

---

## 4

### Vragenuur: Vragen Alkaya

**Vragen** van het lid Alkaya aan de minister van Financiën over **de gevolgen van het verdwijnen van bankfilialen**.

**De voorzitter:**

Dan geef ik nu het woord aan de heer Alkaya namens de SP voor zijn vraag aan de minister van Financiën, die ik van harte welkom heet, over de gevolgen van het verdwijnen van bankfilialen.



**De heer Alkaya (SP):**

Voorzitter. In Heerlen kregen de bewoners van de wijk Molenberg recent hun geldautomaat terug. In 2017 werd die namelijk weggehaald, maar zij kwamen samen met de SP in actie en wonnen recent! En niet alleen in Heerlen, maar ook in Weert, Bergen op Zoom, Roosendaal, Alphen aan den Rijn en Terneuzen voerden buurtbewoners samen met de SP actie hiervoor. Want mensen pikken het niet dat de diensten waarvoor ze jaarlijks meer betalen, steeds minder toegankelijk en dus steeds slechter worden. Seniorenorganisatie KBO-PCOB kreeg alleen vorige maand al 800 klachten over bankfilialen die verdwijnen in de buurt van mensen. Zij waarschuwen ons voor de grote groep mensen die hierdoor dreigt af te haken; mensen die het liefst met contant geld betalen en die graag een mens, een persoon van vlees en bloed, tegenover zich hebben zitten als ze het over hun geldzaken hebben, en niet een computerstemmetje of een beeldscherm. Mijn eerste vraag is of deze minister er ook voor deze mensen is. En wat doet hij dan voor hen?

Geldzaken zouden geen puur commerciële activiteit moeten zijn. Geldzaken zijn van publiek belang voor de samenleving. Dus draagt de overheid en ook deze minister een verantwoordelijkheid als alles in deze belangrijke sector aan het veranderen is. Op initiatief van de SP hebben wij voor de zomer een Kamerdebat over de toekomst van ons geldstelsel gevoerd. Toen is ook een motie van mij aangenomen om contant geld, ondanks alle veranderingen, toegankelijk en geaccepteerd te houden. Die motie is unaniem aangenomen. Dat is wat het parlement dus wil en dat is wat de samenleving wil. Daarvoor zijn dus bankfilialen en geldautomaten nodig in de buurt van mensen. Hoe kan het dan dat juist SNS, een bank in overheidshanden, vorige week in een stroomversnelling alle pinautomaten sloot? En als het dan alleen om het acute gevaar van plofkraken ging — wat ik kan begrijpen — wanneer gaan die geldautomaten dan weer op een veilige manier open? En waarom waren specifiek deze automaten überhaupt het doelwit?

**De voorzitter:**

Dan geef ik het woord aan de minister van Financiën.



**Minister Hoekstra:**

Voorzitter, dank. Dank ook aan de heer Alkaya voor de gestelde vragen. Hij doet dat volgens mij in reactie op het artikel "Banken hebben het zwaar. Wat als ze verdwijnen?". Nu moet ik heel eerlijk zeggen dat ik het stukje "wat als de banken verdwijnen?" nooit heb gezien als de grootste zorg

van de heer Alkaya in de debatten die hij en ik in de afgelopen jaren hebben gevoerd. Maar ik snap wel het punt dat hij hier aanhaalt, namelijk hoe het met de toegankelijkheid zit.

Ik begin toch even met een paar cijfers en wat we er verder nog aan zouden kunnen doen. De acceptatie van cash in Nederland is 96%. In 96% van de winkels kun je met cash betalen. Dat is een hoger percentage dan waar je met pin kunt betalen. Dus als een van die twee groepen zich verongelijkt zou voelen, dan zouden dat in ieder geval niet de cashbetalers zijn. Maar ik heb vaker gezegd, en herhaal dat graag: ikzelf vind het ontzettend belangrijk dat cash een geaccepteerd betaalmiddel blijft in de samenleving. Dus dat vraagt wat van overheidsdiensten. We doen dat vanwege de stabiliteit van het systeem, maar ook omdat er mensen zijn die de behoefte hebben om dat te blijven doen vanwege het gevoel van privacy dat groter is bij cash dan bij pinbetalingen.

