

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

### 1070

Vragen van het lid **Merkies** (SP) aan de Minister van Financiën over *het verwijderen van geldautomaten en het sluiten van bankkantoren, met name in de kleinere gemeenten* (ingezonden 21 januari 2014).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 30 januari 2014).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op het feit dat er volgens de Bereikbaarheidsmonitor 2013 van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) in de afgelopen vijf jaar zowel ruim 1.000 bankkantoren als ruim 1.000 geldautomaten in Nederland verdwenen zijn?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Het is mij bekend dat de banken het aantal bankkantoren rationaliseren. Daarnaast laat het aantal bancaire geldautomaten, na een jarenlange periode van groei, sinds 2008 een geleidelijke daling zien. Tegenover deze rationalisaties is er binnen het winkelbedrijf sprake van een toename van (fysieke) bancaire geldservicepunten, bancaire en non-bancaire geldautomaten en mogelijkheden tot het «bijpinnen» van extra contant geld aan de kassa. De rationalisatie in de fysieke infrastructuur gaat gepaard met een forse uitbreiding van de bancaire dienstverlening via internet- en mobielbankieren. Veel dagelijkse bank- en betaaldiensten, waarvoor consumenten en ondernemers vroeger naar het bankkantoor moesten, kunnen nu worden gedaan via internetbankieren en steeds vaker ook via mobiel bankieren. Banken spelen in op veranderende klantwensen en veranderend klantgedrag, die het gevolg zijn van de digitalisering van de maatschappij. Meer dan 10 miljoen Nederlanders regelen hun bankzaken via het internet. In minder dan tien jaar is dit aantal met meer dan de helft toegenomen, waarbij vooral ouderen de laatste jaren een inhaalslag hebben gemaakt. De toename van het gebruik van digitale distributiekanaal voor betaaldiensten maakt het vraagstuk of een uitgebreid fysiek bankkantorennetwerk nog van deze tijd is een onderwerp van discussie voor iedere bank. Zeker gezien het feit dat Nederlanders steeds minder vaak een fysiek bankkantoor bezoeken. Tegelijk valt niet te ontkennen dat contant geld nog altijd een regelmatig gebruikte betaalmethode is in het dagelijkse economische verkeer, waardoor toegang tot geldautomaten voor de meeste klanten van banken relevant blijft.

<sup>1</sup> Bereikbaarheidsmonitor 2013, MOB

Het gebruik van internet- en mobielbankieren (ook onder kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met een functiebeperking) en het betalen met de pinpas is sterk toegenomen. Een analyse van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening geeft daarom steeds meer slechts een gedeeltelijk inzicht in de feitelijke bereikbaarheid van de bancaire betaaldienstverlening. Dit komt ook in de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 naar voren; ondanks de afname van bankkantoren en geldautomaten zijn veruit de meeste mensen in 2013 even tevreden over bank- en betaaldiensten als in 2010 het geval was.

#### Vraag 2 en 3

Kunt u bevestigen dat de toegang tot bankkantoren in zestig postcodegebieden (ofwel voor ruim 100.000 huishoudens) in de periode 2010 – 2013 is afgenomen? Zo ja, wat is daarop uw reactie?<sup>2</sup>

Kunt u een overzicht geven van de gemeenten die het sterkst te maken hebben met de afname van bankkantoren en geldautomaten?

#### Antwoord 2 en 3

Ik beschik niet over een overzicht van de afname van het aantal geldautomaten op gemeenteniveau. Uit berichtgeving in de media maak ik op dat met name kleine plattelandsgemeenten relatief gezien het sterkst te maken hebben met de afname van bankkantoren en geldautomaten.

Wel stelt de Bereikbaarheidsmonitor elke drie jaar de dekking van de fysieke bancaire betalingsverkeerdienstverlening in Nederland vast door afstandsbeoordeling tussen fysieke bankvoorzieningen en huishoudens, aanwezig in viercijferige postcodegebieden. Als afstandscriterium wordt een hemelsbrede straal van vijf kilometer gehanteerd.

Ten opzichte van 2010 was er in 2013 sprake van een lichte daling van de dekking van bankkantoren en geldautomaten. In 2013 had 94,9% (in 2010: 96,4%) van de in totaal 4.878 viercijferige postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer toegang tot een bankkantoor. Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners in deze viercijferige postcodegebieden, betekent dit dat 98,8% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer van een bankkantoor woont.

