

Onderwerp: Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten

Samenvatting en aanbevelingen

Naar aanleiding van klachten van plaatselijke inwoners van met name kleinere plattelandsgemeentes over het verdwijnen van geldautomaten, en op verzoek van de minister van Financiën, heeft het MOB met de banken nader onderzocht wat de aard en de omvang van dit probleem is en besproken hoe dit probleem kan worden aangepakt. De minister acht het van belang dat er een basisniveau van voorzieningen gehandhaafd blijft, en heeft het MOB gevraagd te bekijken of meer gewicht kan worden gegeven aan de norm dat inwoners binnen een straal van 5 kilometer toegang hebben tot een geldautomaat. Dit onderzoek richt zich daarom specifiek op de bereikbaarheid van geldautomaten voor consumenten.

In de Bereikbaarheidsmonitor 2013 kon het MOB concluderen dat zich de afgelopen jaren nauwelijks problemen voordeden ten aanzien van bereikbaarheid van bankdiensten voor consumenten. Consumenten bleken, net als tijdens de nulmeting in 2007 en tijdens de tweede meting in 2010, over het algemeen tevreden over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer. De algemene conclusie van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 was dat in dunbevolkte gebieden niet meer knelpunten werden gesignaleerd dan in andere gebieden. Wel werd aandacht gevraagd voor de sluiting van bankkantoren en geldautomaten in met name kleine dorpen c.q. het platteland. Maar het leidde wel tot de conclusie dat het MOB de ontwikkeling nauwlettend moet monitoren en waar nodig actie moet ondernemen, zodat de bereikbaarheid van bancaire voorzieningen gewaarborgd blijft.

Op basis van die metingen in het voorjaar van 2013 rapporteerde de Bereikbaarheidsmonitor 2013 dat 99,8% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang had tot een bankkantoor, geldautomaat of andere fysieke bancaire voorziening. Voor alleen de geldautomaten was dit percentage 99,65%. Deze analyse is thans voor geldautomaten herhaald op basis van de stand van zaken eind maart 2014. In de tussenliggende periode zijn op 299 locaties

geldautomaten door de banken gesloten, terwijl op 134 andere locaties geldautomaten zijn geopend. Per saldo is het percentage Nederlanders dat binnen een straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire geldautomaat fractioneel gedaald tot 99,59%.

In aanvulling op deze analyse hebben de in het MOB vertegenwoordigde organisaties de klachten onderzocht die hen rechtstreeks of via de media sinds het verschijnen van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 eind vorig jaar bekend zijn geworden. Hieruit is gebleken dat deze klachten vrijwel nergens betrekking hebben op de gebieden die buiten de 5-kilometernorm vallen. Verder is uit deze analyse naar voren gekomen dat in relatief veel gevallen een gebrek aan tijdige communicatie en overleg tussen banken en lokale betrokkenen werd benoemd. Het belang hiervan kan dan ook niet genoeg benadrukt worden. Daarnaast bleek dat bij een aantal klachten sprake was over het sluiten van een geldautomaat in kleine kernen waar nog bedrijvigheid (winkels e.d.) is.

Voor een goed begrip van de onderhavige problematiek is het belangrijk om deze in zijn maatschappelijke context te plaatsen. Drie ontwikkelingen zijn daarbij met name van belang.

- Ten eerste neemt het gebruik van contant geld in Nederland sinds 2007 geleidelijk af. Sinds die tijd is de waarde van de geldopnames bij geldautomaten in Nederland met 16% afgenomen, terwijl ook het aantal geldopnames met 16% afnam. Hiertegenover is het aantal pinbetalingen in deze periode met 68% gestegen en is het aantal actieve betaalautomaten toegenomen naar 249.000 stuks.
- De tweede ontwikkeling is de verschraling van het voorzieningenniveau in landelijke gebieden. Deze verschraling, waarbij bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, postkantoren, buurtscholen, buurtsupers en bankkantoren uit kleine dorpskernen verdwijnen of hun dienstverlening beperken, is een maatschappelijk fenomeen dat al decennialang realiteit is.
- Ten slotte verdient het vermelding dat banken bezig zijn met kostenbesparingen.

Gegeven het feit dat het plaatsen en operationeel houden van geldautomaten een kostbare zaak is, maken deze drie ontwikkelingen het in hun onderlinge wisselwerking onvermijdelijk dat banken op locaties waar het aantal geldopnames te ver zakt onder het zakelijk verantwoorde gemiddelde, moeten heroverwegen of de betreffende geldautomaten gehandhaafd kunnen worden.

Desgevraagd geven de banken hierbij aan dat zij verwachten dat het aantal geldautomaten om die

reden de komende jaren nog wat verder zal afnemen, maar in afnemende mate. Dat neemt echter niet weg dat contant geld een kernrol heeft in het betalingsverkeer en nog steeds in aantal transacties gemeten het meest gebruikte betaalmiddel is en bijna 60% van alle aankopen in winkels nog met contant geld worden gedaan. Een goede bereikbaarheid van contant geld blijft daarom onverminderd van belang. Het is een keuze van de consument om contant te betalen en dat moet het ook blijven.

Daar waar zich bij de sluiting van een geldautomaat een probleem voordoet of dreigt voor te doen, ziet het MOB dat in de praktijk thans de volgende oplossingsrichtingen worden gekozen:

- Verdere stimulering van het (al dan niet contactloos) betalen met de betaalpas en/of mobiele telefoon, ook voor kleine betalingen, en plaatsing van betaalautomaten bij toonbankbetaalpunten waar dat nog niet het geval is.
- Het bij toonbankbetaalpunten plaatsen van bancaire en/ of niet-bancaire instore geldautomaten.
- Het mogelijk maken van ‘bijpinnen’ door winkels en andere toonbankinstellingen. Bij dit alternatief dient te worden opgemerkt dat aan het extra contant geld bijpinnen aan de winkelkassa een veiligheidsrisico voor de ondernemer kan kleven, als dit betekent dat hiervoor extra contant geld in kas moet worden aanhouden.
- Het aan huis laten bezorgen van contant geld. Dit alternatief wordt thans door meerdere banken aangeboden, en is hoofdzakelijk bedoeld voor specifieke doelgroepen consumenten, die door leeftijd of een beperking niet zelfstandig geld kunnen opnemen bij een geldautomaat.
- Het delen van de exploitatiekosten van de geldautomaat met lokale partijen. Dit concept wordt (nog) niet veel toegepast; het vinden van lokale medefinanciers blijkt lastig.

Het MOB is van oordeel dat de bovenstaande oplossingsrichtingen in de praktijk voldoende zouden moeten zijn en dat een generieke aanpak, zoals het opleggen van een al dan niet harde norm voor de spreiding van geldautomaten, van de huidige problematiek niet zinvol is. Het aantal locaties waar zich problemen voordoet is thans te gering om een generieke aanpak te rechtvaardigen. Om toekomstige ontwikkelingen voor te zijn, acht het MOB het wel zinvol om in te bezien in hoeverre het banken toegestaan zou kunnen worden om het plaatsingsbeleid voor hun geldautomaten zodanig af te stemmen dat de maatschappelijke gewenste landelijke dekking gewaarborgd wordt.

Het MOB is van mening dat de Werkafpraak Bereikbaarheid nog steeds een goede manier is om de verantwoordelijkheid van banken voor een goede spreiding van geldautomaten te organiseren en mogelijke problemen lokaal, daar waar deze zich voordoen, op te lossen in samenwerking met de betrokken partijen. Wel constateert het MOB dat het zinvol is om de Werkafpraak en haar procedures opnieuw onder de publieke aandacht te brengen om de bekendheid ervan te vergroten.

Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van de analyse doet het MOB de volgende aanbevelingen om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het kunnen opnemen van contant geld te waarborgen:

- Nadruk op maatwerkoplossingen, geen harde norm voor spreiding geldautomaten;
- Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen;
- Onderzoeken hoe de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking;
- Onderzoeken of banken onderling afspraken kunnen – en mogen – maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten;
- De MOB ‘Werkafpraak Bereikbaarheid’ opnieuw onder de aandacht van het publiek brengen om de bekendheid ervan te vergroten;
- Evaluatie van de ontwikkeling en de uitvoering van de aanbevelingen medio 2015.

Deze aanbevelingen worden hieronder kort nader toegelicht.

Nadruk op maatwerkoplossingen, geen harde norm voor de spreiding geldautomaten

Het MOB constateert dat alle betrokken partijen het belang inzien van maatwerkoplossingen, omdat zo het beste recht kan worden gedaan aan lokale omstandigheden. Uitgangspunt hierbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zoeken partijen in MOB-verband naar een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing (conform de Werkafpraak).

Het MOB ziet een harde norm niet als de juiste weg, nu geen sprake is van een generiek probleem en deze veelal ook geen oplossing zal bieden voor problemen die lokaal worden ervaren.

Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen

Het MOB verzoekt de banken om na te gaan of meer uniforme en op interbancair niveau overeengekomen communicatie-afspraken voor voorgenomen sluitingen van geldautomaten kunnen worden opgesteld en toegepast. Dit kan ertoe bijdragen dat in alle gevallen tijdig en goed wordt gecommuniceerd over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen tussen de bank die voornemens is om een geldautomaat te sluiten en de betrokken lokale partijen. Als alternatieve oplossing kan bijvoorbeeld gedacht worden aan plaatsing van geldautomaten in multifunctionele centra, waar doorgaans veel ouderen samenkomen. Goede communicatie vormt de basis voor de door het MOB beoogde maatwerkoplossingen.

Onderzoeken hoe - de toegankelijkheid van betaal- en geldautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking

Het MOB raadt aan om vanuit haar Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid nader te onderzoeken of - en zo ja, hoe - de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking. Daarnaast vraagt het MOB aan de banken te bezien of ook geldautomaten die niet in een bankkantoor zijn geplaatst, kunnen worden voorzien van een spraakfunctie.

Onderzoeken of banken onderling afspraken kunnen – en mogen – maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten

Momenteel kunnen banken, vanwege mededingingsredenen, geen onderlinge afspraken maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten. Het MOB adviseert de banken om, gezamenlijk met het Ministerie van Financiën en DNB, in overleg met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) te onderzoeken onder welke omstandigheden hiervoor toch mogelijkheden zijn, gegeven het maatschappelijk belang van het behoud van een goede landelijke spreiding van geldautomaten, ook in landelijke gebieden.

Als banken onderling over hun plaatsingsbeleid afspraken kunnen – en mogen - maken ten behoeve van geldautomaten in de kleine kernen c.q. het platteland, dan kan dit een pragmatische oplossing zijn. Immers, het aantal geldautomaten van alle banken tezamen is ruim voldoende; de geldautomaten staan echter niet optimaal gespreid. ABN AMRO, Rabobank, ING en SNS hebben aangegeven het probleem graag gezamenlijk bij de hoorns te vatten, mits de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hier geen mededingingsrechtelijk bewaar tegen heeft.

Om te toetsen of dit concept in de praktijk goed werkt, willen de betreffende banken gezamenlijk een pilot uitvoeren. In de pilot worden één of meerdere pilotgebieden uitgekozen, waarbinnen zich in de kleine kernen daadwerkelijk pijnpunten op het vlak van de bereikbaarheid van geldautomaten voordoen. Gebieden die als pilotgebied in aanmerking kunnen komen, zijn bijvoorbeeld Zeeuws-Vlaanderen en de Achterhoek. Voor deze pilotgebieden bepalen de banken, daar waar relevant in samenspraak met de relevante lokale partijen, een gezamenlijk plaatsingsbeleid voor geldautomaten.

De uitwerking – en uitvoering van de pilot zal van start gaan als de ACM geen mededingingsrechtelijke bezwaren tegen deze pilot heeft. De Betaalvereniging zal de banken het platform bieden waarbinnen de pilot kan worden uitgewerkt en uitgevoerd en het proces begeleiden. De voortgang van de pilot zal binnen de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB als ook het MOB zelf worden besproken en gemonitord.

De MOB ‘Werkafpraak Bereikbaarheid’ opnieuw onder de aandacht van het publiek brengen om de bekendheid ervan te vergroten

Om de Werkafpraak beter bekend te maken onder het publiek, beveelt het MOB aan om de informatiefolder ‘Betaaldiensten: Bereikbaar voor iedereen!’ te actualiseren en de hiervoor relevante MOB partijen (zoals ANBO, Oogvereniging, Ieder(in), Consumentenbond, LVKK, DNB, Betaalvereniging en Nederlandse Vereniging van Banken) te verzoeken deze opnieuw via hun publieke websites onder de aandacht te brengen.

1. Aanleiding

Op 20 december 2013 heeft de minister van Financiën de Bereikbaarheidsmonitor 2013¹ van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)², de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) over de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van basisbetaaldiensten aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal aangeboden³.

In zijn brief licht de Minister het volgende toe:

“Uit de bereikbaarheidsmonitor 2013 blijkt dat zowel consumenten als MKB ondernemers over het algemeen tevreden zijn over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer. Deze conclusie sluit nauw aan op de conclusie van de nulmeting in 2007 en de tweede meting in 2010.

Niettemin zijn personen in vier aandachtsgroepen, onder meer mensen met een functiebeperking en mensen zonder internet, wel kritischer geworden over bepaalde zaken zoals de afstand tot bankkantoren en geldautomaten.

Dit staat in verband met de verschuiving die heeft plaatsgevonden van fysieke naar digitale betaaldiensten. De verwachting is dat deze trend de komende jaren verder door zal zetten. Ook voor kwetsbare groepen is het van groot belang dat de toegankelijkheid van betaaldiensten optimaal is en blijft. Binnen het MOB wordt benadrukt dat er blijvend aandacht uit moet gaan naar de kwetsbare groepen in de samenleving, zoals ouderen, mensen met een beperking en mensen zonder internetaansluiting. Dit wordt ook onderschreven door de gemeenten.”

¹ MOB, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Bereikbaarheidsmonitor 2013 – De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het retailbetalingsverkeer voor consumenten en MKB-ers*, december 2013

² Het MOB, onder voorzitterschap van de Nederlandsche Bank, richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer en is breed samengesteld uit partijen die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. Een belangrijke taak van het MOB is het monitoren van de bereikbaarheid van ons nationale betalingsverkeer.

³ Ministerie van Financiën, *Aanbieding van het rapport 'Bereikbaarheidsmonitor 2013'*, d.d. 20 december 2013 (FM/2013/2273 M). Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/12/20/aanbieding-van-het-rapport-bereikbaarheidsmonitor-2013.html>

Naar aanleiding hiervan zijn op 21 januari 2014 schriftelijke vragen gesteld door Tweede Kamerlid de heer Merkies (SP) over het verwijderen van geldautomaten en het sluiten van bankkantoren, met name in de kleinere gemeenten⁴, die de minister van Financiën op 30 januari 2014 heeft beantwoord⁵. Die dag kwam in het Algemeen Overleg Betalingsverkeer van de Vaste Kamercommissie Financiën met de minister de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten uitgebreid aan bod⁶. De leden van de Kamercommissie uitten daarbij hun zorg over de bereikbaarheid van geldautomaten. De minister zegde toe het vraagstuk via de Nederlandsche Bank (DNB) voor te zullen leggen aan het MOB.

