

Vergaderjaar 2011–2012

**27 863**

**Betalingsverkeer**

**Nr. 42**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 13 juni 2012

Binnen de vaste commissie voor Financiën hebben enkele fracties de behoefte om over de brief van de minister van Financiën d.d. 9 februari 2012 met als bijlage het evaluatierapport over de overstapservice die het veranderen van betaalrekening ondersteunt (Kamerstuk 27 863, nr. 41) enkele vragen en opmerkingen voor te leggen.

De vragen en opmerkingen zijn aan de minister van Financiën voorgelegd en bij brief van 13 juni 2012 beantwoord. Vragen en opmerkingen en de daarop gegeven antwoorden zijn hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Aptroot

De adjunct-griffier van de commissie,  
Giezen

## **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD**

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de minister over betalingsverkeer en van de evaluatie van de overstapservice. Deze leden hebben nog enkele vragen naar aanleiding van de evaluatie.

De leden van de VVD-fractie zijn bijzonder verheugd dat de gebruikers van de overstapservice positief zijn over deze service. Nederland was in 2004 het eerste land in de wereld met een overstapservice en Nederland is dan ook trendsetter op dit gebied. In Europa zijn in 2008 ook afspraken gemaakt dat alle landen minimaal ook zogenoemde switching services moeten inrichten. De Nederlandse overstapservice is reeds aangepast aan de nieuwe Europese betaalmethoden. De leden van de VVD-fractie vragen of alle EU-lidstaten inmiddels een overstapservice hebben ingericht, en of deze is aangepast aan de Europese betaalmethoden. Zo nee, welke gevolgen kan dit hebben voor Europese rekeninghouders? Leidt de (voorgenomen) regelgeving op dit gebied tot meer gebruik van de overstapservice?

Van de overstappers die zowel een nieuwe betaalrekening hebben geopend met als doel deze te gebruiken voor het grootste deel van het betalingsverkeer als ook de oude rekening hebben opgezegd, heeft 78% gebruik gemaakt van de overstapservice. Waarom heeft de overige 22% geen gebruik gemaakt van deze service?

De leden van de VVD-fractie lezen in het onderzoek dat een aantal aanbevelingen wordt gedaan om de service te verbeteren zoals het beter in kaart brengen wat de overstapservice precies wel en niet doet en of het haalbaar is om nog meer zaken in de overstapservice op te nemen. Welke aanbevelingen worden door de minister overgenomen en uitgevoerd?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA**

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het evaluatierapport. Deze leden danken de Consumentenbond en onderzoeksbureau Trigenum voor de heldere uiteenzetting over het functioneren van de overstapservice die beide in samenwerking met, en in opdracht van, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) hebben gegeven. De leden van de PvdA-fractie verwelkomen de stijgende lijn zichtbaar in zowel waardering voor de overstapservice als de bekendheid ervan gemeten onder overstappers. Hoewel de evaluatie positief oordeelt over de overstapservice, hebben deze leden nog aanvullende opmerkingen en vragen.

#### *De (on)bekendheid van de overstapservice onder niet-overstappers*

De overstapservice draagt bij aan de mobiliteit van consumenten in de bankensector: het gebruik van de overstapservice binnen de groep «overstappers» is hoog (78%). Tevens wordt de dienst positief beoordeeld en beveelt een aanzienlijk deel van de consumenten (61,1% na twaalf maanden), dat gebruik maakt van de overstapservice, de service aan andere overstappers aan. Het aantal gebruikers van de overstapservice is al sinds 2006 relatief constant – weliswaar met een piek in 2009 door de financiële crisis – en wordt geschat in de bandbreedte van 80 000 en 100 000 gebruikers per jaar. Deze beperkte groei roept vragen op over de bekendheid van de overstapservice onder de bevolking.

Hoewel de overstapservice in de evaluatie goed wordt beoordeeld, laten eerdere onderzoeken zien dat de bekendheid van niet-overstappers met de service beperkt is. Het SEO-onderzoek uit 2008<sup>1</sup> laat zien dat slechts 31,6% van de niet-overstappers de dienst kent van naam en daadwerkelijk 12,4% ook inhoudelijk met de dienst bekend is. Deze onbekendheid van de overstapservice bij de grote populatie niet-overstappers creëert ex ante mobiliteitsbarrières. In andere woorden, mensen overwegen niet eens over te stappen, omdat ze verwachten dat overstappen «veel gedoe» zal zijn. Deze onbekendheid van de service is van belang, daar niet-overstappers alle drempels significant hoger inschatten dan overstappers (SEO-onderzoek). De leden van de PvdA-fractie vragen daarom of de minister in overleg met de NVB maatregelen overweegt om de bekendheid van de overstapservice te promoten.

De leden van de PvdA-fractie zien bovendien dat de overstapservice niet als offensief marketingmiddel wordt ingezet om klanten te lokken voor betaal- of spaarrekeningen bij banken. Deze leden vragen of de minister mogelijkheden ziet om ervoor te zorgen dat de overstapservice beter naar voren wordt gebracht in reclame-uitingen van banken voor betaal- of spaarrekeningen. De leden van de PvdA-fractie zien het namelijk als van groot belang dat consumenten met de overstapservice bekend zijn, zodat ze zich niet geremd voelen in de overstap tussen banken.

