

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Directie Financiële Markten

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

Ons kenmerk

2016-0000210507

Uw brief (kenmerk)

Datum 2 februari 2017

Betreft Reactie schriftelijk overleg over het vereenvoudigen van overstappen naar een andere bank

Geachte Voorzitter

Bijgaand treft u de antwoorden aan op de vragen en opmerkingen van de vaste Kamercommissie voor Financiën in het kader van een schriftelijk overleg over het vereenvoudigen van overstappen naar een andere bank, die mij zijn toegezonden op 13 oktober 2016.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

J.R.V.A. Dijsselbloem

II Reactie van de ministerOns kenmerk
2016-0000210507

Ik heb met belangstelling kennis genomen van de vragen en opmerkingen van de leden van de fracties van de VVD, PvdA, SP en D66 over het vereenvoudigen van overstappen naar een andere bank. Voor een logische opbouw in de beantwoording en om doublures te vermijden heb ik gekozen voor een thematisch geordende beantwoording volgens de volgende rubricering:

1. Algemeen;
2. Nummerportabiliteit / Alias-portabiliteit;
3. Overstapservice.

1. Algemeen

De fractie van D66 constateert dat Nederlandse huishoudens en kleinzakelijke gebruikers voornamelijk gebruik maken van de diensten van Nederlandse banken en vraagt of ik een overzicht kan geven van het percentage gebruikers in deze categorieën dat gebruik maakt van nationale banken in de Europese landen. De fractie vraagt tevens of ik tevreden ben over dit percentage.

Nederland kent in vergelijking met andere Europese landen een zeer hoge dominantie van binnenlandse banken. Ondanks de recente toename van het aandeel buitenlandse banken (door overname van delen van ABN Amro door RBS en Deutsche Bank) is dit aandeel ongeveer 10%.¹ Bij de markt voor betaalrekeningen is de dominantie nog groter. Volgens informatie van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) maakte gemiddeld 98% van Nederlandse consumenten in periode 2002-2012 gebruik van een betaalrekening bij één van de vier grote Nederlandse banken ABN AMRO (21%), ING Bank (44%), Rabobank (29%) en SNS Bank (4%).² Het aandeel van SNS Bank bij nieuw geopende betaalrekeningen is overigens groter dan het aandeel bestaande rekeningen. Dit geldt ook voor Nederlandse banken Triodos Bank en Knab, die samen een marktaandeel van minder dan 2% hebben op basis van het aantal bestaande particuliere rekeningen en 4% op basis van nieuw geopende betaalrekeningen (in 2013). Ik beschik niet over specifieke data per categorie gebruikers dat gebruik maakt van nationale banken in de Europese landen. Een verschuiving in het marktaandeel van Nederlandse banken kan bijdragen aan de door het kabinet gestreefde vergroting van de concurrentie in de bancaire sector. Deze concurrentie kan ook aangejaagd worden door toetreding van nieuwe innovatieve fintech betaaldienstverleners.

De fractie van D66 verwijst naar mijn inschatting dat het gebruik van de betaalrekening zal afnemen door het gebruik van vernieuwende manieren en vraagt of ik hierbij rekening houd met de toename van het gebruik van de betaalrekening door pintransacties en of ik de mening deel dat de toename van het aantal pinbetalingen de betaalrekening belangrijker maakt. Voorts vraagt de fractie of ik een relatie zie tussen het belang van betaalrekeningen in het

¹ Als percentage van het bezit van Nederlandse bancaire activa (de binnenlandse markt) per 2012, bron: DNB (2016) - Visie op de structuur van de Nederlandse Bankensector

² ACM (2014) - Barrières voor toetreding tot de Nederlandse bancaire retailsector

dagelijkse betalingsverkeer en het overstappen, en zo ja, hoe deze relatie wordt beïnvloed door de technologische ontwikkelingen. Tot slot vraagt deze fractie of ik uiteen wil zetten hoe de balans tussen technologische innovatie en veiligheid wordt ingevuld.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2016-0000210507

