

Rapportage 2024

Rapportage aan de Minister van Financiën
Juni 2025



Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting –
Resultaten in 2024

1 Ontwikkelingen
contant geld

2 Toegankelijk
betalingsverkeer

3 Veilig en weerbaar
betalingsverkeer

4 Maatschappelijk
efficiënt
betalingsverkeer

5 Europese
ontwikkelingen

6 Speerpunten 2025

Bijlage 1
Taakopdracht MOB

Bijlage 2 Hoe er in
2024 in Nederland
werd betaald

Voorwoord

Als bloedsomloop van onze economie is het betalingsverkeer van groot maatschappelijk belang. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds de oprichting ervan bij aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer.

Een speerpunt van het MOB in 2024 bleef het verbeteren van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Dit omvat drie zaken. Dat zijn het waarborgen dat contant geld als betaalmiddel goed kan blijven functioneren, het verbeteren van de toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten in kwetsbare posities en, ten slotte, het aanpakken van de ongewenste neveneffecten van de-risking op de toegang tot betaaldiensten voor zakelijke partijen. Ook in 2024 heeft het MOB op deze vlakken de nodige voortgang geboekt, zoals u in deze jaarrapportage kunt lezen. Dat het werk nog niet klaar is, blijkt ook uit de speerpunten van het MOB voor 2025 in hoofdstuk 6.

De wereld om ons heen is de laatste jaren guurder geworden door toegenomen geopolitieke spanningen en cyberdreigingen. Het MOB beseft zich dat dit de weerbaarheid van het betalingsverkeer – een kritieke infrastructuur – ook in ons land op de proef kan stellen. Denk bijvoorbeeld aan een cyberaanval die ons digitale betalingsverkeer, zowel in winkels als online, langere tijd verstoort. Een weerbaar betalingsverkeer vraagt van individuele partijen in de betaalketen om alert, voorbereid en wendbaar te zijn. Dat geldt ook voor het MOB als nationaal forum voor het betalingsverkeer. Medio 2025 wil het MOB met concrete adviezen komen, gericht aan consumenten en toonbankinstellingen over hoe zij zich kunnen voorbereiden op een situatie waarbij het digitale betalingsverkeer vanwege een calamiteit enkele dagen deels of geheel niet beschikbaar is.

Het MOB levert al ruim twee decennia een belangrijke bijdrage aan een goed functionerend betalingsverkeer in Nederland. Ik waardeer de onverminderde betrokkenheid en actieve inbreng van de deelnemers en heb er veel vertrouwen in dat het MOB ook de komende jaren zijn toegevoegde waarde zal bewijzen.



Olaf Sleijpen
Voorzitter MOB
Directeur, De Nederlandsche Bank N.V.

Samenvatting – Resultaten in 2024

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

Borgen dat contant geld als betaalmiddel goed kan functioneren

Het MOB wil dat contant geld goed kan blijven functioneren als betaalmiddel. In 2024 besprak het MOB het gebruik en de acceptatie van contant geld (zie § 1.1), alsmede de naleving van de afspraken uit het Convenant Contant Geld (zie § 1.2). In 2024 werden de Convenantafspraken beter nageleefd, al werden de beschikbaarheidsnormen voor het opnemen en los afstorten van bankbiljetten nog niet altijd gehaald. Zolang de Convenantafspraken nog niet overbodig zijn geworden door de aankomende Wet chartaal betalingsverkeer houdt het MOB de naleving van de Convenantafspraken goed in in de gaten. Naast de onderhanden zijnde Wet chartaal betalingsverkeer besprak het MOB de voortgang van de andere Nederlandse en Europese wetstrajecten om contant geld bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar en betaalbaar te houden (zie § 1.3).

De Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024, waarin het MOB ook de waardering van ondernemers voor chartale diensten heeft laten onderzoeken, liet zien dat ondernemers de afstortfaciliteiten en ondersteuning van waardevervoerders in 2024 relatief hoog waardeerden. Net als de afgelopen paar jaar zijn ondernemers minder tevreden over afstortfaciliteiten, het verkrijgen van muntgeld en de ondersteuning door Geldmaat, al krijgen de wisselgelddiensten een wat betere waardering dan in 2023. Ondernemers zijn het vaakst ontevreden over de hoogte van tarieven – zoals de kosten om contanten af te storten en het verkrijgen van muntgeld – en over de locaties en het functioneren van geldopname- en afstortautomaten. De dienstverlening van de banken – zoals de

(telefonische) bereikbaarheid – wordt daarna het vaakst genoemd, gevolgd door het anti-witwasbeleid van de banken, met name ten aanzien van contant geld (zie § 1.4).

Verbeteren toegankelijkheid van betaaldiensten

Toegankelijke betaaldiensten zijn onmisbaar voor een inclusief betalingsverkeer. Het voor iedereen toegankelijk houden daarvan was ook in 2024 een speerpunt van het MOB.

Voor consumenten

In het programma 'Toegankelijk Bankieren', geleid door de NVB en Betaalvereniging Nederland, hebben de individuele en gezamenlijke banken, waar mogelijk samen met maatschappelijke organisaties, verschillende initiatieven ontplooid om de toegankelijkheid van de basisdiensten van banken voor mensen in een kwetsbare positie te verbeteren (zie § 2.1). Uit de eerder genoemde Toegankelijkheidsmonitor van het MOB bleek dat de tevredenheid en zelfstandigheid van consumenten in kwetsbare posities in 2024 helaas nog geen verbetering liet zien. Ondanks dat er al veel goeds gebeurt is er daarom nog het nodige werk aan de winkel om de in 2023 afgesproken ambitieniveaus op dat vlak in mei 2026 te kunnen halen. Het MOB heeft er bij de banken op aangedrongen om zowel individueel als gezamenlijk hun acties te intensiveren. De banken hebben toegezegd om met verbeteracties te komen die in de MOB-vergadering van mei 2025 besproken worden.

Het MOB is geïnformeerd over hoe de banken zich gezamenlijk voorbereiden om tijdig te voldoen aan van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act). Daarin staat wat er moet gebeuren om een breed scala van producten en diensten beter toegankelijk te maken voor personen met een beperking. Ook geld- en betaalautomaten, internetbankieren en bank apps

vallen onder de reikwijdte van deze richtlijn. In april 2024 is deze richtlijn in Nederlandse wetgeving omgezet en gaat in op 28 juni 2025.

Uit onderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën, dat in mei 2024 aan de Tweede Kamer is aangeboden, blijkt dat één op de tien klanten discriminatie ervaart in de interactie met banken en betaalinstellingen. Bij hen met een niet-westerse migratieachtergrond is dit zelfs één op de drie. Sindsdien lopen er verschillende verbeteracties. Een daarvan is dat de NVB een standaard opstelt om banken meer richting te geven in hoe zij discriminatie kunnen voorkomen. Het MOB vindt het belangrijk deze acties succesvol zijn, zodat niemand zich in de interactie met banken en andere betaaldienstverleners onterecht buitengesloten of anders behandeld hoeft te voelen.

Voor zakelijke partijen

Het MOB liet zich in 2024 informeren over de voortgang om tot een meer gerichte en meer risicogebaseerde anti-witvasaanpak te komen (zie § 2.2). In 2023 en 2024 hebben de gezamenlijke banken via de NVB en in overleg met DNB en andere partijen uit het MOB, standaarden opgesteld die de banken kunnen helpen met een meer gericht en risicogebaseerd klantonderzoek in het kader van hun poortwachtersfunctie onder de Wwft. In de eerste helft van 2025 komt daar een nieuwe standaard voor contant geld, de 'Industry Baseline Cash', bij. Het MOB zag in 2024 dat de banken de standaarden nog niet altijd in de omgang met hun zakelijke klanten toepassen. Daarom heeft het MOB er bij de banken op aangedrongen om daar vaart mee te maken. Het MOB houdt wat dat betreft de vinger aan de pols. Partijen in het MOB hebben in 2024 daarnaast bijgedragen aan een maatschappelijke verkenning naar een basisbetaalrekening voor zakelijke partijen. Dat krijgt in 2025 een vervolg. Dat geldt ook voor het zoeken naar oplossingen voor de specifieke problemen waar betaalinstellingen tegenaan lopen in het kader van de-risking bij de banken.

Weerbaar en veilig betalingsverkeer

Een weerbaar en veilig betalingsverkeer is essentieel voor het behoud van publiek vertrouwen in het betalingsverkeer. Het MOB realiseert zich dat dit vertrouwen onder druk kan komen te staan wanneer verstoringen van, of de fraude in, het betalingsverkeer uit de hand lopen.

Het MOB constateerde dat de fraude door bankhelpdeskfraude in 2024 dankzij verschillende maatregelen verder is gedaald, maar nog steeds aanzienlijk is (22,7 miljoen euro). Online fraude vormt nog steeds een breed maatschappelijk probleem. Hiertegen kan vooral samen met de betrokken publieke en private partijen een vuist worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de publiek-private integrale aanpak online fraude. Verschillende partijen uit het MOB nemen daaraan deel en sinds 2024 ook DNB. Banken lichten hun klanten voor om hen weerbaarder te maken tegen fraude en oplichting in het betalingsverkeer, onder meer via gezamenlijke campagnes. Ook blijven MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen hun achterban over actuele fraudevormen voorlichten (zie § 3.1).

Daarnaast had het MOB in 2024, net als in voorgaande jaren, aandacht voor ontwikkelingen met betrekking tot valse eurobiljetten, plofkraken en de beschikbaarheid van pinnen, online bankieren en iDEAL (zie § 3.2, § 3.3 en § 3.4).

Toegenomen geopolitieke spanningen en cyberdreigingen, de voortschrijdende digitalisering en de toenemende complexiteit in het cyberlandschap kunnen de weerbaarheid van het betalingsverkeer – een kritieke infrastructuur – ook in ons land op de proef stellen (zie § 3.5). Zo kan een grootschalige cyberaanval ons digitale betalingsverkeer ernstig verstoren. Het MOB startte eind 2024 met het opstellen van adviezen aan consumenten en toonbankinstellingen over hoe zij zich voor kunnen bereiden op noodsituaties waarin het digitale betalingsverkeer enkele dagen niet beschikbaar is en ook geldautomaten niet werken. Het MOB wil deze adviezen medio 2025 publiceren.

Maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer

De in ons land gangbare debitcardmerken Maestro of V PAY worden gefaseerd vervangen door Debit Mastercard- en Visa Debit-passen (zie § 4.1). Wereldwijd kan op veel meer plekken met laatstgenoemde merken worden betaald dan nu met Maestro en V PAY het geval is. Ook zijn Debit Mastercard en Visa Debit – in tegenstelling tot Maestro en V PAY – geschikt om borg te betalen voor bijvoorbeeld huurauto's of in hotels, om termijnbetalingen te doen en om online aankopen af te rekenen. De laatste jaren heeft Betaalvereniging Nederland, samen met de betrokken partijen in de pinbetaalketen, een project uitgevoerd om alle betaalautomaten in ons land geschikt te maken voor Debit Mastercard en Visa Debit. Het MOB is geregeld over de projectvoortgang geïnformeerd. Eind 2024 was het project zo goed als afgerond. Een groot deel van banken geeft inmiddels Debit Mastercard- en/of Visa Debit-passen uit. In de loop van 2025 starten ook de andere banken daarmee.

Het MOB besprak in 2024 de opkomst van 'buy now, pay later' (BNPL) in fysieke winkels (zie § 4.2). BNPL kan, naast voor het afrekenen van online aankopen, sinds het najaar van 2024 ook als betaaloptie op betaalautomaten in winkels worden aangeboden. Het MOB vindt het zorgelijk dat het op afbetaling kopen van alledaagse zaken hiermee verder genormaliseerd wordt.

Daarnaast had het MOB in 2024 aandacht voor het overstappen van betaalrekening (de Overstapservice) (zie § 4.3) en de aanpak van IBAN-discriminatie (zie § 4.4).

Europese ontwikkelingen

Verdere Europese harmonisatie in het betalingsverkeer draagt bij aan het versterken van de soevereiniteit over het Europese betalingsverkeer. Ook in 2024 besprak het MOB in dat kader de relevante ontwikkelingen.

Tijdens de voorbereidingsfase van de digitale euro, die in november 2023 begon en twee jaar duurt, leggen de Europese Centrale Bank (ECB) en de nationale centrale banken van de lidstaten die de euro als munt hebben, de basis voor de mogelijke uitgifte van de digitale euro (zie § 5.1). Hierbij gaat het om het opstellen van de regels, standaarden en procedures (het 'rulebook') voor de digitale euro. Ook worden de aanbieders geselecteerd die mogelijk een platform en infrastructuur voor de digitale euro kunnen ontwikkelen. De voorbereidingsfase vergt regelmatige afstemming met marktpartijen en de politiek om ervoor te zorgen dat de digitale euro kan rekenen op voldoende maatschappelijk draagvlak. In het MOB worden de aandachtspunten van de digitale euro voor de Nederlandse markt besproken. DNB intensificeert de interactie en kennisdeling met het MOB zodra het besluit tot invoering van de digitale euro dichterbij komt.

Ook in 2024 volgde het MOB de Europese ontwikkelingen rond instant payments (zie § 5.2), waaronder het van kracht worden van de instant payments-verordening. Om de soevereiniteit over het Europese betalingsverkeer te versterken, is er in de EU een sterke behoefte aan minimaal één overal beschikbare en geaccepteerde Europese betaaloplossing die gebaseerd is op instant payments. Zo'n betaaloplossing kan een eind maken aan de nog steeds bestaande fragmentatie in het Europese betaallandschap. Daarnaast kan het de afhankelijkheid van niet-Europese partijen als Mastercard en Visa en de bigtechs verminderen. In dat kader beschouwt het MOB het European Payments Initiative (EPI) – met betaaloplossing Wero – als een belangrijke stap. De integratie van iDEAL naar Wero is gepland van 2026 tot 2028. Het MOB houdt in de gaten wat de komst van Wero betekent voor de maatschappelijke aspecten van het betalingsverkeer in Nederland.