#### *De uitbreiding van de overstapservice met aanvraag passen en internet-bankieren*

Gebruikers van de overstapservice zijn over het algemeen tevreden, wel klagen zij nog over de stappen die ze zelf nog moeten ondernemen die ook geïntegreerd kunnen worden in de overstapservice. Hierbij moet men denken over het apart aanvragen van (betaal)pasjes voor een rekening of het aanvragen van internetbankieren. De leden van de PvdA-fractie vragen de minister daarom of het mogelijk is de aanvraag van bankpassen en internetbankieren in de overstapservice te integreren. De leden van de PvdA-fractie zijn van mening dat dit op een eenvoudige wijze kan gebeuren en dat dit zowel de consumenten als de banken tijd scheelt: er zijn immers geen twee gescheiden verzoeken voor overstap en bankpassen of internetbankieren.

#### *Koppeling van de verkoop van producten in bankensector*

Indien een bank het gebruik van een betaalrekening (zoals het storten van salaris), verplicht stelt voor het afnemen van een hypotheek is sprake van koppelverkoop. Zulks belemmert de mobiliteit van de consument op de markt. Het gebruik maken van koppelverkoop is niet verboden, tenzij de desbetreffende onderneming een economische machtspositie heeft waarvan zij misbruik maakt. Het evaluatieonderzoek overstapservice uit 2011 noemt de koppeling van producten niet als een obstakel die de keuze van consumenten beïnvloedt. Het onderzoek van de Consumentenbond uit 2009 noemt de koppeling van verschillende producten door banken wél als een hindernis voor consumenten. De leden van de PvdA-fractie vragen daarom aan de minister of hij een inschatting kan maken van de impact van de koppeling van verschillende bankproducten op de mobiliteit van consumenten en de relatie tot artikel 24 van de Mededingingswet?

---

<sup>1</sup> Drempelvrees? Onderzoek naar overstapdrempels in de markt voor betalingsverkeer en evaluatie van de Overstapservice, SEO Economische Onderzoek, Amsterdam, 2008.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA**

De leden van de CDA fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het evaluatierapport. Dit rapport toont dat de circa honderdduizend jaarlijkse gebruikers behoorlijk tevreden zijn over de overstapservice. Deze leden hebben nog wel een aantal vragen naar aanleiding van de evaluatie.

Op welke wijze worden de in het rapport genoemde verbeterpunten precies opgepakt, zie pagina 24 van het rapport?

Kan de minister aangeven in hoeverre door het bestaan van deze overstapservice de concurrentie tussen banken is vergroot? Welke stappen onderneemt de minister nog meer om de concurrentie tussen de banken te vergroten?

Op welke manier pleit de minister in Europees verband voor nummerportabiliteit?

In hoeverre is het nog mogelijk om andere drempels weg te nemen die bestaan bij het overstappen naar andere financiële producten als hypotheken, verzekeringen, spaarrekeningen en dergelijke?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP**

De leden van de SP-fractie hebben met interesse kennisgenomen van het rapport waarin de overstapservice wordt geëvalueerd. Kan de minister ook aangeven hoe het zit met de bekendheid van de overstapservice? In het onderzoek wordt wel aangegeven dat 78% van de overstappers gebruik heeft gemaakt van de overstapservice en hoe ze bekend zijn geworden met de overstapservice, maar dit zegt niets over de bekendheid van de service zelf. Verwacht de minister dat wanneer de overstapservice bekender wordt er meer gebruik van wordt gemaakt? Zo ja, hoe gaat de minister ervoor zorgen dat de service bekender wordt?

Uit het onderzoek blijkt dat een van de redenen om over te stappen ook ligt in de alsmaar stijgende kosten van de dienstverlening bij de banken. De leden van de SP-fractie vragen of het mogelijk is om bij het starten van de overstapservice de kosten aan de oude bank per direct te stoppen om zo dubbele kosten te vermijden. Ziet de minister geen mogelijkheid om de kosten van de dienstverlening die banken vragen omlaag te brengen of in ieder geval te maximaliseren voor de nabije toekomst? Zo nee, waarom niet?

De leden van de SP-fractie vinden het vooral opvallend dat de belangrijkste beweegredenen om over te stappen het algemene beleid is van de bank, bijvoorbeeld ten aanzien van bonussen en beleggingen, in tegenstelling tot voorgaande onderzoeken. Hoe verklaart de minister dit? Ziet de minister dit als steun in de rug om juist vanuit de overheid het algemene beleid van de banken aan te pakken? Zo nee, waarom niet?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66**

De leden van de D66-fractie hebben met interesse kennisgenomen van het evaluatierapport. De leden vinden het voor het functioneren van het bankensysteem en de concurrentie van banken onderling belangrijk dat klanten kunnen stemmen met de voeten. De meest eenvoudige manier hiervoor zou nummerportabiliteit zijn. De leden van de fractie van D66 herhalen daarom de oproep vanuit de Kamer om nummerportabiliteit zo snel mogelijk in te voeren.

De leden constateren dat de overstapservice in de afgelopen jaren fors is gegroeid, zowel in kwalitatief als in kwantitatief opzicht. De tevredenheid over de service is groot en het aantal consumenten dat gebruik maakt van

de overstapservice neemt gestaag toe. Deze leden hebben er ook vertrouwen in dat de overstapservice de komende jaren deze positieve trend zal voortzetten. De overstapservice kan op termijn bijdragen aan een meer dynamische en open markt voor betaalrekeningen.

