

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2850

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *onbetrouwbare geldautomaten en stortingen* (ingezonden 24 april 2019).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 28 mei 2019).

#### Vraag 1

Hoe vaak gaan contante geldstortingen in geldautomaten fout ten nadele van de klant, zoals dat door het programma Kassa is aangekaart? Op welke manier en bij welke organisatie worden dit soort fouten geregistreerd, en bij welke organisatie kunnen gedupeerden dan terecht?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Banken (en andere aanbieders van geldautomaten) zijn in eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten. Klanten kunnen zich melden bij hun bank als zij van mening zijn dat er een hoger of lager bedrag op de betaalrekening is bijgeschreven dan is afgestort. De bank kan hierop controleren of er een storting was op het moment van afstorten, of dat er sprake was van een kasoverschot of -tekort bij de desbetreffende automaat. Hierbij wordt opgemerkt dat de klant zelf ook telfouten gemaakt kan hebben, of dat er vervalste biljetten kunnen zijn gedetecteerd. Indien de klant niet tevreden is met de afhandeling van zijn melding, kan de klant een klacht indienen via de klachtenprocedure van de bank.<sup>2</sup> Als de klachtenprocedure geen uitkomst biedt, kan de klant een klacht indienen bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid). Een klacht indienen bij het Kifid is laagdrempelig en (in eerste aanleg) gratis.<sup>3</sup> Een klant kan er tenslotte ook voor kiezen om een juridische procedure tegen de bank te starten. Ik heb op dit moment geen signalen ontvangen dat er structureel fouten worden gemaakt bij het afstorten van contant geld bij geldautomaten. Bij het Kifid zijn tussen 2012 en april 2019 twee klachten over foutieve afstortingen ingediend, die beide zijn afgewezen.<sup>4</sup> Ook De Nederlandsche Bank (DNB)

<sup>1</sup> <https://kassa.bnnvara.nl/gemist/nieuws/belbus-dubieuze-situatie-bij-de-rabobank>

<sup>2</sup> Op grond van art. 4:17 van de Wet financieel toezicht (Wft) zijn financiële dienstverleners verplicht om als onderdeel van een adequate behandeling van klachten te beschikken over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten.

<sup>3</sup> In het geval de indiener in beroep wil gaan tegen een uitspraak van het Kifid bij de Commissie van Beroep wordt er € 500 in rekening gebracht.

<sup>4</sup> Uitspraak 2015–124 (Bindend) en 2019–047 (Bindend).

heeft aangegeven zelden klachten te ontvangen over fouten bij het afstorten van geld.

#### Vraag 2

Houdt De Nederlandsche Banken (DNB) toezicht op dit soort situaties en is er een norm voor het maximaal toelaatbare foutpercentage van dit soort bankautomaten?

#### Antwoord 2

Banken (en andere partijen die geldautomaten exploiteren) mogen alleen gebruik maken van automaten die zijn gecertificeerd door de Europese Centrale Bank (ECB)<sup>5</sup>. Daarnaast mogen eurobiljetten alleen weer opnieuw in omloop gebracht worden als deze zijn gecontroleerd op echtheid en geschiktheid. DNB houdt hierop toezicht, onder andere door steekproeven uit te voeren bij geldautomaten. Fabrikanten van geldautomaten moeten hun automaten jaarlijks laten testen door een van de nationale toezichhouders binnen het Eurosysteem, waarbij met name wordt gekeken of de automaten vervalste biljetten herkennen. In de test moeten de automaten 100% van de aangeboden vervalste biljetten kunnen herkennen, en minimaal 90% van de aangeboden echte en geschikte biljetten accepteren.<sup>6</sup> Er bestaan geen normen voor het juist tellen van biljetten en het bijstorten op de rekening.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat wanneer dit soort fouten worden gemaakt door apparatuur, terwijl ook steeds meer bankfilialen met medewerkers worden gesloten, dit een uiterst onwenselijke situatie oplevert voor mensen?

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat momenteel het betalingsverkeer helaas te sterk afhankelijk is van vertrouwen in commerciële banken en hun systemen en dat dit ernstig wordt geschaad als apparatuur spaargeld van mensen opslokt, zoals bij de Rabobank?

#### Antwoord 3 en 4

Zoals ik eerder heb aangegeven zijn grootschalige, structurele problemen met het afstorten van contant geld mij niet bekend. Het Nederlandse betalingsverkeer is van hoge kwaliteit en is betrouwbaar, efficiënt en veilig. Daarnaast spreken banken en andere aanbieders in het betalingsverkeer in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) op regelmatige basis met belangenorganisaties die opkomen voor de belangen van de gebruikers. In het MOB kunnen eventuele problemen in het betalingsverkeer worden aangekaart en in gezamenlijk overleg aangepakt.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat klanten na een dergelijke onwenselijke situatie niet van het kastje naar de muur gestuurd moeten worden en er een helder proces moet zijn om snel je geld terug te krijgen? Zo ja, bent u bereid om dit aan te kaarten bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)?

#### Antwoord 5

Het is vervelend als klanten in een situatie komen waarin zij menen dat er fouten zijn gemaakt bij het afstorten van contant geld. Zoals ik in antwoord op vraag 1 heb aangegeven bestaan er duidelijke procedures waarmee de klant klachten met een aanbieder van geldautomaten kan afhandelen. Desalniettemin zal ik de aandacht van de NVB hiervoor vragen.

#### Vraag 6

Wat vindt u van de manier waarop de Rabobank deze specifieke zaak heeft afgehandeld, waarin een gedupeerde klant zich een hele lange tijd in onzekerheid bevond, nadat hij een groot bedrag van zijn spaargeld opgeslokt had zien worden?

<sup>5</sup> Zie: <https://www.ecb.europa.eu/euro/cashprof/html/index.nl.html>.

<sup>6</sup> Zie: <https://www.ecb.europa.eu/euro/cashprof/cashhand/devices/html/testing.nl.html>

Antwoord 6

Het is niet aan mij om te reageren op specifieke voorvallen. Het afhandelen van klachten is de verantwoordelijkheid van de aanbieder van de geldautomaat. Als de klant en de aanbieder er niet uitkomen, kan de klant zich wenden tot het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid), of tot de rechter.