Wanneer geldautomaten, afstortfaciliteiten en overige voorzieningen (zoals bancaire geldservicepunten) worden meegenomen, woont 98,9% (in 2010: 99,7%) van de huishoudens in de viercijferige postcodegebieden binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer daarvan.

Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2013 blijkt dat net als de bij de metingen in 2007 en 2010, de huishoudens die zich verder dan vijf kilometer van een fysieke bancaire voorziening bevinden, vaak woonachtig zijn in relatief dunbevolkte (natuur)gebieden. Inherent aan het wonen in een dergelijk dunbevolkt gebied is dat de afstand tot voorzieningen groter kan zijn. Voor wat betreft het betalingsverkeer kunnen mensen die wonen in een dergelijk dunbevolkt gebied er profijt van hebben dat steeds meer bankzaken online via internet geregeld kunnen worden.

#### Vraag 4

Wat is uw reactie op de bevinding van het MOB dat de respondenten van de vier onderzochte aandachtsgroepen ten opzichte van 2010 een lagere score geven aan de afstand tot bankkantoren en geldautomaten?<sup>3</sup>

#### Antwoord 4

Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2013 blijkt dat mensen afkomstig uit de vier onderzochte aandachtsgroepen (ouderen, mensen met een functiebeperking, mensen zonder internet en laagopgeleiden/inactieven) kritischer zijn geworden over de mate waarin de afstand tussen huis en het eigen bankkantoor gemakkelijk te overbruggen is. Respondenten die hier problemen bij ervaren, noemen hierbij hun beperkte mobiliteit en de afstand tot het bankkantoor. Uit tabel 3.7 in de Bereikbaarheidsmonitor 2013 blijkt dat de afstand tot het bankkantoor door de aandachtsgroepen beoordeeld wordt met

<sup>2</sup> Bereikbaarheidsmonitor 2013, MOB

<sup>3</sup> Bereikbaarheidsmonitor 2013, MOB

een 6,7 (in 2010:6,9) tot een 7,2 (in 2010: 7,5). Dit is een lichte daling van de tevredenheid ten opzichte van 2010. Door het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, waarin ook genoemde aandachtsgroepen vertegenwoordigd zijn, worden de ontwikkelingen op dit punt gemonitord. Deze zelfde aandachtsgroepen beoordeelden de afstand naar de geldautomaat van de eigen bank met rapportcijfers variërend van een 7,0 tot een 7,6 en de afstand naar de geldautomaat van een andere (dichtstbijzijnde) bank met een 7,3 tot 7,9. Dit vind ik aanvaardbare cijfers.

#### Vraag 5

Wat zijn de gevolgen voor kwetsbare groepen van deze daling van het aantal geldautomaten? Kunt u aangeven welke inspanningen banken verrichten om deze groepen alsnog te voorzien van contant geld, en in hoeverre deze succesvol zijn?

#### Antwoord 5

Nog steeds wonen vrijwel alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer tot een bankkantoor, geldautomaat of andere fysieke bancaire voorziening. Er lijkt dus geen sprake te zijn van een dramatische daling van de mogelijkheden voor consumenten, waaronder de genoemde aandachtsgroepen, om aan contant geld te komen.

Een aantal banken biedt daarnaast de mogelijkheid aan om contant geld (al dan niet tegen een vergoeding) thuis te laten bezorgen. Ook kunnen de aandachtsgroepen gebruik maken van het toegenomen aantal (fysieke) bancaire geldservicepunten, bancaire en non-bancaire geldautomaten en mogelijkheden tot het opnemen van extra contant geld aan de kassa in winkels. Tenslotte wijs ik erop dat ook onder de aandachtsgroepen het gebruik van internet- en mobielbankieren en het betalen met de pinpas is toegenomen, ten koste van het betalen met contant geld.