### *Drempels voor overstappen*

De leden van de D66-fractie merken op dat 20% van de respondenten uit de steekproef in het rapport heeft aangegeven niet over te stappen omdat dit «veel gedoe oplevert» en omdat consumenten geen nieuwe rekeningnummers willen<sup>1</sup>. De leden van D66 constateren dan ook dat hier nog een wereld te winnen valt. Het evaluatierapport laat helaas onbelicht hoeveel consumenten niet afweten van het bestaan van de overstapservice. Eerder onderzoek van de Consumentenbond<sup>2</sup> laat echter wel duidelijk zien dat de hoeveelheid rompslomp een reden voor veel consumenten is om niet over te stappen. Een grotere bekendheid van de overstapservice kan daarom aan het aantal overstappen vergroten. Naar mening van de leden van de D66-fractie ligt hier wellicht een nieuwe kans voor het oprapen om nog meer dynamiek in de markt voor betaalrekeningen te bewerkstelligen. Kan de minister aangeven hoe groot de bekendheid is van de overstapservice? En is hij van mening dat deze bekendheid vergroot moet worden? Zo ja, hoe wil hij zich hiervoor inspannen?

Tevens constateren de leden van de fractie van D66 dat motieven om niet over te stappen naar een andere bank voor een belangrijk deel buiten de invloedssfeer liggen van de overstapservice. De overstapservice kan niet het behoud van het rekeningnummer regelen. De toepassing van IBAN-nummers waarin ook de bankcode<sup>3</sup> is opgenomen speelt hier een belangrijke rol in, omdat dit eventueel rekeningnummerbehoud in de weg staat.

Een andere reden voor niet overstappen kan zijn dat mensen ook andere producten afnemen bij een bank. In hoeverre acht de minister het mogelijk en wenselijk dat de overstapservice wordt uitgebreid naar andere bankproducten, zoals verzekeringen, beleggingsproducten en spaarrekeningen? Waar ziet de minister mogelijkheden? Het rapport gaat helaas niet in op eventuele uitbreiding van de overstapservice naar andere bankproducten, en de vraag hiernaar bij consumenten. Is deze informatie wel voorhanden voor de minister? Zo niet, kan de minister erop toezien dat in het volgende evaluatierapport deze vraag wordt opgenomen?

Eerder noemde de minister de overstapservice «een goede eerste stap voor het makkelijker kunnen overstappen van banken»<sup>4</sup>. Welke rol ziet de minister voor zichzelf bij het verder wegnemen van drempels om over te stappen?

In het bijzonder vragen de leden naar de stand van zaken met betrekking tot nummerportabiliteit.

### *Uitbreiden transitieperiode betaalrekeningen*

Momenteel is de situatie dat de overstapservice erop toeziet dat gedurende een periode van dertien maanden alle bij- en afschrijvingen van het oude rekeningnummer worden doorgelid naar het nieuwe rekeningnummer. De leden van de D66-fractie vragen waarom er specifiek voor de periode van dertien maanden is gekozen. Klopt het dat deze overgangperiode vrij gemakkelijk kan worden verlengd tot een langere periode van twee jaar, drie jaar of eventueel zelfs oneindig? Het rapport laat onderbelicht wat overstappers zelf van deze termijn vinden, en of ze denken dat deze moet worden verlengd. Is er meer bekend over de

<sup>1</sup> Zie pagina 24 van het rapport «eenvoudig veranderd van betaalrekening».

<sup>2</sup> Zowel het onderzoek «Overstappen naar een andere bank» uit 2009 als het onderzoek «overstappen» uit 2011.

<sup>3</sup> Met bankcode wordt bedoeld de letters in het IBAN-nummer die aangeven welke bank het betreft.

<sup>4</sup> Zie pagina 2 van de brief van de minister van financiën met als titel «Betalingsverkeer» van 5 juli 2011 (Kamerstukken II 2010/11, 27 863, nr. 40).

waardering van de overstaptermijn van 13 maanden bij de consumenten? Is de minister van mening dat een langere overgangperiode een positief effect kan hebben op het overstapedrag van consumenten? Is de minister van mening dat een vergaande verlenging van de transitieperiode een goede tussenstap kan vormen totdat nummerportabiliteit is gerealiseerd? Welke voor- en nadelen zijn er aan een verlenging verbonden? Welke kosten en opbrengsten zijn er gemoeid met een eventuele verlenging van de transitieperiode?

#### *Nummerportabiliteit*

Ten grondslag aan nummerportabiliteit ligt het principe dat het oude IBAN-nummer in de toekomst uniek blijft, en gekoppeld wordt aan de consument in plaats van de bank. Momenteel is het zo dat de bankcode integraal onderdeel uitmaakt van de IBAN-nummer, en dat hierdoor het nummer zelf alleen in bruikleen kan worden gesteld bij de consument. Bij eventuele overstappers vloeit het IBAN-nummer dan ook terug naar de bank. Hier ligt naar mening van de leden van D66 de kern van het probleem.

Kan de minister toelichten waarom er voor gekozen is om de bank «eigenaar» te maken van het rekeningnummer in plaats van de consument? Is het mogelijk om de consument het bezit terug te geven over zijn of haar eigen unieke IBAN-nummer? Een aantal landen, bijvoorbeeld Letland en Bulgarije, hebben geen bankencode opgenomen in het IBAN-nummer. Kan de minister toelichten waarom hier in Nederland wel voor gekozen is? En kan dit nog gewijzigd worden?

In het IBAN-nummer wordt nu gebruik gemaakt van een bankencode. Kan de minister toelichten welke rol de bankencode speelt in de transactie? Is het bijvoorbeeld mogelijk dat een consument een bankencode heeft met de letters van RABO maar bankiert bij ING of ABN? Met andere woorden, in hoeverre speelt de bankencode in de toekomst een rol voor nummerportabiliteit? Gaat het bij een rekeningnummer niet vooral om de unieke combinatie van cijfers en letters en minder om welke letters er worden gebruikt?

Verder vragen de leden van de fractie van D66 of het mogelijk is om bij overstappen naar een andere bank alleen de bankencode te wijzigen en niet het volledige nummer. Welke voor- en nadelen zijn hier aan verbonden voor banken en consumenten?