Wat betreft de problematiek waar de heer Alkaya op ingaat, die voorbij cash gaat en in het artikel ook duidelijk naar voren komt, het volgende. Naar mijn waarneming is er echt goed overleg in het zogenaamde MOB. Dat kent de heer Alkaya ook. Daar komen alle partijen samen die ook maar iets met deze problematiek te maken hebben. Daar zitten ook vertegenwoordigers in van ouderen, laaggeletterden en mensen met een beperking. Mijn waarneming is dat er echt goed overleg plaatsvindt over hoe we nou die pinautomaten, maar ook die bankkantoren goed toegankelijk houden.

Wat ik de heer Alkaya best zou willen toezeggen is dat ik nog een keer met het MOB in gesprek ga en daar vraag — dat zou dan voor de rapportage van volgende zomer moeten zijn — om nog eens specifiek te reflecteren op deze problematiek van het voldoende openhouden van plekken om te pinnen en in mindere mate van bankfilialen. Je moet namelijk ook erkennen dat we gewoon te maken hebben met een tendens die voor een belangrijk gedeelte ook door consumenten zelf gewild is. Ik deel dat je voor sommige dingen graag iemand in de ogen wilt kunnen kijken, zeker als je kwetsbaar bent. Dat is de ene kant. Maar de andere kant is dat we ook moeten waken voor al te veel romantiek over hoe gezellig het 30, 40 jaar geleden in die rij van de bankfilialen was. Ik heb daar vaak gestaan, vaak aan de hand van een van mijn ouders. Dat duurde lang en was nou niet het hoogtepunt van het bezoek aan de winkelstraat.

**De heer Alkaya (SP):**

Laat duidelijk zijn dat ik er niet verdrietig om ben dat de grote kantoren van commerciële banken van de Amsterdamse Zuidas verdwijnen. Dat mag best van mij. Het gaat mij juist om de bankfilialen in de buurten, de kleinschalige bankfilialen en de geldautomaten waar mensen naartoe willen en moeten omdat ze boodschappen willen doen, graag contant geld gebruiken en omdat ze hun geldzaken willen regelen. Dan is het natuurlijk zorgwekkend dat een bank in overheidshanden, zoals SNS, in een keer alle automaten kan sluiten en niet kan zeggen wanneer ze weer open gaan. SNS geeft aan dat zij ook onderschrijven dat contant geld beschikbaar moet blijven. Zij onderschrijven ook nog steeds de norm dat eigenlijk iedereen in Nederland binnen 5 kilometer zo'n automaat moet hebben. Dat is belangrijk. Het is ook belangrijk dat de minister dat hier nogmaals onderschrijft. Maar dan moet in die rapportage ook worden

meegenomen wat het betekent als zo'n bank ineens voor onbepaalde tijd de automaten kan sluiten en kan zeggen: klanten, jullie kunnen nog steeds bij andere banken terecht. Daarmee schuiven ze eigenlijk die verantwoordelijkheid van zich af. Deelt de minister de mening dat geen enkele bank die verantwoordelijkheid van zich af kan schuiven? Zegt hij toe om in de rapportage mee te nemen wat zo'n tijdelijke sluiting van alle automaten betekent voor die norm?

**Minister Hoekstra:**

Even in de categorie "ere wie ere toekomt": dat punt van die 5 kilometernorm is vooral door de heer Nijboer vaak naar voren gebracht. Ik heb hier bij herhaling tot uitdrukking gebracht dat het kabinet die norm belangrijk vindt. We houden ons daar overigens ontzettend goed aan. Ik heb de getallen nog even opgezocht voor dit debat. De heer Alkaya zal in zijn nopjes zijn, want als je 2019 vergelijkt met 2020 is het percentage met 0,01% omhooggegaan van 99,5% naar 99,51%. Daarmee zitten we echt op een zeer verdedigbaar percentage, vind ik.