In een brief aan DNB⁷ heeft de minister om een rapportage van het MOB gevraagd. De minister gaf in de brief aan deze discussie graag met de banken in het kader van het MOB te voeren. Hij heeft het MOB verzocht om samen met de banken de aard en omvang van het probleem nader te analyseren en voorstellen aan te dragen om dit probleem aan te pakken. Anders dan de periodieke Bereikbaarheidsrapportage richt deze tussenrapportage zich alleen op de bereikbaarheid van geldautomaten voor consumenten. De nadruk ligt daarbij op de geldautomaten van banken, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen automaten in buitenmuren die 24 uur per etmaal toegankelijk zijn, en inbandige automaten in winkels en dergelijke die alleen tijdens de openingsuren van de betreffende locatie gebruikt kunnen worden.

2. Maatschappelijke context

Bovengenoemde Kamervragen, het Algemeen Overleg Betalingsverkeer van 30 januari jongstleden, het op initiatief van het CDA met betrokken partijen gehouden rondetafelgesprek van 12 maart jongstleden, berichtgeving in de media en diverse reacties van consumenten, gemeentes en belangenorganisaties zijn alle uitingen van maatschappelijke zorg over het in

⁴ Kamervragen, Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2013-2014, vraagnummer 2014Z00833.

Zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kv-tk-2014Z00833.html>

⁵ Aangangsel van de Handelingen, Tweede Kamer der Staten-Generaal, Vergaderjaar 2013-2014, aangangsnummer 1070. Zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20132014-1070.html>

⁶ Verslag van een Algemeen Overleg, Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2013-2014, 27 863 Betalingsverkeer, nr. 54.

Zie:

<http://www.tweedekamer.nl/vergaderingen/commissievergaderingen/details/index.jsp?id=2013A05173>

⁷ Ministerie van Financiën, *Bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en de SEPA waiver voor consumenten*, d.d. 5 maart 2014 (FM/ 2014/ 397 M)

toenemende mate verdwijnen van geldautomaten in de kleinere gemeenten en de gevolgen hiervan voor met name kwetsbare groepen. Het verdwijnen van geldautomaten heeft, relatief gezien, de grootste impact op bevolkingsgroepen die vanwege ouderdom of andere fysieke beperkingen minder mobiel zijn en woonachtig zijn in kleine dorpskernen, met name op het platteland. De banken hebben aangegeven in gezamenlijkheid en met de partners uit het MOB naar oplossingen te willen zoeken.

- *Geen generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem*

De resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 hebben laten zien dat in Nederland geen sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem in het retailbetalingsverkeer. Ondanks de vermindering van het aantal geldautomaten en bankkantoren, zijn in 2013 de meeste mensen even tevreden over bank- en betaaldiensten als in 2010. De bereikbaarheid van contant geld is daarbij nog steeds goed. Vrijwel alle Nederlanders (99,7%) hadden medio 2013 binnen een straal van vijf kilometer een geldautomaat tot hun beschikking. Zij die dat niet hebben, wonen meestal in dunbevolkte gebieden, zoals in polders en natuurgebieden. Inherent aan het wonen in dergelijke dunbevolkte gebieden is dat de afstand tot voorzieningen vaak groter is.

Een belangrijk punt is de overbrugbaarheid van de afstand tot een geldautomaat. Voor mensen uit kwetsbare groepen is een goed toegankelijke geldautomaat in de buurt van het winkelcentrum waar zij hun dagelijkse boodschappen doen (op bijvoorbeeld 7 km afstand, maar goed te bereizen per bus) belangrijker dan een geldautomaat op hemelsbreed op bijvoorbeeld 4 km afstand, die in de praktijk minder goed bereikbaar voor is. Maatwerk is dan belangrijk.

- *Belang van contant geld en ontwikkelingen in het betalingsverkeer*

Als gevolg van de steeds verdergaande digitalisering van de maatschappij en het betalingsverkeer vindt in toenemende mate een verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten plaats. De verwachting is dat deze trend, waarin grenzen tussen traditionele betaalproducten vervagen en nieuwe technologieën zoals contactloze betalingen en mobiele apparatuur zich aandienen, de komende jaren zal doorzetten. Ook banken en winkeliers passen hun dienstverlening hierop aan. Het betalen met de betaalpas, ook voor kleine betalingen, en het gebruik van internet- en mobielbankieren hebben de laatste tien jaar een enorme vlucht genomen. Daarnaast winkelen

consumenten steeds meer online, ten koste van het fysieke winkelbezoek waar nog vaak contant wordt afgerekend.

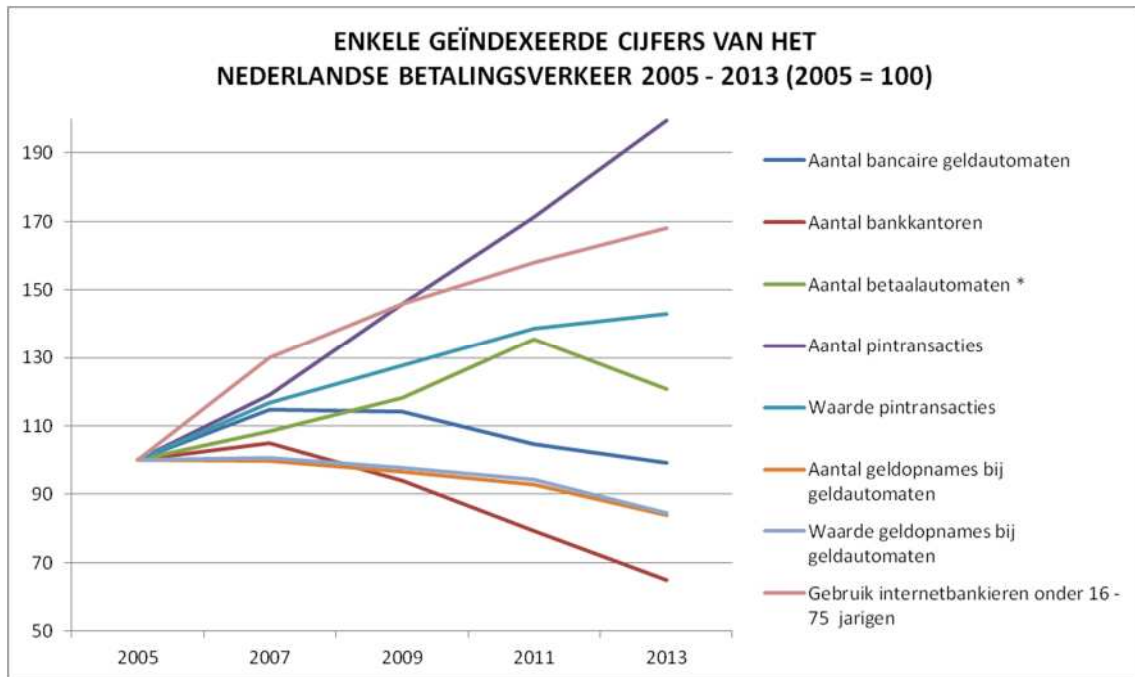
De laatste jaren neemt het aantal – en de totale waarde van - contant geldopnames via geldautomaten mede hierdoor relatief sterk af. Ten opzichte van 2005 is in 2013 het aantal – en de totale waarde van – geldopnames via geldautomaten gedaald met 16,0 %. Dit is een belangrijke reden waarom banken, na een periode van jarenlange groei van het aantal geldautomaten, rationalisaties in hun geldautomatenpark doorvoeren, mede gevoed door de noodzaak kostenbesparingen te realiseren. Ook de vrees voor - of reeds plaatsgevonden hebbende - plofkraken, speelt een rol bij het besluit van een bank om een bepaalde geldautomaat te sluiten.