Nederlanders betalen aan de toonbank vooral met contant geld of met een pinpas gekoppeld aan een betaalrekening. Volgens gegevens van de Betaalvereniging Nederland (Betaalvereniging) hebben Nederlanders in 2015 bij aankopen voor het eerst meer gebruikt gemaakt van de pinpas dan van contant geld (3,23 miljard versus 3,19 miljard). De verwachting is dat deze trend zich doorzet. In 2016 is het aantal pinbetalingen met ruim 10% gestegen naar 3,57 miljard (cijfers over gebruik contant geld zijn nog niet bekend). De toename van het aantal pinbetalingen maakt de betaalrekening niet belangrijker, aangezien het gebruik van contant geld in indirecte zin ook is gekoppeld aan een betaalrekening. Om met contant geld te kunnen betalen moeten consumenten via geldautomaten bankbiljetten opnemen ten laste van hun betaalrekening.

Naast de ontwikkeling naar meer pinnen is er een ontwikkeling zichtbaar naar het simultaan gebruiken van meerdere betaaldiensten, waarbij de betaalrekening zelf en het daarbij behorende rekeningnummer naar de achtergrond verdwijnen. Een voorbeeld hiervan het verrichten van betalingen via een zogenaamde 'stored value account'. Dit is een betaalmethode waarbij de gebruiker geld opslaat in een (online) account. Een bestaand voorbeeld hiervan is Paypal. Dit soort vernieuwende betaalwijzen gaat buiten de betaalrekening om, en beïnvloedt weliswaar het gebruik van de betaalrekening, maar dit maakt de betaalrekening als zodanig niet minder belangrijk.

Gezien het belang van betaalrekeningen nu en in de toekomst en de voordelen van meer concurrentie op de betaalmarkt hecht ik aan het gemakkelijk kunnen overstappen naar een andere betaalrekening bij een andere bank. Deze relatie wordt door technologische ontwikkelingen op verschillende wijzen beïnvloed. Het is voorstelbaar dat technologische ontwikkelingen in de toekomst mogelijkheden bieden om overstappen te vereenvoudigen (bijvoorbeeld via zogenaamde 'alias payments'), en tegelijkertijd vermindert de noodzaak van overstappen door technologische ontwikkelingen: consumenten zullen nieuwe betaaldiensten als alternatief gebruiken naast hun bestaande betaalrekening (bijvoorbeeld initiatiediensten of 'stored value accounts').

De balans tussen technologische innovatie en veiligheid hangt af van de concrete belangen die afgewogen moeten worden. In de herziene Europese betaaldienstenrichtlijn (PSD2) is er bijvoorbeeld voor gekozen om aan de rekeninginformatiedienst een lichter vergunningsregime op te leggen, omdat de risico's lager zijn ingeschat en het consumentengemak groot is. Een ander voorbeeld ligt op het terrein van databescherming. Als gevolg van de technologische ontwikkelingen worden betaalgegevens steeds belangrijker. Daarom stelt PSD2 eisen op het terrein van privacy aan betaalinstanties, zowel vergunningseisen als doorlopende eisen. Zo mag een dienstverlener niet meer informatie opvragen dan nodig voor de in PSD2 genoemde diensten en is er altijd expliciet toestemming nodig van de consument. Over de balans tussen innovatie en veiligheid onderhoud ik contact met toezichthouders ACM, de Autoriteit Persoonsgegevens, de Autoriteit Financiële Markten (AFM), en De Nederlandsche

Bank (DNB).

Directie Financiële Markten

De fractie van de VVD vraagt naar de concrete mogelijkheden die PSD2 biedt en de stand van zaken van implementatie. De fractie van de SP vraagt van welke lidstaatopties ik specifiek geen gebruik wil maken bij de implementatie van PSD2 om een zo gelijk mogelijk speelveld te creëren voor nieuwe partijen om toe te treden tot de Nederlandse betaalmarkt.