Maar ik wil hem graag toezeggen dat ik het MOB ga vragen om in die rapportage die voor de zomer komt, ook nog eens mee te nemen hoe het zit met alle bewegingen in het veld. Je hebt namelijk sowieso de beweging waarin normale bankautomaten overgaan op Geldmaatautomaten. Je hebt ook nog de problematiek van het witwassen. Die moeten we hier ook in meenemen, want er zijn echt buurten waar mensen absoluut geen geldautomaat naast hun deur willen hebben. Die problematiek moeten we wel onder ogen zien. Er was in mijn herinnering ook echt wel begrip voor in de Kamer dat dit ook iets is wat je moet meewegen. Ik doe hem graag die tweede toezegging. En ik denk dat dat percentage ook voor hem vertrouwenwekkend is.

**De heer Alkaya (SP):**

Ja, dat houden we in de gaten. Dat is inderdaad goed. Dan mis ik alleen nog het antwoord op de vraag wanneer die automaten van SNS weer op een veilige manier — ik benadruk dat: op een veilige manier — open gaan.

**Minister Hoekstra:**

Ik kan geen antwoord geven over alle of een deel van die automaten. Ik kan wel de problematiek schetsen ten aanzien van die plofkraken en de transitie. Je moet die automaten op zo'n manier openen dat mensen zich niet opeens onveilig of nog onveiliger voelen. Dus ik zou echt even moeten nagaan of ik iets verstandigs kan zeggen over de timing van SNS. Het is wel zo — dat hebben Grapperhaus en ik eerder ook aan uw Kamer verteld — dat die hele transitie van die automaten die specifiek te maken hadden met de plofkrakproblematiek ... We hopen dat we daar medio 2021 een oplossing voor hebben.

**De heer Alkaya (SP):**

In algemene zin heb ik wel antwoorden gekregen van de minister, maar ik constateer dat hij niet een antwoord heeft op de vraag wanneer die SNS-automaten op een veilige manier open kunnen en waarom juist die automaten doelwit zijn gebleken. Juist dit soort tijdelijke verslechtingen in de dienstverlening kan voor mensen heel veel betekenen.

Het zijn niet enkele automaten, gelijk alle automaten zijn gesloten. Dus ik verwacht van de minister op dit punt nog een brief over wanneer die automaten op een veilige manier open kunnen en waarom juist die automaten, van deze overheidsbank, het doelwit waren. Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel.

**Minister Hoekstra:**

Zal ik nog kort reageren op dat laatste punt? Dat onderscheid tussen overheidsbank en geen overheidsbank vind ik eerlijk gezegd veel minder relevant dan de discussie die we met elkaar hebben over de toegankelijkheid. Want volgens mij zijn we met elkaar van mening dat die toegankelijkheid zo belangrijk is. Wie dan welk gedeelte van het netwerk voor zijn rekening neemt, vind ik iets minder relevant. Ik wil toezeggen dat we breder terugkomen bij de Kamer op de vraag hoe we staan in die operatie ten aanzien van die plofkraken en wat dit betekent. Dan kan ik SNS daar wellicht specifiek in meenemen, maar die informatie moet ik ook ophalen. Daar heb ik geen kant-en-klaar antwoord op.

**De heer Alkaya (SP):**

Dat is volgens mij een inspanningsverplichting, voorzitter.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Alkaya. Dan ga ik eerst naar de heer Nijboer, dan de heer Azarkan, dan mevrouw Van Brenk en dan de heer Slootweg. De heer Nijboer namens de PvdA.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Mensen zien de dienstverlening van banken steeds verder versralen. Pinautomaten verdwijnen; bankkantoren gaan dicht. Dat komt ook omdat mensen steeds meer online bankieren. Nu weet de minister dat mensen steeds meer online bankieren, maar dat ze soms ook worden bedonderd. Daar is hij ook al vaker voor in de Kamer geweest. Er is vorige week een motie aangenomen dat de minister in gesprek moet gaan met die banken om te zorgen dat spoofingslachtoffers gecompenseerd worden. Mijn vraag aan de minister is: is dat gesprek al geweest? Twee. Gaan die banken, voornamelijk ING maar ook ABN-AMRO, uiteindelijk die schade van die mensen vergoeden?