AANTAL GELDAUTOMATEN, GELDOPNAMES EN WAARDE GELDOPNAMES						
	2005	2007	2009	2011	2013	Δ '05 - '13
Aantal geldautomaten van banken	7.446	8.546	8.506	7.799	7.383	-0,8%
Aantal geldopnames via GEA's (* 1.000)	470.805	469.210	454.931	437.288	395.453	-16,0%
Waarde geldopnames bij GEA's (* € 1 mln.)	55.110	55.505	53.814	51.907	46.610	-15,4%

Bron: De Nederlandsche Bank⁸

⁸ Tabel 5.12, zie: <http://www.statistics.dnb.nl/financieele-instellingen/banken/betalingsverkeer/index.jsp>

Onderstaande grafiek geeft een aantal van de hierboven geschetste zaken grafisch weer.



Bron: DNB en Betaalvereniging Nederland

*De indexlijn van het aantal betaalautomaten vertoont een knik vanaf het 3^e kwartaal 2010. Dit is een 'kunstmatige knik', en komt door een verandering in de wijze waarop het aantal betaalautomaten wordt vastgesteld. Voorheen werd dit aantal gebaseerd op het aantal betaalautomaatcontracten met winkeliers. Sinds enkele jaren is dit aangepast naar het aantal actieve betaalautomaten; dat wil zeggen betaalautomaten waarmee daadwerkelijk pinbetalingen zijn uitgevoerd.

Op basis van de huidige trend verwacht het MOB dat het aantal contant geldopnames via geldautomaten en de totale waarde hiervan komende jaren verder zal dalen. Het stimuleren van het gebruik van elektronische betaalmiddelen ten opzichte van contant geld draagt bij aan dit proces. Onder andere vanuit het MOB wordt benadrukt dat contante betalingen veel kosten met zich brengen en elektronische betaalmiddelen zoals een betaalpas vanuit maatschappelijke efficiëntie de voorkeur verdienen. Naast het kostenplaatje speelt ook de veiligheid een belangrijke rol. Hiertegenover staat dat niet iedereen even gemakkelijk kan betalen met een betaalpas.

Dat neemt niet weg dat contant geld wettig betaalmiddel is en nog steeds van groot belang is voor de dagelijkse reële economie. Bijna 60% van alle aankopen bij winkels en andere toonbankinstellingen werd in 2012 contant afgerekend⁹, vooral de kleinere bedragen. In 2004 was dit nog ongeveer 80%¹⁰. Hoewel in vrijwel alle winkels en op steeds meer andere plekken in het land met de betaalpas kan worden betaald, zijn er nog altijd locaties waar dit niet het geval is, denk bijvoorbeeld alleen al aan betalen op vrijmarkten. Ook blijken betaalautomaten niet altijd voor alle mensen met een beperking even goed toegankelijk en gebruikersvriendelijk. Voorts is er een beperkte groep ouderen die niet kan of wil pinnen en bestaat een groep consumenten die beter overzicht over de eigen uitgaven houdt door alleen met contant geld te betalen. Ook voor kinderen is contant geld een veelgebruikt betaalmiddel. Tenslotte is contant geld anoniem waardoor het als betaalmiddel een mate van bescherming van de persoonlijke levenssfeer biedt. Betalen met een betaalpas is een belangrijk alternatief, maar biedt derhalve niet altijd een oplossing. Daarbij dient het in principe een keuze van de consument te zijn om met een betaalpas te betalen of contant.

- *Verschraling voorzieningenniveau in kleine plattelandskernen*

Het Planbureau voor de Leefomgeving en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)¹¹ verwachten voor de komende jaren dat met name de kleine gemeenten en middelgrote gemeenten doorzettende demografische krimp. Deze krimp, die voor de komende tien jaar in bepaalde gebieden kan oplopen tot 15% van het huidige inwoneraantal, concentreert zich in Oost-Groningen, Delfzijl en omgeving, Zuidoost-Drenthe, de Achterhoek, Zeeuws-Vlaanderen en de provincie Limburg.

Het verdwijnen van geldautomaten uit de kleine dorpskernen staat dan ook niet op zichzelf. De verschraling van het voorzieningenniveau, waarbij bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, postkantoren, bibliotheken, buurtscholen, buurtsupers en bankkantoren verdwijnen of hun dienstverlening beperken, is een maatschappelijk fenomeen dat bij de kleine dorpskernen al decennialang een realiteit is. Dit heeft tot gevolg dat de bedrijvigheid in deze kernen afneemt en

⁹ DNB, *Contante betalingen geteld 2012 - Uitkomsten DNB onderzoek naar het gebruik van contant geld in Nederland in 2012*, juni 2013.

¹⁰ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, *Bereikbaarheid bancaire dienstverlening - Analyse en inventarisatie van oplossingen en best practices*, december 2004

¹¹ Voor meer informatie, zie: <http://www.pbl.nl/themasites/regionale-bevolkingsprognose/prognoses-in-beeld/bevolkingsprognoses-2013-2040>.

daardoor het gebruik van de daar aanwezige geldautomaten sterker afneemt ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Consumenten nemen contant geld op daar waar de winkels zijn, zoals in winkelcentra en/of in grotere kernen. Hierdoor worden sommige geldautomaten in de kleine kernen amper nog gebruikt.

3. Ontwikkelingen sinds de Bereikbaarheidsmonitor 2013

- *Ontwikkeling aantal en bereikbaarheid geldautomaten*

De stippenkaarten in de Bereikbaarheidsmonitor 2013 geven de situatie medio 2013 weer. Om de ontwikkeling van toen tot het moment van het voor deze rapportage uitgevoerde onderzoek (eind maart 2014) inzichtelijk te maken, is bij ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS nagegaan waar geldautomaten in de genoemde periode zijn verdwenen, nieuw zijn geplaatst of zijn herplaatst.

Onderstaande tabel geeft een geaggregeerd overzicht hiervan voor alle banken tezamen. Een locatie waar een bank meerdere geldautomaten naast elkaar heeft staan, wordt derhalve als één locatie geteld. Als op een locatie in de genoemde periode bijvoorbeeld één van de in totaal drie aanwezige geldautomaten is gesloten, dan heeft dit geen invloed op de bereikbaarheid. De locatie blijft immers intact, aangezien nog steeds twee geldautomaten aanwezig zijn.

ADRESLOCATIES MET ÉÉN OF MEERDERE BANCAIRE GELDAUTOMATEN				
Aantal locaties per juni 2013	Gesloten locaties	Geopende locaties	Netto verschil	Aantal locaties per eind maart 2014
5.864	299	134	-/- 165	5.699

Van de 5.864 locaties met één of meerdere bancaire geldautomaten, zijn tussen juni 2013 en eind maart 2014 in totaal 299 locaties verdwenen, terwijl in deze periode 134 nieuwe locaties werden geopend. De nieuwe locaties betreffen veelal geldautomaten die in supermarkten, warenhuizen, postkantoren en tabaks- en tijdschriftenwinkels zijn geplaatst. Bij één van de banken is het aantal locaties met één of meerdere geldautomaten, gedurende deze periode licht toegenomen. Bij de andere banken is het aantal geldautomaatlocaties gedaald.

