MOB
Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

Rapportage 2025

Rapportage aan de Minister van Financiën
Juni 2026



Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

1 Weerbaar en veilig

2 Toegankelijk

3 Contant geld

4 Efficiënt

5 Europa

Bijlage 1
Taakopdracht

Bijlage 2
Betalen in 2025

Voorwoord

Als bloedsomloop – door sommigen ook wel het 'gas, water en licht' genoemd – van onze economie is het betalingsverkeer van groot maatschappelijk belang. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds zijn oprichting bij aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer.

Oorlogen, dreigingen en handelsbelemmeringen: de wereld is de afgelopen jaren niet stabieler geworden. Het MOB is zich ervan bewust dat toegenomen geopolitieke spanningen en cyberdreigingen de weerbaarheid van het betalingsverkeer – een kritieke infrastructuur – op de proef kunnen stellen. Zo is het inmiddels een reëel scenario dat cyberaanvallen het digitale betalingsverkeer langere tijd verstoren. Een weerbaar betalingsverkeer vraagt van alle partijen in de betaalketen alertheid, voorbereiding en wendbaarheid.

In mei 2025 publiceerde het MOB het weerbaarheidsadvies Denk vooruit, ook voor betalen. Dit advies is bedoeld om consumenten en toonbank-instellingen voor te bereiden op noodsituaties waarin maximaal 72 uur niet kan worden gepind in winkels en bij andere fysieke verkooppunten, geen geld uit geldautomaten kan worden opgenomen en/of geen geld kan worden overgemaakt via online bankieren. Het belangrijkste advies aan consumenten – het aanhouden van voldoende contant geld – is overgenomen in de landelijke overheidscampagne Denk vooruit, onder meer in het informatieboekje Bereid je voor op een noodsituatie. Een waardevol resultaat, mogelijk gemaakt door goede samenwerking binnen het MOB en met partijen als de Nationaal Coördinator Terrorisme-bestrijding en Veiligheid (NCTV) en het Nibud.

Daarnaast besteedde het MOB in 2025 veel aandacht aan het verbeteren van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Het gaat daarbij om het verbeteren van de toegang tot betaaldiensten voor consumenten in kwetsbare posities, het borgen dat contant geld als betaalmiddel goed blijft functioneren en, tot slot, het aanpakken van ongewenste neveneffecten van de-risking op de toegang tot betaaldiensten voor zakelijke partijen. Op deze onderwerpen boekte het MOB in 2025 de nodige voortgang, zoals u in deze jaarrapportage kunt lezen.

Sinds 2002 draagt het MOB bij aan een goed functionerend betalingsverkeer in Nederland. Ik waardeer de betrokkenheid en actieve inbreng van de deelnemers en heb er alle vertrouwen in dat het MOB ook de komende jaren zijn toegevoegde waarde zal bewijzen. In dat kader verwijs ik u graag naar de speerpunten van het MOB voor 2026, die aan het einde van ieder hoofdstuk zijn opgenomen.

Tot slot heet ik Bas ter Weel, per 1 maart 2026 directielid van De Nederlandsche Bank, welkom als nieuwe voorzitter van het MOB.



Inge van Dijk
Voorzitter Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (ad interim)
Directeur Betalen, Cash & Marktinfrastructuur, De Nederlandsche Bank.

Samenvatting

In het MOB zetten organisaties die betrokken zijn bij het aanbieden en afnemen van betaaldiensten zich gezamenlijk in voor een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer.

Een weerbaar en veilig betalingsverkeer is essentieel voor het publieke vertrouwen in het financiële stelsel. Het MOB realiseert zich dat dit vertrouwen onder druk komt te staan als verstoringen of fraude in het betalingsverkeer uit de hand lopen. In mei 2025 publiceerde het MOB daarom het advies 'Denk vooruit, ook voor betalen'. Dit om consumenten en toonbankinstellingen voor te bereiden op noodsituaties waarin het elektronische betalingsverkeer maximaal 72 uur uitvalt (zie § 1.1). De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) nam het consumentenadvies om voldoende contant geld voor drie dagen in huis te hebben (€70 per volwassene en €30 per kind) over in de Rijksoverheidscampagne 'Denk vooruit'. Het advies van het MOB is op beheerste wijze in de maatschappij geland en leidde niet tot een run op contant geld met grootschalige onbeschikbaarheid van geldautomaten of wisselgeld tot gevolg. De nauwe samenwerking in het MOB, maar ook met andere betrokken partijen zoals het Nibud en de NCTV, droeg daaraan bij.

Het MOB besprak in november 2025 de mogelijkheden van offline pinnen als digitale terugvaloptie bij grootschalige, maatschappelijk ontwrichtende pinstoringen (zie § 1.2). Om dit als gezamenlijke noodvoorziening mogelijk te maken moeten vrijwel alle partijen in de pinketen soms complexe aanpassingen doorvoeren, zoals het aanpassen van kassasystemen en betaalterminals. Het MOB maakte afspraken over vervolgstappen die met de betrokken partijen aan zowel de aanbod- als vraagzijde van de betaalmarkt worden gezet. Daarbij wordt onderzocht of er gezamenlijke afspraken mogelijk zijn over de inzet en spelregels van de uitgestelde pinbetaling als gezamenlijke noodvoorziening.

Hoewel het aantal slachtoffers van bankhelpdeskfraude in 2025 verder daalde dankzij verschillende maatregelen, nam het totale schadebedrag toe tot € 25,8 miljoen (2024: € 22,7 miljoen) (zie § 1.4.1). Online fraude is uitgegroeid tot de meest omvangrijke criminaliteitsvorm in ons land. Om dit succesvol te bestrijden is structurele samenwerking tussen publieke en private partijen essentieel. Meerdere MOB-partijen nemen daarom, onder regie van het ministerie van Justitie en Veiligheid, deel aan de publiek-private integrale aanpak online fraude. Het MOB steunt het verder ontwikkelen en borgen van deze aanpak (zie § 1.4.3). Banken nemen diverse technische maatregelen om fraude in het betalingsverkeer te voorkomen en lichten hun klanten voor om hen weerbaarder te maken, onder meer via gezamenlijke publiekscampagnes. Ook de consumenten- en ondernemerskoepels in het MOB informeren hun achterban over actuele fraudevormen (zie § 1.4.4).

Een inclusief betalingsverkeer betekent dat betaaldiensten toegankelijk zijn. De steeds verdergaande digitalisering biedt veel betaalgemak en mogelijkheden, maar brengt voor veel consumenten ook uitdagingen met zich mee. Op verzoek van het MOB presenteerden de banken in mei 2025 een plan van aanpak hoe zij hun acties intensiveren om bank- en betaaldiensten beter toegankelijk te maken voor consumenten in een kwetsbare positie. Dit plan kwam tot stand door een samenwerking tussen ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN, belangenorganisaties van aandachtgroepen, Geldmaat, Alliantie Digitaal Samenleven, de NVB en Betaalvereniging Nederland. In november 2025 is het MOB geïnformeerd over de voortgang van de geïntensiveerde acties. De banken kondigden aan dat het programma Toegankelijk Bankieren in elk geval tot 2030 wordt gecontinueerd. Het MOB is positief over deze inspanningen en verwacht dat die leiden tot betere resultaten in de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten, die in het voorjaar van 2027 wordt gepubliceerd (zie § 2.1.1).

Ook de invoering van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn draagt bij aan een inclusief betalingsverkeer. De eerste bepalingen uit deze in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerde richtlijn traden eind juni 2025 in werking (zie § 2.1.3).

Onderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën uit 2024 liet zien dat één op de tien klanten discriminatie bij banken en betaalinstellingen ervoer; bij klanten met een niet-westerse achtergrond was dat zelfs één op de drie. Sindsdien voeren betrokken partijen – banken en andere betaaldienstverleners, NVB, ministerie van Financiën, DNB en AFM – diverse verbeteracties uit (zie § 2.1.4). Een herhaalmeting in 2025 liet een lichte verbetering zien. De minister laat ook in 2026 en 2027 herhaalmetingen uitvoeren. Het MOB hoopt dat de verbeteracties ertoe leiden dat zo min mogelijk mensen zich door banken en andere betaaldienstverleners onterecht buitengesloten of anders behandeld voelen.

Onder zakelijke partijen ervaren sommige bedrijven, stichtingen en verenigingen knelpunten bij het afnemen van betaaldiensten, zoals het openen en/of gebruiken van een betaalrekening. Om onnodige weigeringen, vertragingen of beëindigingen te voorkomen, is het van belang dat banken en andere betaaldienstverleners hun Wwft-poortwachtersfunctie gericht en risicogebaseerd (kunnen) uitvoeren. Het MOB besprak in 2025 regelmatig de voortgang van de in dat kader genomen acties (zie § 2.2.1). Medio 2025 publiceerde de NVB de Risicogebaseerde Standaard Cash als aanvulling op de NVB Risicogebaseerde en Sector Standaarden. Hierin wordt onder meer toegelicht dat bij kleinere contante transacties zonder aanvullende risicofactoren doorgaans geen nader onderzoek nodig is en dat een betaling met een biljet van 200 euro niet automatisch aanleiding hoeft te zijn voor vragen. Het MOB waardeert deze inspanningen en blijft de ontwikkelingen volgen.

In december 2025 ondertekenden MKB Nederland, VNO NCW, Goede Doelen Nederland, VrijwilligerswerkNL, Betaalvereniging Nederland en de NVB het Convenant verbeteren toegang zakelijke betaalrekeningen (zie § 2.2.2). De kern hiervan is dat iedere bonafide ondernemer en non-profitorganisatie toegang moet kunnen krijgen tot een zakelijke betaalrekening. Gedurende de driejarige looptijd worden de ontwikkelingen en eventuele knelpunten gemonitord en besproken in het MOB. De Tweede Kamer nam eind januari 2026 een amendement aan dat het recht op een zakelijke basisbetaalrekening wettelijk vastlegt. De gevolgen hiervan voor het convenant worden nog door de betrokken partijen bezien.

Contant geld moet goed blijven functioneren als betaalmiddel. Het MOB besprak het gebruik en de acceptatie van contant geld en de naleving van de afspraken uit het Convenant Contant Geld (zie § 3.1 en § 3.2). In het derde kwartaal van 2025 voldeed Geldmaat voor het eerst aan alle afspraken uit het Convenant, waarvoor het MOB zijn complimenten uitsprak. Waardetransporteur Brink's voldeed al langer aan de Convenantafspraken. Zolang het Convenant nog niet overbodig is door de aankomende Wet chartaal betalingsverkeer houdt het MOB de naleving hiervan nauwlettend in de gaten. Naast de Wet chartaal betalingsverkeer besprak het MOB de inhoud en voortgang van andere Nederlandse en Europese wetgevingstrajecten (zie § 3.3.1 en § 3.3.2) die tot doel hebben contant geld bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar en betaalbaar te houden.

Een efficiënt werkend betalingsverkeer zorgt dat de kosten en tarieven voor betaaldiensten niet onnodig hoog worden. Het MOB besprak in 2025 de geplande migratie van iDEAL naar Wero (zie § 4.1). Wero omvat een digitale wallet en een op instant payments gebaseerde betaaloplossing waarmee online, in winkels en onderling kan worden betaald. Het is een initiatief van verschillende banken en betaalverwerkers uit de eurozone, waaraan ook ING, ABN AMRO en Rabobank deelnemen. In 2024 startte de uitrol van Wero in België, Duitsland en Frankrijk. Stapsgewijs volgen meer Europese landen, waaronder Nederland. In ons land migreert iDEAL in 2026 en 2027 gefaseerd naar Wero. Wero biedt ten opzichte van iDEAL nieuwe functies, zoals automatisch periodiek betalen van abonnementen en betalen bij levering, en biedt daarnaast aankoopbescherming, vergelijkbaar met creditcards. Het MOB erkent het belang van Wero voor het versterken van de Europese strategische autonomie in het betalingsverkeer (zie § 5.1). Tegelijkertijd vindt het MOB het belangrijk dat de voordelen die iDEAL biedt ten aanzien van de veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en

betaalbaarheid van het betalingsverkeer in Nederland zoveel mogelijk behouden blijven.

De komende jaren worden alle Nederlandse betaalpassen met de kaartmerken Maestro en V PAY vervangen door betaalpassen met Debit Mastercard en Visa Debit (zie § 4.2). Naar verwachting zal eind 2026 meer dan de helft van de Maestro en V PAY passen zijn vervangen. Wereldwijd kan op meer plekken met Debit Mastercard en Visa Debit worden betaald dan met Maestro en V PAY. Ook maken deze debitcardmerken – in tegenstelling tot Maestro en V PAY – online aankopen, borgbetalingen en termijnbetalingen mogelijk en bieden zij aankoopbescherming. Sinds 2025 kan bij alle betaalterminals in ons land met deze debitcardmerken worden betaald. Alle banken in Nederland geven inmiddels – al dan niet versneld – Debit Mastercard en/of Visa Debit passen uit. Totdat Maestro en V PAY uit de markt verdwenen zijn, kan iedereen met een geldige V PAY of Maestro pas blijven betalen en geld opnemen.

Het gebruik en aanbod van Buy Now, Pay Later (BNPL) is de afgelopen jaren sterk gegroeid (zie § 4.3). Dat BNPL ook steeds vaker in fysieke winkels als betaaloptie wordt aangeboden, baart het MOB zorgen. Het kopen op afbetaling van alledaagse producten wordt hiermee verder genormaliseerd. Vooral financieel kwetsbare groepen, zoals jongeren, lopen daardoor extra risico op schuldgewenning en schuldenstapeling. Vanaf 20 november 2026 gelden dankzij de herziene Europese richtlijn voor consumentenkrediet (CCD2) strengere regels voor aanbieders van BNPL diensten. Daarnaast geldt sinds april 2024 voor incassodienstverleners de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Het MOB heeft in februari 2026 de AFM en Inspectie Justitie en Veiligheid opgeroepen actief toe te zien op de naleving van deze regelgeving. Dit om consumenten – met name kwetsbare groepen zoals jongeren – beter te beschermen tegen problematische schulden, misleiding en dubieuze incassopraktijken.

Het MOB ziet dat de inzet van artificiële intelligentie (AI) positief kan bijdragen aan het betalingsverkeer, bijvoorbeeld door fraude sneller te herkennen en dienstverlening beter af te stemmen op verschillende klantgroepen, mits verantwoord toegepast. Betaaldienstverleners moeten daarbij voldoen aan de eisen van de Europese AI verordening rond transparantie, uitlegbaarheid en risicobeheersing en blijven zelf verantwoordelijk voor besluiten die door AI toepassingen worden genomen (zie § 4.6).

Meer Europese strategische autonomie in het betalingsverkeer is van wezenlijk belang. Europese autoriteiten zoals de Europese Commissie en de ECB streven hier actief naar, vooral omdat het geopolitieke klimaat de afgelopen jaren is verhard en mondiale samenwerking minder vanzelfsprekend is geworden. Ook het MOB ziet het belang van ten minste één breed beschikbare en geaccepteerde – op instant payments gebaseerde – Europese betaaloplossing in het eurogebied. Wero lijkt daar goede papieren voor te hebben (zie § 4.1 en § 5.1).