**Minister Hoekstra:**

De heer Nijboer trekt even een ander register open, namelijk een register van iets langer geleden. Ik vind het ook prettig om hier te zijn, mag ik via u tegen de heer Nijboer zeggen. Misschien toch even op zijn eerste punt. De heer Nijboer zei dat je de dienstverlening steeds verder ziet versralen. Dat zou je op basis van sommige datapunten kunnen beargumenteren. Aan de andere kant verwijs ik toch nog even naar die rij waar ik altijd zo gezellig in stond. Ik vind het geen versraling dat ik niet meer in die rij sta maar tegenwoordig online kan bankieren, en dat mijn hoogbejaarde familieleden eventueel wel bij een bankloket terecht kunnen. Het gaat mij dus iets te ver om te doen alsof het vroeger allemaal beter was en de wereld alleen maar

verschraalt. Maar ik zie de heer Nijboer knikken. Ik ben geneigd om dat zo te interpreteren dat hij het met me eens is.

Wat spoofing betreft: ik zou even moeten nagaan wat de stand van de gesprekken is. Ik begrijp dat de heer Nijboer denkt dat de motie in de zeven dagen na het aanvaarden van de motie ook wel uitgevoerd zou kunnen zijn. Dat weet ik eerlijk gezegd niet. Dat moet ik checken. Het zou best kunnen zijn dat men ook nog een paar andere dingen te doen heeft op het ministerie, maar het belang en ook de urgentie ervan heb ik vorige week of twee weken geleden al geprobeerd tot uitdrukking te brengen.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Ik ken de minister. Als hij echt wat wil, gaat hij erbovenop zitten. Dat heb ik ook bij de verhoren gezien. De kerst komt eraan en die mensen zijn doodongelukkig. Dus ik doe toch een oproep aan de minister. Het zijn nog twee weken. Als deze minister met zijn vuist op tafel slaat — dat kan hij; dat hebben we ook gezien bij andere voorbeelden — kan hij wat regelen. Ik denk dat hij dit voor elkaar krijgt. Hij heeft een unanieme Kamer. Mijn oproep is: zorg dat die mensen voor de kerst duidelijkheid hebben.

**Minister Hoekstra:**

Het ligt wat verpakt, maar het is toch bijna een compliment wat ik net heb gehoord. Wat dat erbovenop zitten betreft: ik heb ook bovenop het steunpakket gezeten, wat ook iets verstandigs is wat we doen. Er was nog een eurogroep. Er waren nog een paar andere dingen. De meeste van die dingen zijn de heer Nijboer ook bekend, maar ik zal vandaag nog vragen wat de stand van het gewas is ten aanzien van deze gesprekken.

**De heer Azarkan (DENK):**

Minister Hoekstra is een heel gedegen debater, die natuurlijk ook de ins en outs van zijn portefeuille kent. Maar hij doet zichzelf toch echt tekort door de dienstverlening ten aanzien van de beschikbaarheid van pinautomaten te stellen tegenover het romantische beeld van dat hij vroeger met zijn ouders in de rij stond. Dat is een rare tegenstelling. Dat is niet wat mensen vragen. Het is toch vreemd dat burgers in deze tijd zelf aan de bank moeten vragen of die alsjeblieft de nutsfunctie van het pinnen van geld voor hen kan regelen. Dat is volgens mij wat er gevraagd wordt. Je kunt dat natuurlijk overlaten aan zelfregulering — dat is wat we nu doen — of via het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer regelen, maar ...

**De voorzitter:**

En de vraag is?

**De heer Azarkan (DENK):**

... de minister kan er ook voor kiezen om het te verankeren in de Wet op het financieel toezicht.