Ons kenmerk
2016-0000210507

PSD2 reguleert twee innovatieve betaaldiensten die het consumentengemak kunnen vergroten en het IBAN-nummer minder relevant zouden kunnen maken. Dit zijn de betaalinitiatiediensten en rekeninginformatiediensten. Een betalingsinitiatiedienst is een dienst voor het initiëren van betaalopdrachten, op verzoek van de betaaldienstgebruiker, met betrekking tot een betaalrekening die bij een andere betaaldienstverlener wordt aangehouden. Met andere woorden, de betaaldienstverlener initieert de betaling ten behoeve van de consument. De rekeninginformatiedienst is een onlinedienst voor het verstrekken van geconsolideerde informatie over een of meer betaalrekeningen die de betaaldienstgebruiker bij een of meer betaaldienstverleners aanhoudt.

PSD2 kent een groot aantal lidstaatopties. Hiervan wordt overwegend geen gebruik gemaakt. De reden hiervoor is dat aan betreffende opties geen behoefte bestaat dan wel deze onnodig administratieve lasten zouden verhogen. In een aantal gevallen wordt wel gebruik gemaakt van een lidstaatoptie. Dat geldt bijvoorbeeld voor het overgangsrecht, om zo de lasten bij de toezichthouder en de instellingen zo laag mogelijk te houden. Het wetsvoorstel ter implementatie van PSD2 met daarin een toelichting per lidstaatoptie is eind 2016 geconsulteerd. De verwachting is dat het voorstel voor het zomerreces van 2017 bij de Tweede Kamer ingediend kan worden.

De fractie van de SP vraagt of ik een rol zie weggelegd voor blockchain-technologie om het overstappen naar een andere bank met behoud van rekeningnummer te vergemakkelijken, welke risico's hier eventueel aan verbonden zijn, en of ik bereid ben deze risico's te mitigeren door het gebruik van blockchain-technologie juridisch in de wet te verankeren.

De blockchain-technologie acht ik veelbelovend op tal van terreinen, ook op het gebied van betalingsverkeer. Zo speelt het nu al een zeer belangrijke rol als technologie voor cryptocurrencies zoals de Bitcoin. Hoewel ik op dit moment niet direct een rol zie voor blockchain-technologie bij het vergemakkelijken van het overstappen naar een andere bank met behoud van rekeningnummer, sluit ik dit voor de toekomst niet uit. Het mitigeren van risico's door juridische verankering van blockchain-technologie is in dit kader nu niet aan de orde.

De fractie van D66 vraagt of ik voornemens ben onderzoek te doen naar de mate van verschuiving van het reguliere betalingsverkeer naar FinTech, en of ik daarnaast kan verduidelijken in hoeverre FinTech een vervanging voor regulier betalingsverkeer zal zijn voor MKB-bedrijven. De fractie van de SP vraagt in dit verband of is onderzocht of mensen wel zitten te wachten op nieuwe diensten in het betalingsverkeer.

Zoals beschreven in mijn brief van 7 juli jl. heb ik reeds onderzoek laten doen

naar de invloed van technologische ontwikkelingen op het overstappen naar een andere betaalrekening door zowel consumenten als het MKB.³ In dit onderzoek – uitgevoerd door Accenture – is ook de invloed van de wereldwijde explosieve stijging van 'FinTech' bedrijven in het betalingsdomein meegenomen.⁴ Uit het onderzoek blijkt de verwachting dat de innovatieve diensten van FinTech bedrijven het gebruik van de betaalrekening significant zullen beïnvloeden. Daarnaast zullen nieuwe betaaldienstverleners het klantcontact van traditionele banken deels overnemen en daarmee in de toekomst een cruciale rol innemen in de keten.

Het onderzoek van Accenture schetst tevens de ontwikkeling dat consumenten en MKB-bedrijven meerdere betaaldiensten simultaan zullen gebruiken, en daarmee een verschuiving veroorzaken van betaaldiensten naar een andere betaaldienstverlener, terwijl men met de betaalrekening zelf bij dezelfde bank blijft. Het reguliere betalingsverkeer is in de kern een overboeking van betaalrekening bij bank A naar betaalrekening bij bank B. Voor zover FinTech bedrijven betalingsverkeer zouden 'internaliseren' – zoals via een stored value account – worden dergelijke bank-naar-bank-overboekingen vervangen door interne boekingen. Die interne tegoeden worden dan nog wel onttrokken of aangevuld via de betaalrekeningen bij banken. In die zin zal een MKB-bedrijf een zakelijke betaalrekening nodig blijven hebben. Of gebruikers van betaalrekeningen, consumenten of kleinzakelijk, simultaan gebruik willen en zullen maken van (meerdere) nieuwe betaaldiensten beslissen ze uiteindelijk zelf.

