

Geachte heer, mevrouw,

ANBO-PCOB, Consumentenbond, Koepelorganisatie Ieder (in), Koepelorganisatie Gepensioneerden, NOOM, Oogvereniging, Senioren Brabant-Zeeland, SOMNL en Stichting ABC/laag geletterden (hierna: de belangenorganisaties) danken u voor de mogelijkheid te reageren op het Besluit chartaal betalingsverkeer.

### **Inleiding**

De belangenorganisaties zijn positief over het voorliggende Besluit. Het is een belangrijke stap dat banken wettelijk verplicht worden om klanten toegang te geven tot de chartale infrastructuur. Evenzo belangrijk is dat het gebruik van contant geld niet wordt ontmoedigd door afbouw van dienstverlening of hoge tarieven voor opnames en stortingen.

Wij zien het huidige Convenant contant geld als een goede minimale basis en waarderen dat het Besluit daar in belangrijke mate op voortbouwt en deze afspraken wettelijk verankert. Op onderdelen bevat het Besluit zelfs verbeteringen, zoals de uitbreiding van het aantal automaten waar €5-biljetten verkrijgbaar zijn.

Tegelijkertijd zien wij een aantal punten waarop het Besluit kan worden aangescherpt om het gebruik, bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van contant geld daadwerkelijk te beschermen.

### **Acceptatieplicht**

Dit voorstel regelt dat contant geld bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar moet blijven. Maar zonder acceptatie aan de toonbank verliest contant geld zijn functie. Het geld moet tenslotte ook kunnen worden uitgegeven.

Het voorstel dat een acceptatieplicht voor contante betalingen tot €3000 wettelijk moet vastleggen, treedt in werking zodra de uitzonderingen hierop definitief zijn vastgesteld. Een goed uitgewerkte acceptatieplicht is een onmisbaar onderdeel van het chartale betalingsverkeer. De belangenorganisaties hebben daarom gereageerd op deze wetsvoorstellen en vertrouwen erop dat onze aanbevelingen in overweging worden genomen. Voor zover vereist vormen zij integraal onderdeel van deze reactie.

### **(Extra) kosten**

De belangenorganisaties zijn positief over het wettelijk vastleggen van nultarieven voor particulieren, kerkgenootschappen en ANBI's. De motie Flach en het nu vastgelegde artikel 3:267m passen bij ons pleidooi dat opname en storting voor consumenten gratis moet zijn. Deze wettelijke borging en begrenzing van de hoogte en het soort kosten lost voor een deel het probleem op dat zij die afhankelijk zijn van contant geld door een

cashboete financieel worden getroffen. Tegelijkertijd zien wij kansen om het voorstel nog beter aan te laten sluiten bij dat wat nodig is en onnodige risico's te voorkomen:

- Voorkomen moet worden dat opnamekosten worden verwerkt door betaalrekeningen duurder te maken of door het creëren van alternatieven waarmee alsnog per opname wordt betaald. Geld pinnen en storten moet gratis zijn en blijven. Dat is het niet als deze kosten via een andere route worden doorbelast. Fors hogere betaalpakketten raken iedereen, waaronder ook hen die afhankelijk zijn van het contant geld. Dit soort omwegen zorgen er bovendien voor dat de Wet en het Besluit vervormen tot een lege huls. Mogelijke oplossingen hiervoor kunnen zijn:
  - kosten van betaalrekeningen reguleren
  - prijsstijgingen maximeren
  - een bevoegdheid voor DNB om een bank te beboeten indien zij de opnamekosten op een andere manier aan haar klanten doorberekend
- Volgens de toelichting mag een bank voor het gebruik van andere faciliteiten andere en afwijkende tarieven rekenen. Voor consumenten zou het duidelijker en overzichtelijker zijn als alle faciliteiten dezelfde tarieven rekenden. Want hoewel er terecht ingezet wordt op het duidelijk herkenbaar maken van de voorzieningen van de chartale basisinfrastructuur, is het te betwijfelen of voor de consument het onderscheid in kosten direct helder is. Indien en voor zover er niet ingezet zal worden op uniforme tarieven, is het advies om een duidelijke voorlichtingscampagne te starten, gecombineerd met een kosten-waarschuwing op de automaten die niet vallen onder de voorziening van de chartale basisinfrastructuur en een boodschap op de machines dat deze kosten kunnen worden voorkomen via de voorziening van de chartale basisinfrastructuur.
- Het Besluit gaat op dit moment uit van maximale tarieven. Het is nu nog onduidelijk of deze periodiek worden verhoogd of geïndexeerd en zo ja, op welke manier. Voor het nultarief moet gelden dat dit een nultarief blijft. Deze garantie mag hard worden verwoord, ook in het Besluit.

### **Bereikbaarheid en beschikbaarheid**

Het Besluit behoudt het in het Convenant afgesproken minimumaantal van 3850 voorzieningen voor het opnemen van eurobankbiljetten. Dat is positief.