Ook de digitale euro kan bijdragen aan (meer) Europese strategische autonomie. Die wordt ontwikkeld als digitale vorm van publiek geld, naast contant geld. Als de Europese wetgeving om de digitale euro mogelijk te maken in 2026 wordt aangenomen, kan in 2027 een proef starten en volgt mogelijk introductie in 2029. Nederland heeft zich in de wetsonderhandelingen sterk gemaakt voor privacy, niet-programmeerbaarheid, offline gebruik en een proportionele kostenverdeling tussen betaaldienstverleners, winkeliers en het Eurosysteem. Aandachtspunten worden besproken met vertegenwoordigers van marktpartijen, onder meer in het MOB en op Europees niveau in de Euro Retail Payments Board (ERPB) (zie § 5.2).

Het MOB volgde in 2025 de invoering van de voorschriften uit de instant payments-verordening voor het aanbieden van instant payments, inclusief de IBAN naamverificatiedienst, door banken in de eurozone. Voor banken buiten de eurozone en niet bancaire betaaldienstverleners gelden latere invoeringsdeadlines (zie § 5.3). Daarnaast besprak het MOB in 2025 het wetgevingsproces en de te verwachten inhoud van de PSR/PSD3. Het doel is om met PSR/PSD3 het huidige regelgevend kader onder PSD2 te moderniseren, te vereenvoudigen en beter te harmoniseren, en tegelijk de transparantie voor gebruikers en marktpartijen te vergroten (zie § 5.4). De definitieve wetteksten worden in het tweede of derde kwartaal van 2026 verwacht en in het MOB besproken.

1 Weerbaar en veilig

Een weerbaar en veilig betalingsverkeer is essentieel voor het publieke vertrouwen in het financiële stelsel. Het MOB realiseert zich dat dit vertrouwen onder druk komt te staan als verstoringen of fraude in het betalingsverkeer uit de hand lopen.

1.1 Publicatie weerbaarheidsadvies 'Denk vooruit, ook voor betalen' 8

1.2 Uitgestelde pinbetaling als mogelijke noodvoorziening bij grote pinstoringen 10

1.3 Storingen 10

1.4 Fraude in het elektronisch betalingsverkeer 11

1.5 Vals geld en plofkraken 14

1.1 Publicatie weerbaarheidsadvies 'Denk vooruit, ook voor betalen'

Het MOB ziet dat de wereld de afgelopen jaren weerbarstiger is geworden door toegenomen geopolitieke spanningen tussen machtsblokken, polarisatie en cyberdreigingen. Daarnaast digitaliseert onze maatschappij in hoog tempo verder en neemt de digitale complexiteit toe, onder meer door steeds geavanceerdere toepassingen van kunstmatige intelligentie. Deze ontwikkelingen stellen de weerbaarheid van het betalingsverkeer – een kritieke infrastructuur – op de proef. Het is inmiddels een reëel scenario dat cyberaanvallen het betalingsverkeer langere tijd kunnen verstoren.

Het MOB vindt het belangrijk dat naast aanbieders van betaaldiensten ook gebruikers zich voorbereiden op situaties waarin het betalingsverkeer door een noodsituatie tijdelijk uitvalt of verstoord raakt. Daarom besloot het MOB een advies op te stellen voor zowel consumenten als toonbankinstellingen, zoals supermarkten en andere winkels, benzinestations, cafés en restaurants, ambulante handel, kappers en het openbaar vervoer. Dit advies helpt hen om situaties het hoofd te bieden waarin gedurende maximaal 72 uur niet kan worden gepind, geen geld uit geldautomaten kan worden opgenomen en/of geen geld kan worden overgemaakt via online bankieren.

Op 20 mei 2025 publiceerde het MOB het advies Denk vooruit, ook voor betalen (zie het kader op de volgende pagina), inclusief persbericht, Q&A's en het Nibud-rapport Advies minimumbedrag contant geld in huis voor noodsituaties. Het Nibud berekende in opdracht van het MOB hoeveel contant geld consumenten moeten aanhouden om drie dagen (72 uur) lang de minimaal noodzakelijke uitgaven te kunnen doen, bijvoorbeeld voor water, voeding, medicijnen en vervoer. De MOB-partijen die consumenten en toonbankinstellingen vertegenwoordigen, hebben de adviezen na publicatie ook onder de aandacht van hun achterban gebracht.

Het advies aan consumenten om voldoende contant geld voor drie dagen in huis te hebben, is opgenomen in de Rijksoverheidscampagne Denk vooruit. Zo wordt het genoemd in het informatieboekje Bereid je voor op een noodsituatie, dat eind 2025/begin 2026 bij alle huishoudens in ons land werd bezorgd. Uit DNB-onderzoek blijkt dat begin 2026 71% van de ruim 1.700 geraadpleegde consumenten bekend was met het advies om per huishouden €70 per volwassene en €30 per kind aan contant geld aan te houden voor noodsituaties. 58% van de consumenten heeft dit bedrag ook daadwerkelijk in huis. Van de consumenten die minder contant geld hebben dan geadviseerd, zegt een op de drie dat zij "er nog niet aan toe zijn gekomen" om het advies op te volgen.



Het MOB heeft de totstandkoming en publicatie van het MOB-weerbaarheidsadvies geëvalueerd. Over het geheel genomen bleek het MOB daar tevreden over. De leerpunten uit de evaluatie kunnen bij toekomstige, vergelijkbare trajecten worden opgevolgd. Het MOB concludeerde dat het advies op beheerste wijze maatschappelijk is geland. Het veroorzaakte geen run op contant geld, met grootschalige onbeschikbaarheid van geldautomaten of wisselgeld tot gevolg. De nauwe samenwerking in het MOB en met andere betrokken partijen, zoals het Nibud, de NCTV, Geldmaat en Brink's, heeft daaraan bijgedragen.

Het advies 'Denk vooruit, ook voor betalen' samengevat

Voor consumenten

1. **Zorg dat u voldoende contant geld in huis heeft voor drie dagen (72 uur).**

   Bij een noodsituatie kunnen pinbetalingen, geldautomaten en online bankieren uitvallen. Om toch uw dagelijkse boodschappen te kunnen doen, is het verstandig om contant geld achter de hand te houden.
   - Reken op €70 per volwassene en €30 per kind. Pas dit bedrag aan als u of uw gezin meer nodig heeft.
   - Zorg dat u bankbiljetten in lage coupures en circa 50 munten van verschillende waarden in huis heeft, zodat u kunt wisselen.
   - Bouw uw voorraad contant geld geleidelijk op met geld dat u opneemt of wisselgeld.

2. **Zorg dat u meer dan één betaalmiddel heeft. Dan kunt u terugvallen op een alternatief mocht er een uitvallen. Vertrouw dus niet alleen op uw pinpas of contant geld.**

   - Als u gewoonlijk met uw telefoon of smartwatch betaalt, zorg er dan voor dat u ook een plastic pinpas heeft.
   - Zorg voor een werkende bankapp, zodat u geld kunt overmaken of betaalverzoeken kunt betalen als alleen pinnen niet werkt.
   - Overweeg als (meerpersoons)huishouden om betaalrekeningen bij meer dan één bank aan te houden. Zo houdt u toegang tot een betaalrekening als één bank een storing heeft.

Voor winkeliers en andere verkopers

1. **Denk aan een alternatief voor pinbetalingen.**

   Hoewel het pinbetalingsverkeer zeer betrouwbaar is, kan een storing ervoor zorgen dat het tijdelijk niet werkt. Bereidt u zich daarom voor op een situatie waarin pinnen drie dagen (72 uur) lang niet werkt.
   - U kunt vooraf maatregelen nemen (zie de mogelijkheden op pin.nl). Zo kunt u uw klanten mogelijk alsnog laten betalen via betaalverzoeken met QR-code als pinnen niet mogelijk is. Oefen dit af en toe met uw klanten.
   - Overweeg ook een extra telecomverbinding via een andere provider, omdat pinstoringen vaak door telecomproblemen ontstaan. Test deze verbinding regelmatig.

2. **Houd voldoende wisselgeld aan voor drie dagen.**

   Als pinbetalingen uitvallen, kunnen uw klanten alleen nog contant betalen. Zorg daarom dat u genoeg wisselgeld beschikbaar heeft om drie dagen te kunnen overbruggen.
   - Hoeveel u nodig heeft, kunt u het beste zelf bepalen op basis van het aantal verwachte betalingen, de gemiddelde transactiewaarde en de maximaal verzekerde hoeveelheid contant geld in uw zaak.

Het volledige advies van het MOB is hier na te lezen.

1.2 Uitgestelde pinbetaling als mogelijke noodvoorziening bij grote pinstoringen

Hoewel pinnen al jaren een zeer hoge beschikbaarheid kent (naar schatting rond de 99,9%), zijn verstoringen nooit volledig uit te sluiten (zie § 1.3). In november 2025 besprak het MOB de mogelijkheden van offline pinnen als elektronische terugvaloptie bij grootschalige, maatschappelijk ontwrichtende pinstoringen in winkels en bij andere fysieke verkooppunten. Offline pinnen is vooral geschikt in verkoopomgevingen met relatief veel transacties en lage bedragen, zoals supermarkten.

Er zijn twee vormen van offline pinnen: via autorisatie met de EMV-chip en via uitgestelde autorisatie. Beide kennen voor- en nadelen. Voor Nederland lijkt offline pinnen via uitgestelde autorisatie (de uitgestelde pinbetaling) het meest geschikt als noodvoorziening. Deze werkt namelijk ook bij contactloze betalingen met een fysieke pas of virtuele pas in een wallet, zoals Apple Pay of Google Pay, wat bij EMV-offline autorisatie niet het geval is. Bij de uitgestelde pinbetaling worden transacties bij een weggevallen onlineverbinding tijdelijk lokaal in de betaalterminal opgeslagen. Zodra de verbinding is hersteld, stuurt de terminal deze alsnog naar de betaaldienstverlener van de winkelier voor goedkeuring (autorisatie) door de betaaldienstverlener van de betaler.

De invoering van de uitgestelde pinbetaling vergt aanpassingen door meerdere partijen in de pinketen, waaronder acquirers, betaalterminal-leveranciers, kaartschema's (Mastercard en Visa), betaalverwerkers en winkeliers en andere verkooppunten. Het gaat bijvoorbeeld om wijzigingen aan kassasystemen en het geschikt maken van betaalterminals. Het MOB werkt daarom samen met deze partijen om de uitgestelde pinbetaling als gezamenlijke noodvoorziening dichterbij te brengen. Ook onderzoekt het MOB daarbij gezamenlijke afspraken. Die kunnen onder meer betrekking hebben op wie wanneer besluit tot activering van de noodoplossing, maar ook over een mogelijk aangepaste aansprakelijkheidsverdeling voor wat het risico op non-betaling betreft. Bij offline pinnen kan immers pas na herstel van de onlineverbinding gecontroleerd worden of er voldoende saldo beschikbaar is op de rekening van de betaler en of de kaart geldig en niet verlopen of geblokkeerd is.

1.3 Storingen

Het betalingsverkeer in Nederland kent een hoge mate van betrouwbaarheid. Toch waren er in 2025 enkele vermeldenswaardige verstoringen. Zo kampte op 28 januari 2025 een groot deel van de NS kaartautomaten met een pinstoring, waardoor reizigers enkele uren niet met de betaalpas konden betalen. Wel bleef het mogelijk om met muntgeld bij de automaat, of online via de NS app of website een kaartje te kopen. Ook konden reizigers gewoon inchecken met een OV chipkaart of betaalkaart, inclusief via de wallet app op de smartphone of smartwatch.

Op 23 oktober 2025 deed zich een grote storing voor bij Worldline, dat voor de Nederlandse banken een groot deel van de digitale betalingen verwerkt. Door mislukt gepland systeemonderhoud liepen salarissen, uitkeringen en toeslagen die juist die dag werden uitbetaald vertraging op. De storing begon rond 08:00 uur en was rond 13:00 uur verholpen, maar de ontstane achterstanden hielden tot in de avond aan. Dit leidde bij sommige ontvangers tot ongemak, omdat zij later dan verwacht over hun geld konden beschikken.

Deze storingen verbleken bij de grootschalige stroomstoring waarmee Spanje, Portugal en delen van Zuid Frankrijk op 28 en 29 april 2025 werden geconfronteerd. De storing duurde gemiddeld tien uur, met uitschieters tot 22 uur, en trof circa 50 miljoen mensen. Binnen enkele minuten na aanvang kwamen treinen en metro's tot stilstand; na ongeveer een kwartier vielen ook mobiele netwerken uit, waardoor communicatie en elektronisch berichtenverkeer onmogelijk werden. Ziekenhuizen schakelden over op noodgeneratoren om kritieke functies, zoals operatiekamers en IC's, draaiende te houden. Ook het digitale retailbetalingsverkeer lag vrijwel volledig stil. Ondanks de omvang van de storing deden zich geen grootschalige veiligheidsincidenten voor: mensen bleven overwegend

rustig en pasten zich aan. De maatschappelijke en economische impact was groot; in Spanje kostte de stroomuitval vijf mensen het leven en wordt de economische schade geschat op € 4,5 miljard.

Het MOB heeft de impact van deze stroomstoring op het betalingsverkeer geanalyseerd vanuit het perspectief van consumenten, winkeliers, banken, andere betaaldienstverleners en overheid, en heeft daar leerpunten voor ons land uitgetrokken. De storing liet duidelijk zien hoe afhankelijk het dagelijkse betalingsverkeer is van digitale systemen. Daarom is het van belang dat het betalingsverkeer robuust, inclusief en weerbaar is. Het beschikken over en kunnen betalen met contant geld, evenals het inrichten van lokale (nood)energievoorzieningen, alternatieve elektronische (ook offline, zie § 1.2 en § 5.2) betaaloplossingen en goed functionerende crisismanagementstructuren, vormt daarbij een belangrijk fundament.

1.4 Fraude in het elektronisch betalingsverkeer

Fraude in het elektronisch betalingsverkeer wordt tegenwoordig vooral gepleegd door criminelen die via social engineering het vertrouwen van slachtoffers winnen, waardoor die laatsten onder valse omstandigheden zélf een betaling uitvoeren. Zo weten fraudeurs hun slachtoffers te overtuigen van een zogenaamd urgent probleem, zodat het slachtoffer geld overmaakt naar een "veilige rekening" (bankhelpdeskfraude). Andere bekende vormen waarbij slachtoffers worden gemanipuleerd om zelf geld over te moeken zijn marktplaatsoplichting, factuurfraude en hulpvraagoplichting (ook wel "Whatsapp-fraude"). Bij andere fraudevormen verkrijgen criminelen, bijvoorbeeld via phishing naar gebruikersnamen en beveiligingscodes, toegang tot de online bankomgeving van het slachtoffer en geeft de crimineel zelf opdracht tot frauduleuze betalingen. Voorbeelden daarvan zijn fraude met gestolen betaalpassen en met debit- en creditcardgegevens (Card-Not-Present (CNP)-fraude).