2. Nummerportabiliteit / Alias-portabiliteit

De fracties van de VVD en SP vragen naar de huidige stand van ontwikkeling van de zogenaamde "alias"-portabiliteit. De fractie van D66 vraagt naar barrières rondom wet- en regelgeving betreffende alias payments. Voorts vragen de fracties van de VVD en PvdA of ik, mede naar aanleiding van het onderzoek van de Euro Retail Payments Board (ERPB), voornemens ben om de alias-portabiliteit in Nederland te gaan invoeren.

Alias-portabiliteit is een vorm van nummerportabiliteit. Bij alias-portabiliteit wordt een IBAN gekoppeld aan een unieke alias, zoals een mobiel telefoonnummer of e-mailadres, waardoor bij eventueel overstappen de gekozen alias hetzelfde kan blijven, maar de onderliggende IBAN verandert. Het concept van alias-portabiliteit staat nog in de kinderschoenen. In een aantal Europese landen worden IBAN-aliassystemen al wel gebruikt, vooral om via de smartphone geïnitieerde betalingen tussen consumenten onderling te vereenvoudigen. Zo wordt in het Verenigd Koninkrijk PayM door zeventien banken aangeboden en door ruim 3 miljoen mensen gebruikt. Bij PayM wordt het mobiel telefoonnummer van de gebruiker aan diens betaalrekeningnummer gekoppeld, en worden betalingen verricht via de mobielbankieren- en mobielbetalen-apps van de aangesloten banken. Men dient hiervoor een mobiel telefoonnummer bij de bank te hebben geregistreerd. In Denemarken wordt het systeem MobilePay van Danske Bank gebruikt door ongeveer de helft van de Deense bevolking. Gebruikers van MobilePay hoeven geen klant van Danske Bank te zijn en kunnen de app gebruiken om in winkels, online en in-app aankopen te doen, maar ook om instant

³ Kamerstuk II 2015-2016, 27863, nr. 67

⁴ Bijlage bij Kamerstuk II 2015-2016, 27863, nr. 67: Accenture - Een onderzoek naar de invloed van technologische ontwikkelingen op het overstappen van betaalrekening door consumenten en MKB

geldoverboekingen onderling te verrichten. Het Zweedse equivalent van MobilePay, Swish, kent een vergelijkbare systematiek en wordt door circa een derde van de Zweedse bevolking gebruikt.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2016-0000210507

Op dit moment onderzoekt de Euro Retail Payments Board (ERPB) de mogelijkheden om bovengenoemde (nationale) aliasservices onderling te verbinden via een zogenaamde 'pan-Europese proxy look-up service'. Dit maakt het mogelijk om IBAN-aliassen (de focus ligt hierbij op mobiele telefoonnummers), die in verschillende nationale P2P-betaalsystemen in gebruik zijn, onderling met elkaar te verbinden. In de ERPB-vergadering van 26 november jl. is een update van het onderzoek besproken. In de komende ERPB-vergadering in juni wordt een werkplan besproken om uiterlijk in november 2017 tot realisatie te komen.⁵

Al deze Europese initiatieven, inclusief het onderzoek van de ERPB, zijn beperkt tot betalingen tussen consumenten onderling ('peer-to-peer', ofwel P2P). Dit soort betalingen vertegenwoordigen minder dan 10% van het gehele betalingsverkeer. Andere delen van het betalingsverkeer zijn 'business-to-consumer' (B2C) en 'business-to-business' (B2B) betalingen. De initiatieven gaan dus niet om EU-brede alias-portabiliteit voor het gehele betalingsverkeer. Om in het gehele betalingsverkeer met bijvoorbeeld aliassen te kunnen betalen - bijvoorbeeld ook automatische incasso's - is eerst gedegen onderzoek nodig, bij voorkeur op Europese schaal. Het gaat dan niet om barrières op het gebied van wet- en regelgeving, maar om de technische (on)mogelijkheden van alias-portabiliteit en de kosten en baten van de invoering een dergelijk stelsel voor het gehele betalingsverkeer. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) heeft in haar vergadering op 29 november jl. besloten hier een voorschot op te nemen door in 2017 onderzoek uit te voeren naar de (on)mogelijkheden en risico's van het gebruik van aliassen in het (hele) Nederlandse betalingsverkeer. Op basis van dit onderzoek kunnen lessen worden getrokken die ook met andere Europese landen worden gedeeld. DNB zal dit onderzoek coördineren. Ik zal uw Kamer over de resultaten van dit onderzoek informeren.