De leden van de D66-fractie trekken de conclusie dat de overstapservice een goede eerste stap is gebleken naar een beter werkende markt voor betaalrekeningen. De leden van de fractie van D66 rekenen erop dat de minister zich blijft inspannen voor nummerportabiliteit. De motie van de leden Koolmees en Braakhuis<sup>1</sup>, waarin de regering verzocht werd zo snel mogelijk nummerportabiliteit in te voeren, is unaniem door de Kamer aangenomen. De leden zouden graag van de minister vernemen welke voortgang er is bereikt in dit dossier. Daarnaast zijn de leden benieuwd naar de manier waarop de minister op korte termijn maatregelen neemt om de consument beter in staat te stellen tot overstappen, voordat op lange termijn nummerportabiliteit in de praktijk is gebracht. Een maatregel op korte termijn kan zijn het verlengen van de overstaptermijn die momenteel 13 maanden duurt. Ook een betere bekendheid van de overstapservice zou volgens deze leden een belangrijke drempel voor overstappers wegnemen.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2010/11, 31 980, nr. 28.

## II. Reactie van de minister

### 1. Opvolgen van de in het evaluatierapport genoemde aanbevelingen

**De leden van de VVD- en de CDA-fractie vragen welke aanbevelingen uit het evaluatierapport<sup>1</sup>, om de overstapservice verder te verbeteren, worden overgenomen en uitgevoerd.**

#### *Antwoord*

In overleg tussen de NVB en de Betaalvereniging Nederland<sup>2</sup> is overeengekomen dat de Betaalvereniging de interbancaire afspraken rond de overstapservice beheert en verbetert. Periodiek voert zij overleg met de binnen de banken verantwoordelijke productmanagers voor de overstapservice. Eind juni 2012 zal deze groep (die ruim 98% van al het nationale betalingsverkeersvolume vertegenwoordigt) de betreffende aanbevelingen op haalbaarheid toetsen en een plan van aanpak formuleren.

**De fracties van de PvdA, SP en D66 vragen welke acties zullen worden uitgevoerd om de bekendheid van de overstapservice verder te vergroten. De SP vraagt of het gebruik van de overstapservice zal toenemen naarmate de bekendheid toeneemt.**

#### *Antwoord*

Eén van de aanbevelingen van het evaluatierapport luidt: «In zijn algemeenheid is het belangrijk om informatie over de overstapservice gemakkelijk te kunnen vinden. Verbeter de vindbaarheid en bekendheid over de overstapservice».

In overleg tussen de NVB en de Betaalvereniging Nederland is bepaald dat de Betaalvereniging de communicatie rond de overstapservice verzorgt. Tezamen met de binnen de banken verantwoordelijke productmanagers voor de overstapservice zal de Betaalvereniging eind juni 2012 de betreffende aanbeveling uitwerken. Ook worden deelnemers vanuit het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer verzocht om de vindbaarheid en bekendheid van de overstapservice te verhogen.

Uit het evaluatierapport blijkt dat 78% van de overstappers gebruik heeft gemaakt van de overstapservice. Dit was nog 40% in 2006. De bekendheid van de overstapservice neemt dus toe. Ondanks de toenemende bekendheid, is het gebruik van de overstapservice stabiel in de bandbreedte van 80 000 à 100 000 gebruikers.

Het is dus de vraag of naarmate de overstapservice bekender wordt, deze vaker wordt gebruikt. Mogelijk kan er nog wel een stijging van gebruik worden gerealiseerd bij consumenten die (nog) niet bekend zijn met de overstapservice, en die nu (nog) niet overwegen om met hun betaalrekening over te stappen, omdat zij drempels voorzien die met het gebruik van de overstapservice geslecht kunnen worden.

Het evaluatierapport vermeldt daarnaast dat 80% van de respondenten de afgelopen drie jaar niet van betaalrekening is overgestapt, en dit ook niet heeft overwogen. Over het algemeen is men gewoon tevreden over zijn betaalrekening of bank.

**De PvdA-fractie wil graag weten of de overstapservice beter naar voren kan worden gebracht in reclame-uitingen van banken voor betaal- of spaarrekeningen.**

<sup>1</sup> Nederlandse Vereniging van Banken, Trigenum en Consumentenbond, *Evaluatie van de overstapservice: eenvoudig veranderd van betaalrekening*, november 2011.

<sup>2</sup> De Betaalvereniging coördineert de gemeenschappelijke taken van de leden op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken. De leden van de Betaalvereniging zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen.

### *Antwoord*

De overstapservice heeft het doel om het veranderen van betaalrekening (niet van spaarrekening, zoals de PvdA fractie in haar vraag noemt) van de ene naar de andere bank gemakkelijker te maken. De overstapservice heeft noch het doel, noch het karakter om als »unique selling point» door de afzonderlijke banken te worden ingezet. Immers, alle in Nederland gevestigde banken bieden hun bestaande en potentiële klanten dezelfde overstapservice aan.

De banken hebben er bewust voor gekozen geen grootschalige collectieve promotiecampagnes in te zetten. Consumenten worden geïnformeerd op het moment dat zij hier zelf behoefte aan hebben; van degenen die gebruik hebben gemaakt van de overstapservice, is 77,5% over het bestaan ervan geïnformeerd door de nieuwe bank. Hier is dus nog ruimte voor verbetering. Ik zal hier in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer aandacht voor vragen en de banken vragen hoe zij op dit punt verdere verbetering verwachten te kunnen bereiken.

Evenwel is het gebruik van de overstapservice significant toegenomen: het aantal overstappers dat gebruik heeft gemaakt van de overstapservice is gestegen van 40% in 2006 naar 78% in 2011.