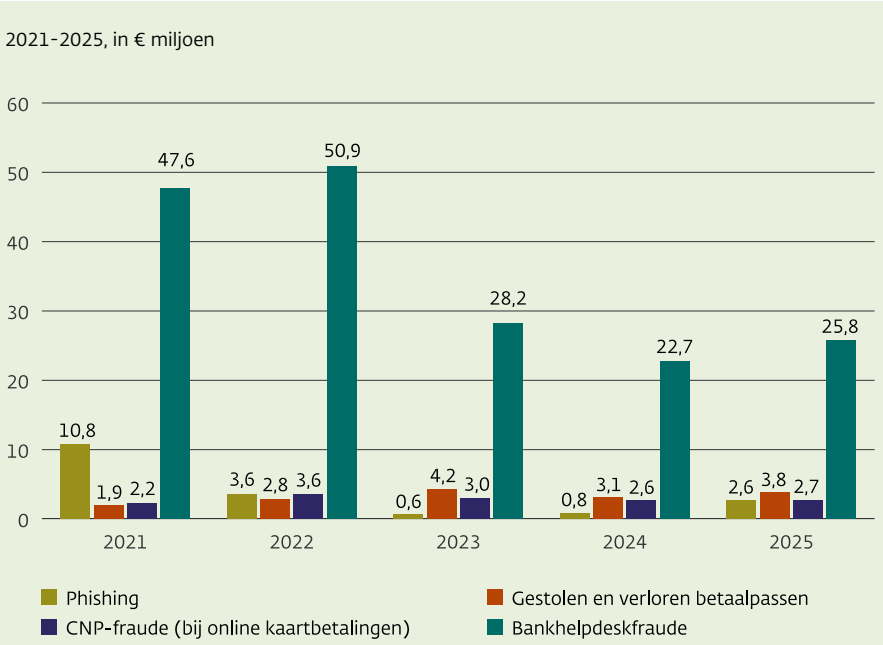
1.4.1 Fraudeschade

De daling van de fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en CNP-fraude zette zich in Nederland in 2025 niet voort. De geleden schade bedroeg € 9,1 miljoen, tegenover € 6,5 miljoen een jaar eerder. Hoewel de veiligheidsmaatregelen van banken – zoals fraudedetectie en het snel offline halen van frauduleuze websites – de online bankomgeving effectief beschermen, slagen fraudeurs er nog steeds in om met verkregen phishinggegevens (zoals inlog- en responscodes) betalingen te doen. Phishing blijft een hardnekkig probleem, temeer omdat buitgemaakte (persoons)gegevens ook worden gebruikt om slachtoffers te misleiden en hen zelf frauduleuze betaalopdrachten te laten uitvoeren.

Ondanks de verplichte invoering van sterke klantauthenticatie (strong customer authentication (SCA)) onder herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) blijft de schade door CNP-fraude bij online kaartbetalingen aanzienlijk. Criminelen omzeilen de binnen de EU/EER verplichte SCA door met buitgemaakte CNP-gegevens frauduleuze aankopen te doen bij webwinkels buiten de EU/EER. Het gemiddeld schadebedrag per CNP-fraudegeval daalde tot € 59 (2024: € 70) en is daarmee relatief laag.

De schade door bankhelpdeskfraude steeg in 2025 tot € 25,8 miljoen (2024: € 22,7 miljoen), terwijl het aantal slachtoffers daalde tot circa 5.900 personen (2024: 6.900). De gemiddelde schade per slachtoffer kwam daarmee uit op ongeveer € 4.400, hoger dan een jaar eerder (€ 3.300). Zonder technische maatregelen van banken, zoals standaarddaglimieten voor online overschrijvingen en een verplichte wachttijd van 4 uur bij het online verhogen van limieten, zou de schade beduidend hoger zijn. Daarnaast hebben sommige banken de functie 'check het gesprek' ingevoerd, waarmee rekeninghouders in de bankapp kunnen verifiëren of zij daadwerkelijk met een bankmedewerker spreken. Ook werken banken en telecombedrijven samen om spoofing tegen te gaan.

Figuur 1 Fraudeschade door phishing, gestolen en verloren betaalpassen, CNP-fraude en bankhelpdeskfraude



1.4.2 Verschillende fraudecijfers

Eind 2025 publiceerden de Europese Bankautoriteit (EBA) en de ECB hun gezamenlijke betaalfrauderapport, waarin de betaalfraude in de EU/EER over 2022–2024 wordt geanalyseerd. Het rapport is gebaseerd op fraudecijfers die banken en andere betaaldienstverleners op grond van PSD2 verplicht periodiek aan hun nationale bevoegde autoriteit (in Nederland: DNB) rapporteren. De nationale autoriteiten leveren de geaggregeerde cijfers vervolgens aan bij de EBA en ECB. Daarbij wordt gewerkt met vaste definities om verschillen in data-interpretatie te voorkomen.

De totale door betaaldienstverleners gerapporteerde betaalfraude in de EU/EER bedroeg in 2024 €4,2 miljard. Van 2022 tot en met 2024 bleef het aandeel betaalfraude stabiel en laag, op 0,002% van de totale transactiewaarde per kalenderjaar. Het rapport bevestigt dat de in 2020 met de PSD2 ingevoerde SCA-verplichting heeft bijgedragen aan het terugdringen van fraude. Tegelijkertijd benadrukt het rapport dat waakzaamheid nodig blijft en dat beveiligingsmaatregelen moeten worden aangepast aan nieuwe fraudetypen, die vooral zijn gebaseerd op manipulatie van betalers om zelf de betaling goed te keuren.

De cijfers uit het EBA/ECB-frauderapport laten zich lastig vergelijken met de fraudecijfers die de NVB jaarlijks publiceert en ook in de jaarrapportages van het MOB worden gebruikt. Zo zijn de NVB-cijfers gebaseerd op data van een deel van haar leden, terwijl in de EBA/ECB-cijfers fraudedata van meer banken en ook van betaal- en elektronischgeldinstellingen zijn opgenomen. Daarnaast omvatten de NVB-fraudecijfers phishing, gestolen en verloren betaalpassen, CNP-fraude en bankhelpdeskfraude. In de EBA/ECB-cijfers zijn daarnaast ook andere fraudevormen meegenomen, zoals investerings-, dating- en hulpvraagfraude, evenals incassofraude en fraude met elektronisch geld.

1.4.3 Integrale aanpak online fraude

Online fraude is uitgegroeid tot de grootste criminaliteitsvorm in Nederland en vormt daarmee een breed maatschappelijk probleem. Naast financiële schade kan het ook emotionele en psychische schade veroorzaken bij slachtoffers en hun omgeving. Bovendien ondermijnt online fraude het vertrouwen in digitalisering, terwijl digitalisering juist veel maatschappelijke voordelen biedt. Met brede preventie, effectieve interventies en adequate opvolging door politie en Openbaar Ministerie kan online fraude worden bestreden. Daarbij is intensieve en structurele samenwerking tussen de betrokken publieke en private partijen essentieel.



In de integrale aanpak online fraude, die in 2022 onder regie van het ministerie van Justitie en Veiligheid is gestart, bundelen banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, de telecomsector en internetbedrijven hun krachten. Meerdere partijen uit het MOB nemen hier actief aan deel. Binnen deze aanpak wordt samengewerkt op zes thema's: kennisagenda, gegevensdeling, (technische) barrières en interventies, opvolging door politie en Openbaar Ministerie, weerbaarheid en preventie, en hulp aan slachtoffers. Het doel is niet alleen om de afzonderlijke inspanningen van partijen te versterken, maar vooral om als keten effectiever op te treden tegen online fraude.

Over de voortgang wordt jaarlijks door de minister van Justitie en Veiligheid gerapporteerd. In december 2025 kondigde de minister aan, in het kader van de doorontwikkeling van de integrale aanpak, te onderzoeken of een permanent en gecentraliseerd publiek-privaat samenwerkingsverband (een 'fraudehub') kan worden ingericht. Zo'n knooppunt kan partijen als banken, telecombedrijven, platforms, politie en toezichthouders in staat stellen om fraudesignalen en verdachte patronen real-time te delen, informatie over modi operandi te bundelen, preventieve waarschuwingen uit te wisselen, meldingen en slachtofferdata te koppelen en analysecapaciteit te delen om trends sneller te signaleren. Het MOB steunt het op deze wijze bestendigen van de integrale aanpak.

1.4.4 Voorlichting

Ons leven speelt zich steeds meer online af, waarop fraudeurs handig inspelen. Valse berichten en websites zijn nauwelijks nog van echt te onderscheiden. Met grote hoeveelheden persoonsgegevens – verkregen via datalekken, phishing of van online marktplaatsen en sociale media – weten criminelen slachtoffers te misleiden. Daarbij zijn software en hulpmiddelen voor phishing en spoofing relatief eenvoudig en goedkoop online verkrijgbaar en gemakkelijk te gebruiken. Door de inzet van steeds geavanceerdere toepassingen van kunstmatige intelligentie, zoals deepfakes en stemklonen, kunnen fraudeurs zich bovendien eenvoudig voordoen als iemand anders. Ook spelen zij vaak in op actualiteiten.

Zo benutten criminelen de omwisseling van Maestro- en V PAY-passen naar Debit Mastercard en Visa Debit (zie § 4.2) om consumenten ertoe te bewegen hun oude betaalpas zogenaamd aan de bank op te sturen of af te geven aan een (nep)bankmedewerker. Banken waarschuwen consumenten voor deze pas-opstuur-fraude. Daarnaast waarschuwt Currence iDEAL (Wero) consumenten voor frauduleuze e-mails en andere berichten waarin vanwege de migratie van iDEAL naar Wero (zie § 4.1) om persoonlijke gegevens wordt gevraagd.

Banken zetten zich in om hun klanten weerbaarder te maken tegen online fraude, onder meer via waarschuwingen in bankapps en via de gezamenlijke publiekscampagne 'Herken Fraude. Voorkom Fraude'. In dat kader startte in oktober 2025 de campagne Je gevoel is de beste waarschuwing tegen fraude. Deze speelt in op de werkwijze van oplichters, die emoties zoals angst of opwinding manipuleren om rationeel denken te omzeilen. De campagne moedigt mensen aan om op hun onderbuikgevoel te vertrouwen en lichamelijke stresssignalen tijdig te herkennen. Via uiteenlopende media en kanalen bereikt de campagne miljoenen mensen.



MOB-partijen die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen waarschuwen hun achterban via nieuwsberichten en artikelen voor actuele fraudevormen. Daarbij verwijzen zij veelal naar de genoemde campagne en naar Veiligbankieren.nl, het gezamenlijke voorlichtingsplatform van de banken over fraude en veiligheid. Ook de inzet van politie en Openbaar Ministerie sorteert effect; de media berichten regelmatig over aangehouden en veroordeelde fraudeurs.

1.4.5 Schadevergoeding bij bankhelpdeskfraude

Sinds 2021 vergoeden banken uit coulance de schade die consumenten door bankhelpdeskfraude hebben geleden. Dit gebeurt wanneer aantoonbaar en overtuigend misbruik is gemaakt van de naam en/of het telefoonnummer van de bank van de gedupeerde. Voorwaarde is dat het slachtoffer aangifte bij de politie heeft gedaan en een kopie van het proces-verbaal aan de bank verstrekt. Per klant wordt deze fraudevorm eenmaal vergoed. In 2025 hebben banken 45% van deze door particuliere klanten geleden schade vergoed. Dit vergoedingspercentage is de afgelopen jaren gedaald; zo bedroeg dit in 2021 nog 92%. Sindsdien vallen echter relatief steeds meer schadegevallen buiten het coulancebeleid, omdat er bijvoorbeeld sprake is van herhaald slachtofferschap of wanneer het slachtoffer niet door de 'eigen' bank was gebeld. Onder de PSR/PSD3 (zie § 5.4) worden banken onder voorwaarden verplicht om schade door bankhelpdeskfraude aan consumenten te vergoeden.

1.5 Vals geld en plofkraken

1.5.1 Valse eurobiljetten

In 2025 zijn in Nederland 17.900 valse eurobiljetten uit circulatie gehaald (zie tabel 1), een daling van 26% ten opzichte van 2024. Het vervalste biljet van € 50 werd daarbij het vaakst aangetroffen. De laatste tien jaar is sprake van een dalende trend in het aantal aangetroffen valse eurobiljetten. Mogelijke verklaringen zijn het afnemende gebruik van contant geld, alerte winkeliers die biljetten op echtheid controleren en de inzet van politie en justitie bij de bestrijding van deze criminaliteit. Afgezet tegen de circa 31 miljard echte eurobiljetten wereldwijd in omloop, is de kans om een vervalsing te ontvangen zeer klein. In 2025 werden 14 vervalsingen per miljoen echte bankbiljetten ontdekt, een van de laagste aantallen sinds de invoering van de euro.

Desondanks blijft het zinvol eurobiljetten te controleren. Goede controle maakt snelle opsporing van verdachte biljetten mogelijk en voorkomt dat criminelen ermee kunnen betalen en ontvangers met financiële schade blijven zitten. DNB biedt winkelmedewerkers de onlinetraining Vals geld aan, waarmee zij leren valse en voor omloop ongeschikte eurobankbiljetten te herkennen. Eurobiljetten zijn eenvoudig handmatig te controleren aan de hand van echtheidskenmerken zoals het watermerk en het hologram. Ook kunnen winkeliers gebruikmaken van door de ECB geteste detectieapparaten.



Tabel 1 Jaarlijks aangetroffen valse eurobiljetten

2021-2025, aantal

	2021	2022	2023	2024	2025
Nederland	26.000	38.200	17.300	24.100	17.900
Wereldwijd	347.000	376.000	467.000	554.000	444.000

Bron: DNB en de ECB.

1.5.5 Plofkraken

In 2025 zijn in Nederland drie plofkraken op geldautomaten gepleegd, tegenover acht in 2024. Ter vergelijking: in 2019 waren dat er nog 95. Sindsdien ingezette extra tegenmaatregelen door banken en publieke autoriteiten – zoals aanpassing van ontwaardingsmethoden en het 's nachts sluiten van automaten – blijken effectief. Een neveneffect is dat Nederlandse plofkrakers zijn uitgeweken naar het buitenland, met name Duitsland en Oostenrijk. De Nederlandse recherche en het OM werken succesvol samen met de Duitse en Oostenrijkse politie bij opsporing en vervolging. Echter, het aantal plofkraken neemt momenteel weer toe: in de eerste drie maanden van 2026 werden er al tien gepleegd. Daarbij richtten criminelen zich vooral op sealbagautomaten en maakten zij gebruik van zwaardere explosieven. Geldmaat heeft hierop, in overleg met de politie, tijdelijke maatregelen genomen en werkt aan structurele extra veiligheidsvoorzieningen.

