

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

De voorzitter van de commissie,
Aptroot

De adjunct-griffier van de commissie,
Giezen

I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hoewel de overstapservice in de evaluatie goed wordt beoordeeld, laten eerdere onderzoeken zien dat de bekendheid van niet-overstappers met de service beperkt is. Het SEO-onderzoek uit 2008¹ laat zien dat slechts 31,6% van de niet-overstappers de dienst kent van naam en daadwerkelijk 12,4% ook inhoudelijk met de dienst bekend is. Deze onbekendheid van de overstapservice bij de grote populatie niet-overstappers creëert ex ante mobiliteitsbarrières. In andere woorden, mensen overwegen niet eens over te stappen, omdat ze verwachten dat overstappen «veel gedoe» zal zijn. Deze onbekendheid van de service is van belang, daar niet-overstappers alle drempels significant hoger inschatten dan overstappers (SEO-onderzoek). De leden van de PvdA-fractie vragen daarom of de minister in overleg met de NVB maatregelen overweegt om de bekendheid van de overstapservice te promoten.

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

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

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

Koppeling van de verkoop van producten in bankensector

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

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

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

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

Drempels voor overstappen

De leden van de D66-fractie merken op dat 20% van de respondenten uit de steekproef in het rapport heeft aangegeven niet over te stappen omdat dit «veel gedoe oplevert» en omdat consumenten geen nieuwe rekeningnummers willen¹. De leden van D66 constateren dan ook dat hier nog een wereld te winnen valt. Het evaluatierapport laat helaas onbelicht hoeveel consumenten niet afweten van het bestaan van de overstapservice. Eerder onderzoek van de Consumentenbond² laat echter wel duidelijk zien dat de hoeveelheid rompslomp een reden voor veel consumenten is om niet over te stappen. Een grotere bekendheid van de overstapservice kan daarom aan het aantal overstappen vergroten. Naar mening van de leden van de D66-fractie ligt hier wellicht een nieuwe kans voor het oprapen om nog meer dynamiek in de markt voor betaalrekeningen te bewerkstelligen. Kan de minister aangeven hoe groot de bekendheid is van de overstapservice? En is hij van mening dat deze bekendheid vergroot moet worden? Zo ja, hoe wil hij zich hiervoor inspannen?

Tevens constateren de leden van de fractie van D66 dat motieven om niet over te stappen naar een andere bank voor een belangrijk deel buiten de invloedssfeer liggen van de overstapservice. De overstapservice kan niet het behoud van het rekeningnummer regelen. De toepassing van IBAN-nummers waarin ook de bankcode³ is opgenomen speelt hier een belangrijke rol in, omdat dit eventueel rekeningnummerbehoud in de weg staat.

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

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

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

Uitbreiden transitieperiode betaalrekeningen

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

¹ Zie pagina 24 van het rapport «eenvoudig veranderd van betaalrekening».

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

³ nummers waarin ook de bankcode

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

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

Nummerportabiliteit

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

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

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

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

De leden van de D66-fractie trekken de conclusie dat de overstapservice een goede eerste stap is gebleken naar een beter werkende markt voor betaalrekeningen. De leden van de fractie van D66 rekenen erop dat de minister zich blijft inspannen voor nummerportabiliteit. De motie van de leden Koolmees en Braakhuis, waarin de regering verzocht werd zo snel mogelijk nummerportabiliteit in te voeren, is unaniem door de Kamer aangenomen. De leden zouden graag van de minister vernemen welke voortgang er is bereikt in dit dossier.

Daarnaast zijn de leden benieuwd naar de manier waarop de minister op korte termijn maatregelen neemt om de consument beter in staat te stellen tot overstappen, voordat op lange termijn nummerportabiliteit in de praktijk is gebracht. Een maatregel op korte termijn kan zijn het verlengen van de overstaptermijn die momenteel 13 maanden duurt. Ook een betere bekendheid van de overstapservice zou volgens deze leden een belangrijke drempel voor overstappers wegnemen.