**Minister Hoekstra:**

Ik moet toch een paar dingen uit elkaar halen. Ik had het niet zozeer over romantiek als wel over valse romantiek. Ik

heb dat beeld willen gebruiken omdat ik echt de suggestie wilde wegnemen dat de oude wereld, waarin wij allemaal naar bankkantoren gingen, zeker in de tijd voordat er pinautomaten waren, en in de rij stonden om contant geld op te halen, in allerlei opzichten te verkiezen was boven de situatie van nu. Niet voor niks komen er zo weinig mensen in bankfilialen. Er komen zo weinig mensen in bankfilialen omdat ze het gemakkelijker vinden om dingen thuis online te doen of om te pinnen. Waar de discussie volgens mij over zou moeten gaan, is hoe je ervoor zorgt dat de relatief kleine groep — gelukkig is die relatief klein — die kwetsbaar is, die moeite heeft met lezen, die moeite heeft met het begrijpen van informatie, bij een bankmedewerker terecht kan. Daar gaat wat mij betreft de discussie over. Ik heb gezegd dat ik me daar echt voor wil inspannen via het MOB, maar ik wil het MOB ook niet tekortdoen, want daar heeft men heel nadrukkelijk oog voor dit type problematiek en daar zijn de vertegenwoordigers van al die groepen goed vertegenwoordigd.

**De heer Azarkan (DENK):**

Maar dat is toch nog echt zelfregulering. Kwetsbare ouderen, maar ook mensen die uit privacyoverwegingen geld gewoon cash willen ophalen — zij hoeven niet meer in de rij te staan — willen op een efficiënte manier hun geld kunnen ophalen. Wij vinden dat die mogelijkheid beschikbaar moet blijven. Het is vreemd dat die mogelijkheid verdwijnt omdat banken dat commercieel lastiger vinden of omdat zij onder druk van plofkraken zeggen: we willen dat niet meer. Burgers moeten dan de hele stad door. Ik hoor dit in Rotterdam, ik hoor dit in Utrecht. Mensen zeggen: pinautomaten zijn heel beperkt aanwezig. Ik denk dat het ook een overweging is — die geef ik aan de minister mee, als hij toch dat gesprek en onderzoek gaat doen — om dit als basisdienst mee te nemen in de Wet op het financieel toezicht, zoals ook is gebeurd in de Postwet; je kunt het ook in de Wft opnemen.

**Minister Hoekstra:**

Laat ik toch ook een appel doen op de redelijkheid van de heer Azarkan. Als je het Nederlandse betalingsverkeer, de Nederlandse beschikbaarheid van pinautomaten en overigens ook de Nederlandse beschikbaarheid van bankfilialen, dus wat de financiële sector überhaupt te bieden heeft aan faciliteiten voor Nederlandse burgers, inclusief het overlegmodel dat wij daarvoor hebben, afzet tegen de situatie in de meeste andere landen, dan zie je dat ons model die vergelijking over het algemeen echt buitengewoon goed kan doorstaan. Dat herkent de heer Azarkan, denk ik, wel. In het MOB wordt nou juist dit type problemen aangekaart en opgelost. Men kijkt daar heel secuur naar en men zorgt dat die lat boven die 99% en nog wat blijft liggen. Men bespreekt hoe je ouderen kunt helpen, bijvoorbeeld door in sommige gevallen zelfs bij hen thuis langs te gaan, door dingen uit te leggen, door te zorgen voor vergrote letters op specifieke pinautomaten. Ik ben er heel erg voor dat dit type aanpassingen of arrangementen wordt geboden, juist voor die kleine kwetsbare groep. Maar als men dat in het MOB heel goed met elkaar weet te regelen — dat is echt mijn stelling — is het dan werkelijk dienstig dat ik als minister zeg dat dit desalniettemin om daadkracht vraagt en dat ik dus met een wet kom? Dat is misschien een beetje overbodig.