Overigens lijkt in Nederland een andere vorm van mobiel betalen aan populariteit te winnen die deels gebruikt van een alias, namelijk betaalverzoekservices. Hierbij stuurt de beoogde ontvanger van een betaling een voorgevuld betaalverzoek (een link in een bericht) aan beoogde betaler(s), bijvoorbeeld via WhatsApp, Facebook of e-mail. De betaler hoeft hierbij niet zelf het IBAN van de ontvanger in te voeren, aangezien dit al opgenomen is in de voorgevulde iDEAL-betaling. De betaler hoeft niet bij dezelfde bank een betaalrekening als de betaler aan te houden en kan via de eigen mobiel-bankieren app betalen. Voorbeelden hiervan zijn Tikkie (ABN AMRO), Slice (Bunq), GRRPY (Rabobank) en varianten aangeboden door Knab en Bunq. Daarnaast zijn er niet-bancaire partijen die P2P-betaalapps aanbieden, zoals Florin.

De fractie van de D66 vraagt op welke termijn een vorm van nummerbehoud gerealiseerd kan worden. De fractie van de VVD verwijst naar de Europese ontwikkelingen omtrent "instant payments" en de nieuwe Eurocommissaris en vraagt naar de mogelijkheden om op korte termijn het probleem van nummerportabiliteit Europees op te lossen. De fractie van de SP vraagt welke

⁵ Alle informatie over dit onderzoek van de ERPB is te vinden op <https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/euro/html/index.en.html>

Europese landen voorop lopen bij nummerportabiliteit en of bekend is welke lidstaten vóór een vorm van nummerportabiliteit zijn. De fractie van de PvdA vraagt tot slot of ik de mening deel dat het streven naar een gelijk speelveld in Europa het belang van de klant niet in de weg mag staan.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2016-0000210507

Het streven naar een gelijk speelveld in Europa mag het belang van de klant niet in de weg mag staan. Tegelijkertijd is de gedachte dat een gelijk Europees speelveld in het belang is van de consument. Zoals ik in mijn brief van 7 juli jl. aangeef ben ik voorstander van de invoering van nummerportabiliteit op Europees niveau. Invoering van nummerportabiliteit alleen in Nederland vergt te ingrijpende aanpassingen door banken en bedrijven en zou bovendien niet stroken met de SEPA-gedachte, waarbij het streven is om de verschillen in de manier van betalen binnen en over de landsgrenzen juist te elimineren. Het is overigens denkbaar dat in Nederland een systeem van aliasbetalingen ontwikkeld kan worden waar buitenlandse partijen in de betaalketen of buitenlandse aliassystemen gemakkelijk bij kunnen aansluiten. Op deze manier zou stapsgewijs EU-brede alias betalingen kunnen worden gerealiseerd. Hier zal een gedegen kosten-batenanalyse van gemaakt moeten worden. Het eerder genoemde MOB onderzoek zal hieraan kunnen bijdragen.

In mijn brief van 7 juli jl. geef ik ook aan mij actief in te zullen zetten voor verdere gedachtevorming over nummerportabiliteit in de evaluatie van de Europese richtlijn betaalrekeningen (Payments Accounts Directive, PAD) in 2019, en hierbij te zoeken naar gelijkgestemde EU-lidstaten op dit vlak. Er is op dit moment geen enkel land in de EU dat een vorm van nummerportabiliteit heeft voor het gehele betalingsverkeer. Zoals eerder genoemd bestaan er verschillende alias-portabiliteit initiatieven in andere Europese landen, maar deze beperken zich vooral tot overboekingen tussen consumenten.