Voorts besprak het MOB in 2024 de voortgang van de door de Europese Commissie, de ECB, de Euro Retail Payments Board (ERPB) en de European Payments Council (EPC) in gang gezette acties ten behoeve van de verdere ontwikkeling van het Europese betalingsverkeer. Het ging daarbij, onder meer, om de onderhanden zijnde herziene richtlijn en nieuwe verordening betaaldiensten (PSD3 en PSR, zie § 5.3), de ingezette beweging van 'open banking' naar 'open finance' én het in dat kader relevante Financial Data Access Framework (FIDA)-wetsvoorstel (zie § 5.4). Ook de marktontwikkelingen rond het SEPA Payment Account Access (SPAA)-scheme passeerden de revue. Ten slotte stond het MOB stil bij de vertraagde – maar succesvolle – migratie van SEPA-betalingen naar de nieuwe versie van ISO 20022 op 17 maart 2024 (zie § 5.5).

1 Ontwikkelingen contant geld

Het MOB hecht eraan dat contant geld goed kan blijven functioneren als betaalmiddel. Contant geld heeft belangrijke maatschappelijke functies. Zo is het een alternatief voor mensen die niet elektronisch kunnen of willen betalen. Ook is het een publiek beschikbaar betaal- en oppotmiddel onafhankelijk van de commerciële banken en dient het als gedeeltelijke terugval-optie bij storingen in het elektronische betalingsverkeer.

1.1 Gebruik en acceptatie	9
1.2 Naleving Convenant Contant Geld	9
1.3 Nieuwe wetgeving	10
1.4 Waardering van ondernemers voor chartale betaaldiensten	11

1.1 Gebruik en acceptatie

DNB-onderzoek uit 2023 laat zien dat ruim 90% van de Nederlanders het belangrijk vindt dat het mogelijk blijft om met contant geld te kunnen betalen. Uit het Betalen aan de Kassa-onderzoek 2024 van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat het relatieve gebruik van contant geld aan de kassa in 2024 met 19% een fractie gedaald is ten opzichte van 2023 (20%). Na een jarenlange daling heeft dat aandeel zich de laatste paar jaar enigszins gestabiliseerd om en nabij de 20%. Tien jaar geleden (2014) was dat nog 53%. ECB-onderzoek laat zien dat in 2024 in de eurozone meer dan de helft (52%) van de betalingen bij fysieke verkooppunten contant werd afgerekend. Twee jaar eerder, in 2022, was dat nog 59%. Van alle eurolanden rekenen Nederlanders aan de kassa het minst vaak contant af. In het gebruik van contant geld aan de kassa doen zich aanzienlijke verschillen voor tussen bevolkingsgroepen. Zo gebruiken mensen die met een relatief laag inkomen ruim twee keer vaker contant geld dan mensen met een relatief hoog inkomen. Ook blijken mensen die aangeven niet digitaal vaardig te zijn hun aankopen vaker contant af te rekenen dan mensen die aangeven dat wel te zijn.

In opdracht van DNB uitgevoerd onderzoek laat zien dat eind 2024 4,8% van de winkels via een “pin-only”-bordje of -sticker hun klanten liet weten geen contante betalingen te aanvaarden. Dat percentage is iets hoger dan een jaar eerder toen dat 4,5% bedroeg. In sommige sectoren ligt het percentage ‘pin-only’ een stuk hoger, zoals bij bioscopen (38%), parkeren (21%) en apothekers (21%). Eind 2023 lagen deze percentages op respectievelijk 27%, 25% en 16%. Opvallend is dat het aandeel ‘pin-only’ in bibliotheken sterk is afgenomen, van 14% in 2023 naar 4% in 2024. Verder blijken winkels die deel uitmaken van een keten vaker alleen pinbetalingen te accepteren (6%) dan zelfstandige winkels (4%). De ‘pin-only’-winkels bevinden zich vooral in de grotere steden. Ook zijn er verschillen tussen de provincies. In Flevoland en Noord-Holland zien we met gemiddeld 10% en 8% van de bezochte winkellocaties de meeste ‘pin-only’-stickers, terwijl in Zeeland alle winkels uit het onderzoek contant geld accepteren. Voor verkooppunten is er voor contante betalingen een algemene acceptatieplicht ophanden, waarbij er een aantal uitzonderingen zullen gelden (zie § 1.3).

1.2 Naleving Convenant Contant Geld

Om ervoor te zorgen dat contant geld als betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren, ook als er geleidelijk steeds meer elektronisch wordt betaald, hebben de banken, koepelorganisaties van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB in 2022 het Convenant Contant Geld ondertekend. Dat bevat afspraken over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld. Ook gaat het in op het belang van een inclusief betalingsverkeer, de poortwachtersfunctie van banken in het kader van de Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en veiligheid. Een ander belangrijk onderdeel is de toezegging van de banken en Geldmaat om geen volumebeperkende maatregelen door te voeren die het opnemen of storten van contant geld duurder of moeilijker maken. Een in 2023 overeengekomen addendum op het Convenant bevat de afspraak dat de banken individueel kunnen besluiten om hun tarieven voor particulier en zakelijk gebruik van de geldautomaten-infrastructuur te indexeren, mits het te gebruiken indexeringspercentage niet hoger is dan de jaarmutatie van de consumentenprijsindex (CPI).

In 2024 heeft het MOB de naleving van de Convenantafspraken gemonitord en zag het dat de betrokken partijen de afspraken steeds beter naleven. In de regel werd er voldaan aan vrijwel alle Convenantnormen over de aantallen, spreiding en beschikbaarheid van Geldmaatautomaten. De beschikbaarheidsnormen, ofwel de mate waarin automaten daadwerkelijk kunnen worden gebruikt, voor het opnemen en los afstorten van bankbiljetten werden echter nog niet altijd gehaald.

Een andere Convenantafpraak is dat de banken en retailorganisaties zich ervoor inzetten om digitale terugvalopties voor pinnen in te voeren. Het MOB constateerde in 2024 dat daar onvoldoende voortgang op geboekt is en vroeg hier daarom aandacht voor. Contant geld is nog steeds de belangrijkste terugvaloptie bij pinstoringen (zie ook § 3.5). Echter, vanwege het in de loop der jaren afgeschaalde geldautomatenpark kan contant geld tijdens een grootschalige pinstoring enkel nog als gedeeltelijke terugvaloptie

fungeren. Bij de banken bleek er echter onvoldoende draagvlak om via de Betaalvereniging een gezamenlijk infrastructureel project op te starten om de in dat kader veelbelovende 'uitgestelde pinbetaling' (offline pinnen) grootschalig uit te rollen. Het aanbod van offline pinnen-proposities wordt daarom aan de individuele betaaldienstverleners overgelaten. Wel maakt de Betaalvereniging de reeds bestaande terugvalopties beter bekend in de markt. Zo kunnen ondernemers op [Pin.nl](https://pin.nl) informatie vinden welke maatregelen zij kunnen treffen om voorbereid te zijn op een pinstoring. Ook kunnen zij daar door een vragenlijst in te vullen direct advies krijgen welke maatregelen en alternatieven het beste bij hun onderneming passen.

Banken en andere poortwachters zijn onder de Wwft verplicht om te voorkomen dat het financiële systeem misbruikt wordt voor witwassen en terrorismefinanciering. In dat kader doen zij klantonderzoek en monitoren zij transacties. Maatregelen om witwas- en terrorisme-financieringsrisico's te beperken kunnen het legitiem gebruik van contant geld bemoeilijken. Daarom bevat het Convenant overwegingen voor banken en toonbankinstellingen voor de beheersing van die risico's en maatregelen. Ook is in het Convenant afgesproken dat als een bank zulke maatregelen wil doorvoeren, zij dat vooraf meldt aan DNB. In 2024 werkten de banken via de NVB gezamenlijk en in overleg met de andere betrokken partijen in het MOB en DNB aan een nieuwe standaard over contant geld; de Industry Baseline Cash. Die kan, net als de andere NVB-standaarden, de banken helpen met een meer gericht en risicogebaseerd klantonderzoek in het kader van het vervullen van hun poortwachtersfunctie onder de Wwft. Bedoeling is dat die nieuwe standaard in de eerste helft van 2025 gepubliceerd wordt (zie ook § 2.2).

Zolang de Convenantafspraken nog niet overbodig zijn geworden door de aankomende Wet chartaal betalingsverkeer en het bijbehorende besluit (zie paragraaf 1.3), houdt het MOB de naleving van de Convenantafspraken goed in de gaten.

1.3 Nieuwe wetgeving

Het MOB besprak in 2024 de voortgang van de lopende Nederlandse en Europese wetsvoorstellen om contant geld bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar en betaalbaar te houden.

Nederlandse wetgeving

Begin 2024 bracht de minister van Financiën het wetsvoorstel chartaal betalingsverkeer in consultatie. De eerder vrijwillige afspraken in het Convenant Contant Geld bleken niet voldoende om de bereikbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid van contant geld te garanderen. In oktober 2024 bracht de Raad van State advies uit over het wetsvoorstel. Het op basis daarvan aangepaste wetsvoorstel heeft minister Heinen van Financiën op 25 maart 2025 aan de Tweede Kamer voorgelegd.

Het wetsvoorstel verplicht banken met meer dan drie miljoen betaalrekeninghouders om een landelijk dekkende basisinfrastructuur van geldautomaten te verzorgen. Deze banken moeten er onder andere voor zorgen dat inwoners binnen 5 kilometer een werkende geldautomaat kunnen vinden. Daarnaast moeten alle banken die meer dan 50 duizend rekeninghouders hebben hun particuliere klanten gratis toegang bieden tot deze infrastructuur voor contante opnames, en zakelijke klanten tegen maximumtarieven. Voor grote en middelgrote banken, met meer dan 500 duizend rekeninghouders, gelden deze tariefregels ook voor contante stortingen. Het wetsvoorstel stelt ook dat geldtransportondernemingen periodiek moeten rapporteren aan DNB, met als doel de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. DNB zal toezicht houden op de naleving van zowel de verplichtingen voor banken als die voor geldtransportondernemingen.

Het ministerie van Financiën streeft ernaar dat de Wet chartaal betalingsverkeer, inclusief bijbehorend besluit dat ook ter consultatie zal worden aangeboden, in juli 2026 inwerking treedt. Dat is wel afhankelijk van de snelheid waarmee het wetgevingstraject doorlopen wordt.

Op 24 september 2024 nam de Tweede Kamer een amendement aan inzake het wetsvoorstel “Plan van aanpak witwassen”. Dat amendement betreft het invoeren van een nationale acceptatieplicht voor betalingen onder de 3.000 euro bij verkooppunten. Op 16 december 2024 informeerde de Minister van Financiën de Tweede Kamer een uitzonderingsbesluit voor te bereiden, zodat de voorgestelde acceptatieplicht – met een of meerdere uitzonderingen, bijvoorbeeld vanwege veiligheid – zo snel mogelijk in werking kan treden nadat de Eerste Kamer het wetsvoorstel aanneemt.

Europese wetgeving

Contant geld is wettig betaalmiddel. In sommige EU-lidstaten is het wettelijk geregeld dat contant geld geaccepteerd moet worden bij een betaling, terwijl in andere lidstaten, zoals (nu nog) Nederland, winkeliers op basis van contractuele vrijheid contante betalingen kunnen weigeren. De Europese Commissie heeft in juni 2023 een voorstel ingediend voor een verordening inzake eurobankbiljetten en -munten als wettig betaalmiddel. De Commissie stelt voor dat contant geld, afgezien van een beperkt aantal uitzonderingen, als betaalmiddel geaccepteerd moet worden. De acceptatieplicht is niet van toepassing op aankopen op afstand, bijvoorbeeld bij webwinkels. Lidstaten moeten goede toegang tot contant geld borgen en maatregelen nemen indien dat onvoldoende is. Begin 2024 publiceerde het Europees Parlement zijn conceptrapport, waarover nog gestemd moet worden. Ook de Raadsonderhandelingen zijn nog niet afgerond. Wanneer het Parlement, de Raad en de Commissie in de triloog een akkoord kunnen bereiken, valt nog niet te zeggen.

1.4 Waardering van ondernemers voor chartale betaaldiensten

In november 2024 besprak het MOB de resultaten van het in zijn opdracht uitgevoerde Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024. Daaruit bleek dat de afstortfaciliteiten en ondersteuning van waardevervoerders met een 7,8 gewaardeerd wordt door ondernemers die daar gebruik van maken (in 2023: 7,6). Net als in de laatste jaren zijn ondernemers minder tevreden over de geboden afstortfaciliteiten, het verkrijgen van muntgeld en de ondersteuning door Geldmaat, al krijgen de wisselgeldfaciliteiten met een 5,8 een hogere waardering dan in 2023 (4,6).

Hoewel niet één op één te vergelijken vanwege een veranderde (en verbeterde) vraagstelling is de algemene waardering van ondernemers over de betaaldiensten van hun huisbank gestegen naar een 7,5 (in 2023: 5,9). Omdat die algemene waardering in de jaren van 2021 tot en met 2023 significant was verminderd, is onderzocht wat de achterliggende redenen daarvan zijn. De door ondernemers meest genoemde reden is de hoogte van de tarieven voor bijvoorbeeld het afstorten van contanten en verkrijgen van muntgeld. Andere veelgenoemde redenen betreffen de locaties en het functioneren van geldopname- en afstortautomaten. De dienstverlening van de banken, denk bijvoorbeeld aan de (telefonische) bereikbaarheid, is daarna de meest genoemde reden, gevolgd door het anti-witwasbeleid – vooral ten aanzien van contant geld – van de banken. Als ondernemers vragen van hun bank krijgen in het kader van (het voorkomen van) witwassen en terrorismefinanciering, dan gaat die relatief vaak over het afstorten van hoge coupures en/of relatief grote hoeveelheden contant geld (zie ook § 2.2).