**Mevrouw Van Brenk (50PLUS):**

Ik ben blij dat de minister aandacht heeft voor de toegankelijkheid voor kwetsbare ouderen. Mensen moeten kunnen pinnen. Ik zie gelukkig dat er ook hele mooie initiatieven zijn. Bij de SRV-man die bij mijn ouders aan de deur komt, mogen mensen gewoon extra pinnen en krijgen zij cash-geld. Volgens mij gebeurt dat vaker. We zien dus meer initiatieven dan alleen bankautomaten. Heeft de minister daar ook oog voor?

**Minister Hoekstra:**

Zonder meer. Datgene waar mevrouw Van Brenk naar verwijst, ligt bijna in het verlengde van mijn antwoord van zo-even. Mijn antwoord van zo-even aan de heer Azarkan ging over het geïnstitutionaliseerd organiseren van de samenleving. Mevrouw Van Brenk verwijst naar problemen die de samenleving gewoon zelf oplost. Mensen helpen elkaar gewoon. Ik heb daar zeker oog voor. Het is uiteindelijk een van de mooie dingen van ons land dat dat soort dingen gebeuren.

**De heer Slootweg (CDA):**

Het is natuurlijk niet bij één bank dat er filialen verdwijnen. Dat gebeurt nu bij een aantal bankmaatschappijen. Dat kan echt heel vervelend zijn voor de mensen die daarvan afhankelijk zijn en natuurlijk ook voor de mensen die daar werken. Daar wil ik ook aandacht voor vragen, want ook voor hen is het zeker geen pleziertje. Mijn vraag ziet op het volgende. Bij de pinautomaten is er ten slotte de gele automaat gekomen. Dat hebben de banken gezamenlijk gedaan. Ik heb begrepen dat dat een lange worsteling is geweest, waarbij de ACM zei: dat is allemaal concurrentie, dat kan niet. Maar ten slotte was er toch die uitkomst. Zou zoiets ook voor wat kleinere kernen de oplossing kunnen zijn bij bankfilialen? Dan is er één filiaal waarin misschien meerdere banken zitten, zodat er voldoende toegankelijkheid is voor kwetsbare groepen.

**Minister Hoekstra:**

Het goede aan de vraag is dat ik dit én niet precies weet én dan onmiddellijk het risico loop om te gaan improviseren. Maar ik ga dat toch doen. Je zou je namelijk best kunnen voorstellen dat je zo'n type oplossing zou moeten willen onderzoeken. Tegelijkertijd, het is niet voor niks dat de ACM en andere instellingen al gingen over die geldmaten en wat dat zou doen met de concurrentie. Die vraag speelt natuurlijk nog veel pregnanter bij een bepaald kantoor. Ik vind ook niet dat het uiteindelijk aan mij is om die vraag te beantwoorden. Het is wel een vraag die ik nog eens zou willen meegeven aan het MOB. Maar ik ga dat dan wel kleurenblind doen. Ik ga dat niet doen met de oproep: wilt u daar alstublieft op voorsorteren. Want dan weet ik niet precies wat ik over me afroep.

**De voorzitter:**

De heer Stoffer namens de SGP.

**De heer Stoffer (SGP):**

Volgens mij zijn de minister en ik leeftijdsgenoten. Mijn ervaringen met de bank waren eigenlijk best wel positief. In iedere herfstvakantie had je een spaarweek. Dan bracht

je je spaarpotje ernaartoe en dan kreeg je nog een cadeautje ook. Het is dus maar net hoe je ernaar kijkt. Maar goed, toch even terug naar het probleem an sich. Er wordt nu een beeld gecreëerd dat het overal in Nederland droevig gesteld is. Maar ik woon zelf in een klein dorpje. De grotere banken gingen daar weg, maar de regiobank dacht: we grijpen hier onze kans. En het loopt als een trein. Een dorpje verderop zijn ze ook begonnen. Nu houd ik er helemaal niet van om dingen ergens vast te leggen. Zou het niet gewoon praktisch mogelijk zijn om eens te kijken waar in Nederland die problematiek speelt dat je bij een bank eigenlijk geen mens van vlees en bloed meer kunt spreken? Is er dan niet gewoon het gesprek met de bankensector over de vraag: kun je het op die witte vlekken praktisch oplossen? Want die zullen er ongetwijfeld op bepaalde plekken in Nederland zijn. Dat is mijn vraag.