Ook positief is dat ons voorstel uit onze eerdere reactie is overgenomen en dat de 5 kilometer norm is herzien naar een norm die rekening houdt met andere, vaak geografische omstandigheden (zoals een spoorlijn of rivier op de route). De belangenorganisaties zijn tevreden dat er nu wordt gekeken naar de afstand over de weg in plaats van de hemelsbrede afstand.

Toch zien wij kansen om het Besluit te verbeteren:

- De minimum bereikbaarheid voor het opnemen van bankbiljetten daalt van 99,76% binnen 5 kilometer (Convenant) naar 99% binnen 5 kilometer (Besluit). Deze percentages zijn gebaseerd op de nieuwe berekeningswijze van afstand over de weg en op de huidige realisatiecijfers. Maar de wijziging van aantal kilometer hemelsbreed naar afstand over de weg zou juist direct een verbetering van de bereikbaarheid moeten opleveren. En dus niet een wijziging waarmee die verbetering wordt ingeleverd door een correctie van het percentage. In het verleden zijn door storingen afgesproken normen niet behaald. Daarom riepen wij eerder banken al op om via een geplande overcapaciteit te bewaken dat er meer dan voldoende geldautomaten zijn. We hopen ten eerste dat banken dit signaal volgen en hun verantwoordelijkheid nemen. Maar de situatie heeft uitgewezen dat een stok achter de deur noodzakelijk is om problemen te voorkomen. Daarom adviseren de belangenorganisaties dit percentage niet te verlagen, maar uit te gaan van het in het Convenant genoemde percentage van 99,76%.
- Het Besluit gaat bij de spreiding over het aantal kilometers uit van landelijke dekking. Maar er wordt niet gekeken naar de bevolkingssamenstelling. In steden is de 5 kilometer norm onvoldoende. En zonder rekening te houden met de demografie van bepaalde omgevingen ontstaat het risico dat mensen in kwetsbare posities onvoldoende toegang wordt gegarandeerd. Om die reden hebben we eerder gepleit voor meer voorzieningen in wijken met relatief veel ouderen. Een kortere afstand of hoger aantal voorzieningen voor risico-gebieden, zoals stedelijke gebieden met relatief veel mensen in kwetsbare posities of landelijke gebieden met solitaire voorzieningen, zou hiervoor een oplossing kunnen zijn.
- Geldmaat accepteert stortingen van €100 en €200, maar keert ze niet uit. Hierdoor worden deze bedragen onttrokken aan het chartaal betalingsverkeer en treedt er verschraving op. Teneinde toekomstige beschikbaarheid van het chartale betalingsverkeer te waarborgen, verschraving te voorkomen en rekening te houden met inflatie, is het van essentieel belang dat wordt vastgelegd dat de voorzieningen ook biljetten aanbieden met een hogere waarde. In ieder geval zou er bij grotere geldopnames apart een mogelijkheid moeten worden aangeboden om deze in hogere biljetten uit te keren, zodat dit vervolgens door de particulier veilig kan worden vervoerd. Dit past ook bij de behoefte van de consument: uit onderzoek van DNB blijkt dat 22% van de Nederlanders behoefte heeft aan biljetten van €100 voor eigen gebruik.

- Tevens blijven wij pleiten voor het verder uitbreiden van de zogenaamde geassisteerde dienstverlening in winkels, waarbij consumenten geholpen kunnen worden bij het opnemen en storten van contant geld. Het zou het Besluit een stuk sterker maken als een dergelijke assistentie in het Besluit of Toelichting wordt betrokken, dan wel wordt meegenomen bij eventueel toekomstige plannen tot het verder verbeteren van de toegankelijkheid tot het chartaal betalingsverkeer.
- In artikel 5 lid 1 en de daarbij behorende toelichting staat beschreven waar voorzieningen voor opname en storten van contant geld aanwezig moeten zijn. Dat kan zijn in een gevel, in een supermarkt of kantoorgebouw. Voorzieningen in een pand zijn voor het publiek alleen bereikbaar tijdens de openingsuren van dat pand. Het is onwenselijk dat er binnen een bepaalde omgeving alleen voorzieningen zijn geplaatst in winkels, waardoor er buiten de openingstijden van de winkels geen andere mogelijkheid bestaan om contant geld op te nemen. De belangenorganisaties onderstrepen het belang van een evenwichtige verdeling van geldautomaten “binnen en buiten”. Bovendien moet een dergelijke verdeling goed worden gemonitord. De belangenorganisaties steunen het plan om dit via DNB te laten lopen met als toevoeging dat eventuele verschraling steeds tijdig wordt gesignaleerd. DNB rapporteert hierover aan het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Op die wijze worden de resultaten van de monitor ook publiekelijk.

## **Ondernemers**

Voorkomen moet worden dat drempels ertoe leiden dat contante betalingen worden geweigerd, getraineed of onaantrekkelijker worden gemaakt. Hoewel er een wettelijke acceptatieplicht komt, zijn draagvlak en een constructieve houding essentieel voor naleving. Bovendien zou volgens de motie van Flach het Convenant als uitgangspunt gelden. Pas door minimumaantallen en autorijminuten te noemen wordt aan de motie voldaan.