2 Toegankelijk betalingsverkeer

Het MOB staat voor een inclusief betalingsverkeer. Daarom is dat een speerpunt van het MOB. De verregaande digitalisering – onderdeel van een bredere maatschappelijke trend – biedt veel betaalgemak en -mogelijkheden, maar leidt ook tot de nodige uitdagingen.

2.1 Voor consumenten	13
----------------------	----

2.2 Voor zakelijke partijen	14
-----------------------------	----

2.1 Voor consumenten

Toegankelijk Bankieren-programma

In 2022 riep het MOB de banken op om meer prioriteit te geven aan het verbeteren van de toegankelijkheid van betaaldiensten. Aanleiding was DNB-onderzoek waaruit bleek dat ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders (2,6 miljoen mensen) bank- en betaaldiensten niet geheel zelfstandig uitvoert. Dit leidde bij het MOB tot zorg. De banken hebben in reactie daarop beloofd om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor mensen in een kwetsbare positie te verbeteren. In het programma Toegankelijk Bankieren, dat onder dat auspiciën van de NVB en Betaalvereniging Nederland wordt uitgevoerd, werken de banken aan het toegankelijker maken van hun digitale dienstverlening en bieden zij meer hulp aan hun klanten die daarin moeite ondervinden. Dat doen zij individueel, samen én met waar mogelijk met maatschappelijke organisaties.



Er worden onder Toegankelijk Bankieren meerdere activiteiten uitgevoerd. Denk aan de gezamenlijke 'toegankelijkheidsroute', waarmee klanten makkelijk de weg naar de juiste hulp kunnen vinden. Daar is, onder andere, de website bankinformatiepunt.nl voor opgezet. Sinds 2024 konden mensen die moeite hebben met digitaal bankieren daarnaast terecht bij een van de ruim 150 door het hele land gegeven workshops. Verder is de DigiHulplijn er sinds eind 2023 ook voor vragen over digitaal bankieren. Die hulplijn biedt laagdrempelige hulp voor mensen die er online niet uitkomen. Voor privacygevoelige en specialistische vragen heeft de DigiHulplijn directe lijnen met de banken. In 2024 is er daarnaast een landelijke proef met gezamenlijke bankinformatiepunten gehouden voor 'face-to-face'-ondersteuning in bibliotheken, wijkcentra en een Geldmaatwinkel. Ook zijn er hulpmiddelen voor de hulpverleners van digistarters beschikbaar. Voorts is de DigiHandig app, waarmee digistarters veilig kunnen oefenen met mobiel bankieren, uitgebreid met 'probeer-apps' van de vier grootste

banken. Tevens hebben de banken hun telefonische dienstverlening verbeterd door die makkelijker en toegankelijker te maken met minder keuzemenu's en meer tijd en aandacht voor de klant. Verder werken de banken aan het toegankelijker maken van hun websites en mobiele bank apps. Een overzicht van het programma Toegankelijk Bankieren over 2024 kan hier worden nagelezen.

Uit de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024 van het MOB bleek dat de algemene tevredenheid van de gemiddelde consument en die in een kwetsbare positie vergelijkbaar was met de vorige meting uit 2021. De zelfstandigheid van consumenten in kwetsbare posities liet echter (nog) geen verbetering zien. Ondanks dat er al veel goeds gebeurt, bleek er nog het nodige werk aan de winkel om de in 2023 afgesproken ambitieniveaus voor de toegankelijkheid in mei 2026 te kunnen halen. Zo is het streven van het MOB dat het algemene tevredenheidsrapportcijfer over dagelijkse bankzaken van bankklanten in een kwetsbare positie in 2026 nog maximaal 0,1-punt lager is dan dat van gemiddelde klanten. Daarnaast moet het aantal volwassen Nederlanders dat de bank- en betaaldiensten niet geheel zelfstandig doet – omdat zij hulp van hun omgeving krijgen of dat geheel uit handen gegeven hebben – gedaald zijn van ruim 1 op de 6 naar 1 op de 7 in 2026. Het MOB stelt de bereidwillig- en actiegerichtheid van de banken op prijs en heeft er bij hen op aangedrongen om zowel individueel als gezamenlijk hun acties te intensiveren om de toegankelijkheid te verbeteren. De banken hebben toegezegd om met verbeteracties te komen die in de MOB-vergadering van mei 2025 besproken worden.

Europese toegankelijkheidsrichtlijn

In de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act) staat wat er moet gebeuren om een breed scala van producten en diensten beter toegankelijk te maken voor personen met een beperking. Ook geld- en betaalautomaten en online bankdiensten als internetbankieren en bank apps vallen onder de reikwijdte van deze richtlijn. Die moeten toegankelijker worden door, onder andere, ondertiteling voor slechthorenden, voorleesfuncties voor slechtzienden, het kunnen aanpassen van de helderheid van het scherm en begrijpelijk taalgebruik. In april 2024 heeft Nederland

deze richtlijn via de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten verankerd in de Nederlandse wetgeving. De wet gaat in op 28 juni 2025. Bij Betaalvereniging Nederland bespreken de banken de gezamenlijke aspecten van wat de voorschriften uit de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn voor hen betekenen.



Ervaren discriminatie

Naar aanleiding van signalen van onder andere de Nationaal Coördinator Racisme en Discriminatie heeft het ministerie van Financiën onderzoek laten uitvoeren naar door burgers ervaren discriminatie in de interactie met banken en betaalinstellingen. Uit dit onderzoek, dat in mei 2024 aan de Tweede Kamer is aangeboden, blijkt dat één op de tien klanten discriminatie ervaart. Bij hen met een niet-westerse migratieachtergrond is dat zelfs één op de drie. Klanten ervaren het vaakst discriminatie op grond van hun leeftijd, financiële situatie en migratieachtergrond of nationaliteit. In maart 2024 publiceerde de NVB de uitkomsten van een onder haar leden uitgevoerd self-assessment over discriminatie en onrechtmatige uitsluiting. Daarnaast publiceerde DNB in mei 2024 haar onderzoeksuitkomsten over welke maatregelen banken nemen om discriminatie bij naleving van Wwft tegen te gaan.

Er wordt op meerdere vlakken gewerkt aan verbetering. Allereerst verbeteren banken en betaalinstellingen hun klantcommunicatie. Ook spannen zij zich in om de in de context van het probleem relevante wet- en regelgeving, m.n. de Wwft en Sanctiewet., correct na te leven. Daarnaast dienen burgers gehoord te worden als zij discriminatie ervaren. Ten slotte zetten banken en betaalinstellingen actief in op preventie. Er lopen op elk vlak meerdere acties. Een daarvan is dat de NVB een standaard opstelt voor de banken om hen te helpen met hoe zij discriminatie kunnen voorkomen. De NVB betreft de betrokken maatschappelijke organisaties bij het

opstellen van deze standaard, die zij verwacht in de zomer van 2025 te publiceren. Daarnaast werkt het ministerie van Financiën aan een nieuwe Leidraad Financiële Sanctieregelgeving, die ook aandacht zal besteden aan ongewenste effecten als discriminatie. Het ministerie verwacht de nieuwe Leidraad in de eerste helft van 2025 te publiceren. Voorts werkt het Kabinet aan modernisering van de Sanctiewet met oog voor de ongewenste gevolgen van de toepassing van die wet.

De AFM en DNB zullen in de loop van 2025 een gezamenlijk vervolgonderzoek uitvoeren bij banken en betaalinstellingen om te onderzoeken of die inmiddels stappen hebben gezet om het risico op discriminatie weg te nemen. Daarnaast zal het ministerie van Financiën tot en met 2027 jaarlijks monitoren in hoeverre burgers discriminatie in hun interactie met banken en betaalinstellingen ervaren.

Het MOB vindt het belangrijk dat genomen acties succesvol zullen zijn, zodat niemand zich in de interactie met banken en andere betaaldienstverleners onterecht buitengesloten of anders behandeld hoeft te voelen.

2.2 Voor zakelijke partijen

Als poortwachters in de zin van de Wwft hebben banken en andere betaaldienstverleners een belangrijke maatschappelijke rol om het financiële systeem schoon te houden. Maar naast criminelen hebben veel goedwillende burgers, bedrijven en andere organisaties last van het klantonderzoek, de screening en monitoring die voortkomen uit deze poortwachterstaken. Zo gaan de taken van banken en andere betaaldienstaanbieders gepaard met veel administratieve verplichtingen en uitvraag van klantgegevens, terwijl de toegevoegde waarde in de strijd tegen ondermijning niet altijd duidelijk is. Dit leidt in sommige gevallen tot onnodige klantbelasting, maatschappelijk onbegrip en hoge druk op de capaciteit van banken.

Het MOB riep in 2022 de banken en betrokken sectoren op om nauwer samen te werken om de ongewenste maatschappelijke gevolgen van *de-risking* op de toegang tot betaaldiensten voor zakelijke partijen aan te pakken. De-risking houdt in dat financiële instellingen – in de context van het MOB zijn dat aanbieders van betaaldiensten – uit risico-oogpunt besluiten om de dienstverlening aan individuele of groepen klanten te beperken, te stoppen of geen nieuwe klantrelatie aan te gaan. Dat doen zij bijvoorbeeld wanneer er sprake is van hogere witwasrisico's. Als het klantonderzoek niet kan worden afgerond omdat de klant niet de juiste informatie kan of wil aanleveren, of als de risico's op witwassen of terrorismefinanciering onvoldoende gemitigeerd kunnen worden, zijn financiële instellingen onder de Wwft verplicht om de klantrelatie te beëindigen. Ongewenste neveneffecten treden op als die risico's niet juist worden ingeschat, waardoor bijvoorbeeld de betaaldienstverlening aan bonafide klanten ten onrechte wordt ontzegd of beperkt.

Het MOB heeft zich in 2024 regelmatig laten informeren over de voortgang van de banken en de betrokken sectoren om tot een meer gerichte en risicogebaseerde invulling van hun poortwachtersrol te komen. Sinds 2023 publiceren de gezamenlijke banken via de NVB – en in overleg met de betrokken sectoren en DNB – standaarden die de banken daarmee kunnen helpen. Het doel is dat bonafide zakelijke klanten daardoor bijvoorbeeld eenvoudiger een betaalrekening kunnen openen en minder vaak indringende vragen van hun bank krijgen. Tegelijkertijd moeten de banken het criminel moeilijk blijven maken om het financiële systeem te misbruiken. In september 2024 werd een nieuwe NVB-standaard gepubliceerd over de automotive-sector. Daarnaast werkten in 2024 de gezamenlijke banken via de NVB en in overleg met de andere betrokken partijen in het MOB en DNB aan een Industry Baseline Cash (zie § 1.2) die in de eerste helft van 2025 gepubliceerd wordt. Partijen in het MOB hebben in 2024 ook bijgedragen aan de maatschappelijke verkenning naar een basisbetaalrekening voor zakelijke partijen, die in 2025 een vervolg krijgt. Verder verkennen de Betaalvereniging en Verenigde Betaalinstellingen Nederland (VBIN) de mogelijkheden om de specifieke problemen waar betaalinstellingen voor wat betreft het door de banken invullen van hun poortwachtersrol tegenaan lopen, op te lossen.

Het MOB concludeerde dat in 2024, ondanks de inspanningen van de betrokken partijen en geboekte voortgang, de positieve effecten van de NVB-standaarden nog onvoldoende merkbaar waren onder zakelijke partijen. Zo bleek – na een evaluatie van de NVB-standaard over not-for-profit organisaties (NPO's) – dat sommige banken de standaarden nog onvoldoende in de omgang met hun zakelijke klanten toepassen. Daarom heeft het MOB er bij de banken op aangedrongen om daar vaart mee te maken en houdt het de vinger aan de pols.

De Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024 van het MOB (zie ook § 1.4) liet zien dat een derde van de ondervraagde ondernemers knelpunten ziet op het vlak van witwasbestrijding. Als ondernemers een lage algemene waardering aan de betaaldiensten van hun huisbank toekennen, komt het anti-witwasbeleid van hun bank op plaats vier van de door hen meest genoemde redenen. Dat heeft vooral te maken met het beleid van banken ten aanzien van contant geld. Zo ervaren ondernemers dat de bank het afstorten van hoge coupures verbiedt of bemoeilijkt. Een deel van hen geeft aan dat de bank hun sector niet begrijpt, dat de bank te veel informatie opvraagt en dat de opgevraagde informatie privacygevoelig is. Ook de manier waarop de bank communiceert stuit soms tegen de borst, waaronder bij benzinestations en de amusementssector. Daarnaast ervaart zes procent van de ondernemers problemen bij het openen of behouden van een betaalrekening vanwege het anti-witwasbeleid van banken. Voor deze ondernemers kan de impact groot zijn. Horecaondernemers ervaren het vaakst beperkingen, gevolgd door de amusementssector en stichtingen en verenigingen.



3 Veilig en weerbaar betalingsverkeer

Een veilig en weerbaar betalingsverkeer is essentieel voor het behoud van publiek vertrouwen daarin. Het MOB realiseert zich dat dit vertrouwen onder druk kan komen te staan wanneer fraude in – of verstoringen van – het betalingsverkeer uit de hand lopen.

