



## Betaaldiensten voor veel consumenten nog onvoldoende toegankelijk

6 december 2024

**Een grote groep consumenten heeft nog steeds moeite met zelfstandig bankieren. Dat blijkt uit onderzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). De problemen worden veroorzaakt door de steeds verdere digitalisering van bank- en betaaldiensten. Maatregelen van banken om deze groep te helpen, hebben nog onvoldoende effect. Belangen- en consumentenorganisaties vragen banken om een stevigere aanpak.**

Uit het [rapport](#) blijkt dat 18% van de Nederlanders niet zelfstandig een betaalrekening kan openen en 23% zoekt niet zelfstandig hulp bij bankvragen. Ook het downloaden en installeren van een bank-app is voor sommigen erg lastig en soms zelfs onmogelijk, omdat ze een te oude smartphone hebben.

Vooraf ouderen, mensen met een beperking, laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond ervaren problemen. Zij geven het vaakst aan dat zij betaalzaken niet zelfstandig regelen, omdat zij niet goed weten hoe het werkt en bang zijn om fouten te maken. Ook de bereikbaarheid van geldautomaten, het ontbreken van persoonlijke en lokale dienstverlening (door het sluiten van bankfilialen) en ontevredenheid over de telefonische hulplijnen zijn knelpunten.

### Maatregelen

De bevindingen zijn teleurstellend, vinden de belangenorganisaties. Begin 2023 constateerde MOB al dat 2,6 miljoen Nederlanders moeite hebben met de digitalisering van betaaldiensten. De banken namen daarop maatregelen, zoals uitbreiding van telefonische ondersteuning, het toegankelijker maken van websites, en het opzetten van voorlichtingsbijeenkomsten en bankinformatiepunten in bibliotheken. 'Er is veel gebeurd en dat is goed, maar er moeten echt tien tandjes bij gezet worden', aldus de belangenbehartigers. 'De kloof tussen banken en kwetsbare groepen moet worden gedicht. We helpen hier graag aan mee.'

### Tarieven

Opvallend is dat uit het onderzoek ook blijkt dat alle consumenten de tarieven van de bank te hoog vinden. Die tarieven stijgen elk jaar fors, tot groot ongenoegen van consumenten die het gevoel hebben daar steeds minder voor terug te krijgen.

Dat dit punt bij alle groepen consumenten naar boven komt, is veelzeggend, vinden de belangenorganisaties. 'De banken zouden wat ons betreft ook daar aandacht voor moeten hebben. Betaalbaarheid is ook een onderdeel van toegankelijkheid.'

## **MOB**

DNB deed het onderzoek in opdracht van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Het MOB is een overlegorgaan waar zowel financiële dienstverleners als maatschappelijke belangenorganisaties in zitten. De oproep voor meer maatregelen wordt gedaan door: ANBO-PCOB, de Consumentenbond, Ieder(in), de Oogvereniging, de Seniorencoalitie, Senioren Netwerk en Stichting ABC.