## **2. Gebruik van de overstapservice**

**De VVD-fractie vraagt of alle EU-lidstaten inmiddels een overstapservice hebben ingericht, en of deze is aangepast aan de Europese betaalmethoden. Zo nee, dan wil zij graag weten welke gevolgen dit heeft voor Europese rekeninghouders en of de (voorgenomen) regelgeving op dit gebied tot meer gebruik van de overstapservice leidt.**

### *Antwoord*

De overstapservice is in de diverse lidstaten op verschillende manieren opgezet. De binnen de lidstaten geïmplementeerde overstapservices zijn/worden inmiddels geschikt gemaakt voor SEPA betalingen (Europese overschrijvingen en – incasso's), ook in Nederland.

De Europese Commissie heeft in de lidstaten een onderzoek<sup>1</sup> uitgevoerd naar de manier waarop banken de Common Principles for Account Switching<sup>2</sup> hebben geïmplementeerd en naleven. Deze Common Principles zijn een zelfreguleringsinitiatief van de European Banking Industry Committee (EBIC). Nederland komt, ten opzichte van de andere lidstaten, goed uit het onderzoek naar voren.

Het beeld wat het rapport schetst, is dat zelfregulering rond »bank account switching» in diverse lidstaten (nog) niet goed genoeg werkt, en dat de Europese Commissie wetgeving op dit vlak wenselijk acht. Mede daarom voert de Europese Commissie momenteel de consultatie »Raadpleging over bankrekeningen»<sup>3</sup> uit, waarin aandacht wordt besteed aan het overstappen naar een andere betaalrekeningaanbieder.

Europese regelgeving rond »bank account switching» kan in de lidstaten waar de lokale overstapservice in de praktijk onvoldoende werkt, leiden tot een toename van het gebruik ervan. De vraag is echter of dit een grote toename zal zijn. Uit recent Eurobarometer onderzoek<sup>4</sup> blijkt dat 85% van Europese rekeninghouders niet van betaalrekening is overgestapt – of dit niet hebben geprobeerd – omdat ze het niet nodig vonden.

Voor Nederland zal het invoeren van Europese regelgeving hoogstwaarschijnlijk niet leiden tot een toename van het gebruik van de overstapservice, daar de overstapservice in Nederland in de praktijk goed werkt en

<sup>1</sup> GfK, *The Final Report – For the provision of a «Consumer Market Study on the consumers» experiences with bank account switching with reference to the Common Principles on Bank Account Switching». EC Ref. Ares(2012)40173 – 13/01/2012.*

<sup>2</sup> European Banking Industry Committee, *Common Principles for bank account switching*, 2008

<http://www.eubic.org/Position%20papers/2008.12.01%20Common%20Principles.pdf>

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/docs/2012/bank\\_accounts/bank\\_accounts\\_consultation\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2012/bank_accounts/bank_accounts_consultation_nl.pdf)

<sup>4</sup> Special Eurobarometer 373 »Retail Financial Services», February 2012. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/policy/eb\\_special\\_373-summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-summary_en.pdf)



de consumenten nauwelijks drempels ervaren om er gebruik van te maken, zo blijkt uit het evaluatierapport.

**De VVD vraagt zich af waarom 22% van de overstappers die zowel een nieuwe betaalrekening hebben geopend met als doel deze te gebruiken voor het grootste deel van het betalingsverkeer als ook de oude rekening hebben opgezegd, geen gebruik heeft gemaakt van de overstapservice?**

*Antwoord*

Uit onderzoek van de Consumentenbond<sup>1</sup> bleek dat de meeste mensen die zijn overgestapt van betaalrekening zonder de overstapservice te gebruiken, dit deden omdat men het liever zelf wilde regelen. Als mogelijke reden werd genoemd dat men de overstap liever in eigen hand houdt.

**De SP-fractie zoekt een verklaring hoe het komt dat de belangrijkste beweegredenen om over te stappen het algemene beleid is van de bank, bijvoorbeeld ten aanzien van bonussen en beleggingen, in tegenstelling tot voorgaande onderzoeken. Zij vraagt zich af of dit een reden kan zijn het algemene beleid van banken vanuit de overheid aan te pakken.**

*Antwoord*

Het is in algemene zin toe te juichen dat consumenten overstappen naar een andere bank als zij niet tevreden zijn met het algemene beleid van hun bank. Op deze manier kunnen zij zogenaamd «stemmen met hun voeten». Met de overstapservice is de consument een instrument gegeven om die overstap makkelijker te maken. De overstapservice verhoogt daarmee de concurrentie tussen banken, wat er – naar ik verwacht – toe zal bijdragen dat banken hun algemene beleid aanpassen. Ik zie dan ook op dit moment geen reden om, in aanvulling op reeds aangekondigde en ingediende pakketten, verdere maatregelen te treffen op dit gebied.

**De D66-fractie vraagt welke rol ik voor mijzelf zie bij het verder wegnemen van drempels om over te stappen.**

*Antwoord*

De gezamenlijke banken hebben aangegeven te bekijken hoe de aanbevelingen van het evaluatierapport kunnen worden opgevolgd. Gezien deze opvolging, het goede functioneren van de overstapservice en het positieve oordeel van consumenten daarover zie ik momenteel geen rol voor mijzelf weggelegd om aanvullende maatregelen te treffen.