Aan de hand van drie nieuwe stippenkaarten heeft het MOB de mutaties sinds de laatste meting (Bereikbaarheidsmonitor 2013) in kaart gebracht. Een analyse van de dekking heeft,

evenals in 2007, 2010 en 2013, plaatsgevonden op het niveau van 4-cijferige postcodegebieden. Voor elk 4-cijferig postcodegebied is nagegaan of het geografische midden hemelsbreed minder dan 5 kilometer verwijderd is van de dichtstbijzijnde bancaire geldautomaat. Waar dit zo is, worden de inwoners van dit gebied geacht binnen een straal van 5 kilometer van een geldautomaat te wonen. Op deze basis woonde medio 2013 99,65 % van de inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een bancaire geldautomaat, en eind maart 2014 99,59%.

De kaarten op de volgende pagina's geven de uitkomst van deze analyse grafisch weer.

- Kaart 1 geeft de situatie medio 2013 weer.
- Kaart 2 geeft de situatie weer eind maart 2014.
- Kaart 3 brengt de mutaties in beeld tussen medio 2013 en eind maart 2014.

De 4-cijferige postcodegebieden waarvan het midden zowel in 2013 als 2014 niet binnen 5 kilometer van een geldautomaat ligt, zijn op kaart 3 geel gekleurd. De gebieden waar dit in 2013 nog wel het geval was, maar in 2014 niet, zijn rood gekleurd. Met name in landelijke gebieden kunnen 4-cijferige postcodegebieden vrij groot zijn. Een voorbeeld daarvan is Vlieland. De kaart geeft de indruk dat op Vlieland geen geldautomaat is. Dat is echter niet het geval: meerdere banken hebben op Vlieland een geldautomaat. Deze zijn echter meer dan 5 kilometer verwijderd van het berekende midden.

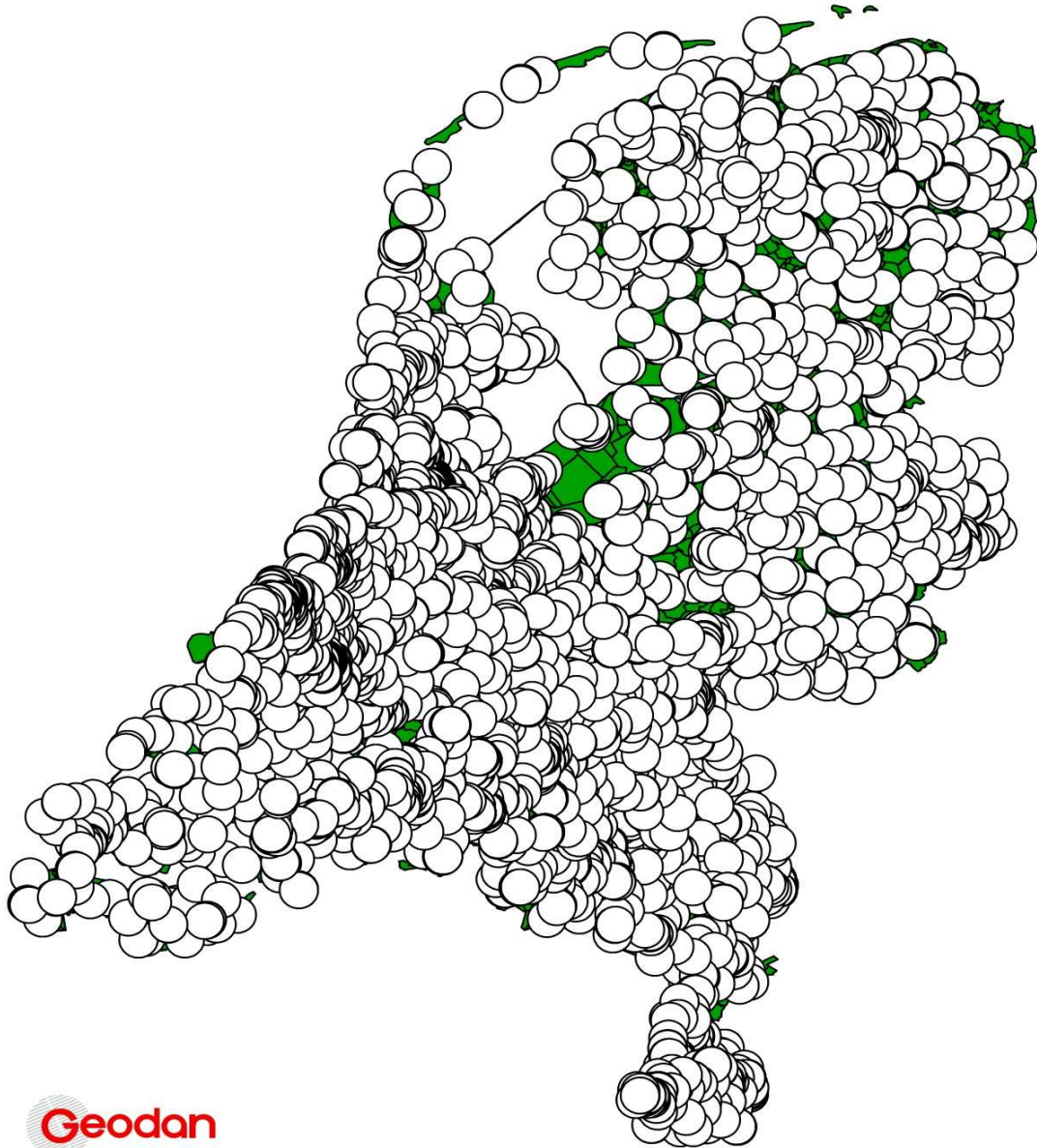
Ter verhoging van de precisie is de analyse voor 2013 en 2014 daarom ditmaal ook uitgevoerd op het niveau van de volledige postcodes. Op deze basis woonde medio 2013 99,76% van de inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een bancaire geldautomaat, en eind maart 2014 99,70%.