3.1 Fraude in het elektronisch betalingsverkeer 17

3.2 Valse eurobiljetten 19

3.3 Plofkraken 19

3.4 Beschikbaarheid van pinnen, online bankieren en iDEAL 20

3.5 Weerbaar betalingsverkeer in een onzekere wereld 21

3.1 Fraude in het elektronisch betalingsverkeer

Bij fraude in het elektronisch betalingsverkeer wordt onderscheid gemaakt tussen fraude in de bank- en in de klantomgeving. De laatste jaren vindt de fraude steeds meer plaats in de klantomgeving. Daarbij proberen criminelen het vertrouwen van het slachtoffer te winnen zodat die onbewust of onder valse voorwaarden zélf opdracht geeft tot het uitvoeren van een betaling. Daarvoor maakt de crimineel gebruik van social engineering. Bij fraude in de bankomgeving krijgt de crimineel, door bijvoorbeeld phishing, toegang tot de online bankomgeving van het slachtoffer inclusief diens autorisatiemiddelen. Vervolgens is het de crimineel die opdracht geeft tot de frauduleuze betaling(en). Andere voorbeelden van fraude in de bankomgeving zijn fraude met gestolen betaalpassen en met creditcardgegevens. Laatstgenoemde fraude betreft vooral Card-Not-Present (CNP)-fraude.

De daling van de fraudeschade in de bankomgeving door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en CNP-fraude zette zich voort van 7,7 miljoen euro in 2023 naar 6,5 miljoen in 2024. Omdat de veiligheidsmaatregelen van de banken – waaronder fraudedetectie en het snel uit de lucht halen van frauduleuze websites – om de online bankomgeving te beschermen effectief zijn, lukt het fraudeurs steeds minder goed om frauduleuze betalingen te doen met de verworven phishing-gegevens. Phishing blijft een serieus probleem, omdat criminelen de daarmee buitgemaakte (persoons)gegevens tegenwoordig vooral inzetten om vertrouwen te wekken bij hun potentiële slachtoffers om vervolgens fraude in de *klantomgeving* te kunnen plegen.

Dankzij de onder herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) verplichte invoering van sterke klantauthenticatie – ook wel “tweestapsverificatie” of “strong customer authentication” (SCA) genoemd – bij online kaartbetalingen was het de verwachting dat de CNP-fraudeschade met creditcardgegevens ook in ons land fors zou dalen. Dat bleek echter niet het geval. Criminelen ontwijken de binnen de Europese Unie en Europese Economische Ruimte (EU/EER) verplichte SCA door bij webwinkels buiten de EU/EER met buitgemaakte CNP-gegevens hun frauduleuze aankopen te

doen. Fraudeurs hebben hun werkwijze daarmee aan de situatie aangepast. Het gemiddeld geleden schadebedrag door CNP-fraude is met 70 euro (in 2023: 72 euro) relatief laag.

Bekende fraudevormen in de klantomgeving zijn bankhelpdeskfraude, marktplaatsoplichting, factuurfraude en hulpvraagoplichting (laastgenoemde fraudevorm wordt ook wel aangeduid als “vriend-in-nood-fraude” of “WhatsApp-fraude”). De schade door bankhelpdeskfraude is in 2024 met 20% gedaald naar 22,7 miljoen euro. Ook het aantal slachtoffers daalde met 30% naar ongeveer 6.900 personen. De gemiddeld geleden schade per slachtoffer lag met 3.300 euro hoger dan een jaar eerder (in 2023: 2.855 euro). De daling van de schade door bankhelpdeskfraude is te verklaren door de door banken genomen technische maatregelen, zoals het verlagen van de standaard daglimiet voor online overschrijvingen en het doorvoeren van een wachttijd (“tijdslot”) van vier uur bij het door klant verhogen van die limiet.



Ook de voorlichtingscampagnes over – en de media-aandacht voor – dergelijke vormen van online fraude, maar ook de inzet van politie en het Openbaar Ministerie om de daders op te pakken en te veroordelen, werpen hun vruchten af.

Ook in 2024 hebben de banken – via gerichte publieksvoorlichting en in direct contact met hun klanten – geprobeerd om consumenten en ondernemers weerbaarder te maken tegen actuele fraudevormen in het betalingsverkeer. De in 2024 vernieuwde campagne Herken fraude. Voorkom fraude. van de gezamenlijke banken heeft als doel mensen alert voor en weerbaar te maken tegen online fraude om zo het aantal slachtoffers te verminderen. In de campagne is aandacht gevraagd voor aankoopfraude, geldezels, bankhelpdeskfraude, datingfraude en cryptofraude. Via verschillende media en kanalen bereikte de campagne miljoenen mensen. Ook de MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen dragen hun steentje bij, onder meer door hun achterban in nieuwsberichten en artikelen te waarschuwen en te verwijzen naar [Veiligbankieren.nl](https://veiligbankieren.nl), het voorlichtingsplatform van de gezamenlijke banken over fraude en veiligheid.

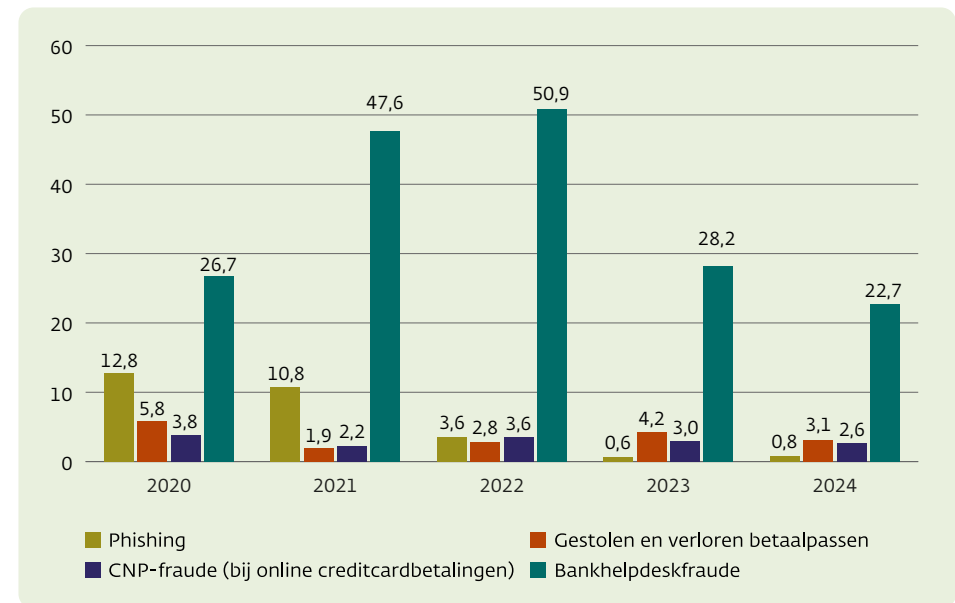
Ons leven speelt zich meer en meer online af waar fraudeurs op inspelen. Valse berichten en valse websites zijn amper meer van echt te onderscheiden. Met een schat aan persoonsgegevens - buitgemaakt via datalekken of phishing, dan wel afkomstig van online marktplaatsen en sociale media - kunnen criminelen hun slachtoffers bedriegen. Ook spelen fraudeurs vaak handig in op actualiteiten. Verder zijn de software en hulpmiddelen voor phishing en spoofing relatief simpel en goedkoop online aan te schaffen en gemakkelijk in het gebruik. Criminelen kunnen zich dankzij steeds geavanceerdere kunstmatige intelligentie-toepassingen nog makkelijker voordoen als iemand anders, bijvoorbeeld via deepfakes.

Sinds 2020 vergoeden de banken de door consumenten geleden schade door bankhelpdeskfraude uit coulance. Banken doen dat als er aantoonbaar en overtuigend misbruik is gemaakt van de naam en/of het telefoonnummer

van de bank van de gedupeerde. Het slachtoffer moet daarnaast aangifte bij de politie hebben gedaan en een kopie van het proces-verbaal daarvan aan de bank verstrekken. De klant wordt eenmaal voor deze fraudevorm vergoed. In 2024 hebben de banken bijna de helft (48%) van deze door hun particuliere klanten geleden schade vergoed. Dat percentage is lager dan in 2023 (69%), omdat in 2024 relatief meer schadegevallen buiten het genoemde coulancebeleid vielen, bijvoorbeeld wanneer er sprake was van herhaald slachtofferschap of wanneer de crimineel zich had voorgedaan als iemand van een andere organisatie dan van de bank van het slachtoffer. De Europese Commissie wil de banken via de medio 2023 voorgestelde Payment Services Regulation (PSR) verplichten om de door bankhelpdeskfraude door consumenten geleden schade te vergoeden (zie § 5.3).

Figuur 2 Fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen, CNP-fraude en bankhelpdeskfraude

2020-2024, in miljoen euro



bron: [NVB](#).

Integrale aanpak online fraude

Online oplichtingspraktijken, zoals bankhelpdeskfraude en hulpvraag-oplichting, vormen een breed maatschappelijk probleem. Daartegen kan vooral tezamen, mét alle betrokken publieke en private partijen, een vuist worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de door de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector en internetbedrijven gevoerde integrale aanpak online fraude. Met die aanpak – gecoördineerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid – bundelen genoemde partijen hun krachten, verstevigen zij hun onderlinge informatiepositie, verhogen zij hun kennisniveau, en weten en doen zij wat werkt om sneller, flexibeler en effectiever op te treden tegen online fraude om het aantal slachtoffers te verminderen. De focus ligt daarbij op verschillende veel voorkomende online fraudevormen, waaronder bankhelpdeskfraude. Sinds september 2024 neemt ook DNB deel aan de Integrale Aanpak, wat de link tussen de Integrale Aanpak en het MOB versterkt. In november 2024 nam de Tweede Kamer een motie aan voor het maken van een plan van aanpak voor het doorontwikkelen van de integrale aanpak online fraude.



3.2 Valse eurobiljetten

In 2024 zijn er in Nederland 24.100 valse eurobiljetten uit circulatie gehaald (zie tabel 1). Dat is 40% meer dan het historische lage aantal van 2023. Deze toename komt vooral door een beperkt aantal oplichtingszaken met valse biljetten van lage kwaliteit. Wereldwijd zijn er 554 duizend valse eurobiljetten aangetroffen. Biljetten van 20 en 50 euro worden het meest vervalst, goed voor meer dan 75% van alle uit omloop genomen valse biljetten. Vergeleken met de 30 miljard echte eurobiljetten in omloop is de kans om een vervalsing in handen te krijgen erg klein.

Eurobiljetten zijn dankzij echtheidskenmerken als watermerk en hologram goed beschermd tegen vervalsingen. Deze echtheidskenmerken zijn eenvoudig handmatig te controleren met de kijk-voel-kantel methode. Daarnaast maken winkeliers steeds vaker gebruik van detectieapparaten die door de ECB zijn gecertificeerd. Een goede controle zorgt voor een snelle opsporing van verdachte biljetten. Hierdoor kan voorkomen worden dat criminelen vrijuit met valse biljetten kunnen betalen en de ontvanger blijft zitten met de financiële schade.



Tabel 1 Jaarlijks aangetroffen valse eurobiljetten

2020-2024, aantal

	2020	2021	2022	2023	2024
Nederland	25.500	26.000	38.200	17.300	24.100
Wereldwijd	460.000	347.000	376.000	467.000	554.000

bron: [DNB](#) en de [ECB](#).

3.3 Plofkraken

In 2024 vonden er in ons land 9 plofkraken op geldautomaten plaats (in 2023: 8). In 2019 waren dat er nog 95. Daarmee blijken de tegenmaatregelen die de banken en publieke autoriteiten de afgelopen jaren hebben ingezet – zoals een nieuwe ontwaardingsmethode, verplaatsing en nachtsluiting

van automaten – effectief. Een gevolg is wel dat Nederlandse plofkrakers hun activiteiten met name naar Duitsland hebben verplaatst. Van 2018 tot en met 2023 is in Duitsland bij plofkraken ruim 100 miljoen euro aan contanten buitgemaakt, veelal door Nederlandse daders. Op het gebied van preventie is de Nederlandse opgedane kennis en expertise rondom de aanpak van plofkraken met de Duitse autoriteiten gedeeld. De Nederlandse recherche en de Duitse politie werken succesvol samen bij de opsporing en vervolging van daders. Zeer frequent worden Nederlandse verdachten aangehouden en overgeleverd aan Duitsland. Het aantal plofkraken in Duitsland liet in 2024 een forse afname zien ten opzichte van een jaar eerder (van 370 naar 195 stuks).

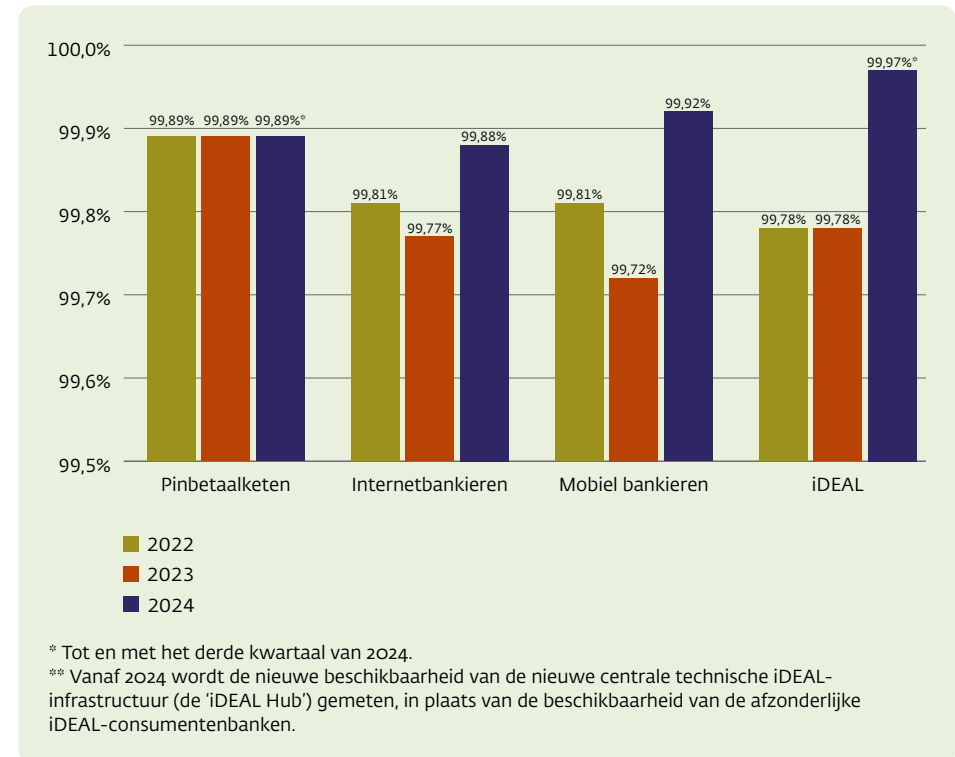
3.4 Beschikbaarheid van pinnen, online bankieren en iDEAL

In de eerste drie kwartalen van 2024 was de beschikbaarheid van pinnen onveranderd hoog (99,89%). Omdat de Betaalvereniging in het vierde kwartaal van 2024 is gestopt met het certificeren van datacommunicatienetwerken, zijn de betreffende providers gestopt met het rapporteren van de beschikbaarheid van hun dienstverlening. De beschikbaarheid van internetbankieren en mobiele bank apps viel in 2024 hoger uit dan in 2023 (zie figuur 3).