**3. De overstapservice en bevordering van de concurrentie tussen banken**

**De CDA- en de PvdA-fractie vragen in hoeverre de overstapservice de concurrentie tussen banken bevordert. Daarnaast vraagt de PvdA om een inschatting van de impact van de koppeling van verschillende bankproducten op de mobiliteit van consumenten en de relatie tot artikel 24 van de Mededingingswet.**

*Antwoord*

De overstapservice, die blijkens het onderzoek goed functioneert, maakt het voor consumenten makkelijker om van betaalrekening te veranderen. Aangezien het de gepercipieerde overstapdrempels voor consumenten aanmerkelijk reduceert, is het logisch te veronderstellen dat deze dienst bijdraagt aan de verhoging van de concurrentie tussen banken. Mede

<sup>1</sup> Consumentenbond, *Overstappen van Bank valt niet mee*, Consumentengids, januari 2010.

vanwege het goede functioneren van de overstapservice zie ik op dit moment dan ook geen aanleiding om specifieke concurrentieverhogende maatregelen te treffen.

Het evaluatierapport vermeldt evenwel dat 80% van de respondenten de afgelopen drie jaar niet van betaalrekening is overgestapt, en dit ook niet heeft overwogen, omdat men over het algemeen tevreden is over zijn betaalrekening of bank.

Wet- en regelgeving, richtlijnen en zelfregulering met als doel concurrentie tussen (Europese) banken te bevorderen, worden momenteel hoofdzakelijk op Europees niveau uitgevaardigd. In dit kader vindt momenteel de Consultatie «Raadpleging over bankrekeningen» plaats vanuit de Europese Commissie, waar aandacht wordt besteed aan de volgende (concurrentiebevorderde) elementen:

1. Transparantie en vergelijkbaarheid van bankrekeningtarieven,
2. Overstappen naar een andere betaalrekeningaanbieder en
3. Toegang tot een basisbetaalrekening.

In het door de PvdA aangehaalde onderzoek<sup>1</sup> wordt niet genoemd welk percentage van de respondenten aangeeft obstakels bij het overstappen te ondervinden, als gevolg van een verplichte koppeling tussen betaalrekening en lening, hypotheek en/of spaarrekening. Het is dus niet bekend in welke mate er sprake is van een door consumenten ervaren mobiliteitsprobleem als gevolg van de hierboven beschreven productkoppeling.

Het verbod op misbruik van een economische machtspositie (artikel 24 van de Mededingingswet) wordt door de Nederlandse Mededingingsautoriteit gehandhaafd. Een verplichte koppeling tussen verschillende bancaire diensten kan leiden tot misbruik van economische machtspositie. Voor zover mij bekend is van een dergelijk machtspositie geen sprake. Overigens kan productkoppeling ook voordelen voor consumenten met zich meebrengen, omdat schaal- en breedtevoordelen doorberekend kunnen worden, banken beter in staat zijn een integraal advies te geven aan consumenten en de langetermijnrelatie tussen banken en consumenten kan worden verbeterd.

#### **4. Kosten overstapservice**

**De SP-fractie vraagt of het mogelijk is om bij het starten van de overstapservice de kosten te betalen aan de oude bank per direct te stoppen om zo dubbele kosten te vermijden.**

##### *Antwoord*

Voor het gebruik van de overstapservice berekenen de banken geen kosten aan hun klanten. Gedurende dertien maanden wordt het betalingsverkeer van de oude naar de nieuwe betaalrekening doorgeleid.

Enkel als de klant de oude rekening wenst aan te houden, blijven er voor hem/haar kosten aan die rekening verbonden. Indien de klant zijn/haar oude rekening per ingangsdatum van de overstapservice sluit, dan zijn deze kosten er niet. Een aanbeveling uit het evaluatierapport is dat banken gebruikers van de overstapservice nadrukkelijk hierop attenderen. Zoals hierboven vermeld zal de Betaalvereniging Nederland in juni 2012 bekijken hoe de aanbevelingen van het evaluatierapport kunnen worden geïmplementeerd.

Zoals ook uit onderzoek van de Europese Commissie<sup>2</sup> blijkt, zijn de kosten voor het aanhouden van een betaalrekening in Nederland overigens relatief laag. Ik zie op dit moment dan ook geen aanleiding om de kosten

<sup>1</sup> Consumentenbond, *Overstappen van Bank valt niet mee*, Consumentengids, januari 2010.

<sup>2</sup> European Commission, DG for Health and Consumers, *Data collection for prices of current accounts provided to consumers*, Van Dijk Management Consultants and European Policy Studies, 2009. Te vinden via [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/prices\\_current\\_accounts\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/prices_current_accounts_report_en.pdf)

voor het aanhouden van een bankrekening te maximaliseren. Bovendien moeten voor een goede marktwerking commerciële ondernemingen in beginsel vrij zijn hun tarieven te bepalen.

## **5. Meer producten in overstapservice integreren**

**De PvdA-, CDA- en D66-fractie willen graag weten of het mogelijk en wenselijk is om de overstapservice uit te breiden met andere bankproducten, zoals het aanvragen van nieuwe passen, internetbankieren, verzekeringen, beleggingsproducten en spaarrekeningen. Daarnaast vragen de leden van de D66-fractie of er informatie beschikbaar is over de vraag hiernaar bij consumenten.**

### *Antwoord*

De functie van de overstapservice ligt in het doorsturen van inkomende betalingen en opdrachten tot automatische incasso van de oude bankrekening naar de nieuwe en het informeren van incassanten omtrent het gewijzigde rekeningnummer. Verzekeringen, beleggingsproducten en spaarrekening lenen zich gezien hun aard niet voor opname in de overstapservice. Het betalingsverkeer dat voortvloeit uit deze diensten valt uiteraard wel onder de overstapservice.

