

2019Z08473

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *onbetrouwbare geldautomaten en stortingen* (ingezonden 24 april 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?¹

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?

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?

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)?

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?

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