De meeste Europese landen hebben zich gericht op de implementatie van de PAD-overstapservice. De PAD schrijft voor dat de Europese Commissie uiterlijk in september 2019 rapporteert over de naleving van de richtlijn, waaronder hoe de nationale betaalrekeningoverstapdiensten functioneren. In dat kader zal de Europese Commissie een kosten-batenanalyse uitvoeren naar het invoeren van EU-brede betaalrekeningnummerportabiliteit.⁶

Het is van belang dat gedegen onderzoek wordt gedaan naar de impact van verschillende vormen van nummerportabiliteit, waaronder alias-portabiliteit en IBAN-portabiliteit, en dat nieuwe, grondige kosten-batenanalyses op deze varianten gemaakt worden. Het door de ACM ontwikkelde raamwerk⁷ voor het berekenen van de baten van nummerportabiliteit kan hierbij een belangrijke rol vervullen.

Zoals toegezegd heb ik om deze reden op 14 november jl. per brief aan de heer Dombrovskis, Commissaris van de Europese Commissie voor Financiële stabiliteit, Financiële diensten en Kapitaalmarktenunie het belang dat Nederland hecht aan nummerportabiliteit onderstreept en hierbij de methodologie van de ACM (en de andere in de betreffende brief toegelichte rapporten) onder de aandacht gebracht. Bij brief van 24 januari jl. heeft de heer Dombrovskis hierop positief gereageerd en onderstreept hij in zijn reactie dat een kosten-batenanalyse naar EU-brede nummerportabiliteit onderdeel zal zijn van een diepgaande PAD evaluatie. Hij

⁶ Conform artikel 28 PAD.

⁷ Bijlage bij Kamerstuk II 2015-2016, 27863, nr. 67: ACM - Portabiliteit van rekeningnummers. Een bijdrage aan de kosten-batenanalyse van nummerportabiliteit op Europees niveau in 2019

noemt de door de ACM ontwikkelde methodologie als een waardevol instrument voor deze evaluatie. Een afschrift van de brief van 24 januari 2017 is als bijlage bij deze brief gevoegd.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2016-0000210507

De fractie van D66 vraagt wat mijn verwachting is betreffende de implementatiekosten van het invoeren van Account Number Portability (ANP) en of deze lager zijn dan de maatschappelijke opbrengsten.

Ik heb geen goed inzicht in de implementatiekosten van IBAN-portabiliteit, ook niet in verhouding met potentiële maatschappelijke baten. Zowel kosten als baten zullen afhankelijk zijn van de toe te passen (technologische) vormen en vergen een diepgaande analyse.

De fractie van de SP vraagt in hoeverre IBAN-portabiliteit en Alias Payments met elkaar verenigbaar zijn.

Alias Payments houdt in geld overmaken naar een eenvoudige unieke 'alias', bijv. een 06-nummer. Dit is op zich verenigbaar met IBAN-portabiliteit (waarbij de IBAN zelf wordt meegenomen bij het overstappen van bank). Alias-portabiliteit en IBAN-portabiliteit kunnen in theorie ook naast elkaar bestaan. Maar als betalen naar een alias gemeengoed zou zijn geworden voor alle betalingen, ontstaat de vraag of overstappen met behoud van de alias niet eenvoudiger en goedkoper is dan overstappen met IBAN-behoud. Daarom is gedegen onderzoek naar de verschillende vormen van nummerportabiliteit van belang. Op basis daarvan kan worden gezien welke vorm van nummerportabiliteit wenselijk is om in te voeren.

De fractie van D66 vraagt om een toelichting op de resultaten dat er een significante toename is van de switching propensity bij de introductie van account number portability (ANP) zoals aangegeven in tabel 4 van het DNB Working Paper, of dit reden genoeg is om meer actie te ondernemen om ANP te realiseren in Nederland, en zo ja, wat voor acties ik van plan ben om te ondernemen.