Verstoringen zijn helaas nooit uit te sluiten. Zo was er op 16 mei 2024 tussen 18:00 en 21:00 uur een storing bij een grote verwerker van pintransacties. Landelijk kon daardoor in die periode ruwweg 30% tot 40% van alle pinbetalingen niet plaatsvinden. Dit was de grootste pinstoring van de laatste vijf jaar en kreeg daarom veel publiciteit. Geldmaat zag tijdens de storing een piek in de geldopnames. Het MOB moedigt de banken en retailers aan om goede digitale terugvalopties voor pinnen in te voeren, omdat contant geld tijdens zo'n storing enkel nog als gedeeltelijke terugvaloptie kan fungeren vanwege het in de loop der jaren afgeschaalde geldautomatenpark (zie ook § 1.2).

Figuur 3 Beschikbaarheid pinnen, internet- en mobiel bankieren en iDEAL (primetime)

2022-2024, in procenten



bron: Betaalvereniging Nederland en Currence iDEAL.



De wereldwijde uitval van communicatietechnologie door een programmeerfout in een software-update van het Amerikaanse cyberbeveiligingsbedrijf CrowdStrike trof in juli 2024 naar schatting 8,5 miljoen Windows-apparaten en leidde wereldwijd dagenlang tot, onder andere, uitval van vliegtuigvluchten en uitstel van ziekenhuisoperaties. Ook leidde het in verschillende landen, met name in Australië, tot uitval in het betalingsverkeer. Het betalingsverkeer in ons land had gelukkig amper last van het incident. Het incident illustreert de risico's van toenemende concentratie – doordat bedrijven en instellingen ICT-diensten uitbesteden aan een kleine groep partijen – en digitale afhankelijkheden (zie ook § 3.5).

3.5 Weerbaar betalingsverkeer in een onzekere wereld

Het MOB ziet dat de wereld de afgelopen jaren guurder is geworden door opgelopen geopolitieke spanningen en toegenomen cyberdreigingen. Daarnaast digitaliseert onze maatschappij in rap tempo door en neemt de complexiteit in het cyberlandschap toe, denk aan de opkomst van kunstmatige intelligentie. Deze ontwikkelingen kunnen de weerbaarheid van het betalingsverkeer – een kritieke infrastructuur – ook in ons land op de proef stellen. Zo kan een grootschalige cyberaanval het digitale betalingsverkeer ernstig verstoren. Dan kan het misschien enkele dagen niet mogelijk zijn om in winkels te pinnen, contant geld op te nemen bij geldautomaten en/of via online bankieren geld over te schrijven, inclusief het versturen en betalen van betaalverzoeken.

Daarom is het belangrijk dat partijen aan de aanbodzijde van betaaldiensten – banken en andere betaaldienstverleners, maar ook partijen aan wie zij kritieke taken als betaalverwerking en cloudopslag hebben uitbesteed – zich bewust zijn van hun cyberkwetsbaarheden, onderling informatie uitwisselen om de cyberrisico's te beperken en crisismaatregelen voorbereiden. Maar ook de vraagzijde, waaronder consumenten en toonbankinstellingen, moet zich realiseren en zich erop voorbereiden dat het digitale betalingsverkeer tijdelijk deels of zelfs geheel niet werkt vanwege een noodsituatie. Een goed voorbereide maatschappij kan tijdens noodsituaties de rust zoveel mogelijk bewaren en de impact van de crisis verkleinen.

In het kader van het bovenstaande heeft het MOB zichzelf in november 2024 de vraag gesteld welke rol het in deze context zélf kan vervullen. Besloten is dat het MOB adviezen uitwerkt, gericht aan consumenten en toonbankinstellingen (zoals winkels, benzinestations, cafés en restaurants, ambulante handel, kappers, openbaar vervoer, enzovoorts) over hoe zij zich kunnen voorbereiden op een noodsituatie waarin het digitale betalingsverkeer (maximaal) drie dagen (72 uur) deels of geheel niet beschikbaar is. Medio 2025 wil het MOB zijn adviezen naar buiten brengen.

4 Maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer

Naast dat het betalingsverkeer veilig, betrouwbaar en toegankelijk moet zijn, vindt het MOB het ook belangrijk dat het efficiënt functioneert en de kosten van betaaldiensten niet onnodig hoog zijn.

4.1 Betalen met internationale debitcards 23

4.2 Zorgen om uitgesteld betalen in de winkelstraat 23

4.3 Overstappen van betaalrekening 24

4.4 Aanpak van IBAN-discriminatie 24

4.1 Betalen met internationale debitcards

De in ons land gangbare debitcardmerken Maestro en V PAY worden nu en in de komende jaren gefaseerd vervangen door Debit Mastercard- en Visa Debit-passen. Wereldwijd kan op veel meer plekken met Debit Mastercard en Visa Debit worden betaald dan nu met Maestro en V PAY mogelijk is. Ook zijn Debit Mastercard en Visa Debit geschikt om online aankopen mee af te rekenen, om borg te betalen voor bijvoorbeeld huurauto's of in hotels en om termijnbetalingen mee te doen. Dat was met Maestro en V PAY niet mogelijk.

In 2021 kon bij meer dan de helft van de fysieke verkooppunten in ons land nog niet met Debit Mastercard of Visa Debit worden afgerekend. Daar moesten buitenlandse bezoekers met deze passen nog contant of met een ander betaalmiddel afrekenen. Eerder had het MOB de markt daarom opgeroepen om het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer beter voor buitenlandse bezoekers te ontsluiten. Betaalvereniging Nederland heeft, samen met toonbankinstellingen, betaalautomaatleveranciers, betaalverwerkers, banken en Visa en Mastercard, een project uitgevoerd om het acceptatieprobleem op te lossen. Het MOB is de laatste jaren geregeld over de voortgang geïnformeerd. Eind 2024 was het project zo goed als afgerond; vrijwel alle betaalautomaten in ons land zijn sindsdien geschikt voor Debit Mastercard en Visa Debit. Bij enkele duizenden – veelal inactieve – automaten van een bepaald verouderd type was dat echter niet het geval. Die zijn – als zij nog aanstonden – begin 2025 door de automaatleverancier in kwestie uitgezet. De acceptanten die nog zo'n verouderde automaat hadden zijn geïnformeerd over hoe zij die kunnen vervangen.

Een groot deel van banken geeft inmiddels, in plaats van Maestro- en/of V PAY-passen, Debit Mastercard- en/of Visa Debit-passen uit. In de loop van 2025 volgen ook de andere banken. Dat betekent dat over een jaar of vijf alle Maestro- en V PAY-betaalpassen zijn omgewisseld. In de tussentijd kan iedereen met een geldige V PAY- of Maestro-pas overal in Europa blijven betalen en geld opnemen. Een nieuwe betaalpas wordt automatisch verstrekt door de bank, de kaarthouder hoeft daar niets voor te doen.



Criminelen kunnen de overgang naar deze betaalmerken aangrijpen om consumenten te proberen te misleiden door hen te vragen om de te vervangen betaalpas zogenaamd aan de bank op te sturen of te overhandigen aan een (nep)bankmedewerker. De NVB en de banken waarschuwen consumenten voor deze "pas-opstuur-fraude", onder meer via gezamenlijke publiekscampagnes.

4.2 Zorgen om uitgesteld betalen in de winkelstraat

Het MOB sprak in november 2024 haar zorgen uit over de opkomst van 'buy now, pay later' (BNPL) in fysieke winkels. Met deze betaaloptie, die behalve online sinds het najaar van 2024 ook op betaalautomaten in winkels kan worden aangeboden, kunnen consumenten hun betaling uitstellen tot 14 of 30 dagen na de levering of in drie termijnen betalen. Het MOB wijst erop dat financieel kwetsbare mensen – waaronder ook jongeren voor wie het gebruik van BNPL eigenlijk niet eens is toegestaan – eerder in de problemen kunnen komen door zulke uitgestelde betalingen. Uitgesteld betalen kan immers bijdragen aan schuldgewenning en schuldenstapeling. Het MOB vindt de trend waarin het op afbetaling kopen van alledaagse zaken genormaliseerd wordt zorgelijk.

Daarnaast gaf het MOB aan dat betaaldienstverleners helder naar hun zakelijke klanten (in deze context: pinacceptanten) moeten zijn dat laatstgenoemden niet verplicht zijn om ook in de EU/EER uitgegeven creditcards als betaalmiddel te accepteren wanneer zij ook debitcards van dezelfde internationale kaartschema's (Mastercard en Visa) accepteren.

Dankzij Europese wetgeving (de [interchange fee-verordening](#)) kan een “Honor All Cards Rule” – die stelt dat als een verkooppunt één type kaart van dat scheme accepteert, het alle kaarten van dat scheme moet accepteren – van Mastercard en Visa dat namelijk niet afdwingen.

4.3 Overstappen van betaalrekening

De [Overstapservice](#) is een dienst van de banken en Betaalvereniging Nederland. Consumenten en ondernemers kunnen daar gebruik van maken als zij hun betalingsverkeer willen omzetten naar een nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. De dienst maakt de overstap eenvoudiger en zorgt ervoor dat betalingen en overboekingen soepel blijven verlopen. Ten opzichte van het jaar ervoor is in 2024 het aantal gebruikers van deze dienst van 44 duizend naar 48 duizend gestegen. Rond de 10% van de Overstapservice-gebruikers zijn zakelijke partijen.

Bij de start van de Overstapservice in 2004 is afgesproken om de werking ervan periodiek onder de gebruikers van deze dienst te evalueren. Dat is in 2016 voor het laatst gedaan. Betaalvereniging Nederland en de banken zijn eind 2023 gestart met een nieuwe (continue) evaluatie onder gebruikers. Dit om de waardering voor de Overstapservice te onderzoeken, maar ook of deze dienst verdere verbetering verdient, en zo ja hoe. Afgesproken was om de onderzoeksresultaten in 2024 in het MOB te bespreken. Het bleek vanwege aanloopp problemen bij de nieuwe onderzoeks aanpak echter nodig om dat uit te stellen naar het voorjaar van 2025.

4.4 Aanpak van IBAN-discriminatie

Als een bedrijf of andere instantie weigert om een betaalrekeningnummer (International Bank Account Number, IBAN) te accepteren omdat deze afkomstig is uit een andere EU/EER-lidstaat, dan kan er sprake zijn van [IBAN-discriminatie](#). Zoals wanneer een Nederlands bedrijf enkel wil incasseren van Nederlandse betaalrekeningen en niet ook van in andere lidstaten uitgegeven betaalrekeningen met een andere twee-letterige landcode dan “NL” op de eerste twee posities van het IBAN. IBAN-discriminatie is op grond van de [SEPA-verordening](#) verboden omdat dit het goede functioneren van de [Single Euro Payments Area](#) (SEPA) ondermijnt.

DNB is in ons land bevoegd om overtreders van het verbod op IBAN-discriminatie een last onder dwangsom of boete op te leggen. Klachten over IBAN-discriminatie kunnen via een [webformulier](#) bij DNB worden ingediend. In 2024 behandelde DNB 105 klachten over mogelijke IBAN-discriminatie (in 2023: 177 klachten). DNB onderzoekt bij elke klacht of deze onder het IBAN-discriminatieverbod valt. Spaarrekeningen en creditcards vallen er bijvoorbeeld buiten. De laatste jaren was er bij ongeveer een kwart van de ontvangen klachten werkelijk sprake van IBAN-discriminatie. Bij verdenking van IBAN-discriminatie wijst DNB de organisatie in kwestie op de ontvangen klacht met daarbij het verzoek om die binnen de gestelde tijd op te lossen. Pas daarna wordt een eventueel sanctietraject ingezet. De Europese Commissie, de ECB en de lidstaten werken sinds 2024 in werkgroep samen om structurele praktijken van IBAN-discriminatie aan te pakken.

5 Europese ontwikkelingen

De regels voor het betalingsverkeer in ons land zijn grotendeels vastgelegd in Europese wetgeving, in functionele en technische standaarden en in afsprakenstelsels ('schemes') van de verschillende betaalinstrumenten. Verdere Europese harmonisatie helpt om de Europese soevereiniteit over het betalingsverkeer in de EU te versterken.