Daarom is het van belang dat:

- kosten niet te hoog worden. Het verpakt storten van eurobiljetten (zakelijk) en het storten en opnemen van munten blijft geld kosten. Te hoge kosten kunnen een ontmoedigend effect hebben, ook voor ondernemers.
- er net als in het Convenant minimumaantallen worden genoemd voor stort- en muntvoorzieningen. Het Besluit noemt dit nu niet, omdat deze diensten niet noodzakelijk worden geacht voor de terugvalfunctie van contant geld en omdat er bereikbaarheids- en beschikbaarheidseisen worden genoemd. Volgens de belangenorganisaties moet hierbij niet alleen gekeken worden naar de terugvalfunctie, maar ook naar de infrastructuur in zijn geheel. Minimumnormen

dragen bij aan garanties dat er voldoende locaties zijn en voorkomen dat het netwerk verschaald.

- er net als in het Convenant wordt gewerkt met autorijminuten, in plaats van kilometers. Het Besluit schrijft voor dat 98,5% van de winkels binnen 10 kilometer toegang moet hebben tot het verpakt storten van bankbiljetten en 90% toegang tot het opnemen van euromunten. De percentages liggen hoger dan in het Convenant. Maar het Convenant ging uit van 20 autorijminuten. Door structurele obstructies, wegafsluitingen of andere belemmeringen die de reistijden verlengen, kan er in feite aan de nieuwe norm worden voldaan, terwijl het een verslechtering is ten aanzien van de huidige staat.

### **Muntstortingen**

In het Besluit worden kosten gerekend voor muntstortingen. Hoewel wij liever zien dat deelname aan het chartaal betalingsverkeer voor consumenten volledig kosteloos is, begrijpen wij dat enkele van onze voorstellen kosten met zich meebrengen voor de bankensector. Waaronder, maar niet uitsluitend, het vergroten van de bereikbaarheid of het aanpassen van systemen om grotere pinopnames mogelijk te maken. Als de opbrengsten worden gebruikt om deze maatregelen te financieren, begrijpen wij de noodzaak om kosten te rekenen voor het storten van muntgeld en het verpakt storten van bankbiljetten. Vanuit die gedachte is het dan ook goed om deze kosten wettelijk vast te leggen.

### **Voorziening**

Het besluit stelt niet expliciet wat er onder een voorziening wordt verstaan. Uit de toelichting blijkt dat nu kan worden gedacht aan een geldautomaat. Dit kan in de toekomst ook via een AMvB veranderen naar een ander soort automaat, systeem of technologie (artikel 3:267k van de wet). De AMvB dient dan ook, volgens de wet, de eisen te stellen aan de voorziening. Het is nuttig en wenselijk dat er ruimte is voor innovatie. Maar gewaakt moet worden dat dit niet in de praktijk leidt tot een uitholling van de kwaliteit. Hoewel jongeren de voorkeur geven aan contactloos pinnen, werken ouderen vaker met een pinpas. We weten nu nog niet hoe de voorziening van de toekomst eruit ziet. Maar een onderscheid in behoeften tussen generaties zal blijven bestaan. Het is belangrijk dat bij een verdere ontwikkeling van de voorzieningen rekening gehouden wordt met de verschillende doelgroepen. En dat de voorziening zo ingericht wordt en blijft, dat iedere doelgroep hiervan gebruik kan blijven maken door in ieder geval te garanderen dat de huidige pinmethoden of opnamemogelijkheden ook moeten worden meegenomen in de voorzieningen van de toekomst. Er zijn dus garanties nodig dat de huidige bereikte verbetering ook blijft behouden. Zodat het chartaal betalingsverkeer bereikbaar, beschikbaar én toegankelijk blijft voor iedereen.

## **Evaluatie**

Een tussentijdse evaluatie na 1 of anderhalf jaar zou kunnen helpen om voortijdig problemen te signaleren en eventueel bij te sturen via een AMvB of nieuw Besluit.

## **Tot slot**

Met onze adviezen verwachten wij een verbetering ten aanzien van het gebruik, bereikbaarheid, beschikbaarheid en de toegankelijkheid van contant geld.

Evenzo belangrijk is de feitelijke toegankelijkheid van de voorzieningen, rekening houdend met personen met een handicap of ondersteuningsbehoefte. Vooralsnog lijkt hierin te worden voorzien in de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn en zet de sector zelf, in samenwerking met consumentenorganisaties, stappen om het betalingsverkeer toegankelijker te maken. Als in mei 2026 blijkt dat de acties van de sector niet toereikend zijn, zal de regering kijken naar andere mogelijkheden om de toegankelijkheid te waarborgen, bijvoorbeeld via wet- en regelgeving. De belangenorganisaties houden deze ontwikkeling in de gaten en zijn altijd bereid om in gesprek te gaan, zodat iedere consument feitelijk toegang krijgt tot contant geld.

Kortom, het Besluit is een stap in de goede richting en kan met een aantal verbeteringen leiden tot structurele verbetering van het chartale betalingsverkeer.

Met vriendelijke groet,

De in aanhef genoemde belangenorganisaties