

## **Reactie op consultatie Wet chartaal betalingsverkeer**

### **Contant geld in Nederland**

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) is een overlegplatform waarin organisaties betrokken bij het aanbieden en afnemen van betaaldiensten zich inzetten voor veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer voor iedereen.

In het MOB zijn de volgende consumentenorganisaties vertegenwoordigd:

De Consumentenbond, de seniorenorganisaties ANBO-PCOB, KBO Brabant/Zeeland, NOOM, SOM.nl, Koepel Gepensioneerden, de Koepelorganisatie Ieder(in), de Oogvereniging en de Stichting ABC (laag geletterden).

Namens al deze organisaties gaan we hieronder in op de blijvende behoefte aan contant geld die we zien en de daaruit voortvloeiende (toekomstige) inrichting van de chartale infrastructuur.

### **Voor iedereen**

Het uitgangspunt is dat iedereen in Nederland aan het betalingsverkeer moet kunnen (blijven) deelnemen. Het betalingsverkeer moet veilig, betrouwbaar, efficiënt, betaalbaar en toegankelijk en bereikbaar zijn voor iedereen. Om die reden mag niemand gedwongen worden tot (alleen) digitaal betalen. Ook mag niemand ontmoedigd worden in het gebruik van contant geld.

### **Contant geld belangrijk**

Een groot deel van de samenleving geeft duidelijk aan contant geld te willen blijven gebruiken. In Nederland zijn ongeveer 2,6 miljoen volwassenen die om uiteenlopende redenen niet of nauwelijks digitaal vaardig zijn. De behoefte aan contant geld gaat echter verder dan deze groep. Consumenten gebruiken graag contant geld vanuit:

- Principiële redenen.
- Behoefte aan privacy, de bank hoeft niet in alle gevallen te weten waar en aan wie je betaalt.
- Gemak. Op veel plekken en bij veel gelegenheden is het logisch met contant geld te betalen. Denk aan collectes voor goede doelen en andere kleine uitgaven. 'Het is handig altijd wat contant geld bij te hebben'. Het gaat hier om een hoog percentage van de consumenten, waaronder ook veel jongeren.
- Noodzaak, omdat digitaal bankieren ingewikkeld of soms zelfs onmogelijk is. Dit kan het geval zijn bij bijvoorbeeld ouderen, laaggeletterden, mensen met een motorische, zintuigelijke en/of verstandelijke beperking.
- Budgettaire oogpunt. Een grote groep gebruikt contant geld om het huishoudbudget beter te kunnen bewaken (Nibud). Ook zijn er mensen met financiële problemen die alleen contant geld ter beschikking krijgen.

### **Afname gebruik geen vast gegeven**

Uiteraard kan niemand in de toekomst kijken, maar het is geen vaststaand gegeven dat het aantal gebruikers van contant geld blijft afnemen. Daarvoor zien we verschillende redenen:

- Langere levensverwachting/vergrijzing.
- Mensen die hun digitale vaardigheden verliezen, bijvoorbeeld door Alzheimer.
- Structureel achterblijvende digitale vaardigheden van een diverse groep mensen.

- De komst van immigranten die moeite hebben met het digitale betalingsverkeer door bijvoorbeeld een taalachterstand.
- Het niet kunnen bijhouden van de vele en snelle veranderingen op digitaal gebied.

Het is niet ondenkbaar dat het aantal gebruikers van contant geld in de toekomst verder afneemt. Maar dat kan volgens de consumentenorganisaties alleen als banken een grote(re) inspanning doen om dichterbij de klanten te komen. De grote banken in Nederland hebben zich in januari 2023 verbonden aan een overeenkomst (commitment) om hieraan te werken. Er zijn hiertoe enkele goede stappen gezet, maar we zijn er nog lang niet. Vereist zijn betere communicatie en voorlichting, verbeteringen in de telefonische bereikbaarheid van banken (meer mens- dan computergericht) en de structurele inrichting van (bank)informatiepunten. Consumenten hebben behoefte aan persoonlijk contact, zo blijkt keer op keer. Tijdens dit persoonlijk contact kunnen mensen alsnog wegwijs worden gemaakt bij het elektronisch betalen. Ook in de zogeheten Geldmaat Plus winkels kunnen mensen hulp krijgen.

