericht te bespreken hoe dit soort storingen in het betalingsverkeer tot een minimum beperkt kunnen worden en hoe de digitale weerbaarheid van een vitale sector zoals de financiële sector kan worden versterkt. Hier zijn onder andere ook afspraken gemaakt over het verbeteren van de communicatie en de vergroting van de transparantie van de storingen.

Zo is er afgesproken dat bij storingen in het betalingsverkeer, ongeacht welke oorzaak, er door de banken zo snel mogelijk zal worden gecommuniceerd richting klanten en organisaties die gebruikers in het betalingsverkeer vertegenwoordigen, zoals o.a. de Detailhandel, MKB Nederland, Thuiswinkel.org en de Consumentenbond. Door informatie over verstoringen in het betalingsverkeer sneller te delen met elkaar, wordt voorkomen dat er onduidelijkheid is over de situatie en kan iedereen zich beter en eerder voorbereiden op mogelijke alternatieven. Naast verbetering van de actuele informatie zal de transparantie over storingen en onderbrekingen worden vergroot door het inrichten van een centrale plek waar informatie hierover te vinden is.

*De toonbankinstellingen suggereren dat strengere criteria en corrigerende maatregelen van De Nederlandsche Bank moeten worden getroffen om zo volledige beschikbaarheid van het online betalingsverkeer te kunnen garanderen. Ook de telecomsector zou gecontroleerd moeten worden.*

In reactie hierop geef ik aan dat een te allen tijde volledige beschikbaarheid van online betalingsverkeer uiteraard niet gegarandeerd kan worden. Wel mag van banken en andere betaaldienstverleners worden verwacht, dat zij hun bedrijfsrisico's beheersen. Een goed functionerend betaalsysteem is daar een onderdeel van. Overigens komt het functioneren van het online betaalsysteem in Nederland wel aardig in de buurt van een beschikbaarheid van 100%. Toezichthouder op de telecomsector op het punt van werkende verbindingen is het Agentschap Telecom.

*De toonbankinstellingen uiten de wens om het interbancaire systeem ook te openen op weekend- en feestdagen.*

Uiteraard begrijp ik de wens van de toonbankinstellingen, maar het gaat hier om Europese feestdagen en hier zullen dan ook op Europees niveau verdere afspraken over moeten worden gemaakt.