5.1 Digitale euro	26
5.2 Instant payments en daarop gebaseerde Europese betaaloplossingen	26
5.3 Herziene richtlijn en verordening betaaldiensten (PSD3 en PSR)	28
5.4 Van 'open banking' naar 'open finance'	29
5.5 Nieuwe versie van ISO 20022 voor SEPA-betalingen	30

5.1 Digitale euro

De digitale euro is een elektronische vorm van euromunten en -biljetten, ons publieke geld. Als aanvulling op bestaande betaalmogelijkheden kan de digitale euro ervoor zorgen dat iedereen in het eurogebied toegang houdt tot een simpel, breed geaccepteerd, veilig en betrouwbaar publiek betaalmiddel, naast contant geld en door private partijen uitgegeven betaalmiddelen. De Taskforce Digitale Euro van het MOB liet zich in 2024 voorafgaand aan elke halfjaarlijkse MOB-vergadering informeren over de voortgang van de digitale euro.



In de voorbereidingsfase van het digitale euro-project, die in november 2023 begon en twee jaar duurt, leggen de ECB en de nationale centrale banken van de lidstaten die de euro als munt hebben, de basis voor de mogelijke uitgifte van de digitale euro. Hierbij gaat het om het opstellen van de regels, standaarden en procedures voor de digitale euro in het digital euro scheme rulebook. Ook vindt de selectie van aanbieders plaats die mogelijk een platform en infrastructuur voor de digitale euro kunnen ontwikkelen. Er wordt daarnaast regelmatig met marktpartijen en de politiek afgestemd om ervoor te zorgen dat de digitale euro kan rekenen op voldoende maatschappelijk draagvlak.

Het ministerie van Financiën informeerde het MOB in 2024 over de voortgang van de Europese politieke onderhandelingen over de digitale euro. DNB organiseerde in oktober 2024 het evenement 'Een digitale euro voor iedereen', waarbij de toegankelijkheidsaspecten van de digitale euro centraal stond en waarvoor ook de partijen uit het MOB waren uitgenodigd. Ook stond het MOB stil bij het werk van de

door Betaalvereniging Nederland opgerichte Werkgroep Digitale Euro. Die werkgroep buigt zich over de functionele en technische aspecten van de digitale euro om aanbevelingen voor het ontwerp en de integratie van de digitale euro te formuleren. Deelnemers zijn experts van Nederlandse banken, betaalinstanties, Betaalvereniging Nederland, de NVB en DNB.

Het is cruciaal dat er voldoende maatschappelijk draagvlak is voor een eventuele digitale euro. Daarom informeert en consulteert de ECB periodiek de Euro Retail Payments Board (ERPB; het 'Europese MOB') over de voortgang en te nemen en genomen besluiten. De meeste leden van het MOB worden via hun Europese zusterorganisaties in de ERPB vertegenwoordigd. In de Taskforce Digitale Euro van het MOB worden de aandachtspunten van de digitale euro voor de Nederlandse markt besproken. DNB zal de interactie en kennisdeling met het MOB intensiveren, mocht het besluit tot invoering van de digitale euro dichterbij komen.

5.2 Instant payments en daarop gebaseerde Europese betaaloplossingen

Instant payments-verordening

Sinds 2019 worden in Nederland overschrijvingen via internetbankieren en bank apps standaard als instant payments (zie par. "Giraal betalen" in bijlage 2) uitgevoerd. Het instant payments-gebruik in Europa stijgt gestaag; in het vierde kwartaal van 2024 bedroeg het percentage instant payments op het totaal van alle SEPA-overschrijvingen (instant en niet instant) bijna 21%. Op 19 maart 2024 is de instant payments-verordening gepubliceerd die op 8 april in werking trad. Bedoeling is dat door de verordening de doorvoering en het gebruik van instant payments binnen de EU/EEA fors versneld wordt. De verordening zorgt ervoor dat overschrijvingen in euro tussen consumenten, ondernemingen en instanties die in de EU/EER een betaalrekening aanhouden binnen 10 seconden op de betaalrekening van de ontvanger staan, dat instant payments betaalbaar en veilig zijn en dat die zonder belemmeringen kunnen worden verwerkt.

De instant payments-verordening wijzigt de SEPA-verordening, de verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in de EU, de herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) en de finaliteitsrichtlijn. Onder de verordening zijn betaaldienstaanbieders in de EU/EER die traditionele SEPA-overschrijvingen in euro (SEPA Credit Transfers (SCT-transacties)) aanbieden, verplicht om ook instant payments (SEPA Instant Credit Transfers (SCT Inst-transacties)) aan te bieden. De tarieven voor instant payments mogen niet hoger zijn dan die voor traditionele SCT-transacties. Daarnaast moeten betaaldienstaanbieders hun klanten kosteloos voor IBAN-naamverificatie aanbieden, zowel voor instant payments als voor traditionele SCT-transacties. De IBAN-naamverificatie houdt in dat betaalrekeninghouders door hun betaaldienstaanbieder gewaarschuwd worden bij eventuele afwijkingen tussen het door hen ingevulde IBAN en de naam van de ontvanger. Dat geeft meer zekerheid dat de transactiegegevens kloppen en kan fraude en foutieve overboekingen voorkomen. De IBAN-naamcontrole is vergelijkbaar met de IBAN-Naam Check die de banken in ons land sinds 2017 aanbieden. Ook moeten aanbieders een geharmoniseerde sanctiescreeningsprocedure hanteren voor instant payments in euro, gebaseerd op tenminste dagelijkse toetsing van hun eigen klanten aan EU-sanctielijsten.

De instant payments-verordening maakt het daarnaast ook voor niet-bancaire betaaldienstaanbieders mogelijk om directe toegang te krijgen tot onder de finaliteitsrichtlijn gereguleerde betaalsystemen, zoals T2 en TARGET Instant Payments Settlement (TIPS) van het Eurosysteem. Dit ten behoeve van de verwerking van instant payments. Voorheen konden niet-bancaire betaaldienstverleners die toegang enkel indirect via banken (kredietinstellingen) krijgen. Het Eurosysteem heeft de toegangsvoorwaarden voor genoemde betaalsystemen in juli 2024 aangepast.

Voor de invoering van de verschillende verplichtingen onder de instant payments-verordening zijn strikte termijnen gesteld. De via deze verordening gewijzigde PSD2 en finaliteitsrichtlijn moesten uiterlijk op 9 april 2025 in nationale wet- en regelgeving zijn geïmplementeerd.

Na een publieke consultatie heeft de minister van Financiën in dat kader op 25 februari 2025 een wetsvoorstel voor aan de Tweede Kamer voorgelegd.

Ook European Payments Council (EPC) zat voor wat instant payments betreft niet stil in 2024. Op verzoek van de ERPB heeft de EPC in oktober 2024 de eerste versie van een Europees afsprakenstelsel voor de onder de instant payments-verordening verplichte IBAN-naamverificatie ontwikkelt; het Verification Of Payee-scheme. De regels van dat scheme gelden vanaf 5 oktober 2025. Daarnaast heeft de EPC in aanvulling op het SCT Inst-scheme het One-Leg Out Instant Credit Transfer scheme (OCT Inst) ontwikkeld. Daarmee kunnen instant payments in andere valuta van en naar de euro (in SEPA) meer gestandaardiseerd verwerkt worden. Dat biedt een goede basis voor sneller en efficiënter giraal betalingsverkeer tussen SEPA en de rest van de wereld. Betaaldienstverleners binnen SEPA zijn gestart met de invoering van die standaard; de komende jaren zal het netwerk van deelnemende betaaldienstverleners moeten groeien om voldoende dekking te krijgen.

Behoeftte aan een overal beschikbare en geaccepteerde Europese betaaloplossing

De infrastructuur voor instant payments biedt een voedingsbodem voor innovatieve betaaloplossingen die het instant karakter van de overschrijving benutten en een alternatief voor kaartbetalingen kunnen vormen. Het streven van de Europese Commissie en het Eurosysteem is dat er in het eurogebied ten minste één Europese overal beschikbare en geaccepteerde betaaloplossing – dus voor betalingen bij zowel fysieke als online verkooppunten en tussen personen onderling – komt die gebaseerd is op instant payments. Doel van zo'n alomvattende betaaloplossing is om de Europese afhankelijkheid te verminderen van de Amerikaanse kaartschemes (Mastercard en Visa) en van niet-Europese bigtechs die ook eigen betaaldiensten via hun platform aanbieden.

Instant payments worden momenteel vooral gebruikt voor instant overschrijvingen en nog maar beperkt voor betalingen bij fysieke en online verkooppunten. In dat kader werkte de EPC op verzoek van de ERPB

een standaard voor Quick Response (QR)-codes uit waarmee instant payments via de smartphone aan de fysieke en online kassa opgestart kunnen worden. De EPC heeft de standaard ingediend bij het European Committee for Standardization (CEN) om er een Europese norm van te maken. Daarnaast heeft de EPC enkele jaren terug, ook op verzoek van de ERPB, het SEPA Request-to-Pay (SRTP)-scheme ontwikkeld. Daarmee kunnen zowel consumenten als zakelijke partijen elkaar digitale betaalverzoeken sturen. Tot succesvolle op SRTP-gebaseerde Europese betaalverzoektoepassingen heeft dat (nog) niet geleid, ondanks veelbelovende toepassingsmogelijkheden.

Eind oktober 2023 was de overname van het Nederlandse Currence iDEAL B.V. en de Luxemburgse technologieleverancier Payconiq International door het European Payments Initiative (EPI) een feit. Het MOB beschouwt EPI – en het door hen geïntroduceerde Wero – als een belangrijke stap naar een breed beschikbare en geaccepteerde op instant payments gebaseerde pan-Europese betaaloplossing. EPI is in 2020 opgericht als antwoord van verschillende banken en betaalverwerkers uit de eurozone op de wens van de Europese Commissie en de ECB om de Europese soevereiniteit over het betalingsverkeer in de EU/EER te versterken. Het marktinitiatief krijgt daarom de steun van de Europese Commissie, de ECB en, in Nederland, van DNB en het kabinet.

Wero omvat een digitale wallet en een op instant payments gebaseerde *account-to-account* betaaloplossing. Wero wordt in het online bankieren van de deelnemende banken geïntegreerd, maar bestaat ook als zelfstandige mobiele app. In de tweede helft van 2024 zijn de banken in Duitsland, Frankrijk en België gestart met het aanbieden van Wero aan hun klanten. Het gaat nu nog enkel om een P2P-betaaloplossing, maar Wero wordt de komende tijd uitgebreid met, betalen bij fysieke en online verkooppunten en het opnemen van contant geld bij geldautomaten. De uitrol van Wero in Nederland en Luxemburg volgt later. Daarna wil EPI uitbreiden naar andere Europese landen. De integratie van iDEAL naar Wero is gepland van 2026 tot en met 2027. Voor Wero heeft EPI een nieuw technisch platform ontwikkeld, los van dat van het vernieeuwde iDEAL. Het MOB houdt in de

gaten wat de komst van Wero betekent voor de maatschappelijke aspecten – veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en efficiency – van het Nederlandse betalingsverkeer.



5.3 Herziene richtlijn en verordening betaaldiensten (PSD3 en PSR)

De Europese Commissie publiceerde medio 2023 een voorstel voor een herziene richtlijn betaaldiensten (PSD3) en verordening betaaldiensten (Payment Services Regulation, PSR). Daarmee wil de Commissie het vertrouwen in het betalingsverkeer versterken, de concurrentiepositie van betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten verbeteren, meer Europese harmonisatie van toezicht en wetsimplementatie bewerkstelligen en de toegang tot betaalsystemen en betaalrekeningen voor niet-bancaire betaaldienstaanbieders verbeteren. De regels over vergunningverlening en toezicht op betaaldienstaanbieders staan in de richtlijn (PSD3) en de rechten en plichten voor betaaldienstaanbieders en -gebruikers in de verordening (PSR). Daarnaast wordt de bestaande herziene elektronischgeldrichtlijn (EMD2) in de PSR en PSD3 geïntegreerd.

Ook in 2024 volgde het MOB de wetsvoortgang van het PSR- en PSD3-voorstel. In april 2024 keurde het Europees Parlement haar rapporten met amendementen voor de PSR en PSD3 goed. De Raadsonderhandelingen lopen nog door in 2025. Belangrijk discussiepunt daarbij is de

aansprakelijkheid bij fraude. In de PSD2 waren terugbetalingen door betaaldienstaanbieders enkel verplicht voor niet-geautoriseerde transacties, maar daar komt met de PSR verandering in. Ook door consumenten geleden schade door bankhelpdeskfraude (zie ook § 3.1) zal door betaaldienstaanbieders onder voorwaarden moeten worden vergoed. Verwacht wordt dat de Europese Raad in de loop van 2025 haar positie vaststelt. Vervolgens zullen de Commissie, de Raad en het Parlement in de triloog tot een akkoord proberen te komen.

[Link met Europese Digital Identity Wallet](#)

De herziene eIDAS-verordening (ook wel de Verordening Europese digitale identiteit (EUDI)) stelt (ook) betaaldienstverleners verplicht om per eind november 2027 erkende Europese Digital Identity Wallets (EUDIW's) te accepteren. Hoe dat zich nu precies verhoudt tot de eisen uit de PSD2 (en straks de PSR) voor het toepassen van sterke klantauthenticatie (SCA) in het betalingsverkeer – denk aan het inloggen in de online bankomgeving en het autoriseren van betalingen – moet nog nader worden bepaald.