- *Niet bancaire geldautomaten*

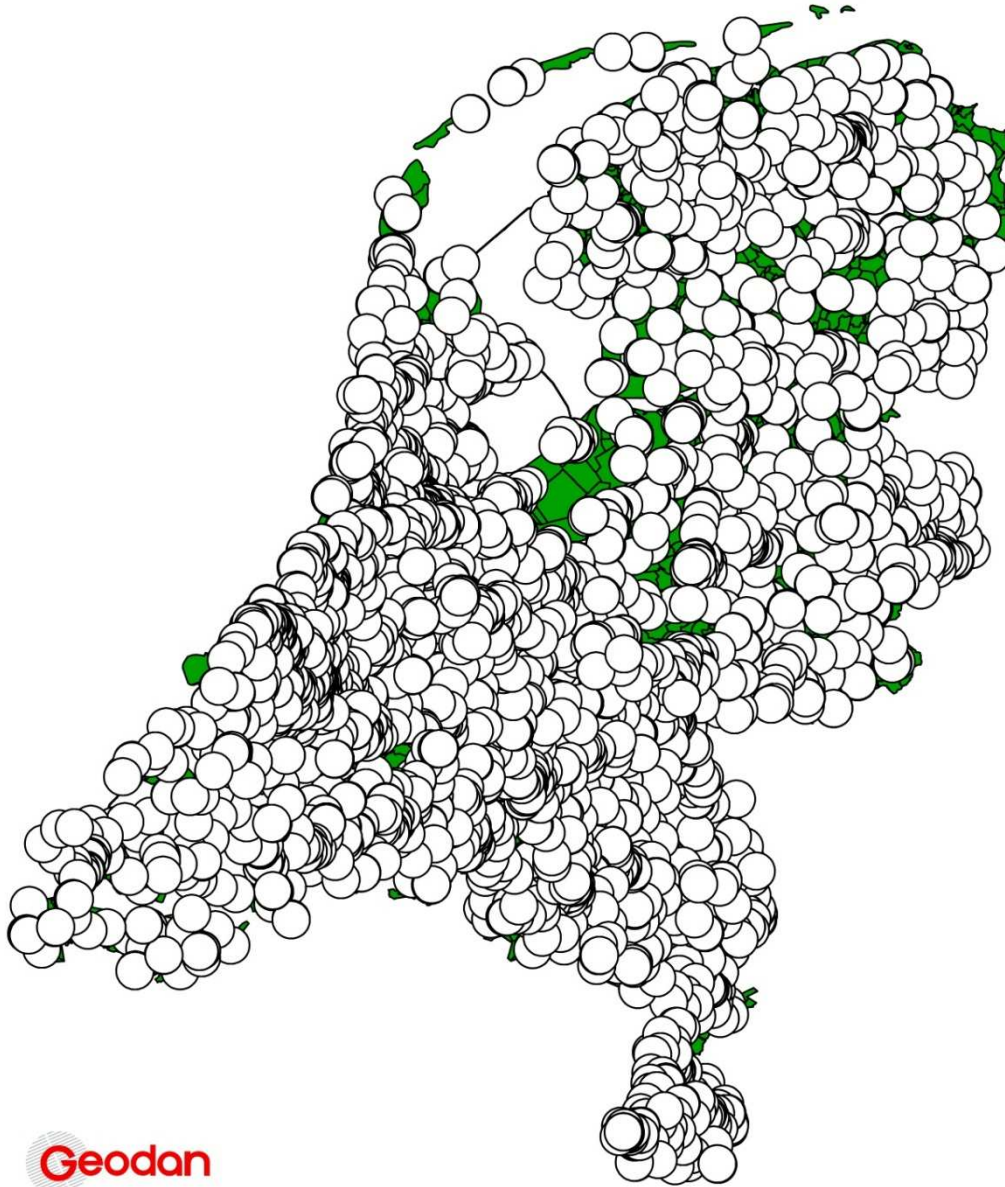
Het MOB-onderzoek richt zich evenals vorige keren op geldautomaten van de banken. Daarnaast staan in Nederland echter ook circa 850 niet-bancaire geldautomaten, veelal bij supermarkten (bij veel supermarkten staan geldautomaten; dit kunnen zowel automaten zijn van banken – herkenbaar aan het logo van de bank -, als niet-bancaire automaten). De niet-bancaire automaten, waar net als bij de bancaire geldautomaten zonder kosten contant geld kan worden opgenomen, worden door de retailer gevuld met biljetten die afkomstig zijn van zijn kassaopbrengst. Een retailer zal vanuit zakelijk oogpunt een dergelijke automaat in principe alleen overwegen als bij

de automaat minstens 150 à 200 geldopnames per week plaatsvinden. Bovendien moet de contante omzet van de retailer groot genoeg zijn om in de opnamebehoefte aan contant geld te voorzien. Als dat niet het geval zou zijn, dan zou de retailer apart bankbiljetten bij zijn bank moeten bestellen om de automaat mee te vullen. Verreweg de meeste van deze niet-bancaire automaten staan daardoor geplaatst in gebieden waar de inwoners ook binnen 5 kilometer toegang hebben tot een bancaire geldautomaat. In enkele gevallen komt het echter voor dat dergelijke geldautomaten staan opgesteld in de gele of rode gebieden van de kaart. Een voorbeeld is het noorden van Texel, dat op de kaart rood gekleurd is, maar waar zich meerdere niet-bancaire geldautomaten bevinden.

Kaart 1 Bereikbaarheid bancaire geldautomaten medio 2013



Kaart 2 Bereikbaarheid bancaire geldautomaten maart 2014



Kaart 3 Mutaties bereikbaarheid bancaire geldautomaten medio 2013 – eind maart 2014



- Postcodegebieden waarvan het midden in juni 2013 nog wel over een geldautomaat in een straal van 5 km beschikken, maar eind maart 2014 niet meer.
- Postcodegebieden waarvan het midden zowel in juni 2013 als per eind maart 2014 niet over een geldautomaat beschikken.
- Postcodegebieden waarvan het midden zowel in juni 2013 als per eind maart 2014 in een straal van 5 km beschikken over een geldautomaat.

- *Verwachte ontwikkeling komende jaren*

De banken geven aan hun geldautomatenpark periodiek, veelal jaarlijks, tegen het licht te houden en hun aanbod af te stemmen op de vraag naar contant geld. Zij nemen de laatste jaren een relatief sterke daling waar in het aantal geldopnames dat via hun geldautomaten wordt gedaan als ook in de totale waarde van deze opnames. Dit beeld stemt overeen met de tabel 'Aantal geldautomaten, geldopnames en waarde geldopnames', die in paragraaf 2 (Maatschappelijke context) van deze rapportage is weergegeven.

Banken geven aan altijd de lokale situatie in ogenschouw te nemen, alvorens een bepaalde geldautomaat te sluiten. Hierbij wordt, onder andere, geanalyseerd hoe vaak de geldautomaat wordt gebruikt (bestaansrecht), of er voldoende alternatieven voor de opname van contant geld in de nabije omgeving zijn (beschikbare alternatieven, al dan niet via de eigen bank) en de veiligheidsaspecten van de locatie (risico op plofkraken, roofovervallen etc.). Op basis hiervan kan een bank ook besluiten om een geldautomaatlocatie te sluiten en vervolgens op een meer geschikte plek vlak in de buurt weer een geldautomaat te openen.

De banken, op één na, verwachten de komende jaren meer geldautomaten te sluiten. Zij schatten in dat er nog enkele honderden geldautomaten zullen verdwijnen. Exacte aantallen zijn in de regel nog niet vastgesteld. De banken verwachten dat de daling van het aantal geldautomaten in de komende paar jaar een afvlakkend verloop zal hebben. Een groot deel van de te verwachten op te heffen geldautomaten betreft overigens zogenaamde 'ontdubbelingen'. Het op locaties ontdebelen van geldautomaten heeft geen effect op de bereikbaarheid, omdat er in dit geval meer dan één geldautomaat op de betreffende locatie aanwezig is. Hierbij kan worden gedacht aan een locatie waar een bank bijvoorbeeld twee geldautomaten naast - of vlak bij elkaar in de buurt - heeft staan die beiden relatief weinig worden gebruikt, en waarbij er één van de twee wordt opgeheven.

- *Klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten*

In het kader van dit onderzoek zijn de klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten geïnventariseerd die DNB, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Betaalvereniging

Nederland, de individuele banken, de ANBO, de Oogvereniging, Ieder(in)¹², de Consumentenbond en de LVKK tussen juni 2013 en eind maart 2014 hebben ontvangen. Hieruit is gebleken dat deze klachten in vrijwel geen enkel geval betrekking hebben op de gebieden die buiten de 5-kilometernorm vallen. Verder is uit deze analyse naar voren gekomen dat in relatief veel gevallen een gebrek aan tijdige communicatie en overleg tussen banken en lokale partijen werd genoemd. Het belang hiervan kan dan ook niet genoeg benadrukt worden. Daarnaast bleek dat er een aantal klachten sprake was over het sluiten van een geldautomaat in kleine kernen waar nog bedrijvigheid is.