### **Kostendoorbelasting**

Afhankelijk van het soort betaalpakket liggen de tarieven in Nederland tussen plus minus €35 en meer dan €100 per jaar. Uit onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat de tarieven bij de meeste banken de laatste vijf jaar aanzienlijk zijn gestegen, met een uitschieter van 136% bij één bank. Uit het onderzoek 'Kosten en baten betalingsverkeer' van McKinsey uit 2021 kwam naar voren dat de banken tussen de 15 en 35% van het abonnementstarief toerekenen aan contant geld. Alle rekeninghouders betalen dus mee aan de infrastructuur van contant geld. Ook de klanten die geen of nauwelijks contant geld gebruiken. We noemen dit het solidariteitsbeginsel. Er is ons veel aan gelegen dit te behouden. In sommige Europese landen betalen de consumenten voor het gebruik van de geldautomaat een tarief per opname en storting. Voor de consumentenorganisaties in Nederland is dit onaanvaardbaar. In dat geval worden met name de mensen die afhankelijk zijn van contant geld financieel getroffen. Ook de Minister van Financiën schrijft in haar memorie van toelichting dat opname en storting voor consumenten gratis moet zijn.

### **Aantal geldautomaten**

In Nederland is tussen de partijen in het MOB afgesproken dat er voldoende geldautomaten zijn. Voor nagenoeg iedereen is er een automaat beschikbaar binnen een straal van 5 km. Bovendien moet het aantal automaten voldoende hoog zijn om als back up te kunnen dienen als het elektronisch betalingsverkeer zou uitvallen voor een bepaalde tijd (terugvaloptie). Vorig jaar waren er te veel stortingen, waardoor de afgesproken normen niet zijn gehaald. Wij doen een beroep op de banken en dochteronderneming Geldmaat om te blijven bewaken dat er meer dan voldoende geldautomaten zijn. Door een geplande overcapaciteit te realiseren, kunnen stortingen dan worden opgevangen, zodat de afgesproken normen niet in gevaar komen. We pleiten daarnaast voor een herziening van de 5-kilometernorm naar een norm die rekening houdt met de daadwerkelijke aanrijtijden en andere, vaak geografische omstandigheden (zoals een spoorlijn of rivier op de route), waarbij de afstand naar een geldautomaat een belangrijk punt is. Daarbij adviseren we om meer rekening te houden met de samenstelling van de bevolking: bijvoorbeeld meer geldautomaten in wijken met relatief veel ouderen. We adviseren ook om nadrukkelijk te kijken naar de spreiding van geldautomaten in stedelijke gebieden. Een alternatief dat we toejuichen is het zonder kosten kunnen 'bij pinnen' van een klein bedrag bij winkels/supermarkten. Met name ouderen maken graag van deze veilige mogelijkheid gebruik.

## **Acceptatie**

Contant geld is een wettig betaalmiddel. Wij vinden dat je in beginsel overal met contant geld moet kunnen betalen. Uit cijfers blijkt dat dat in 96% van de gevallen ook mogelijk is. Wij willen dat deze situatie op zijn minst niet verslechtert. Alleen in uitzonderlijke gevallen, uit hoofde van de veiligheid, kunnen wij het ons voorstellen dat er redenen zijn om contant geld te weigeren. In die gevallen dient de consument vooraf op de hoogte te zijn gebracht dat contant geld niet geaccepteerd wordt. Instellingen met een lokale monopolypositie, zoals gemeentehuizen, ziekenhuizen, apotheken en openbare gelegenheden zoals bibliotheken moeten ten alle tijden contant geld accepteren.

## **Conclusie en aanbeveling**

De consumentenorganisaties zijn van mening dat contant geld nog vele jaren een belangrijke rol in de maatschappij zal blijven vervullen. Daartoe is een optimale infrastructuur noodzakelijk.

Om ook in de toekomst bij mogelijk veranderende omstandigheden verzekerd te blijven van een voor alle partijen optimale infrastructuur, stemmen wij van harte in met de verankering van de afspraken in een wetgevend kader. Het op dit moment nog geldende Convenant contant geld, dat door alle partijen in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer is ondertekend, biedt wat ons betreft een goede minimale basis voor de nieuwe wettelijke afspraken. Zoals altijd zijn de consumentenorganisaties graag bereid mee te denken en praten over een goede invulling hiervan in wet- en regelgeving.