**Minister Hoekstra:**

Ook die vraag zou ik willen doorspelen naar het MOB. Daar heeft men natuurlijk iets soortgelijks gedaan met die geldautomaten. Anders zou ik hier niet die norm van die 99,x kunnen neerleggen. Dus als ik nou die vraag ook daar neerleg? Ik weet ook niet of je het per se op die manier zou moeten oplossen. Het is natuurlijk niet zo dat overal waar er niet in je onmiddellijke nabijheid een bankfiliaal blijkt te zijn, je dat als problematisch ervaart. Ik denk dat we allemaal zien dat we er gewoon heel erg veel minder komen dan vroeger. Ik ben er dan net ook nog achter gekomen dat de familie Hoekstra eigenlijk bij de verkeerde bank zat. Maar dat laat zich niet meer repareren.

**De voorzitter:**

De heer Alkaya namens de SP.

**De heer Alkaya (SP):**

Tot slot. De minister heeft veel toegezegd. Hij gaat veel bespreken in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Het is inderdaad goed dat we dat in dit land hebben. Tegelijkertijd kan ik me niet aan de indruk onttrekken dat als de minister spreekt over de mensen die nog gebruikmaken van contant geld, van bankfilialen en die graag met een mens spreken, hij het heeft over kwetsbaren en ouderen. Toch is er ook een groep die het gewoon principieel niet doet, die dat om privacyredenen niet doet, die helemaal niet kwetsbaar is, die best mee zou kunnen maar ervoor kiest om het niet te doen. Is de minister bereid om ook die mensen niet uit het oog te verliezen en tijdens het overleg met het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer ook het belang van die mensen te benoemen?

**Minister Hoekstra:**

De heer Alkaya heeft net goed naar mij geluisterd toen hij nog achter het spreekgestoelte stond. Toen heeft hij gehoord dat ik in mijn eerste drie, vier, vijf zinnen ook precies dit probleem, inclusief de privacyoverwegingen, heb gemarkeerd. Dus vanzelfsprekend blijft dat antwoord "ja". Waar ik wel aandacht voor wil vragen, is dat als je kijkt naar de samenleving als geheel, 90% onlinebankiert. Binnen die overige 10% zijn mensen die om de een of andere reden kwetsbaar zijn, sterk oververtegenwoordigd. Dus dat je dat tweede niet gaat laten, dat ben ik met de heer Alkaya eens. Maar dat je je specifiek inzet voor mensen met een visuele

beperking, voor mensen met een fysieke beperking en voor mensen die moeite hebben om te kunnen begrijpen wat er überhaupt online te vinden is, dat vind ik eerlijk gezegd echt heel verstandig van het MOB.

**De voorzitter:**  
Dank u wel.

**Minister Hoekstra:**  
Voorzitter, mag ik nog 30 seconden? Ik heb nog iets in de categorie "boter bij de vis". Dan heb ik dat meteen afgehandeld met de heer Nijboer. Iedereen volgt natuurlijk heel nauwkeurig wat de heer Nijboer misschien zou kunnen gaan vragen. Een eerste gesprek over spoofing heeft plaatsgevonden. Dat wordt begin 2021 vervolgd. Dan hoopt men ook in het eerste kwartaal tot een oplossing te komen.

**De voorzitter:**  
Goed. Dank u wel. Daarmee zijn wij aan het einde gekomen van dit vragenuur. Ik schors de vergadering tot drie uur. Dan gaan we een nieuwe collega namens de PVV beëdigen. Daarna hebben we een lange stemmingslijst. Ik kijk even richting de minister van Financiën, dat hij dat weet. Ik begrijp nu dat hij wordt afgelost. Hij hoeft niet bij de beëdiging te zijn.

De vergadering wordt van 14.54 uur tot 15.03 uur geschorst.