5.4 Van 'open banking' naar 'open finance'

De Europese Commissie ziet 'open finance' als een belangrijk onderdeel van de bredere digitale transformatie van de financiële sector. Daarom publiceerde de Europese Commissie in juni 2023, tegelijk met het PSR- en PSD3-voorstel, een voorstel voor een verordening voor het delen van financiële klantdata (het 'Financial Data Access Framework' (FIDA)). Dat biedt klanten een wetgevend kader om hun (financiële) data gecontroleerd te kunnen (laten) delen. Het moet innovatie stimuleren en tegelijkertijd

ervoor zorgen dat de privacy en bescherming van klanten wordt gewaarborgd. Eind 2024 kwamen het Europees Parlement en de Raad ieder hun positie over het FIDA-wetsvoorstel overeen. De triloogonderhandelingen zijn eind maart 2025 gestart. Dit kan betekenen dat in de tweede helft van 2025 een akkoord bereikt wordt en het definitieve wetsvoorstel daarna door de Commissie kan worden gepubliceerd. In februari 2025 klonken er echter ook signalen door dat de Europese Commissie het wetsvoorstel mogelijk zou intrekken. Dit omdat het (te) veel lasten en complexiteit voor de financiële sector met zich mee zou brengen, wat zou indruisen tegen de EU-doelstelling om de Europese regelgeving juist te versimpelen.

De tendens naar 'open finance' en het FIDA-voorstel stimuleerde de EPC om het SEPA Payment Account Access (SPAA) scheme te ontwikkelen. Het SPAA-scheme stelt, bovenop dat wat de PSD2 (en straks de PSR en PSD3) regelt, consumenten, bedrijven en instellingen in staat om gebruik te maken van extra ("premium") diensten geleverd door rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiedienstverleners, op basis van toegang tot – en gebruik van – klantdata aanwezig bij betaalrekeningaanbieders. Denk daarbij bijvoorbeeld aan diensten als het initiëren van doorlopende variabele betalingen of het krijgen van toegang tot de spaarrekening. Het SPAA-afsprakenstelsel moet meerwaarde bieden voor alle betrokken partijen; consumenten, klantdata-leverende betaalrekeningaanbieders en gereguleerde derde partijen die op basis van die klantdata hun rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiediensten leveren. Sinds eind 2023 kunnen partijen zich bij de EPC aanmelden voor toetreding tot het SPAA-scheme. Eind 2024 waren er vijf partijen bij dat afsprakenstelsel aangesloten. Dit zijn in de context van het SPAA-scheme allemaal gereguleerde derde partijen die klantdata nodig hebben om hun diensten te leveren. Maar daarvoor moeten ook klantdata-leverende betaalrekeningaanbieders zich bij het scheme aansluiten, iets dat eind 2024 nog niet het geval was.

5.5 Nieuwe versie van ISO 20022 voor SEPA-betalingen



Voor de uitwisseling van girale SEPA-betaaltransacties (Europese overschrijvingen – instant en niet instant – en incasso's in euro) tussen betaaldienstaanbieders is er de berichtenstandaard ISO 20022. Die standaard wordt steeds vaker in het wereldwijde girale betalingsverkeer gebruikt. Dat vergemakkelijkt de interoperabiliteit van wereldwijd gebruikte betaalsystemen. Een nieuwe versie van de ISO 20022-berichtenstandaard zou samen met wijzigingen in de EPC SEPA Rulebooks (met daarin de regels, standaarden en procedures voor de SEPA-betaalinstrumenten) op 19 november 2023 worden ingevoerd. Betaaldienstaanbieders en betaalverwerkers binnen SEPA moesten daarbij gelijktijdig overgaan naar de 2019-versie van ISO 20022. In september 2023 bleek dat een aantal partijen de voorbereidingen niet tijdig op een verantwoorde wijze

kon afronden. De oorzaak lag bij opgetreden operationele vertragingen en behoefte aan extra tijd om te testen. Een mislukte migratie zou tot aanzienlijke verstoringen in het nationale en grensoverschrijdende SEPA-betalingsverkeer kunnen leiden. De EPC besloot daarom om de invoeringsdatum uit te stellen naar 17 maart 2024. De EPC verzocht alle deelnemers van de SEPA-betaalschema's om hun klanten te informeren over de implicaties van de nieuwe migratiedatum. De klanten op wie de migratie impact kon hebben, waren zakelijke klanten die bulkbestanden met overschrijvings- of incasso-opdrachten bij hun bank (of de door de bank gecontracteerde betaalverwerker) aanleveren. Op 17 maart 2024 vond de uitgestelde migratie succesvol plaats. Bij de migratievoorbereidingen in ons land vervulde de Betaalvereniging een coördinerende rol. De betrokken partijen hebben het migratieproces geëvalueerd om er lessen voor de toekomst uit te kunnen trekken.

6 Speerpunten 2025

De speerpunten van het MOB in 2025 richten zich op een:

- 1 toegankelijk betalingsverkeer,
- 2 weerbaar en veilig betalingsverkeer, en
- 3 toekomstbestendig betalingsverkeer

6.1 Toegankelijk betalingsverkeer	32
-----------------------------------	----

6.2 Weerbaar en veilig betalingsverkeer	32
---	----

6.3 Toekomstbestendig betalingsverkeer	33
--	----

6.1 Toegankelijk betalingsverkeer

Dit speerpunt wordt opgedeeld in de onderstaande drie onderwerpen.

Borgen dat contant geld als betaalmiddel goed blijft functioneren

Het MOB hecht aan de maatschappelijke functies van contant geld. Daarom monitort en bespreekt het MOB de naleving van het Convenant Contant Geld (zie § 1.2), totdat de onderhanden zijnde Wet chartaal betalingsverkeer het Convenant naar verwachting in de loop van 2026 overbodig maakt. Ook bespreekt het MOB de voortgang van de andere lopende Nederlandse en Europese wetstrajecten rond de bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld (zie § 1.3).

Verbeteren toegankelijkheid betaaldiensten voor mensen in kwetsbare posities

Het MOB waardeert de inspanningen van de banken in het programma 'Toegankelijk Bankieren'. Tegelijkertijd ziet het MOB dat er extra inspanningen nodig zijn en stimuleert het de banken om zowel gezamenlijk als individueel om hun toegankelijkheidsacties te intensiveren. De banken hebben toegezegd om met verbeteracties te komen die in de MOB-vergadering van mei 2025 besproken worden. Het MOB acht de combinatie van individuele en gezamenlijke activiteiten noodzakelijk om de in 2023 afgesproken ambitieniveaus voor de toegankelijkheid van betaaldiensten in mei 2026 te kunnen halen (zie § 2.1).

Daarnaast vindt het MOB het belangrijk dat de stappen die worden gezet tegen door burgers ervaren discriminatie in hun interactie met banken en betaalinstellingen, succesvol zijn. Dit zodat niemand zich onterecht buitengesloten of anders behandeld hoeft te voelen. Het MOB volgt daarom de lopende verbeteracties en aankomende onderzoeksuitkomsten die moeten laten zien of de benodigde verbeteringen gerealiseerd worden (zie § 2.1).

Aanpakken ongewenste neveneffecten van de-risking op toegang tot betaaldiensten

Ook in 2025 zet het MOB zich in om ongewenste neveneffecten van de-risking aan te pakken en daarmee de toegankelijkheid van zakelijke betaaldiensten te waarborgen. De banken en betrokken sectoren zetten zich samen in voor een meer gerichte en meer risicogebaseerde anti-witwasaanpak (zie § 2.2).

Via de NVB hebben de gezamenlijke banken, in overleg met andere betrokken partijen in het MOB en DNB, in 2023 en 2024 verschillende standaarden opgesteld die de banken kunnen helpen met een meer gericht en risicogebaseerd klantonderzoek voor het vervullen van hun poortwachtersfunctie op grond van de Wwft. In de eerste helft van 2025 zal de NVB een nieuwe standaard over contant geld, de 'Industry Baseline Cash', publiceren (zie § 1.2 en § 2.2). Het MOB zag echter in 2024 dat de banken de standaarden nog niet altijd in de omgang met hun zakelijke klanten toepassen. Daarom heeft het MOB er bij de banken op aangedrongen om daar vaart mee te maken en houdt het de vinger aan de pols. Daarnaast gaan in 2025 de banken en betrokken sectoren verder met hun verkenning naar een basisbetaalrekening voor zakelijke partijen.

6.2 Weerbaar en veilig betalingsverkeer

De toegenomen geopolitieke spanningen en cyberdreigingen, de voortschrijdende digitalisering en de toenemende complexiteit in het cyberlandschap kunnen de weerbaarheid van het betalingsverkeer – een kritieke infrastructuur – ook in ons land op de proef stellen. Zo kan een grootschalige cyberaanval ons digitale betalingsverkeer ernstig verstoren. Het MOB is eind 2024 gestart met het uitwerken van adviezen voor consumenten en toonbankinstellingen over hoe zij zich voor kunnen bereiden op een noodsituatie waarin het digitale betalingsverkeer (maximaal) drie dagen (72 uur) deels of geheel niet beschikbaar is. Medio 2025 wil het MOB zijn adviezen naar buiten brengen (zie § 3.5).

Het MOB constateert dat de fraude door bankhelpdeskfraude in 2024 dankzij verschillende maatregelen verder is gedaald, maar nog steeds aanzienlijk is (zie § 3.1). Zulke online fraude vormt nog steeds een breed maatschappelijk probleem. Hiertegen kan vooral samen met de betrokken publieke en private partijen een vuist worden gemaakt. Daarom steunt het MOB de integrale aanpak online fraude. Verschillende partijen uit het MOB, waaronder DNB, nemen daaraan deel. Banken lichten hun klanten voor om hen weerbaarder te maken tegen fraude en oplichting in het betalingsverkeer, onder meer via gezamenlijke campagnes. Ook blijven partijen in het MOB die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen hun achterban over actuele fraudevormen voorlichten.

6.3 Toekomstbestendig betalingsverkeer

Het MOB zet zich in voor een toekomstbestendig betalingsverkeer, ook in Europese context. Zo vindt het MOB het belangrijk dat er voldoende maatschappelijk draagvlak is voor een eventuele invoering van de digitale euro. Het MOB bespreekt de aandachtspunten daarvan voor de Nederlandse markt. DNB intensificeert – ook in MOB-verband – de interactie en kennisdeling, mocht het besluit tot invoering van de digitale euro dichterbij komen (zie § 5.1).

De voortgang van het European Payments Initiative (EPI) – en het door hen geïntroduceerde Wero – ziet het MOB als een belangrijke marktgedreven stap naar een overal beschikbare en geaccepteerde pan-Europese en op instant payments gebaseerde betaaloplossing. De integratie van iDEAL naar Wero is gepland van 2026 tot en met 2027. Het MOB houdt in de gaten wat dit alles betekent voor de maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer (zie § 5.2). Dat geldt ook voor de andere in gang gezette acties van de Europese Commissie, ECB, ERPB en EPC ten behoeve van het Europese betalingsverkeer, met name op het vlak van instant payments, de PSR/PSD3-wetsvoorstellen en de beweging van 'open banking' naar 'open finance' (zie § 5.2, § 5.3 en § 5.4). Het MOB brengt zijn gemeenschappelijke visie en standpunten hieromtrent over aan de minister van Financiën en/of aan de relevante Europese gremia, maar laat de inbreng van zijn afzonderlijke leden over aan de individuele koepels en hun Europese zusterorganisaties.

Bijlage 1 Taakopdracht MOB

Doelstelling en mandaat

Het MOB is in 2002 door de minister van Financiën ingesteld. In 2024 is de oorspronkelijke taakopdracht van het MOB geactualiseerd. Dit naar aanleiding van de resultaten van een zelfevaluatie van het MOB uit 2023. Het MOB heeft als opdracht om bij te dragen aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer door:

- periodiek te overleggen over ontwikkelingen in het betalingsverkeer en de maatschappelijke gevolgen daarvan, inclusief eventuele knelpunten;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van informatie in relatie tot de maatschappelijke aspecten – veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en efficiëntie – van het Nederlandse betalingsverkeer;
- (principe-)afspraken te maken over maatregelen om de veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en efficiency van het Nederlandse betalingsverkeer te bevorderen.

Eenmaal per jaar brengt het MOB een rapportage uit aan de minister van Financiën, die deze doorzendt aan de Tweede Kamer. Daarin beschrijft het MOB wat het in het verslagjaar heeft ondernomen en bereikt. Verder kan het MOB gevraagd en ongevraagd tussentijds de minister informeren over voor het Nederlandse betalingsverkeer relevante onderwerpen.

Enkele aansprekende resultaten van het MOB zijn te vinden op de MOB-pagina op de DNB-website. Dat geldt ook voor de resultaten-overzichten van de vergaderingen en andere publicaties van het MOB, waaronder onderzoeken, rapportages en visies.

Samenstelling en werkwijze

Deelnemers van het MOB zijn bestuurders van koepelorganisaties die de vraag- en aanbodzijde van de markt voor betaaldiensten representeren, alsmede van bestuurs- of overheidsorganen die een taakopdracht op dit gebied hebben. Het DNB-directielid verantwoordelijk voor het betalingsverkeer is voorzitter van het MOB. DNB verzorgt ook het secretariaat.

Het MOB vergadert standaard tweemaal per jaar, in het voor- en najaar. Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken, de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid en de Werkgroep Veiligheid. Daarnaast waren er in 2024 twee taskforces onder het MOB actief, namelijk de Taskforce Digitale Euro en de Taskforce De-risking. Voorts werd eind 2024 de tijdelijke Kerngroep Weerbaar Betalingsverkeer onder het MOB opgericht.