- *Alternatieven voor een bancaire geldautomaat*

Als banken voornemens zijn om een geldautomaat te sluiten, treden zij vaak in overleg met lokale partijen om waar mogelijk gezamenlijk te voorzien in passende alternatieven, die recht doen aan de lokale omstandigheden. Een inventarisatie in het veld laat zien dat er meerdere alternatieven beschikbaar zijn:

- Verdere stimulering van het (al dan niet contactloos) betalen met de betaalpas en/of mobiele telefoon, ook voor kleine betalingen, en plaatsing van betaalautomaten bij toonbankbetaalpunten waar dat nog niet het geval is.
- Het plaatsen van bancaire en/of niet-bancaire 'instore' geldautomaten. Op sommige locaties kan het plaatsen van een niet-bancaire geldautomaat uitkomst bieden. Ook dit vergt echter dat voldoende opnames plaatsvinden.
- Het mogelijk maken van 'bijpinnen' door winkels en andere toonbankinstellingen. Bij dit alternatief dient te worden opgemerkt dat aan het extra contant geld bijpinnen aan de winkelkassa een veiligheidsrisico voor de ondernemer kan kleven, als dit betekent dat hiervoor extra contant geld in kas moet worden aanhouden.
- Het aan huis laten bezorgen van contant geld. Dit alternatief wordt thans door meerdere banken aangeboden, en is hoofdzakelijk bedoeld voor specifieke groepen consumenten die door leeftijd of een beperking niet zelfstandig geld kunnen opnemen bij een geldautomaat.
- Het delen van de exploitatiekosten van de geldautomaat met lokale partijen. Eén bank biedt momenteel bij wijze van proef aan een aantal kleine kernen de mogelijkheid om een geldautomaat te plaatsen tegen vergoeding van een deel van de

¹² Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte (voorheen CG-Raad / Platform VG).

exploitatiekosten door lokale partijen. Dit concept wordt (nog) niet veel toegepast; het vinden van lokale medefinanciers blijkt lastig.

Voor bijpinnen en inpandige geldautomaten geldt dat zij een minder hoge beschikbaarheid bieden dan de in een buitenmuur geplaatste geldautomaat, omdat de dienst niet dag en nacht bereikbaar is. De maatschappelijke tendens is echter dat met name supermarkten steeds langer open zijn (steeds vaker ook op zondag), wat gunstig is voor de bereikbaarheid van de daar aanwezige geldautomaten. Daarnaast is er een groep consumenten, met name ouderen, die voor hun veiligheidsgevoel bij voorkeur gebruik maken van inpandige geldautomaten.”

Meerdere banken bieden de mogelijkheid aan om contant geld, al dan niet tegen betaling van (een deel van) de kosten, bij de consument thuis te laten bezorgen. Deze dienst is met name bedoeld voor specifieke doelgroepen consumenten die door leeftijd of een beperking niet zelfstandig geld kunnen opnemen bij een geldautomaat. Op relatief kleinschalige basis zien de betrokken banken dit als een prima alternatief. Het op grootschalige basis thuis laten bezorgen van contant geld beschouwen de banken als een te bewerkelijke en voor consumenten mogelijk onveilige oplossing. In dit kader heeft een groot postbedrijf, dat het thuisbezorgen van contant geld voor een aantal banken verzorgt, aangegeven in de loop van dit jaar met deze dienstverlening te willen stoppen. De reden hiervoor is dat dit als (te) onveilig beschouwd voor zijn postbezorgers. De betrokken banken zijn in gesprek met andere post- en koeriersbedrijven die deze dienstverlening kunnen overnemen.

Eén bank voert momenteel een proef uit om in kleine dorpen, waar de laatste geldautomaat is verdwenen, een nieuwe geldautomaat te laten terugkeren. De betreffende bank stelt voor om de kosten om de geldautomaat te exploiteren te delen met gemeenten of winkeliersverenigingen. In april 2014 zal de eerste geldautomaat volgens dit principe worden opgeleverd.

- *Voorbeelden van situaties waar deze alternatieven succesvol zijn geïmplementeerd*

Met name het alternatief waarbij consumenten op niet- bancaire locaties extra contant geld aan de kassa of via een op locatie geplaatste bancaire of niet-bancaire geldautomaat kunnen opnemen, wordt in vele kleine kernen reeds jaren succesvol toegepast. Er verschijnen steeds meer bancaire, maar ook niet-bancaire geldautomaten op niet-bancaire locaties. Dit is het belangrijkste alternatief

om de bereikbaarheid van contant geld te waarborgen op locaties waar geen geldautomaat meer is.

Ter illustratie worden hieronder enkele casussen weergegeven, die laten zien hoe de banken met winkeliers en andere lokale partijen succesvolle, breed gedragen, alternatieven hebben geïntroduceerd.

- *Casus 1: meedenken over een geschikte locatie voor plaatsing instore geldautomaat*

In een landelijk gebied in Noord-Brabant heeft de bank in vijf kleine kernen met elk 1.000 tot 3.000 inwoners besloten om de daar aanwezige geldautomaatlocaties te sluiten. Op twee van deze geldautomaten was recentelijk een plofkraak gepleegd. Als alternatief heeft de bank in samenspraak met de betreffende dorpsraden vastgesteld welke locaties het meest geschikt zijn om een inbandige geldautomaat te plaatsen. Dit heeft geresulteerd in de plaatsing van geldautomaten in twee gemeenschapshuizen en drie plaatselijke supermarkten.

- *Casus 2: bij zakelijke klant geschikte locatie voor instore geldautomaat gevonden*

In een middelgroot dorp in een polder heeft de bank besloten om een geldautomaatlocatie op te heffen, nadat er twee plofkraaken in drie jaar tijd op zijn gepleegd. Naar aanleiding van de aangekondigde sluiting heeft de betreffende bank veel klachten van de inwoners van het dorp ontvangen. Na overleg met een zakelijke klant van de bank (een supermarktketen), is in de supermarkt in het dorp naar ieders tevredenheid een geldautomaat geplaatst.

- *Casus 3: exploitatiekosten van geldautomaat delen*

Een bank is gestart met een proef om in kleine dorpen geldautomaten weer te laten terugkeren. De op kleine dorpskernen gerichte bank wil de geldautomaten niet alléén gaan exploiteren, maar wil dat samen met gemeenten of winkeliersverenigingen doen. Zij heeft voor het experiment een aantal losstaande geldautomaten aangeschaft en een aantal gemeenten in Limburg, Brabant en Zeeland verzocht om mee te doen. Het is de bedoeling dat de geldautomaten worden geplaatst in bijvoorbeeld een buurtsupermarkt of buurthuis met zo lang mogelijke openingstijden. Na een proefperiode van één jaar zal de balans worden opgemaakt. De bank hoopt uiteindelijk tientallen geldautomaten te kunnen plaatsen. Op 19 april jongstleden plaatste de betreffende bank haar eerste geldautomaat in Bleskensgraaf (Zuid-Holland), waar eind 2013 de laatste geldautomaat werd gesloten. De nieuwe geldautomaat komt in de supermarkt van het dorp. De exploitatie van

de geldautomaat wordt bekostigd door de bank, een financieel adviesbedrijf uit te buurt en de supermarkt.