Iets dergelijks geldt voor bankpassen en internetbankieren. Internet is een distributiekanaal om te kunnen bankieren, net als een call center (telefonisch bankieren) en de fysieke bankkantoren. Internetbankieren is qua techniek verschillend door de banken ingericht, en heeft verschillende beveiligingsmechanismen. Zo gebruiken klanten van de ene bank wachtwoorden als beveiliging, de andere gebruiken TAN-codes en weer anderen gebruiken tokens.

In het evaluatierapport komt naar voren dat 20,2% van de respondenten drempels bij het gebruik van de overstapservice hebben ervaren. Van die 20,2% geeft 30% (in totaal 6,1% van de respondenten) diverse redenen op, waaronder het aanvragen van nieuwe passen en internetbankieren bij de nieuwe bank. Het is echter onvermijdelijk dat een nieuwe betaalpas door de nieuwe bank wordt uitgereikt, evenals nieuwe beveiligingsmiddelen (zoals een token om te kunnen internetbankieren).

Eén van de in het evaluatierapport genoemde aanbevelingen is om periodieke overboekingen via internetbankieren of de mogelijkheid om na zes maanden een herinneringsbericht te krijgen, in de overstapservice op te nemen. Deze aanbeveling zal, na onderlinge afstemming tussen de NVB en de Betaalvereniging Nederland, worden opgevolgd door de Betaalvereniging.

## **6. Invoeren van nummerportabiliteit**

*Zowel het CDA als D66 vraagt of het mogelijk is nummerportabiliteit voor betaalrekeningen in te voeren. Tevens vragen het CDA en D66 op welke manier de minister in Europees verband pleit voor nummerportabiliteit?*

### *Antwoord*

Ik ben vanuit conceptueel oogpunt voorstander van nummerportabiliteit. Het makkelijk kunnen wisselen van bank is een effectief middel om de werking van de betaalmarkt optimaal te houden en het is evident dat men bij het wisselen van de bank idealiter het betaalrekeningnummer meeneemt.

De keuze voor invoering van de overstapservice in 2004 werd voorafgegaan door discussie in de Tweede Kamer over de vraag of nummerportabiliteit haalbaar zou zijn. De kosten van invoeren van nummerportabiliteit werden destijds tussen de 260 tot 510 miljoen euro geschat, tegenover de 17 miljoen euro kostende overstapservice.

Met de komst van de Single Euro Payments Area (SEPA) en het bijbehorende nieuwe Europese rekeningnummer (IBAN – International Bank Account Number), waarin bank- en landcode zit, is het invoeren van nummerportabiliteit op dit moment helaas niet mogelijk. Het vraagstuk rond nummerportabiliteit is iets dat, met de totstandkoming van SEPA, Europees moet worden gezien. Zoals ik al eerder heb gesteld in de Kabinetsreactie van het Groenboek betalingsverkeer stelt Nederland het op prijs als de Europese Commissie zal kijken welke mogelijkheden hiervoor op termijn bestaan. Ik heb hier al meerdere malen voor gepleit in Europa en zal dit, waar passend, blijven doen.

Overigens komt in het evaluatierapport naar voren dat een relatief beperkt aantal (7%) van de onderzochte niet-overstappers niet van rekening verandert omdat zij geen andere betaalrekeningnummer(s) willen. Uit ander onderzoek<sup>1</sup> blijkt zelfs dat nummerportabiliteit op zichzelf geen invloed heeft op de overstapintentie bij tevreden of ontevreden klanten. De overstapintentie van klanten die ontevreden zijn, wordt dus niet hoger op het moment dat klanten van bank kunnen wisselen met behoud van rekeningnummer. De kosten van het mogelijk maken van nummerportabiliteit, hoe wenselijk ook, zullen dus goed moeten worden afgewogen tegen de voordelen ervan.

**D66 vraagt waarom er voor gekozen is om de bank «eigenaar» te maken van het rekeningnummer in plaats van de consument. Daarnaast vraagt de D66-fractie zich af of het mogelijk is om de consument het bezit terug te geven over zijn of haar eigen unieke IBAN-nummer.**

*Antwoord*

Al in 2001<sup>2</sup> is binnen Europa gekozen voor IBAN als Europese standaard voor het bankrekeningnummer. De keuze voor IBAN had toen te maken met het feit dat IBAN een ISO-standaard is. Het is niet zo dat de bank «eigenaar» is van een IBAN, maar eerder dat de standaard zoals ISO die heeft vastgesteld voorziet in een bankcode als vast onderdeel van het rekeningnummer. Om de consument in staat te stellen zijn rekeningnummer mee te nemen naar een andere bank, zal het dus noodzakelijk te zijn om vergaande aanpassingen aan te brengen in de wijze waarop betalingen worden verwerkt tussen banken onderling, omdat het dan niet meer mogelijk zal zijn uit het rekeningnummer af te leiden bij welke bank een rekening loopt. Zoals hierboven gezegd heb ik de Europese Commissie al gevraagd om te onderzoeken welke mogelijkheden hiervoor op termijn bestaan.

**Daarnaast vraagt D66 waarom er in een aantal landen, zoals Letland en Bulgarije, geen bankcode is opgenomen in het IBAN-nummer. D66 vraagt om toelichting waarom hier in Nederland wel voor gekozen is, en of dit nog gewijzigd worden.**

*Antwoord*

Ook Letland en Bulgarije hebben, net als Nederland, een bankspecifieke code opgenomen in het IBAN nummer. Deze bestaat uit de eerste letters van Bank Identifier Code (BIC)<sup>3</sup> van de betreffende bank.