Speerpunten 2026 – Weerbaar en veilig betalingsverkeer

- Werken aan de realisatie van de uitgestelde pinbetaling als noodvoorziening bij grote, maatschappelijk ontwrichtende pinstoringen (zie § 1.2).
- Het MOB-advies 'Denk vooruit, ook voor betalen' waar mogelijk opnieuw onder de aandacht brengen van het publiek (zie § 1.1).
- Een actieve bijdrage leveren aan de integrale aanpak online fraude en aan de doorontwikkeling en bestendiging daarvan (zie § 1.4).
- Consumenten- en ondernemerskoepels binnen het MOB blijven hun achterban informeren over actuele fraudevormen in het betalingsverkeer (zie § 1.4.4).

2 Toegankelijk

Het MOB staat voor een inclusief betalingsverkeer. De voortgaande digitalisering, een brede maatschappelijke trend, biedt veel betaalgemak en nieuwe mogelijkheden, maar levert voor veel consumenten ook uitdagingen op. Daarnaast ervaren sommige ondernemers, stichtingen en verenigingen problemen bij het afnemen van betaaldiensten, zoals een betaalrekening. Om onnodige weigeringen, vertragingen of beëindigingen van betaaldienstverlening te voorkomen, is het van belang dat banken en andere betaaldienstverleners hun poortwachtersfunctie op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) gericht en risicogebaseerd uit (kunnen) voeren.

2.1 Voor consumenten 17

2.2 Voor zakelijke partijen 19

2.1 Voor consumenten

2.1.1 Toegankelijke bank- en betaaldiensten

Enkele jaren geleden riep het MOB de banken op meer prioriteit te geven aan het verbeteren van de toegankelijkheid van bank- en betaaldiensten. Aanleiding was onderzoek van DNB waaruit bleek dat ruim één op de zes volwassen Nederlanders (2,6 miljoen mensen) zijn bank- en betaaldiensten niet volledig zelfstandig uitvoert. Dit baarde het MOB zorgen. De gezamenlijke banken zegden daarop toe de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor mensen in kwetsbare posities te verbeteren, wat leidde tot het programma Toegankelijk Bankieren (zie kader hieronder).

Toegankelijk Bankieren

In het programma Toegankelijk Bankieren, dat onder auspiciën van de NVB en Betaalvereniging Nederland wordt uitgevoerd, werken banken aan het verbeteren van de toegankelijkheid van hun digitale dienstverlening. Daarnaast bieden zij extra ondersteuning aan klanten die moeite hebben met digitale bankzaken. Dit doen de banken individueel, gezamenlijk en in samenwerking met maatschappelijke organisaties. Een overzicht van de activiteiten en het jaaroverzicht 2025 is te vinden op toegankelijkbankieren.nl.

Medio mei 2025 publiceerden het programma de tweede Monitor Toegankelijk Bankieren. Deze laat zien hoe verschillende aandachtsgroepen basisbankzaken uitvoeren en ervaren. Per groep is onderzocht waarom ondersteuning nodig is en welke oplossingen van banken en Geldmaat bekend en in gebruik zijn. Uit de monitor blijkt dat een kwart van alle Nederlanders niet volledig zelfstandig betaalt en bankiert. Ongeveer de helft van hen roept slechts af en toe hulp in, terwijl bijna een derde alle bankzaken uit handen geeft. Veel mensen die ondersteuning nodig hebben kunnen veranderingen moeilijk bijhouden en zijn vooral bang om fouten te maken of slachtoffer te worden van oplichting. Daarnaast ervaren zij bankzaken vaak als ingewikkeld of hebben zij moeite met het gebruik van computers. Een groot deel van deze groep is niet gemotiveerd om (volledig) zelfstandig te worden; bijna de helft geeft aan daar niet toe te kunnen komen of dit niet te willen leren. Ondersteuning komt vooral van partners en kinderen, en in mindere mate van ouders, andere familieleden, hulpverleners en bankmedewerkers. Mensen met een voorkeur voor niet-digitaal bankieren zijn over het algemeen minder tevreden over bankzaken en betalen dan degenen die wel digitaal bankieren.

In het najaar van 2025 lanceerde het programma de campagne Met een beetje hulp kom je er wel. Ambassadeurs Jörgen Raymann en Lucille Werner laten in video's en artikelen zien hoe een klein beetje hulp het verschil kan maken.



In het najaar van 2024 verzocht het MOB de banken hun toegankelijkheids-inspanningen te intensiveren. In mei 2025 werd het gezamenlijke plan van aanpak aan het MOB gepresenteerd. Dit plan kwam tot stand door een samenwerking tussen ABN AMRO, ING, Rabobank, ASN, belangenorganisaties van aandachtsgroepen, Geldmaat, Alliantie Digitaal Samenleven, de NVB en Betaalvereniging Nederland. In november 2025 werd het MOB geïnformeerd over de voortgang. Daarbij gaven de banken en Geldmaat aan het programma Toegankelijk Bankieren tot ten minste 2030 zowel inhoudelijk als financieel te blijven ondersteunen. Het MOB waardeert deze inzet en vertrouwt erop dat die leidt tot betere resultaten in de volgende Toegankelijkheidsmonitor Consumenten, die in het voorjaar van 2027 verschijnt. De metingen daarvoor starten in de tweede helft van 2026.

2.1.2 Aandacht voor toegankelijk betalen in Euro Retail Payment Board

De ECB voerde in 2025, via de nationale centrale banken in de EU, waaronder DNB, een enquête uit onder belangenorganisaties van mensen in kwetsbare posities naar de invloed van digitalisering op hun toegang tot betalen, zowel in winkels als online. Aan het onderzoek namen 134 organisaties uit 25 lidstaten deel, waaronder ook de MOB-partijen die deze groepen vertegenwoordigen. Eerder was op Europese schaal nog niet onderzocht in welke mate digitalisering problemen oplevert voor de toegang tot betalen. Het onderzoek schetst een beeld van de situatie vóór de inwerkingtreding van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (zie § 2.1.3).

Uit de resultaten blijkt dat veel belangenorganisaties vinden dat de situatie voor hun achterban is verslechterd, zowel bij betalingen in winkels (41%) als online (35%). Als belangrijkste oorzaken worden de toenemende druk om in fysieke winkels digitaal te betalen, een tekort aan digitale vaardigheden en beperkte kennis van digitale betaalmiddelen genoemd. Daarnaast worden onvoldoende aandacht voor de toegankelijkheid van betaaldiensten (zoals betaalterminals en online betaalmethoden) en angst voor fraude vaak aangehaald. Meer dan 80% van de organisaties acht het belangrijk dat betaling met contant geld mogelijk blijft. Tegelijkertijd worden ook voordelen van digitalisering gezien: 21% ervaart juist een verbetering, met name voor mensen met mobiliteitsproblemen. Ook ouderen en mensen met visuele of gehoorbeperkingen kunnen baat hebben bij digitale betaalmiddelen, mits zij over de benodigde basisvaardigheden beschikken. Biometrische authenticatie via vingerafdruk of gezichtsherkenning en toegankelijkheidsfuncties zoals voice-over en schermlezers worden daarbij vaak als positief ervaren. Veel organisaties waarderen bovendien dat het aantal beschikbare betaalmethoden is toegenomen.

Op basis van deze bevindingen heeft de ECB aanbevelingen voor betaal-dienstverleners opgesteld. Deze zijn in november 2025 besproken en onderschreven door de Euro Retail Payments Board (ERPB), het Europese equivalent van het MOB.

2.1.3 Eerste voorschriften van Europese toegankelijkheidsrichtlijn van kracht

De Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act) beschrijft welke maatregelen nodig zijn om een breed scala aan producten en diensten beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Hieronder vallen ook geld- en betaalautomaten en online bankdiensten, zoals bankapps en internetbankieren, evenals grotere webwinkels en hun bestel- en betaalpagina's. De richtlijn schrijft voor dat deze producten en diensten toegankelijker worden gemaakt, onder meer door ondertiteling, voorleesfuncties, instelbare schermhelderheid en helder, begrijpelijk taalgebruik. In april 2024 is de richtlijn in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd, en de eerste bepalingen gelden sinds 28 juni 2025.



Banken en andere betaaldienstverleners hebben de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid van hun digitale producten en diensten, vaak in samenwerking met ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties. Via onder meer de Betaalvereniging overleggen zij met de aangewezen toezichthouder om de eisen uit de Toegankelijkheidsrichtlijn juist toe te passen. Ook voor webwinkels zijn verschillende initiatieven ontwikkeld en online hulpmiddelen voor digitale toegankelijkheid beschikbaar, onder andere via Thuiswinkel.org.

2.1.4 Ervaren discriminatie

Naar aanleiding van signalen van onder meer de Nationaal Coördinator Racisme en Discriminatie liet het ministerie van Financiën in 2024 onderzoek uitvoeren naar door burgers ervaren discriminatie bij banken en betaalinstellingen. Daaruit bleek dat één op de tien discriminatie ervaart; onder klanten met een niet westerse achtergrond was dat zelfs één op de drie. Discriminatie wordt het vaakst ervaren op basis van leeftijd, financiële situatie en migratieachtergrond of nationaliteit. Parallel aan dit onderzoek verrichtte DNB onderzoek naar maatregelen van banken om discriminatie bij de naleving van de Wwft te voorkomen. Hieruit kwam naar voren dat banken nog meer kunnen doen. Zowel de minister van Financiën als DNB kondigden aan in 2025 vervolgonderzoek te doen.

In september 2025 informeerde de minister de Tweede Kamer dat veel van de door betrokken partijen – banken en andere betaaldienstverleners, de NVB, het ministerie van Financiën, DNB en de AFM – toegezegde acties zijn gestart of afgerond. Een eerste herhaalmeting laat zien dat de ervaren discriminatie licht is afgenomen. De minister laat ook in 2026 en 2027 herhaalmetingen uitvoeren en informeert de Tweede Kamer in het najaar van 2026 opnieuw over de voortgang. Het MOB hoopt dat deze verbeteracties ertoe bijdragen dat zo min mogelijk mensen zich door banken en andere betaaldienstverleners onterecht buitengesloten of ongelijk behandeld voelen.

2.2 Voor zakelijke partijen

2.2.1 Proportioneel klantonderzoek met focus op echte risico's

Als poortwachters op grond van de Wwft vervullen banken en andere betaaldienstverleners een belangrijke maatschappelijke rol bij het schoonhouden van het financiële systeem. Maar naast criminelen kunnen ook goedwillende burgers, bedrijven en organisaties hinder ondervinden van het klantonderzoek, de screening en monitoring die uit deze rol voortvloeien. Deze poortwachterstaken gaan soms gepaard met omvangrijke administratieve verplichtingen en uitgebreide uitvraag van klantgegevens, ook wanneer dit niet in verhouding staat tot het risico. Dit kan leiden tot onnodige klantbelasting, maatschappelijk onbegrip en hoge druk op de capaciteit van banken.

Enkele jaren geleden riep het MOB de banken en betrokken sectoren op om beter samen te werken om de negatieve gevolgen van 'de-risking' voor zakelijke partijen te beperken. De-risking betekent dat aanbieders van betaaldiensten hun dienstverlening beperken, stopzetten of geen nieuwe klanten aannemen wanneer zij dat te risicovol achten, bijvoorbeeld bij een verhoogd witwasrisico. Als klanten benodigde informatie niet kunnen of willen aanleveren, of risico's op witwassen of terrorismefinanciering onvoldoende kunnen worden beheerst, zijn financiële instellingen op grond van de Wwft verplicht de klantrelatie te beëindigen. Problemen ontstaan wanneer risico's onjuist worden ingeschat, waardoor bonafide klanten ten onrechte geen of slechts beperkte toegang tot betaaldiensten krijgen.

Ook in 2025 besprak het MOB de voortgang van banken bij het proportioneel en risicogericht invullen van hun poortwachtersrol. De afgelopen jaren publiceerden de gezamenlijke banken hiervoor de zogenoemde NVB Standaarden, waaronder Risicogebaseerde en Sector Standaarden. De Risicogebaseerde Standaarden bieden handvatten voor een gerichtere aanpak op basis van daadwerkelijke risico's, terwijl de Sector Standaarden ingaan op klantonderzoek en specifieke sectorrisico's. Zij beschrijven zowel

risico-verhogende als -verlagende factoren en ondersteunen daarmee een proportionele benadering. Het toepassen van deze standaarden kan bonafide zakelijke klanten helpen om bijvoorbeeld sneller een betaalrekening te openen en minder vaak indringende vragen te krijgen. Omdat klanten informatieverzoeken vaak als belastend ervaren, is het belangrijk dat banken duidelijk toelichten waarom bepaalde gegevens worden opgevraagd.

In juni 2025 publiceerde de NVB de Risicogebaseerde Standaard Cash. Contant geld wordt door criminelen relatief vaak gebruikt vanwege de anonimiteit en beperkte traceerbaarheid, wat extra alertheid rechtvaardigt. In de standaard wordt onder meer toegelicht dat bij kleinere contante transacties zonder aanvullende risicofactoren doorgaans geen extra onderzoek nodig is. Banken bepalen zelf de precieze grens, die bijvoorbeeld cumulatief € 20.000 per jaar voor particulieren en € 30.000 voor bedrijven kan bedragen. Ook het gebruik van een € 200-biljet hoeft niet automatisch aanleiding te zijn voor nadere vragen. De NVB werkt nog aan een standaard over het tegengaan van discriminatie (zie § 2.1.4) bij de toepassing van de Wwft en Sanctiewet.

Het MOB waardeert de inzet van banken, betrokken sectoren, het ministerie van Financiën en DNB om risicogerichter klantonderzoek binnen de Wwft mogelijk te maken en blijft ook in 2026 de voortgang daarvan nauwlettend volgen.

2.2.2 Verbeteren van toegang tot zakelijke betaalrekeningen

Medio december 2025 ondertekenden MKB Nederland, VNO NCW, Goede Doelen Nederland, VrijwilligerswerkNL, Betaalvereniging Nederland en de NVB het Convenant verbeteren toegang zakelijke betaalrekeningen. Kern van het convenant is dat iedere bonafide ondernemer en non profit-organisatie toegang moet kunnen krijgen tot een zakelijke betaalrekening, die essentieel is voor hun functioneren. Afwijzingen kunnen verschillende oorzaken hebben, zoals een te hoog risico in het kader van de Wwft of het niet passen binnen het acceptatiebeleid van een bank.

De convenantafspraken richten zich op meer transparantie tijdens het aanvraagproces en op heldere uitleg bij een eventuele afwijzing. Ondernemers en non-profitorganisaties worden geacht hun leden beter te informeren over het belang van tijdige en volledige aanlevering van gegevens. Daarnaast is voorzien dat in de loop van 2026 een hulppunt bij de Kamer van Koophandel wordt ingericht voor informatie, advies en ondersteuning bij het vinden van alternatieve aanbieders. Banken hebben een inspanningsverplichting om doorverwezen klanten te helpen bij het openen van een zakelijke rekening en streven ernaar 80% van de complete aanvragen binnen twee werkdagen af te handelen. Tijdens de driejarige looptijd worden de ervaringen van ondernemers en non-profitorganisaties gemonitord en teruggekoppeld aan de betrokken partijen, waaronder het MOB.