Deelnemers

Voorzitter en secretariaat

- De Nederlandsche Bank (DNB)

Vanuit de vraagzijde

Consumenten

- ANBO-PCOB
- Consumentenbond
- Ieder(in)
- Oogvereniging
- Koepel Gepensioneerden, NOOM, SOMNL, Senioren Netwerk Nederland en ABC

Zakelijke betaaldienstgebruikers

- BOVAG/Vereniging Energie voor Mobiliteit en Industrie (VEMOBIN)/ Drive¹
- Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en Raad Nederlandse Detailhandel (RND)
- Goede Doelen Nederland
- Koninklijke Horeca Nederland (KHN)
- MKB-Nederland
- Nationale Winkelraad (NWR)
- Thuiswinkel.org
- Verenigde Groot Incassanten (VGI)

Vanuit de aanbodzijde

- Betaalvereniging Nederland
- Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Verenigde Betaalinstellingen Nederland (VBIN)

Waarnemers

- Ministerie van Financiën
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (agenda-lid)

In deze deelnemerslijst kunnen aanpassingen worden gemaakt als dat leidt tot een betere maatschappelijke afspiegeling in het MOB. Over verzoeken daartoe wordt, in samenspraak met het MOB, door de voorzitter van het MOB beslist.

¹ In juni 2024 hield Belangenvereniging Tankstations (BETA) op te bestaan. Daarvoor kwam Drive in de plaats als belangenvereniging voor energiestations.

Bijlage 2 Hoe er in 2024 in Nederland werd betaald

Om inzichtelijk te maken hoe er in ons land in 2024 werd betaald, wordt er in deze bijlage onderscheid gemaakt tussen betalen bij fysieke verkooppunten, betalen bij online verkooppunten en giraal betalen.

Betalen bij fysieke verkooppunten

Uit het Betalen aan de Kassa-onderzoek 2024 van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat het aantal betalingen in ons land bij fysieke verkooppunten (in winkels en horeca, bij benzinestations, op de markt en bij dienstverleners als kappers en schoonheidsspecialisten) in 2024 steeg naar 7,2 miljard (in 2023: 7,0 miljard). Die betalingen hadden een gezamenlijke waarde van 178 miljard euro (in 2023: 171 miljard). In 2024 werd 80% van de betalingen aan de kassa met de debitcard – ofwel betaalpas, al dan niet digitaal in een wallet app op de smartphone of smartwatch – afgerekend, 19% contant en 0,5% met de creditcard (in 2023: respectievelijk 80%, 20% en 0,4%). Zie ook figuur 4 op de volgende pagina.

Het aantal pinbetalingen bereikte in 2024 een nieuw record met 5,8 miljard betalingen met een gezamenlijke waarde van 147 miljard euro (in 2023: 5,6 miljard respectievelijk 143 miljard). Het gemiddelde pinbedrag in 2024 was 25,45 euro (2023: 25,42 euro). Sinds 2014 is het aantal pinbetalingen ongeveer verdubbeld. Contactloos betalen met de betaalpas, smartphone of smartwatch won ook dit jaar meer terrein. In 2024 was 93% van de pinbetalingen contactloos (in 2023: 90%). 46% van de contactloze pinbetalingen werd in 2024 via smartphones en smartwatches (in 2023: 36%) gedaan. Voor de consument levert contactloos betalen aan de kassa meer gebruiksgemak op en voor winkeliers een kortere afrekeningtijd (tijdwinst).

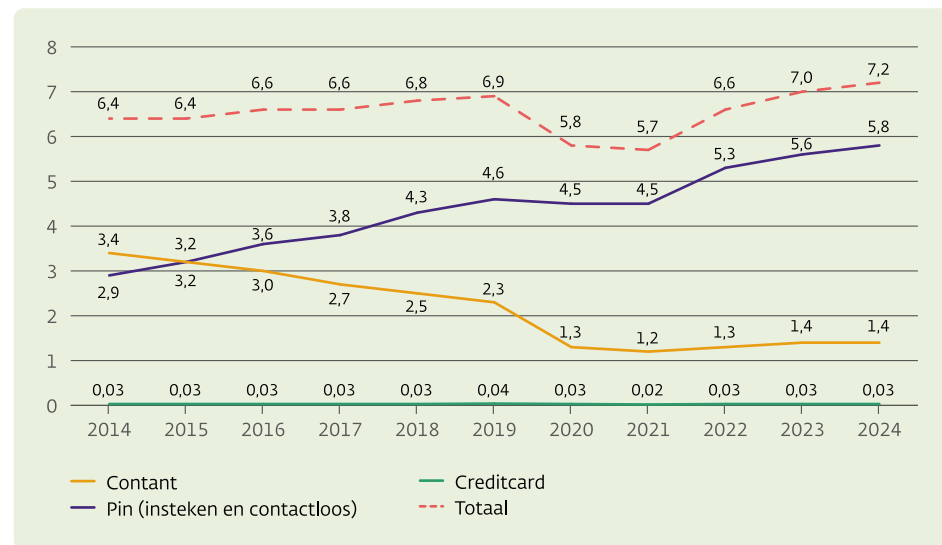
Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument het geld steeds vaker elektronisch terug op zijn betaalrekening, met behulp van Retourpinnen. Dat wordt vooral gebruikt in de detailhandel en wanneer er borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpin-transacties steeg in 2024 naar 22 miljoen stuks (in 2023: 19 miljoen).

Sinds juni 2023 is het in Nederland mogelijk om bij alle OV-bedrijven in - en uit te checken met een betaalpas of creditcard. Dit kan ook via Apple Pay en Google Pay. Hiermee is Nederland het eerste land ter wereld waar dit in het hele land mogelijk is. Van alle contactloze passen die in december 2024 werden gebruikt voor het in- en uitchecken in het OV, was 41% (in 2023: 33%) een betaalpas of creditcard, al dan niet digitaal in een wallet app op een smartphone of smartwatch. De overige 59% was een OV-chipkaart.

In 2024 is het aandeel contante betalingen aan de kassa, na een periode van drie jaar waarin dat stabiel rond de 20% lag, een fractie gedaald naar 19%. Sinds 2014 is het aantal contante betalingen met 59% afgenomen en de totale waarde daarvan met 29%. Uit ECB-onderzoek (2024) blijkt dat binnen de eurozone de Nederlanders hun aankopen bij fysieke verkooppunten het minst vaak met contant geld afrekenen. Eind 2024 liet 4,8% van de winkels via een "pin-only"-bordje of -sticker hun klanten weten geen contante betalingen te aanvaarden (in 2023: 4,5%). In sommige sectoren ligt het percentage 'pin-only' een stuk hoger, zoals bij bioscopen, parkeren en apothekers (zie § 1.1).

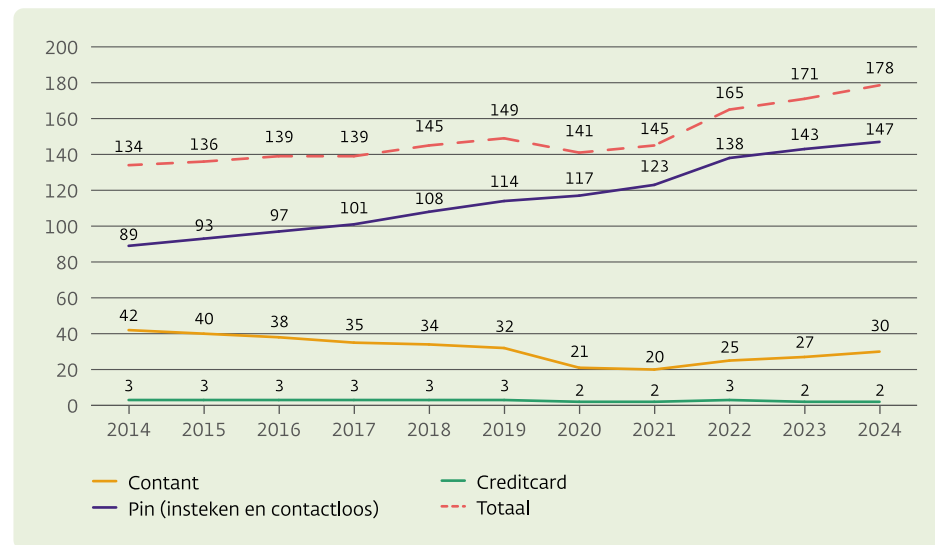
Figuur 4a Totaal aantal toonbankbetalingen

2014-2024, in miljarden



Figuur 4b Totale waarde van toonbankbetalingen

2014-2024, in miljard EUR



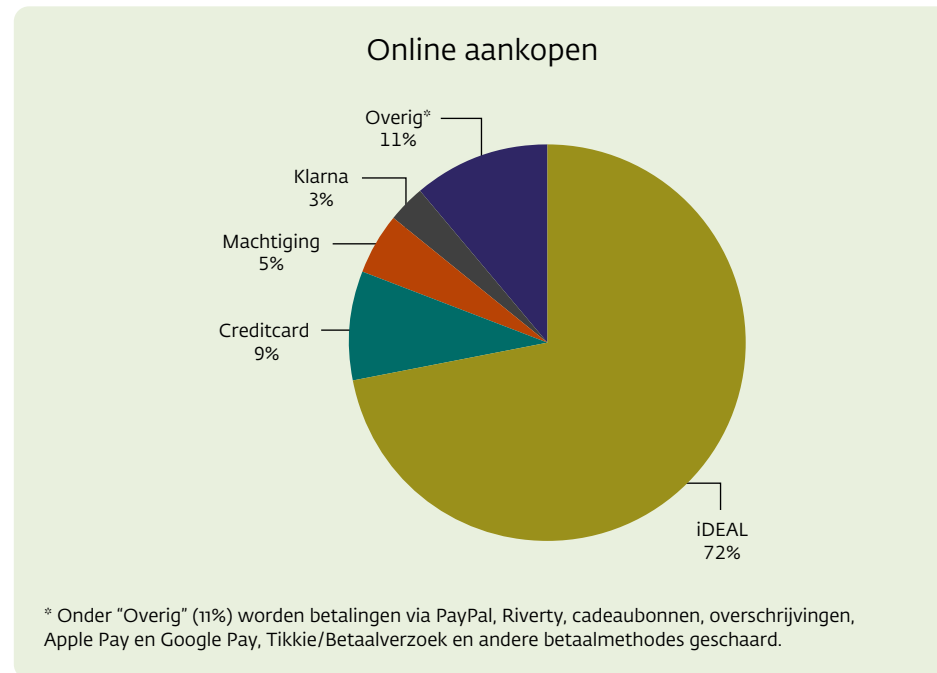
bron: DNB/Betaalvereniging Nederland.

Betalen bij online verkooppunten

Het aandeel online aankopen op het totale aantal aankopen bleef in 2024 ongeveer gelijk en was ongeveer 5%, goed voor ongeveer 17% van de totale bestedingen. De Thuiswinkel Markt Monitor 2024 laat zien dat Nederlanders in 2024 345 miljoen online aankopen deden, een daling van 1% ten opzichte van 2023. De online bestedingen in 2025 zijn met 5% gestegen naar 36 miljard euro. Het gemiddeld online besteed bedrag per aankoop kwam daarmee uit op 104 euro (in 2023: 94 euro). iDEAL versterkte haar positie als het in Nederland meest gebruikte betaalmiddel voor online aankopen; in 2024 werd 72% van de online aankopen met iDEAL afgerekend (in 2023: 71%).

Figuur 5 Hoe werden online aankopen in Nederland afgerekend?

2024, in procenten van het aantal online betalingen



bron: Thuiswinkel Markt Monitor 2024.

Consumenten kiezen er de laatste jaren steeds vaker voor om hun online aankopen achteraf, in plaats van vooraf, te betalen via "Buy Now, Pay Later" (BNPL). Aanbieders van BNPL-betaaloplossingen zijn, onder andere, Riverty, Klarna en Billink. Veel webwinkels bieden BNPL aan hun klanten aan. Sinds de tweede helft van 2024 biedt ook een aantal fysieke winkelketens BNPL via hun betaalautomaten BNPL aan hun klanten aan. Een schaduwkant van BNPL is dat het bij kan dragen aan schuldgewenning en schuldenstapeling (zie ook § 4.2).

Consumenten betalen elkaar sinds 2020 vaker elektronisch dan contant, ook voor lagere bedragen. Dat komt vooral dankzij de populariteit van smartphones en digitale betaalverzoekdiensten zoals Tikkie. Volgens het Betalen aan de Kassa-onderzoek 2024 rekenden consumenten in 2024 64% van hun 614 miljoen onderlinge betalingen elektronisch af (in 2023: 60% van 584 miljoen betalingen).

Giraal betalen

In ons land werden er in 2024 ruwweg circa 4 miljard girale betalingen verwerkt. Ongeveer twee derde daarvan is afkomstig uit door zakelijke partijen bij hun bank aangeleverde bulkbestanden met overschrijvings-opdrachten (voor bijvoorbeeld het uitbetalen van salarissen, sociale uitkeringen of toeslagen) en incasso-opdrachten. Ongeveer een derde van de girale betalingen zijn enkelvoudige overboeking, waarvan het overgrote merendeel via mobiele bank apps en internetbankieren gedaan wordt. Een fractie – minder dan 1% – van het totale aantal girale overschrijvingen werd in 2024 via een ingevuld papieren overschrijvings-formulier bij de bank aangeleverd.

Sinds 2019 zijn instant payments in ons land de standaard voor overboeking via online bankieren. In 2024 werden er in Nederland 499 miljoen instant payments tussen banken – dat wil zeggen dat de betaler en ontvanger niet bij dezelfde bank een betaalrekening aanhouden – verwerkt (in 2023:

483 miljoen). Dat is inclusief grensoverschrijdend verkeer. Vrijwel alle betaalrekeningen in Nederland zijn geschikt voor instant payments. Steeds vaker verwerken de banken ook periodieke en geagendeerde overschrijvingen en de door hun zakelijke klanten ingestuurde bulkbestanden met overschrijvings- en incasso-opdrachten als instant payments (zie ook § 5.2).

Meer betalingsverkeerstatistieken

Meer Nederlandse en Europese betalingsverkeerstatistieken zijn te vinden op respectievelijk de [statistiekpagina](#) van de DNB-website en de [ECB data portal](#).