– Letland (21 karakters) IBAN-formaat: LVkk AAAA CCCC CCCC CCCC C  
LV = ISO-landcode, kk = controlegetal, A = BIC, C = rekeningnummer

<sup>1</sup> Bert Cleveringa, *Nummerportabiliteit, de invloed van nummerportabiliteit op switchkosten en de intentie van het wisselen van bank,*

<sup>2</sup> Verordening EG/2560/2001 betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro. De keuze is recentelijk bevestigd in verordening EU/260/2012.

<sup>3</sup> Een code die wordt gebruikt bij grensoverschrijdend betalingsverkeer om een bank te identificeren, ook wel de SWIFT-code genoemd.

- Bulgarije (22 karakters) IBAN-formaat: BGkk BBBB SSSS DDCC CCCC  
CC BG = ISO-landcode, kk = controlegetal, B = BIC, S = bankfiliaalcode,  
D = numeriek rekeningnummer, C = alfanumeriek rekeningnummer

Conform de standaard zoals die door ISO is ontwikkeld, is ook in Nederland gekozen voor opname van een bankcode in het IBAN. Doorgaans gaat het ook hier om de eerste vier letters van de BIC van de betreffende bank.

**D66 vraagt welke rol de bankcode in het IBAN rekeningnummer speelt in de transactie. Zij wil graag weten in hoeverre de bankcode in de toekomst een rol speelt voor nummerportabiliteit. Verder wil D66 graag weten of het mogelijk is om bij overstappen naar een andere bank alleen de bankcode te wijzigen en niet het volledige nummer, en welke voor- en nadelen hier aan verbonden voor consumenten zijn.**

*Antwoord*

Het IBAN wordt binnen SEPA gebruikt om transacties tussen rekeningen en banken goed te laten verlopen. De bankspecifieke code in het IBAN verwijst naar de betreffende bank waar de rekeninghouder zijn rekening heeft. In Nederland zijn er meer dan 50 banken actief, en in de EU circa 6 000. Met name in Europese context heeft een bankspecifieke code in het IBAN rekeningnummer een onmisbare functie om betalingen te routeren, omdat afnemers van betaaldiensten over een paar jaar niet meer verplicht zijn om de BIC te gebruiken bij het doen van een betaling.

De voordelen voor de consument die gepaard gaan met het overstappen naar een andere bank waarbij alleen de bankcode<sup>1</sup> gewijzigd wordt en niet het volledige nummer, liggen in het feit dat het iets makkelijker wordt om het nieuwe rekeningnummer te onthouden. Immers, een deel van zijn rekeningnummer blijft gelijk.

## **7. Verlengen van de tijdsduur van de overstap-service**

**De D66-fractie vraagt waarom er specifiek voor een overstaptermijn van dertien maanden is gekozen. Zij vragen of deze kan worden verlengd tot een langere periode van twee jaar, drie jaar of eventueel zelfs oneindig. Daarnaast vraagt zij of er meer bekend is over de waardering van consumenten van de overstaptermijn van 13 maanden.**

*Antwoord*

De periode van 13 maanden is gekozen omdat vrijwel alle bij- en afschrijvingen minimaal één keer per jaar plaatsvinden. De banken hebben afgesproken dat de overstap-service 13 maanden duurt en dat deze periode niet kan worden verlengd of verkort. In het evaluatierapport is niet onderzocht wat de gebruikers van de overstap-service van de overstaptermijn van 13 maanden vinden. Zowel de banken als de Consumentenbond hebben geen signalen ontvangen met betrekking tot de wens voor verlenging van de overstaptermijn. Als een partij na 13 maanden nog geld wil overmaken naar – of wil incasseren van – de oude opgeheven betaalrekening, dan ontvangt deze partij een bericht dat het rekeningnummer niet meer in gebruik is. Heeft de consument zijn oude rekening niet opgeheven, dan komt het geld binnen op – of wordt het bedrag geïncasseerd van – zijn oude rekening. Hierover wordt de consument, zoals gebruikelijk, door zijn oude bank geïnformeerd. De bijschrijving of incasso wordt echter niet meer automatisch doorgeleid naar de nieuwe rekening.

---

<sup>1</sup> En eventueel de ISO-landcode, mocht de consument overstappen naar een buitenlandse bank.

Ik zal in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer aandacht vragen voor de termijn van 13 maanden en aan de partijen aldaar voorleggen hoe zij aankijken tegen een eventuele verlenging daarvan. Zo nodig zou hier nader onderzoek naar kunnen worden gedaan.

**Daarnaast vraagt D66 of een langere overgangperiode een positief effect heeft op het overstapgedrag van consumenten, welke voor- en nadelen en welke kosten en opbrengsten hiermee zijn gemoeid en of dit een goede tussenstap kan vormen totdat nummerportabiliteit is gerealiseerd.**

*Antwoord*

Er is niet onderzocht wat de effecten zouden zijn van een langere overgangperiode, noch is bekend wat de behoefte daaraan is onder consumenten. Het voordeel is allicht dat transacties langer worden doorgestuurd naar de nieuwe rekening. Dit voordeel is echter beperkt, omdat vrijwel alle bij- en afschrijvingen minimaal één keer per jaar plaatsvinden, zodat de rekeninghouder binnen die periode wordt geïnformeerd dat er op zijn oude rekening een betaling of incasso heeft plaatsgevonden en hij daarop actie kan ondernemen. Het nadeel is dat het langer zal duren voordat rekeningnummers weer beschikbaar zijn voor heruitgave en dat banken met extra kosten worden geconfronteerd, die waarschijnlijk langs een andere weg weer zullen worden doorbelast aan gebruikers van betaaldiensten.

Het beschouwen van een langere overgangperiode als tussenstap naar nummerportabiliteit brengt daar geen verandering in.