Eind januari 2026 nam de Tweede Kamer, in het kader van de Wet chartaal betalingsverkeer (zie § 3.3.1), een amendement aan dat ondernemingen, verenigingen en stichtingen uit de EU die in het Nederlandse Handelsregister zijn ingeschreven een wettelijk recht op een zakelijke basisbetaalrekening geeft. Banken die zakelijke rekeningen aanbieden worden verplicht deze basisrekening beschikbaar te stellen. Hiermee wordt het bestaande wettelijke consumentenrecht op een basisbetaalrekening uitgebreid naar zakelijke partijen. Wat dit betekent voor het convenant wordt door de betrokken partijen nog bezien.

Speerpunten 2026 – Toegankelijk betalingsverkeer

- Monitoren en bespreken van de voortgang van de individuele en gezamenlijke banken om, waar mogelijk samen met maatschappelijke organisaties, bank- en betaaldiensten toegankelijker te maken voor mensen in kwetsbare posities (zie § 2.1.1).
- Voorbereiden van de publicatie van de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten in het voorjaar van 2027.
- Bespreken van verbeteracties en vervolgonderzoeken van betrokken partijen om door burgers ervaren discriminatie bij banken en andere betaaldienstverleners tegen te gaan (zie § 2.1.4).
- Monitoren en bespreken van de samenwerking tussen banken, relevante sectoren, het ministerie van Financiën en DNB in het kader van een meer gerichte en risicogebaseerde aanpak van witwasbestrijding en het effect daarvan (zie § 2.2.1).
- Bespreken van ontwikkelingen en eventuele knelpunten bij de uitvoering van het Convenant verbeteren toegang zakelijke betaalrekeningen, mede in relatie tot het in januari 2026 aangenomen amendement om het recht op een zakelijke basisbetaalrekening wettelijk te verankeren (zie § 2.2.2).

3 Contant geld

Het MOB vindt dat contant geld goed moet blijven kunnen functioneren als betaalmiddel. Contant geld heeft belangrijke maatschappelijke functies. Zo is het een alternatief voor mensen die niet elektronisch kunnen of willen betalen. Ook is het een publiek betaalmiddel, onafhankelijk van commerciële banken. Daarnaast fungeert het als belangrijke terugvaloptie bij storingen in het elektronische betalingsverkeer.

3.1 Gebruik en acceptatie 23

3.2 Naleving Convenant Contant Geld 23

3.3 Nieuwe wetgeving 24

3.1 Gebruik en acceptatie

DNB-onderzoek uit juni 2025 laat zien dat 92% van de ondervraagden het maatschappelijk van belang vindt dat betalen met contant geld mogelijk blijft. Voor zichzelf vindt 74% dit belangrijk. Uit het onderzoek Betalen aan de Kassa 2025 van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat het relatieve gebruik van contant geld aan de kassa met 17% in 2025 twee procentpunt lager lag dan in 2024 (19%). Tien jaar eerder (2015) lag dat percentage nog op 50%. ECB-onderzoek dat tweejaarlijks wordt uitgevoerd toont dat in 2024 in de eurozone 52% van de betalingen bij fysieke verkooppunten contant werd afgerekend (2022: 59%). Van alle eurolanden betalen Nederlanders aan de kassa het minst vaak contant.



In opdracht van DNB uitgevoerd onderzoek laat zien dat eind 2025 4% van de winkels en andere fysieke verkooppunten met een 'pin only'-bordje of -sticker aangaf geen contant geld te accepteren. Eind 2024 was dit nog 5%. In sommige sectoren ligt dit aandeel fors hoger, zoals bij parkeren (36%), bioscopen (33%) en apotheken (16%). Eind 2024 bedroegen deze percentages respectievelijk 21%, 38% en 21%. 'Pin only'-winkels bevinden zich vooral in grotere steden.

Veelgenoemde redenen om contant geld niet te accepteren zijn risico's op overvallen en diefstal, de voorkeur van klanten voor pinnen en de tijd die gemoeid is met tellen en afstorten. Redenen om contant geld juist wél te accepteren zijn dat klanten hiermee willen betalen en dat het wettig betaalmiddel is. Voor verkooppunten geldt binnen afzienbare tijd een wettelijke algemene acceptatieplicht voor contante betalingen onder de € 3.000, met enkele uitzonderingen (zie § 3.3).

3.2 Naleving Convenant Contant Geld

Om ervoor te zorgen dat contant geld goed kan blijven functioneren als betaalmiddel, ook als er steeds meer elektronisch wordt betaald, ondertekenden banken, koepelorganisaties van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB in 2022 het Convenant Contant Geld. Het Convenant bevat afspraken over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld, evenals over een inclusief betalingsverkeer, de poortwachtersfunctie van banken op grond van de Wwft en veiligheid. Ook hebben banken en Geldmaat afgesproken om geen volumebeperkende maatregelen te nemen die het opnemen of storten van contant geld duurder of moeilijker maken. Het addendum uit 2023 maakt het banken wel mogelijk om individueel tarieven voor particulier en zakelijk gebruik van de geldautomateninfrastructuur te indexeren, mits het percentage niet hoger is dan de jaarmutatie van de consumentenprijsindex (CPI).

Ook in 2025 besprak het MOB de naleving van de Convenantafspraken. Dat doet het MOB totdat de in voorbereiding zijnde Wet chartaal betalingsverkeer en het onderliggende besluit (zie § 3.3.1) het Convenant vervangen, naar verwachting vanaf 2027. In 2025 voldeed Geldmaat voor het eerst aan alle Convenantafspraken. Het voldeed al langer aan de normen voor aantallen en spreiding van automaten en aan de meeste beschikbaarheidsnormen; alleen onverpakt storten van biljetten bleef achter. In het derde kwartaal van 2025 werd ook aan deze laatste norm voldaan. Het MOB sprak hiervoor zijn waardering uit, evenals voor Brink's, dat al langere tijd voldoet aan alle voor de waardetransporteur geldende Convenantafspraken.

In het Convenant beloven banken en retailorganisaties zich in te zetten voor digitale terugvalopties voor pinbetalingen. Contant geld is nog steeds de belangrijkste terugvaloptie bij pinstoringen, maar door het afgeschaalde geldautomatenpark kan het bij grootschalige verstoringen slechts beperkt die rol vervullen. Daarom zet het MOB in op de realisatie van uitgestelde pinbetaling als gezamenlijke noodvoorziening bij grootschalige pinstoringen (zie § 1.2). Ondernemers kunnen via Pin.nl nagaan welke maatregelen zij kunnen treffen om zich op een pinstoring voor te bereiden; na het invullen van een online vragenlijst volgt direct gericht advies.

Maatregelen die banken vanuit hun Wwft-poortwachtersfunctie nemen om witwas- en terrorismefinancieringsrisico's te beperken, kunnen het legitieme gebruik van contant geld bemoeilijken. Het Convenant bevat overwegingen voor het treffen van zulke maatregelen en schrijft voor dat banken deze vooraf melden bij DNB. In juni 2025 publiceerde de NVB de Risicogebaseerde Standaard Cash (zie § 2.2.1), die banken handvatten biedt voor een gerichter en risicogebaseerd Wwft-klantonderzoek bij contant geldgebruik.

3.3 Nieuwe wetgeving

Het MOB besprak in 2025 de inhoud en voortgang van de lopende Nederlandse en Europese wetsvoorstellen om contant geld bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar en betaalbaar te houden.

3.3.1 Nederlandse wetgeving

Omdat de vrijwillige afspraken in het Convenant Contant Geld (zie § 3.2) onvoldoende waarborgen bieden voor de bereikbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid van contant geld, presenteerde de minister van Financiën begin 2024 het wetsvoorstel Wet chartaal betalingsverkeer. Dit wetsvoorstel verplicht banken met meer dan drie miljoen betaalrekeninghouders in Nederland tot het verzorgen van een landelijk dekkende basisinfrastructuur van geldautomaten. Deze banken moeten er onder meer voor zorgen dat inwoners binnen vijf kilometer een werkende geldautomaat kunnen vinden. Daarnaast moeten alle banken met meer dan 50.000 rekeninghouders hun particuliere klanten gratis toegang bieden tot deze automaten en zakelijke klanten tegen maximumtarieven. Voor grote en middelgrote banken, met meer dan 500.000 rekeninghouders, gelden deze tariefregels ook voor contante stortingen. Verder verplicht het wetsvoorstel geldtransportondernemingen om periodiek aan DNB te rapporteren ter borging van de continuïteit van hun dienstverlening. DNB houdt toezicht op de naleving door zowel banken als geldtransportondernemingen.

Het ministerie streeft naar inwerkingtreding van de Wet chartaal betalingsverkeer begin 2027, inclusief het bijbehorende besluit dat op 16 maart 2026 ter consultatie is aangeboden. Dit is afhankelijk van het tempo van het wetgevingstraject. Begin februari 2026 nam de Tweede Kamer de wet aan, inclusief enkele amendementen, waaronder een bepaling die een balanstotaal van minimaal €50 miljard toevoegt als extra drempel voor de verplichting om contante stortdiensten aan te bieden. In het onder de wet vallende besluit zijn nadere eisen opgenomen voor chartale voorzieningen, bereikbaarheids- en beschikbaarheidsnormen en de maximumtarieven voor gebruik van de chartale infrastructuur. Op verzoek van de Tweede Kamer zijn hierbij de Convenantafspraken als ondergrens vastgelegd.

Vanaf 10 juli 2027 geldt op basis van de Anti-witwasverordening (AMLR) een Europees verbod op contante betalingen vanaf €10.000 tussen consumenten en zakelijke partijen voor de aankoop van goederen en diensten. Lidstaten mogen een lagere grens instellen. In Nederland geldt sinds 2026, via een Wwft-wijziging in de Wet plan van aanpak witwassen, een verbod op contante betalingen vanaf €3.000 voor handelaren in goederen, zoals auto en juwelierszaken, elektronicawinkels, meubelzaken, kunsthandelaren en pandhuizen. Dit verbod geldt niet voor onderlinge betalingen tussen consumenten en voor diensten.

In september 2024 nam de Tweede Kamer een amendement aan bij het wetsvoorstel Plan van aanpak witwassen om, naast het €3.000 verbod, een nationale acceptatieplicht voor contante betalingen onder dat

bedrag in te voeren. Naar aanleiding hiervan brachten de minister van Financiën en de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid in november 2025 het Besluit uitzonderingen acceptatie contant geld in consultatie. Het ontwerpbesluit beoogt een balans te zijn tussen het maatschappelijke belang van contant betalen en veiligheid en efficiëntie voor ondernemers en consumenten. Het beschrijft situaties waarin contant geld niet hoeft te worden geaccepteerd, zoals bij onbemande verkooppunten, verkoop op afstand, periodieke betalingen, verkoop buiten de verkoopruimte, openbaar vervoer en 's nachts tussen 22.00 en 06.00 uur. Daarnaast mag contant geld tijdelijk worden geweigerd bij een wezenlijk veiligheidsrisico en kan permanente weigering gelden voor kleine ondernemingen met minder dan 4 medewerkers als sprake is van een structureel veiligheidsbelang. Bestaande uitzonderingen blijven gelden, onder meer voor betalingen tussen privépersonen of bedrijven, bestuursrechtelijke geldschulden, gemeentelijke parkeermeters en betalingen boven €3.000 of met meer dan 50 muntstukken. Ook bij een uitzondering kan acceptatie echter alsnog vereist zijn op grond van redelijkheid en billijkheid, bijvoorbeeld bij een lokaal monopolie voor essentiële goederen of bij het ontbreken van een alternatief betaalmiddel. In een opinie van 22 januari 2026 waarschuwde de ECB dat de uitzonderingen in het ontwerpbesluit te verstrekkend zijn. Volgens de ECB brengen de uitzonderingen het risico met zich mee dat zowel de status van eurobankbiljetten en munten als wettig betaalmiddel als het publiek vertrouwen daarin worden ondermijnd.

Op 20 januari 2026 informeerde de minister van Financiën de Tweede Kamer dat hij voornemens is de inwerkingtreding van de acceptatieplicht uit te stellen tot het moment waarop de nieuwe Europese verordening inzake eurobankbiljetten en munten als wettig betaalmiddel (zie § 3.3.2) van kracht wordt. Verwacht wordt dat deze verordening ruimte laat voor nationale uitzonderingen, waarbij het eerder geconsulteerde Nederlandse ontwerp-uitzonderingsbesluit wordt betrokken.

3.3.2 Europese wetgeving

Contant geld is een wettig betaalmiddel. In sommige EU-lidstaten, waaronder Nederland, mogen winkeliers op grond van contractvrijheid contant geld weigeren. In juni 2023 presenteerde de Europese Commissie een voorstel voor een verordening over eurobankbiljetten en -munten als wettig betaalmiddel. Dit voorstel legt vast dat contant geld, met uitzondering van een beperkt aantal uitzonderingen, moet worden geaccepteerd. De acceptatieplicht geldt niet voor aankopen op afstand, zoals bij webwinkels. Daarnaast moeten lidstaten zorgen voor goede toegang tot contant geld en ingrijpen wanneer die tekortschiet. Verwacht wordt dat het Europees Parlement en de Raad in de eerste helft van 2026 hun standpunten bepalen. Vervolgens kunnen Parlement, Raad en Commissie in triloogonderhandelingen tot een politiek akkoord komen. Daarna moet het wetscompromis formeel worden goedgekeurd, waarna de verordening wordt gepubliceerd.

Speerpunten 2026 – Goed functioneren van contant geld als betaalmiddel

- Bespreken en duiden van ontwikkelingen in het gebruik en de acceptatie van contant geld.
- Bespreken van de voortgang en effecten van de Wet chartaal betalingsverkeer en van andere lopende Nederlandse en Europese wetgevingstrajecten (zie § 3.3.1 en § 3.3.2) rond bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld.
- Monitoren en bespreken van de naleving van de afspraken uit het Convenant Contant Geld (zie § 3.2), totdat de Wet chartaal betalingsverkeer het Convenant vervangt.

4 Efficiënt

Naast veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid hecht het MOB ook waarde aan een efficiënt betalingsverkeer, zodat kosten en tarieven voor betaaldiensten niet onnodig hoog oplopen.