- *Toereikendheid van de alternatieven.*

Het MOB is van oordeel dat de bovenstaande oplossingsrichtingen in de praktijk voldoende zouden moeten zijn en dat een generieke aanpak van de huidige problematiek niet zinvol is. Het aantal locaties waar zich problemen voordoet is thans te gering om een generieke aanpak te rechtvaardigen. Bovendien geven de onderzochte klachten de indruk dat in de meeste gevallen men meer gebaat is bij maatwerk dan bij een generieke bereikbaarheidsnorm.

Dat neemt niet weg dat aanvullende oplossingsrichtingen voorstelbaar zijn om het probleem op een meer structurele wijze aan te pakken:

Verbeteren communicatie tussen bank en lokale betrokkenen over opheffen geldautomaat en alternatieve oplossingen;

- Overleg over de sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen;
- Onderzoeken hoe - de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking;
- Banken maken onderling afspraken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten, om deze ook in kleine kernen bereikbaar te houden.

Bovengenoemde oplossingsrichtingen vereisen een nadere uitwerking. Hieronder worden de eerste gedachten hierover weergegeven.

- *Overleg over sluiting van geldautomaten en eventuele oplossingen.*

De uitgevoerde klachtenanalyse geeft de indruk dat een deel van de maatschappelijke onrust bij het verdwijnen van geldautomaten mogelijk kan worden voorkomen door een verdere verbetering van (tijdige) communicatie over alternatieve oplossingen tussen de bank die voornemens is om een geldautomaat te sluiten, en de betreffende gemeente- en/of dorpsraad, lokale senioren- en gehandicaptenorganisaties, lokale winkeliersvereniging en/of lokale pers. Dit om in een open atmosfeer de argumenten met elkaar te bespreken waarom de bank de betreffende geldautomaat wil sluiten en, wanneer gewenst, gezamenlijk naar een geschikte, breed gedragen oplossing/alternatief te zoeken.

- *Onderzoek hoe - de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden verbeterd voor mensen met een beperking.*

Elektronisch betalen is voor een deel van de mensen met een visuele beperking, een motorische handicap en ouderen nog steeds lastig. Vooral de vormgeving en het gebrek aan eenduidigheid van betaalautomaten zijn belemmerende factoren. In 2008 heeft Viziris (nu opgegaan in de Oogvereniging) een onderzoek¹³ naar de gebruikersvriendelijkheid van betaalautomaten voor mensen met een beperking uitgevoerd. Het sinds 2008 sterk toegenomen gebruik van betaalpassen en de veranderingen door de invoering van de EMV-chip kunnen aanleiding zijn om de toegankelijkheid van betaalterminals nader te onderzoeken. Er bestaan, zowel binnen als buiten Nederland, verschillen tussen terminals. Dit zorgt ervoor dat het doen van een pintransactie per terminal kan verschillen.

Daarnaast vraagt het MOB aan de banken te bezien of ook geldautomaten die niet in een bankkantoor zijn geplaatst kunnen worden voorzien van een spraakfunctie. Omdat dergelijke geldautomaten tot nu toe primair in bankkantoren staan opgesteld, komt het nu voor dat met het sluiten van een bankkantoor ook de geldautomaat met spraakfunctie uit de omgeving verdwijnt.

- *Banken maken onderling afspraken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten.*

Het plaatsingsbeleid van geldautomaten is momenteel de eigen verantwoordelijkheid van de individuele banken. Als banken onderling afspraken kunnen maken over het plaatsingsbeleid geldautomaten, dan zou dit een pragmatische oplossing kunnen blijken voor de kleine kernen. Immers, het landelijke geldautomaatpark van alle banken tezamen is qua aantal ruim voldoende; de geldautomaten staan echter niet optimaal gespreid. Dit draagt bij om de relatief hoge maatschappelijke kosten voor chartaal geld te beheersen, waarmee de continuïteit (en bereikbaarheid) van geldautomaten maximaal gediend zijn.

Momenteel kunnen banken, vanwege mededingingsredenen, geen onderlinge afspraken maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten. Het MOB adviseert de banken om, gezamenlijk met het Ministerie van Financiën en DNB, in overleg met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) te onderzoeken onder welke omstandigheden hiervoor toch mogelijkheden zijn, gegeven het

¹³ Viziris, *Pinnen voor iedereen! Inzicht in de gebruikersvriendelijkheid van betaalterminals voor diverse doelgroepen, eindrapportage*, nov. 2008

maatschappelijk belang van het behoud van een goede landelijke spreiding van geldautomaten, ook in landelijke gebieden.

Als banken onderling over hun plaatsingsbeleid afspraken kunnen – en mogen - maken ten behoeve van geldautomaten in de kleine kernen, dan kan dit een pragmatische oplossing zijn. Immers, het aantal geldautomaten van alle banken tezamen is ruim voldoende; de geldautomaten staan echter niet optimaal gespreid. ABN AMRO, Rabobank, ING en SNS hebben aangegeven het probleem graag gezamenlijk bij de hoorns te vatten, mits de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hier geen mededingingsrechtelijk bezwaar tegen heeft.

Om te toetsen of dit concept in de praktijk goed werkt, willen de betreffende banken gezamenlijk een pilot uitvoeren. In de pilot worden één of meerdere pilotgebieden uitgekozen, waarbinnen zich in de kleine kernen daadwerkelijk pijnpunten op het vlak van de bereikbaarheid van geldautomaten voordoen. Gebieden die als pilotgebied in aanmerking kunnen komen, zijn bijvoorbeeld Zeeuws-Vlaanderen en de Achterhoek. Voor deze pilotgebieden bepalen de banken, daar waar relevant in samenspraak met de relevante lokale partijen, een gezamenlijk plaatsingsbeleid voor geldautomaten.

De uitwerking – en uitvoering van de pilot zal van start gaan als de ACM geen mededingingsrechtelijke bezwaren tegen deze pilot heeft. De Betaalvereniging zal de banken het platform bieden waarbinnen de pilot kan worden uitgewerkt en uitgevoerd en het proces begeleiden. De voortgang van de pilot zal binnen de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB als ook het MOB zelf worden besproken en gemonitord.

- *Voldoet de MOB 'Werkafspraken Bereikbaarheid' nog?*

De 'Werkafspraken Bereikbaarheid'¹⁴ beschrijft hoe de partijen vertegenwoordigd in het MOB, de VNG en de LVKK gezamenlijk met de banken knelpunten rond de bereikbaarheid van het betalingsverkeer aanpakken. Uitgangspunt daarbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer er sprake is van een structureel knelpunt, zoeken partijen in het MOB naar een oplossing.

¹⁴ De Werkafsprakenprocedure wordt in hoofdstuk 5 van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 nader toegelicht.

In de periode 2011 tot en met eind maart 2014 zijn geen knelpunten in de zin van de Werkafpraak bij het bereikbaarheidsmeldpunt gemeld. Andere zorgpunten die consumenten hebben gemeld via de belangenorganisaties, die deelnemen in MOB en die raakvlakken hebben met bereikbaarheid en toegankelijkheid, zijn adequaat door de vertegenwoordigers van deze organisaties opgepakt. Zij hebben in samenwerking met de betreffende banken en de consumenten actie ondernomen om deze punten, waar wenselijk en noodzakelijk, lokaal - via maatwerk - op te lossen.

Volgens het MOB is de Werkafpraak nog steeds een goede manier om de verantwoordelijkheid van banken voor een goede spreiding van geldautomaten te organiseren. Wel constateert het MOB dat het zinvol is om de Werkafpraak en haar procedures opnieuw onder de publieke aandacht te brengen om de bekendheid ervan te vergroten.