#### Vraag 6

Deelt u de mening van de ANBO dat binnen een straal van vijf kilometer geld opgenomen moet kunnen worden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u aangeven in hoeverre hierop wordt toegezien?<sup>4</sup>

#### Antwoord 6

Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2013 komt naar voren dat het overgrote deel van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer toegang heeft tot een bankkantoor, geldautomaat of andere fysieke bancaire voorziening. Daarnaast bieden winkeliers steeds vaker de mogelijkheid om (extra) contant geld op te nemen aan de kassa of via een in de winkel geplaatste bancaire of non-bancaire geldautomaat geld op te nemen. Uiteraard bieden dergelijke alternatieven een minder hoog niveau van dienstverlening, omdat de dienst niet vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar is, hetgeen bij reguliere geldautomaten in het algemeen wel het geval is. Toch ben ik van mening dat hiermee wel sprake is van een acceptabel evenwicht tussen het bereikbaar maken van (contant) betalingsverkeer voor iedereen en de kosten die hieraan verbonden zijn.

#### Vraag 7

Klopt het dat Nederland per hoofd van de bevolking minder geldautomaten heeft dan andere landen in de eurozone, en dat het aantal geldautomaten in Nederland sneller daalt dan in de ons omringende landen? Kunt u een verklaring voor deze daling geven? Kunt u een overzicht geven van de hoeveelheid geldautomaten afgezet tegen de populatie, in Nederland en de ons omringende landen?<sup>5</sup>

<sup>4</sup> <http://www.anbo.nl/belangenbehartiging/participatie/nieuws/aantal-geldautomaten-verminderd>

<sup>5</sup> ATMS and Cash Dispensers Western Europa 2012, RBR

#### Antwoord 7

Uit ECB onderzoek<sup>6</sup> blijkt dat Nederland zich ten opzichte van andere landen in de eurozone kenmerkt door een relatief laag aantal geldautomaten per hoofd van de bevolking. Uit hetzelfde onderzoek komt naar voren dat er in Nederland sprake is van een relatief hoog gebruik van pinpassen (en lager gemiddeld bedrag per pintransactie), een relatief hoog aantal betaalterminals en een relatief laag gebruik van contant geld. Nederland behoort tot de dichtstbevolkte EU-landen. Hierdoor is het aannemelijk dat er, ten opzichte van andere EU-lidstaten, relatief gezien minder geldautomaten nodig zijn en dat de aanwezige geldautomaten intensiever gebruikt worden.

#### Vraag 8

Bent u bereid om concrete afspraken te maken met de banken over een minimale aanwezigheid van fysieke bankvoorzieningen (met name in de kleinere gemeenten), indien blijkt dat banken zich momenteel onvoldoende inspannen om goede toegankelijkheid tot bankvoorzieningen te waarborgen?

#### Antwoord 8

Het plaatsingsbeleid voor bankkantoren en geldautomaten is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de banken zelf. Om de drie jaar wordt door het MOB een fijnmazig landelijk onderzoek gedaan naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten (de Bereikbaarheidsmonitor). De uitkomsten van de Bereikbaarheidsmonitor 2013 zijn duidelijk; er is in 2013 in Nederland geen sprake van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Deze conclusie is onveranderd ten opzichte van de nulmeting in 2007 en tweede meting in 2010. Dit in ogenschouw nemend, zie ik momenteel geen aanleiding tot het maken van afspraken met de banken over een minimale aanwezigheid van fysieke bankvoorzieningen. Van belang in dit kader is de in 2007 tussen de betrokken maatschappelijke partijen de overeengekomen »Werkafpraak Bereikbaarheid«. Deze Werkafpraak beschrijft hoe de partijen vertegenwoordigd in het MOB (dat onder voorzitterschap staat van DNB), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) gezamenlijk met de banken knelpunten op het gebied van bereikbaarheid van het betalingsverkeer aanpakken. Uitgangspunt daarbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zullen partijen in het MOB naar een oplossing zoeken. Ik zal dit vanuit het MOB, waarin het Ministerie van Financiën als toehoorder is vertegenwoordigd, nauwlettend blijven volgen.

#### Vraag 9

Kunt u deze vragen beantwoorden vóór het Algemeen overleg Betalingsverkeer op 30 januari a.s.?

#### Antwoord 9

Ja.

---

<sup>6</sup> ECB-studie «The social and private costs of retail payment instruments. A European perspective», ECB Occasional paper no. 137, sept. 2012.