4.1 Migratie van iDEAL naar Wero 27

4.2 Uitrol van internationale debitcards 27

4.3 Zorgen om uitgesteld betalen in de winkelstraat 28

4.4 Overstappen van betaalrekening 29

4.5 Aanpak van IBAN-discriminatie 29

4.6 Gebruik van AI-toepassingen 29

4.1 Migratie van iDEAL naar Wero

Het MOB besprak in 2025 de geplande migratie van iDEAL naar Wero. Wero is een digitale wallet en een op instant payments-gebaseerde betaaloplossing waarmee online, in winkels en onderling ('peer-to-peer') kan worden betaald. In Nederland wordt Wero geïntegreerd in het online bankieren van de deelnemende banken, maar bestaat ook als zelfstandige mobiele app. Wero is ontwikkeld door het European Payments Initiative (EPI), dat in 2020 door banken en betaalverwerkers in de eurozone is opgericht als reactie op de wens van de Europese Commissie en de ECB om de Europese autonomie in het betalingsverkeer te versterken (zie § 5.1). Ook ING, ABN AMRO en Rabobank nemen deel aan EPI. In 2023 nam EPI het Nederlandse Currence iDEAL en de Luxemburgse technologieleverancier Payconiq International over.

In 2024 startte EPI de uitrol van Wero in België, Duitsland en Frankrijk. Stapsgewijs wordt Wero in meer Europese landen ingevoerd, waaronder Nederland. In ons land migreert iDEAL in 2026 en 2027 in fases naar Wero. Vergeleken met iDEAL biedt Wero nieuwe functies, zoals automatisch periodiek betalen van bijvoorbeeld abonnementen en betalen bij levering. Daarnaast biedt Wero de consument aankoopbescherming, vergelijkbaar met creditcards. Sinds 2026 is de overgang zichtbaar via het gecombineerde iDEAL | Wero-logo in webshops en bankapps. Banken lichten de overgang toe via een landelijke communicatiecampagne. Technisch verloopt de betaling in deze fase nog via iDEAL. Eind 2026 start de functionele uitrol van Wero in de Nederlandse bankapps. In de loop van 2026 en 2027 worden steeds meer transacties gefaseerd verplaatst van het iDEAL- naar het Wero-platform. Eind 2027 is de migratie afgerond en valt na ruim twintig jaar het doek voor iDEAL.

Het MOB onderkent het belang van Wero als Europese betaaloplossing die kan bijdragen aan het versterken van de strategische autonomie van Europa in het betalingsverkeer (zie § 5.1). Daarbij benadrukt het MOB om goed oog te hebben voor het zoveel mogelijk behouden van de voordelen die iDEAL biedt ten aanzien van de veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en betaalbaarheid van het betalingsverkeer in Nederland.

4.2 Uitrol van internationale debitcards

In 2027 verdwijnen de in Nederland gangbare debitcardmerken Maestro en V PAY en worden zij vervangen door Debit Mastercard en Visa Debit. Met deze nieuwe kaarten kan wereldwijd op veel meer plaatsen worden betaald dan met Maestro en V PAY. Ook zijn Debit Mastercard en Visa Debit geschikt voor online aankopen, het betalen van borg bij bijvoorbeeld huurauto's en hotels en voor termijnbetalingen, wat met Maestro en V PAY niet kan. Daarnaast bieden Debit Mastercard en Visa Debit, vergelijkbaar met creditcards, aankoopbescherming. Sinds 2025 kunnen deze debitcards bij alle betaalterminals in Nederland worden gebruikt. Alle banken geven inmiddels, al dan niet versneld, Debit Mastercard- en/of Visa Debit-passen uit. Naar schatting was eind 2025 in ons land ongeveer één op de vijf Maestro- en V PAY-passen vervangen voor een Debit Mastercard- of Visa Debit-pas. Totdat Maestro en V PAY volledig zijn uitgefaseerd, kunnen houders van een geldige pas met deze debitcardmerken blijven betalen en geld opnemen. Een nieuwe betaalpas wordt automatisch door de bank verstrekt. Eind 2025 zijn Nederlandse kaartuitgevers ook begonnen met het invoeren van Click2Pay, waarmee online bestellen en betalen met een debit- (of credit)card makkelijker en sneller gaat.

4.3 Zorgen om uitgesteld betalen in de winkelstraat

Het MOB ziet dat het aanbod en gebruik van Buy Now, Pay Later (BNPL) de afgelopen jaren sterk is toegenomen. AFM-onderzoek laat zien dat BNPL-aanbieders in Nederland in 2024 circa 53 miljoen transacties ter waarde van €5,1 miljard verwerkten, met een gemiddeld bedrag van ongeveer €97. BNPL wordt daarbij niet langer alleen online, maar ook steeds vaker in fysieke winkels aangeboden. Het op afbetaling kopen van alledaagse producten raakt daarmee steeds meer genormaliseerd. Het MOB heeft hierover in november 2024 zijn zorgen geuit, omdat met name financieel kwetsbare mensen, waaronder jongeren, hierdoor in de problemen kunnen komen. Uitgesteld betalen kan immers bijdragen aan schuldgewenning en schuldenstapeling.



De 'Betaal Later Kater'-campagne van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Wijzer in Geldzaken.

BNPL is oorspronkelijk ontwikkeld als achteraf-betaaloplossing voor online aankopen. Het MOB erkent dat het consumenten extra zekerheid en flexibiliteit kan bieden, doordat zij pas (al dan niet in termijnen) betalen nadat een product is geleverd en goed bevonden. In fysieke winkels kunnen consumenten een product doorgaans vooraf 'in het echt' (tastbaar) beoordelen. Wat het MOB betreft hoort BNPL daarom in de meeste gevallen niet thuis in fysieke winkels. Alleen bij fysieke aankopen waarbij het product pas later wordt geleverd en vooraf niet kan worden beoordeeld, zoals bijvoorbeeld bij meubelzaken het geval kan zijn, biedt BNPL vergelijkbare extra zekerheid als bij online aankopen.

Het MOB is positief over het feit dat met de invoering van de herziene Europese richtlijn voor consumentenkrediet (CCD2) vanaf 20 november 2026 strengere regels voor BNPL gelden. Vanaf dat moment vallen BNPL aanbieders onder toezicht van de AFM en wordt BNPL als kredietverlening aangemerkt. Dit brengt verplichtingen met zich mee op het gebied van kredietwaardigheidstoetsing, leeftijdscontrole, BKR registratie en reclamebeperkingen.

Daarnaast moeten BNPL-aanbieders en de incassobureaus die zij vaak inschakelen voor het innen van achterstallige betalingen sinds april 2024 voldoen aan de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Begin 2026 waren er signalen dat ten minste één grote BNPL-aanbieder hier mogelijk nog niet aan voldeed. Het toezicht op de naleving van deze wet ligt bij de Inspectie Justitie en Veiligheid. Het MOB beschouwt de Wki als een belangrijke stap voor het verbeteren van de incassopraktijk en het terugdringen van schuldenproblematiek.

In februari 2026 heeft het MOB de AFM en de Inspectie Justitie en Veiligheid opgeroepen om actief en met voldoende capaciteit toe te zien op de naleving van bovengenoemde regelgeving. Dit om consumenten – en in het bijzonder financieel kwetsbare groepen zoals jongeren – te beschermen tegen problematische schulden, misleidende reclame en dubieuze incassopraktijken.

4.4 Overstappen van betaalrekening

De Overstapservice is een dienst van de banken en Betaalvereniging Nederland. Consumenten en ondernemers kunnen hiervan gebruikmaken bij het omzetten van hun betalingsverkeer naar een nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. De dienst vereenvoudigt de overstap en waarborgt dat inkomende en uitgaande betalingen ononderbroken blijven doorlopen. In 2025 maakten 42.500 overstappers hiervan gebruik (2024: 48.000), waarvan circa 10% zakelijke betaalrekeninghouders.

Bij de start van de Overstapservice in 2004 is afgesproken de werking ervan periodiek onder gebruikers te evalueren. De vorige meting vond plaats in 2016. Eind 2023 zijn de Betaalvereniging en de banken gestart met een nieuwe, continue evaluatie. Deze is gericht op de waardering van gebruikers, de effecten van in recente jaren doorgevoerde verbeteringen en mogelijke verdere optimalisering van de dienst. In mei 2025 besprak het MOB de onderzoeksresultaten. Daaruit bleek dat 88% van de gebruikers (zeer) positief is over de Overstapservice, die gemiddeld wordt beoordeeld met het rapportcijfer 8,7.

Eén van de aanbevelingen uit het ACM-rapport Concurrentie op de Nederlandse spaarmarkt (juli 2024), gericht aan de wetgever, was om ook een overstapdienst voor spaarrekeningen in te richten. Het MOB gaf echter aan de toegevoegde waarde van een dergelijke overstapservice beperkt te vinden en hier daarom geen behoefte aan te hebben. De minister van Financiën heeft de Tweede Kamer hierover eind 2025 geïnformeerd.

4.5 Aanpak van IBAN-discriminatie

Wanneer een bedrijf of andere instantie weigert een betaalrekening-nummer (IBAN) te accepteren omdat dit is uitgegeven in een andere EU/EER lidstaat, kan sprake zijn van IBAN-discriminatie. Dit doet zich bijvoorbeeld voor als een Nederlandse organisatie alleen wil incasseren van Nederlandse betaalrekeningen en niet van betaalrekeningen met een andere 2-letterige landcode dan 'NL' in het IBAN. Op grond van de SEPA-verordening is IBAN discriminatie verboden, omdat dit het goed functioneren van de Single Euro Payments Area (SEPA) ondermijnt.

In Nederland is DNB bevoegd om overtreders van het verbod op IBAN-discriminatie een last onder dwangsom of een boete op te leggen. Klachten kunnen bij DNB worden ingediend. In 2025 behandelde DNB 54 meldingen (2024: 105). In 15 gevallen leek daadwerkelijk sprake te zijn van IBAN-discriminatie en heeft DNB actie ondernomen. Het dalende aantal klachten wijst erop dat IBAN-discriminatie in Nederland steeds minder vaak voorkomt. DNB beoordeelt bij elke melding of deze onder het verbod valt; zo vallen spaarrekeningen en creditcards daarbuiten. Bij een vermoeden van IBAN-discriminatie wordt de betreffende organisatie eerst op de klacht gewezen met het verzoek deze binnen een gestelde termijn op te lossen. Pas daarna kan een sanctietraject volgen. De Europese Commissie, de ECB en de lidstaten werken sinds enkele jaren actief samen om structurele vormen van IBAN-discriminatie aan te pakken.

4.6 Gebruik van AI-toepassingen

Het MOB is zich ervan bewust dat de opkomst van artificiële intelligentie (AI), mits verantwoord toegepast, positief kan bijdragen aan uiteenlopende betaalprocessen. Zelflerende algoritmes kunnen bijvoorbeeld ongebruikelijke transacties sneller signaleren en zo helpen fraude te voorkomen. Ook stelt AI banken en andere betaaldienstverleners in staat hun dienstverlening beter af te stemmen op verschillende klantgroepen met uiteenlopende behoeften. Bij het gebruik van AI moeten betaaldienstverleners voldoen aan de eisen voor verantwoord gebruik zoals vastgelegd in de Europese AI-verordening. Deze eisen hebben onder meer betrekking op transparantie, uitlegbaarheid en actieve risicobeheersing, met bijzondere aandacht voor datakwaliteit, privacy en het voorkomen van discriminatie. De betaaldienstverlener blijft verantwoordelijk voor beslissingen die met behulp van AI

worden genomen en is aansprakelijk voor eventuele schade die deze systemen veroorzaken. Het MOB volgt de ontwikkelingen rond het gebruik van AI in het betalingsverkeer met belangstelling.

Speerpunten 2026 – Efficiënt betalingsverkeer

- Het MOB onderkent het belang van Wero voor het versterken van de Europese strategische autonomie in het betalingsverkeer. Daarbij houdt het MOB oog voor zoveel mogelijk behoud van de voordelen die iDEAL biedt ten aanzien van de veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en betaalbaarheid van het betalingsverkeer in Nederland.
- Het MOB volgt de ontwikkelingen rond het aanbod en gebruik van Buy Now, Pay Later (BNPL), inclusief de uitbreiding naar fysieke winkels, nauwgezet, met bijzondere aandacht voor de bescherming van financieel kwetsbare groepen zoals jongeren.

5 Europa

Een wezenlijke ontwikkeling is dat Europa streeft naar meer strategische autonomie, juist ook in het betalingsverkeer. Aanleiding hiervoor is het geopolitieke klimaat, dat de afgelopen jaren is verhard en mondiale samenwerking minder vanzelfsprekend heeft gemaakt.

5.1 Streven naar meer Europese strategische autonomie 32

5.2 De digitale euro 32

5.3 Versnelling in doorvoering van instant payments in Europa 34

5.4 Politiek akkoord over PSR/PSD3 35

5.5 Wettelijk impasse voor 'open finance' 36

5.1 Streven naar meer Europese strategische autonomie

Europa wil de veiligheid en continuïteit van een kritieke infrastructuur als het betalingsverkeer waarborgen, de monetaire soevereiniteit van de euro beschermen en de afhankelijkheid van niet Europese betaalbedrijven verkleinen. Daarmee draait het vooral om het versterken van de Europese strategische autonomie in het betalingsverkeer. Zo is de EU/EER beter in staat zich te weren tegen andere landen die het betalingsverkeer als geopolitiek drukmiddel willen inzetten, bijvoorbeeld door toegang tot internationale betaalnetwerken te beperken.

Voor kaartbetalingen is Europa in toenemende mate afhankelijk van Visa en Mastercard, die inmiddels circa twee derde van alle kaartbetalingen in het eurogebied verwerken. In Nederland is men, net als in veel andere eurolanden, voor kaartbetalingen zelfs volledig van deze Amerikaanse partijen afhankelijk. Voor kaartbetalingen via smartphones is Europa bovendien grotendeels aangewezen op wallet apps van het Amerikaanse Apple en Google.

De infrastructuur voor instant payments biedt kansen voor innovatieve Europese betaaloplossingen die een alternatief voor kaartbetalingen kunnen vormen. Het MOB steunt daarom het streven van de Europese Commissie en het Eurosysteem naar ten minste één pan Europese, breed geaccepteerde betaaloplossing in het eurogebied, gebaseerd op instant payments. Wero van het European Payments Initiative (EPI) heeft hiervoor een goede uitgangspositie (zie § 4.1). In juni 2025 kondigden EPI en de European Payments Alliance (EuroPA) een samenwerking aan. EuroPA is een samenwerkingsverband van een aantal nationale mobiele betaaloplossingen, namelijk Bancomat (Italië), Bizum (Spanje), MB WAY/SIBS (Portugal), Vipps MobilePay (Noordse landen), Blik (Polen) en IRIS (Griekenland). EPI en EuroPA onderzoeken hoe deze oplossingen en Wero gekoppeld kunnen worden, zodat consumenten grensoverschrijdend kunnen betalen met hun vertrouwde nationale betaalapp, zowel onderling ('peer-to-peer') als bij fysieke en online verkooppunten.

Het MOB onderkent het belang van Wero voor het versterken van de Europese strategische autonomie in het betalingsverkeer, evenals dat van een mogelijke digitale euro (zie § 5.2).