Volgens het betreffende DNB Working Paper⁸ leidt invoering van nummerportabiliteit tot een significante toename van de overstapkans ten opzichte van de huidige situatie (namelijk van 6,8% nu naar 13,3%). Hierbij is gevraagd naar de kans dat een gebruiker binnen 12 maanden zou overstappen naar een andere betaalrekening. Uit het onderzoek blijkt dat meerdere factoren van belang zijn voor de kans dat een gebruiker overstapt: persoonlijke kenmerken, eerdere overstapervaring, de bank-klantrelatie, kennis van financiële producten en sociaalpsychologische factoren. Invoering van nummerportabiliteit zou volgens de toezichthouder belangrijkste drempel weghalen voor het overstappen. Op basis hiervan zie ik geen reden tot extra actie bovenop de in de Kamerbrief van 7 juli jl. genoemde vervolgstappen.

De fractie van D66 vraagt om een tabel met een overzicht van het deel van het Nederlands betalingsverkeer dat jaarlijks door centrale processoren verwerkt wordt ontvangen, uitgesplitst naar betalingsverkeer van consumenten, MKB-bedrijven en grotere bedrijven, inclusief toelichting over mijn beeld van de eventuele rol van centrale processoren in een centraal raadpleegbestand.

⁸ DNB Working Paper – Banking products: you can take them with you, so why don't you? No. 490 (DNB – december 2015)

Volgens de Betaalvereniging laten banken in Nederland laten hun elektronische betalingsverkeer door verschillende Europese betaalprocessoren verwerken. Ik heb geen inzicht in de verdeling van het Nederlandse betalingsverkeer dat jaarlijks door de verschillende betaalprocessoren verwerkt wordt. Overigens handelt een deel van de banken zogenaamde *on-us* betaaltransacties (elektronische betalingen waarvan de betaler en begunstigde bij dezelfde bank bankieren) af via de eigen banksystemen, zonder tussenkomst van één of meerdere centrale betaalprocessoren. De vraag of een centraal raadpleegbestand bij een centrale processor ondergebracht kan worden laat zich niet gemakkelijk beantwoorden. Dit is van één de aspecten bij de invoering van een vorm van nummerportabiliteit dat onderzocht moet worden in de eerder genoemde Europese kosten-batenanalyse.

3. Overstapservice

De fractie van D66 vraagt of ik kennisgenomen heb van de constatering dat de Nederlandse overstapservice beter werkt dan de PAD-overstapservice, hoe ik het naast elkaar bestaan van de twee diensten voor zich zie, en of ik mogelijkheden zie om de diensten (beter) met elkaar samen te laten werken.

De Nederlandse overstapservice en de PAD-overstapservice zullen niet naast elkaar bestaan. De PAD verplicht lidstaten om ervoor te zorgen dat betaaldienstverleners een overstapdienst aanbieden aan consumenten om hun overstap naar een betaalrekening bij een andere betaaldienstverlener te faciliteren. De PAD bevat de lidstaatoptie om te verwijzen naar een alternatieve, bestaande regeling, mits dit duidelijk in het belang is van de consument, het voor hem of haar niet tot zwaardere lasten leidt en de overstap binnen het voorgeschreven tijdsbestek van uiterlijk 12 werkdagen wordt uitgevoerd. Ik heb deze lidstaatoptie toegepast aangezien Nederland al een overstapservice kent. Deze overstapservice van de gezamenlijke banken in Nederland voldoet aan de in de richtlijn gestelde eisen voor de nationale overstapdienst en wordt zoals ik ook beschrijf in mijn brief van 7 juli jl. positief beoordeeld door gebruikers (namelijk gemiddeld met een 7,8).

De fracties van de VVD, PvdA, SP en D66 vragen naar de mogelijkheden en de concrete veranderingen waarmee het overstappen via de overstapservice verbeterd wordt en de bekendheid groter.

Ik heb in mijn brief van 7 juli jl. het MOB verzocht om nog in 2016 te starten met het verbeteren van de overstapservice, waaronder het meer bekendheid geven aan en het promoten van de overstapservice door alle MOB-leden. In dit kader zijn de Betaalvereniging en banken in het Najaarsoverleg van het MOB op 29 november jl. de volgende aantal acties overeengekomen.