5.2 De digitale euro

De digitale euro is een digitale vorm van euromunten en -biljetten: ons publieke geld. Als aanvulling op bestaande betaalmiddelen kan de digitale euro ervoor zorgen dat iedereen in het eurogebied toegang houdt tot een eenvoudig, breed geaccepteerd, veilig en betrouwbaar publiek betaalmiddel, naast contant geld. Het MOB liet zich in 2025 regelmatig over de voortgang informeren.



Tijdens de tweejarige voorbereidingsfase, die in oktober 2025 eindigde, is een ontwerp-rulebook opgesteld met gemeenschappelijke regels, normen en procedures. Dit waarborgt dat de digitale euro in het hele eurogebied op dezelfde wijze werkt. Het rulebook beschrijft onder meer de technische uitvoering van digitale euro-betalingen en de gebruikerservaring. Er zijn overeenkomsten met leveranciers gesloten die onderdelen van het systeem voor de digitale euro helpen op te bouwen. De ontwikkelings- en operationele werkzaamheden, waaronder die voor offline gebruik van de digitale euro, worden gefaseerd opgestart.

Na afronding van de voorbereidingsfase besloot de ECB eind oktober 2025 tot de start van de volgende projectfase, gericht op technische gereedheid voor een eerste uitgifte. Als EU wetgevers de daarvoor benodigde digitale euro-verordening in de loop van 2026 vaststellen, kan in 2027 een proef-

project beginnen. Het Eurosysteem zou dan in 2029 klaar moeten zijn voor een eerste uitgifte van de digitale euro.

Het ministerie van Financiën informeerde het MOB in 2025 over de voortgang van de Europese politieke onderhandelingen over de digitale euro-verordening. Op 19 december 2025 bereikten de EU lidstaten in de Raad een akkoord. Nederland heeft zich in die onderhandelingen hard gemaakt voor strenge privacyvoorwaarden, niet-programmeerbaarheid – ofwel dat het gebruik van de digitale euro niet gekoppeld mag worden aan specifieke doelen – en offline gebruik; deze elementen zijn goed in de verordening verankerd. Ook pleitte Nederland voor een proportionele verdeling van de kosten tussen betaaldienstverleners, winkeliers en het Eurosysteem. Het Europees Parlement moet nog een positie innemen, waarna Raad, Parlement en Commissie in de triloog tot overeenstemming moeten komen.

Uit een in april 2025 gepubliceerd DNB-onderzoek blijkt dat twee derde van de Nederlanders bereid is om een offline digitale euro op zak te hebben, vooral bij onzekerheid over het kunnen betalen met de betaalpas. Ander DNB-onderzoek, dat enkele maanden later verscheen, laat zien dat retailers – zoals winkels, horeca, benzinestations en dienstverleners – vooral kansen zien in de offline functionaliteit. Zij willen een betaalmiddel dat altijd werkt, ook bij storingen, maar maken zich tegelijk zorgen over de kosten van verplichte acceptatie van de digitale euro.

Voldoende maatschappelijk draagvlak is cruciaal voor een eventuele invoering van de digitale euro. Daarom vindt er regelmatig afstemming plaats met marktpartijen en de politiek. In dat kader informeert en consulteert de ECB de Euro Retail Payments Board (ERPB). De meeste MOB-leden zijn hierin via hun Europese zusterorganisaties vertegenwoordigd. Binnen het MOB worden de aandachtspunten van de digitale euro voor de Nederlandse markt besproken.

Hoe werkt straks de digitale euro?

Als er een Europees politiek akkoord komt, kan de digitale euro er op zijn vroegst in 2029 zijn. Iedereen kan dan bij een bank een aparte digitale-eurorekening openen. Betalen kan via de bankapp, een ECB-app of een aparte betaalkaart. De digitale euro zal zowel online als offline te gebruiken zijn.

Bij online gebruik is de privacy vergelijkbaar met andere digitale betaalmiddelen, zoals de betaalpas. De offline digitale euro biedt meer privacy: net als bij contant geld ziet de bank alleen hoeveel saldo is bij- of afgeboekt, niet aan wie is betaald of van wie geld is ontvangen. Dankzij de offline functionaliteit blijven betalingen mogelijk bij internet-, stroom- of bankstoringen, bijvoorbeeld door telefoons dicht bij elkaar te houden of via een aparte betaalkaart.

Standaarddiensten, zoals het openen van een digitale-eurorekening en betalen, zijn voor consumenten gratis. Voor winkeliers geldt straks een acceptatieplicht: wie pinbetalingen accepteert, moet ook digitale euro's accepteren. De eerste jaren is dit voor Nederlandse winkeliers niet duurder dan vergelijkbare bestaande betalingen; ook op langere termijn zijn maatregelen voorzien om hoge kosten te voorkomen.
De digitale euro is bedoeld als aanvullend betaalmiddel en niet om te sparen. Daarom geldt een aanhoudingslimiet: er komt een maximum aan het aantal digitale euro's dat een consument kan aanhouden. Net als bij contant geld wordt er geen rente vergoed op het digitale-eurosaldo.

5.3 Versnelling in doorvoering van instant payments in Europa

Een instant payment (SEPA Instant Credit Transfer, SCT Inst) is een euro-overschrijving waarbij het bedrag binnen 10 seconden op de betaalrekening van de ontvanger staat. Dit verschilt van een traditionele SEPA-overschrijving (SEPA Credit Transfer, SCT), die soms pas de volgende werkdag wordt verwerkt. In april 2024 trad de instant payments-verordening in werking. Sinds 9 januari 2025 zijn banken in de eurozone verplicht om instant payments in euro te kunnen ontvangen en sinds 9 oktober 2025 ook te verzenden. Daarnaast moeten zij hun klanten kosteloos een IBAN-naamverificatiedienst aanbieden, voor zowel instant payments als traditionele SCT-transacties. Banken moeten bovendien een geharmoniseerde sanctiescreening toepassen, met ten minste dagelijkse toetsing van eigen klanten aan EU-sanctielijsten. Voor banken buiten de eurozone en niet-bancaire betaaldienstverleners gelden latere invoeringsdeadlines.

In Nederland waren betaalrekeninghouders al bekend met de hierboven genoemde IBAN-naamverificatiedienst, omdat de banken in ons land sinds 2017 de IBAN-Naam Check aanbieden. Deze in het online bankieren geïntegreerde dienst waarschuwt rekeninghouders bij een afwijking tussen het ingevoerde IBAN en de naam van de ontvanger. Dit vergroot de zekerheid over de transactiegegevens en helpt fraude en foutieve overboekingen te voorkomen. Op verzoek van de ERPB ontwikkelde de European Payments Council (EPC) een Europees afsprakenstelsel voor de verplichte IBAN-naamverificatie: het Verification Of Payee (VoP)-scheme. De regels daarvan gelden sinds begin oktober 2025 en vergemakkelijken de interoperabiliteit van nationale VoP-oplossingen.

Dankzij de verordening is in de EU/EER een sterke versnelling zichtbaar in de invoering van instant payments. In het vierde kwartaal van 2025 bedroeg het aandeel instant payments op het totaal van alle SEPA-overschrijvingen (instant en niet-instant) 33,7%, tegenover 20,9% een jaar eerder. Daarnaast maakt de instant payments-verordening het sinds oktober 2025 mogelijk dat ook niet-bancaire betaaldienstverleners voor hun dienstverlening directe toegang krijgen tot onder de Europese finaliteitsrichtlijn gereguleerde betaalsystemen, zoals T2 en TIPS van het Eurosysteem. Voorheen was dit alleen indirect via banken mogelijk. Voor directe toegang moeten zij, net als banken, voldoen aan de toegangsvoorwaarden van deze systemen.

De via de verordening gewijzigde finaliteitsrichtlijn en PSD2 moesten uiterlijk 9 april 2025 in nationale wetgeving van de lidstaten zijn geïmplementeerd. In Nederland is dit in november 2025 gebeurd via de Implementatiewet en het Implementatiebesluit verordening instantovermakingen in euro's. De onderdelen van de verordening die de SEPA-verordening wijzigen, hoefden niet in nationale wetgeving te worden omgezet, omdat EU-verordeningen rechtstreeks van toepassing zijn.

Naast het SCT Inst scheme ontwikkelde de EPC het One-Leg Out Instant Credit Transfer scheme (OCT Inst). Dit maakt een meer gestandaardiseerde verwerking van instant payments van en naar de euro in andere valuta mogelijk en bevordert sneller en efficiënter giraal betalingsverkeer tussen SEPA en de rest van de wereld. Een aantal betaaldienstverleners in de EU/EER hebben deze standaard ingevoerd of bereiden dat voor. In oktober 2025 kondigde een consortium van tien multinationale banken, waaronder ING, aan hiermee ook bij te willen dragen aan de G20-doelstellingen voor 2027, gericht op snellere, goedkopere, transparantere en inclusievere grensoverschrijdende betalingen. De komende jaren moet het netwerk van aan het OCT Inst-scheme deelnemende betaaldienstverleners verder groeien voor voldoende dekking.

Om op instant payments-gebaseerde betaaloplossingen bij fysieke en online verkooppunten te stimuleren, ontwikkelde de EPC op verzoek van de ERPB een QR-codestandaard. Hiermee kunnen instant payments via de smartphone aan de kassa worden gestart. De EPC diende deze standaard in bij het European Committee for Standardization (CEN) om deze in 2026 tot Europese norm te maken. Voor fysieke verkooppunten biedt contactloos betalen via Near Field Communication (NFC) echter meer gebruiksgemak en snelheid. In maart 2025 verplichtte de Europese Commissie op grond

van de Digital Markets Act Apple om de NFC-chip van iPhones open te stellen voor betaaldiensten van derden. Dit versterkt concurrentie, interoperabiliteit en keuzevrijheid en biedt kansen voor Europese op instant payments-gebaseerde betaaloplossingen (zie § 5.1).

5.4 Politiek akkoord over PSR/PSD3

In 2025 liet het MOB zich regelmatig informeren over het Europese wetgevingsproces rond de verordening en derde richtlijn betaaldiensten (PSR/PSD3). Op 27 november 2025 bereikten het Europees Parlement en de Raad een voorlopig politiek akkoord. Met PSR/PSD3 wordt het huidige kader onder PSD2 gemoderniseerd, vereenvoudigd en beter geharmoniseerd, en wordt de transparantie voor gebruikers en markt-partijen vergroot. De vernieuwde regels over vergunningverlening en toezicht op betaaldienstverleners zijn opgenomen in de richtlijn (PSD3), terwijl de rechten en plichten van betaaldienstverleners en -gebruikers in de verordening (PSR) zijn vastgelegd. Als EU-verordening werkt de PSR rechtstreeks door in alle lidstaten, wat nationale wetsverschillen beperkt. De elektronischegeldrichtlijn (EMD2) wordt geïntegreerd in de PSR en PSD3. Publicatie van de definitieve wetteksten wordt verwacht in het tweede of derde kwartaal van 2026.

PSR/PSD3 biedt consumenten betere bescherming tegen fraude. Onder PSD2 moesten betaaldienstverleners alleen niet-geautoriseerde transacties vergoeden. Onder de PSR/PSD3 geldt dat ook voor schade die consumenten lijden doordat zij, na misleiding door een crimineel die zich voordoet als hun betaaldienstverlener, zelf opdracht tot een betaling hebben gegeven, zoals bij bankhelpdeskfraude (zie § 1.4). Om voor vergoeding in aanmerking te komen, moet de consument aangifte doen en de betaaldienstverlener informeren. Daarnaast verplicht de PSR/PSD3 betaaldienstverleners – mede op aandringen van meerdere MOB-partijen – om een wachttijd van vier uur toe te passen bij het op afstand verhogen van transactie- en/of daglimieten. Gebruikers kunnen deze wachttijd aanpassen of uitschakelen, maar zolang die geldt, gaat elke wijziging pas in na afloop ervan. Verder krijgen betaaldienstverleners extra verplichtingen op het gebied van fraudemonitoring, onderlinge informatie-uitwisseling en transparantie over tarieven, zoals berekende wisselkoersen en toeslagen. Ter verbetering van de toegang tot contant geld mogen winkels contante opnames aanbieden van minimaal 100 en maximaal 150 euro, zonder aankoopverplichting.

Samenhang met de Europese Digital Identity Wallet

De Verordening Europese digitale identiteit (eIDAS 2.0) verplicht (ook) betaaldienstverleners om vanaf eind november 2027 erkende Europese Digital Identity Wallets (EUDI Wallets) te accepteren.

Onder de PSD2 – en straks de PSR/PSD3 – gelden echter specifieke eisen voor de toepassing van sterke klantauthenticatie (Strong Customer Authentication, SCA) in het betalingsverkeer. Deze eisen omvatten niet alleen tweefactor-authenticatie, maar ook aanvullende technische maatregelen, zoals het cryptografisch koppelen ('dynamic linking') van een betaling aan zowel het bedrag als de begunstigde. Hoe deze eisen zich verhouden tot het (verplicht) accepteren van EUDI Wallets door betaaldienstverleners moet zich in de komende periode verder uitkristalliseren. In dat kader heeft de Europese Commissie de EPC in januari 2026 verzocht om standaarden uit te werken.

In 2025 werkten zes grote Europese pilotprojecten aan prototypes en tests voor alledaagse toepassingen, waaronder betaaltransacties, van EUDI Wallets. Eén van deze pilots wordt uitgevoerd door het WE BUILD-consortium. Betaalvereniging Nederland neemt hieraan deel en begeleidt een werkgroep die zich richt op het goedkeuren van consumentenbetalingen met EUDI Wallets.

EU Digital Identity Wallet

5.5 Wettelijk impasse voor 'open finance'

De Europese Commissie publiceerde in juni 2023, tegelijk met het PSR/PSD3-voorstel, een voorstel voor een verordening voor het delen van financiële klantdata: het Financial Data Access Framework (FiDA). Dit biedt klanten een wettelijk kader om hun (financiële) data gecontroleerd te delen en beoogt concurrentie en innovatie in de financiële dienstverlening te stimuleren, met waarborgen voor privacy en consumentenbescherming.

De triloogonderhandelingen tussen het Europees Parlement, de Raad en de Commissie gingen in april 2025 van start, maar zijn vervolgens geschorst en tot nader order uitgesteld. Daarvoor zijn meerdere redenen. Zo overwoog de Commissie eerder FiDA in te trekken vanwege kosten en complexiteit, was er aanzienlijke lobbydruk vanuit de sector en bestond er politieke verdeeldheid tussen lidstaten. De Raad gaf aan een ingrijpend vereenvoudigd voorstel te willen zien, dat eerst moet worden uitgewerkt voordat de triloog kan worden hervat.

De beweging richting 'open finance' en het FiDA-voorstel vormden voor de EPC aanleiding om enkele jaren geleden het SEPA Payment Account Access (SPAA) scheme te ontwikkelen. Dit afsprakenstelsel maakt het, aanvullend op de PSD2 (en straks de PSR/PSD3), mogelijk dat consumenten, bedrijven en instellingen gebruikmaken van extra ('premium') diensten van rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiedienstverleners, zoals het initiëren van variabele periodieke betalingen of toegang tot spaarrekeningen. Het SPAA-scheme beoogt meerwaarde te bieden voor consumenten, betaalrekeningaanbieders die klantdata delen en gereguleerde derde partijen die deze data gebruiken voor hun diensten.

Sinds eind 2023 kunnen partijen zich bij de EPC aanmelden voor toetreding tot het SPAA-scheme. Momenteel zijn vijf partijen aangesloten, allemaal gereguleerde derde partijen die klantdata nodig hebben voor hun dienstverlening. Voor daadwerkelijke werking is echter ook deelname van klantdata-leverende betaalrekeningaanbieders nodig. Dat is op het moment van schrijven nog niet het geval, waardoor het nog onzeker is of het SPAA-scheme van de grond komt. De EPC onderzoekt welke knelpunten hieraan ten grondslag liggen.

Speerpunten 2026 – Europese ontwikkelingen

- Bespreken van de aandachtspunten rond een eventuele invoering van de digitale euro voor de Nederlandse markt.
- Inhoudelijk bespreken van de PSR/PSD3 en de impact van deze wetgeving op de Nederlandse en Europese betaalmarkt.

Bijlage 1 Taakopdracht

Doelstelling en mandaat

In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) werken organisaties die betrokken zijn bij het aanbieden en afnemen van betaaldiensten gezamenlijk aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer. Het overleg is in 2002 ingesteld door de minister van Financiën. In 2024 is de taakopdracht van het MOB geactualiseerd.

Het MOB heeft als opdracht bij te dragen aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer door:

- Periodiek overleg te voeren over ontwikkelingen in het betalingsverkeer en de maatschappelijke gevolgen daarvan, inclusief eventuele knelpunten
- Informatie te verzamelen, analyseren en publiceren over maatschappelijke aspecten van het Nederlandse betalingsverkeer, waaronder veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en efficiëntie
- (Principe)afspraken te maken over maatregelen ter bevordering van de veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer

Het MOB brengt jaarlijks verslag uit aan de minister van Financiën, die deze rapportage aan de Tweede Kamer aanbiedt. In de rapportage beschrijft het MOB welke activiteiten zijn ondernomen en welke resultaten zijn bereikt in het verslagjaar. Daarnaast kan het MOB de minister, gevraagd en ongevraagd, tussentijds informeren over voor het Nederlandse betalingsverkeer relevante ontwikkelingen.

Aansprekende resultaten van het MOB zijn te vinden op de MOB-webpagina van DNB. Daar zijn ook resultatenoverzichten van vergaderingen en andere publicaties beschikbaar, waaronder onderzoeken, rapportages en visies.

Samenstelling en werkwijze

Deelnemers aan het MOB zijn bestuurders van koepelorganisaties die de vraag- en aanbodzijde van de markt voor betaaldiensten vertegenwoordigen, evenals bestuurders van publieke of toezichthoudende organisaties met een taak op dit terrein. Het DNB-directielid dat verantwoordelijk is voor het betalingsverkeer fungeert als voorzitter van het MOB. DNB verzorgt ook het secretariaat.

Het MOB vergadert in beginsel tweemaal per jaar, in het voor- en najaar. Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken, de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid en de Werkgroep Veiligheid. Daarnaast waren in 2025 drie taskforces actief onder het MOB: de Taskforce Digitale Euro, De-risking en Weerbaar Betalingsverkeer.

Deelnemers

Voorzitter en secretariaat

- De Nederlandsche Bank (DNB)

Vanuit de vraagzijde

Consumenten

- ANBO-PCOB
- Consumentenbond
- Ieder(in)
- Oogvereniging
- Koepel Gepensioneerden, NOOM, SOMNL, Senioren Netwerk Nederland en ABC

Zakelijke betaaldienstgebruikers

- BOVAG/Vereniging Energie voor Mobiliteit en Industrie (VEMOBIN)/ Drive
- Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en Raad Nederlandse Detailhandel (RND)
- Goede Doelen Nederland
- Koninklijke Horeca Nederland (KHN)
- MKB-Nederland
- Nationale Winkelraad (NWR)
- Thuiswinkel.org
- Verenigde Groot Incassanten (VGI)

Vanuit de aanbodzijde

- Betaalvereniging Nederland
- Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Verenigde Betaalinstellingen Nederland (VBIN)

Waarnemers

- Ministerie van Financiën
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (agenda-lid)

In de deelnemerslijst kunnen aanpassingen worden aangebracht als dit bijdraagt aan een betere maatschappelijke afspiegeling binnen het MOB. Over verzoeken daartoe beslist de voorzitter van het MOB, in samenspraak met het MOB.

Bijlage 2 Betalen in 2025

Om inzichtelijk te maken hoe er in ons land in 2025 werd betaald, wordt er hieronder onderscheid gemaakt tussen betalen bij fysieke verkooppunten, betalen bij online verkooppunten en giraal betalen.

Betalen bij fysieke verkooppunten

Uit het Betalen aan de Kassa 2025-onderzoek van DNB en Betaalvereniging Nederland blijkt dat het aantal betalingen in ons land bij fysieke verkooppunten (in winkels en horeca, bij benzinestations, op de markt en bij dienstverleners als kappers en schoonheidsspecialisten) in 2025 7,1 miljard bedroeg, iets minder dan het jaar ervoor (2024: 7,2 miljard). Die betalingen hadden een gezamenlijke waarde van €185 miljard (2024: 179 miljard). In 2025 werd 83% van de betalingen aan de kassa met de debitcard – ofwel betaalpas, al dan niet digitaal in een wallet app op de smartphone of smartwatch – afgerekend, 17% contant en 0,4% met de creditcard (2024: respectievelijk 80%, 19% en 0,5%). Zie ook figuur 2a en 2b op de volgende pagina.

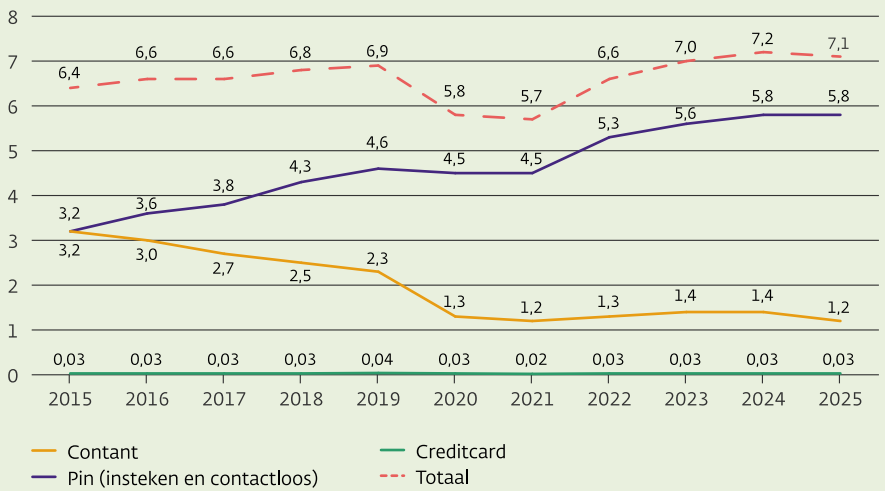
Het aantal pinbetalingen bereikte in 2025 een nieuw record van 5,83 miljard transacties, met een totale waarde van €154,5 miljard (2024: 5,77 miljard en €147,2 miljard). Het gemiddelde pinbedrag steeg naar €26,49 (2024: €25,53). Sinds het omslagpunt met contante betalingen in 2015 nam het aantal pinbetalingen aan de toonbank met 81% toe. Contactloos betalen met betaalpas, smartphone of smartwatch groeide verder: in 2025 was ruim 95% van de pinbetalingen contactloos (2024: 93%). Ongeveer de helft van de pinbetalingen verliep via smartphone of smartwatch (2024: ruim 4 op de 10). Voor consumenten betekent contactloos betalen meer gebruiksgemak en voor winkeliers een kortere afrekentijd aan de kassa.

Bij het in winkels retourneren van aankopen ontvangen consumenten het betaalde bedrag steeds vaker elektronisch terug op hun betaalrekening via kaart-terugbetalingen. Dit wordt vooral gebruikt in de detailhandel en voor het terugbetalen van borg. Het aantal kaart-terugbetalingen bedroeg in 2025 31,4 miljoen.

Sinds enkele jaren is het in Nederland mogelijk om bij alle OV-bedrijven in - en uit te checken met een betaalpas of creditcard, ook via Apple Pay en Google Pay. Van de contactloze passen die in december 2025 in het OV werden gebruikt om in en uit te checken, was 52% een betaalpas of creditcard (2024: 41%), al dan niet digitaal via een wallet op een smartphone of smartwatch. De overige 48% betrof de OV-chipkaart, die de komende jaren wordt vervangen door de OV-pas.

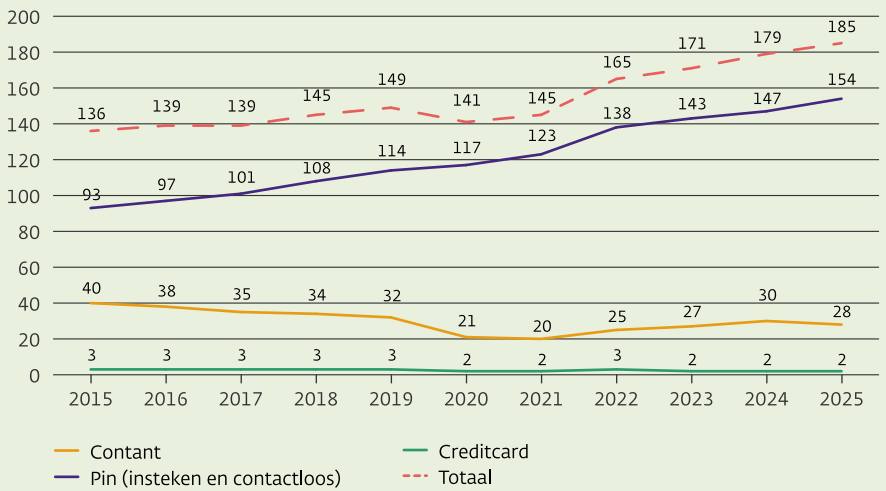
In 2025 daalde het aandeel contante betalingen aan de kassa met twee procentpunt naar 17% (2024: 19%). Sinds 2015 is het aantal contante betalingen met ruim 61% afgenomen en de totale waarde met ruim 30%. Uit ECB-onderzoek (2024) blijkt dat Nederlanders van alle landen in de eurozone, relatief gezien, het minst vaak contant betalen bij fysieke verkooppunten. Eind 2025 gaf 4% van de winkels met een 'pin only'-bordje of sticker aan geen contant geld te accepteren (eind 2024: 5%). In sommige sectoren ligt dit percentage hoger, zoals bij parkeren, bioscopen en apotheken (zie § 3.1).

Figuur 2a Totaal aantal toonbankbetalingen



Bron: DNB/Betaalvereniging Nederland.

Figuur 2b Totale waarde van toonbankbetalingen



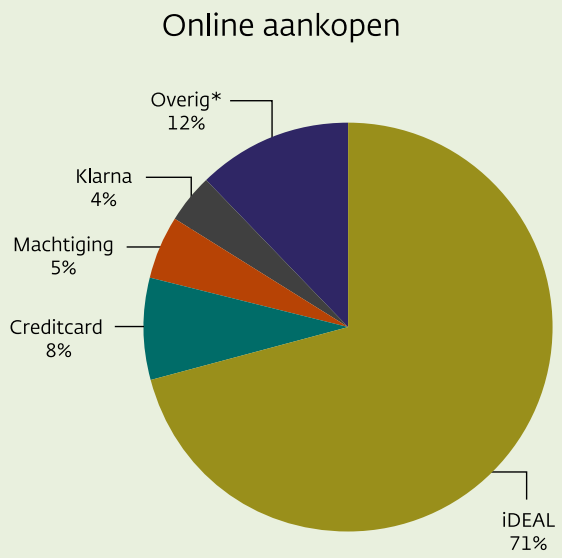
Bron: DNB/Betaalvereniging Nederland.

Betalen bij online verkooppunten

De Thuiswinkel Markt Monitor 2025 laat zien dat Nederlanders in 2025, net als in 2024, circa 347 miljoen online aankopen deden. De online bestedingen daalden met 1% naar €35,7 miljard. Het gemiddeld besteed bedrag per online aankoop kwam daarmee uit op ongeveer €103 (2024: €104). Het aandeel van iDEAL in het totale aantal online aankopen lag op 71% (2024: 72%). Consumenten kiezen in toenemende mate voor achteraf betalen via Buy Now, Pay Later (zie § 4.3).

Figuur 3 Hoe werden online aankopen in Nederland afgerekend?

2025, in procenten van het aantal online betalingen



* Onder "Overig" (12%) worden betalingen via onder meer PayPal, Riverty, Billink, in3, cadeaubonnen, overschrijvingen, Apple Pay en Google Pay, Tikkie/Betaalverzoek geschaard.

Bron: Thuiswinkel Markt Monitor 2025.

Consumenten betalen elkaar sinds 2020 vaker elektronisch dan contant. Dit is vooral te danken aan de populariteit van smartphones en digitale betaalverzoekdiensten zoals Tikkie. Volgens het Betalen aan de Kassa 2025-onderzoek rekenden consumenten in 2025 66% van hun 608 miljoen onderlinge betalingen elektronisch af (2024: 64% van 614 miljoen betalingen).

Giraal betalen

In Nederland werden in 2025 ruwweg 4,7 miljard overschrijvingen (instant en niet-instant, inclusief iDEAL) en 2,3 miljard incasso's verwerkt, samen goed voor ongeveer 7 miljard girale betalingen. Ongeveer twee derde daarvan bestaat uit door zakelijke partijen bij banken aangeleverde bulkbestanden met overschrijvingsopdrachten – bijvoorbeeld voor het uitbetalen van salarissen, uitkeringen of toeslagen – en incasso-opdrachten. Circa een derde betreft enkelvoudige overboekingen, grotendeels via bankapps en internetbankieren gedaan. Slechts een zeer klein aandeel – naar schatting minder dan 0,5% – van de girale overschrijvingen werd in 2025 via een papieren overschrijvingsformulier bij de bank aangeleverd.

Nederland was in 2019 het eerste euroland dat instant payments op grote schaal invoerde. In 2025 werden ruim 570 miljoen instant payments tussen banken – dat wil zeggen dat de betaler en ontvanger niet bij dezelfde bank een betaalrekening aanhouden – verwerkt (2024: 499 miljoen), inclusief grensoverschrijdende betalingen. Banken laten steeds vaker ook periodieke en geagendeerde overschrijvingen en door zakelijke klanten aangeleverde bulkbestanden met overschrijvings- en incasso-opdrachten als instant payments verwerken (zie ook § 5.3).

Meer betalingsverkeerstatistieken

Meer Nederlandse en Europese betalingsverkeerstatistieken zijn beschikbaar via de statistiekpagina's van DNB en de ECB.