- De Betaalvereniging en banken zullen de overstapservice daar waar mogelijk en gepast onder de aandacht brengen van het publiek. Ook de organisaties die de vraagzijde van het betalingsverkeer in het MOB vertegenwoordigen, zullen hun achterbannen intensiever op het bestaan en de werking van de Overstapservice wijzen. Hiervoor is een brochure ontwikkeld met uitleg en met een overzicht van wat de service de overstapper uit handen neemt. Die wordt breed verspreid via de MOB-leden.
- Banken gaan het overstapproces, waaronder de aanvraagprocedure, daar

waar mogelijk verder digitaliseren. Inmiddels zijn specificaties ontwikkeld om het aanvraagproces van de Overstapservice te digitaliseren en inmiddels biedt één bank deze service ook al aan. Andere banken zullen naar verwachting volgen. De komende tijd zal de Betaalvereniging onderzoeken welke andere processen van de Overstapservice gedigitaliseerd kunnen worden en tevens wordt onderzocht of er ook een app ontwikkeld kan worden.

- De Betaalvereniging zal vertegenwoordigers van incassanten oproepen om de informatie (zoals het nieuwe IBAN) die zij via de Overstapservice ontvangen, tijdig in hun klantsystemen te verwerken.

Ik zal uw Kamer desgewenst over de voortgang blijven informeren.

De fractie van de PvdA of de controle op zowel naam als nummer bij een overboeking een deel van de problemen bij overstappen kan verhelpen.

Ik zie geen relatie tussen een mogelijke controle op naam en rekeningnummer bij een overboeking (naam/rekeningnummer-controle) en het gedeeltelijk verhelpen van problemen bij overstappen van betaalrekening. Het proces van naam-nummercontrole bij overboekingen is complex en foutgevoelig. In mijn brief van 16 januari jl. geef ik in reactie op een verzoek van uw vaste commissie voor Financiën aan dat het wenselijk is dat banken zich inspannen voor hun klanten om onbedoelde overboekingen te voorkomen.⁹ Tevens geef ik hierin aan dat de Consumentenbond en de Betaalvereniging bezien hoe klanten beter kunnen worden bijgestaan bij het voorkomen van overboekingen naar een onbedoelde persoon of naar een onbedoeld rekeningnummer c.q. het terughalen daarvan. Ik heb inmiddels van de Betaalvereniging en de Consumentenbond begrepen dat de Betaalvereniging nader onderzoek zal doen naar specifiek frauduleuze overboekingen.¹⁰

De fractie van D66 vraagt of ik kennis heb genomen van de constatering dat ouderen minder geneigd zijn om over te stappen, en of ik voornemens ben om bijzondere aandacht te schenken aan het stimuleren van het overstappen van ouderen tussen betaalrekeningen, en zo ja, hoe ik dat wil gaan doen.

Het eerder genoemde onderzoek van DNB laat zien dat de sterke bank-klantrelatie de belangrijkste factor ter verklaring van de lagere geneigdheid om over te stappen naar een andere betaalrekening is. Die verbondenheid met de bank blijkt bij ouderen sterker dan bij jongeren. Het stimuleren van gebruikers van betaalrekeningen om over te stappen is, in tegenstelling tot het vereenvoudigen van overstappen (en vergroting van de overstapkans), is niet één van mijn beleidsdoelen. In dat kader merk ik op dat uit de jongste gebruikersevaluatie van de overstapservice blijkt dat gebruikers ouder dan 56 jaar de overstapservice positiever beoordelen dan gemiddeld (8,1 ten opzichte van 7,8).¹¹ Daarnaast zijn in het MOB diverse seniorenkoepels vertegenwoordigd en is expliciet in de MOB-visie op mogelijkheden tot verbetering van de mobiliteit in het betalingsverkeer opgenomen dat voor consumenten die het internet niet kunnen gebruiken een schriftelijke procedure voor de aanvraag van de overstapservice moet blijven bestaan.

⁹ Kamerstuk II 2015-2016, 29507, nr. 143

¹⁰ <https://www.betalvereniging.nl/nieuws/onderzoek-banken-naar-verkeerde-overboekingen/>

¹¹ Bijlage bij Kamerstuk II 2015-2016, 27863, nr. 67: Betaalvereniging Nederland: Evaluatie overstapservice