

Advies op het wetsvoorstel DOC 55 1286/001 teneinde het opnemen van geld kosteloos te maken en te waarborgen dat overal op Belgisch grondgebied voldoende geldautomaten aanwezig zijn

Inleiding

Het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) heeft als kernopdracht om het federale beleid met betrekking tot armoedebestrijding te adviseren en te ondersteunen, vertrekkende vanuit de ervaring van mensen in armoede. BAPN vertegenwoordigt vier regionale netwerken armoedebestrijding en hun aangesloten verenigingen waar armen het woord nemen namelijk: het Netwerk tegen Armoede, het Brussels Platform Armoede, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté en Le Forum - Bruxelles contre les Inégalités.

Deze tekst is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen de regionale netwerken, verenigd binnen BAPN en gebaseerd op adviezen en signalen van mensen in armoede zelf. Alle netwerken armoedebestrijding onderschrijven deze tekst.

Het belang van toegankelijke bankdiensten

We leven in een monetaire samenleving. Geld is een noodzakelijk middel om toegang te krijgen tot de meeste goederen en diensten. Banken zijn een cruciale speler bij al deze transacties en vervullen daarom naast hun commerciële, ook een belangrijke maatschappelijke rol.

Toch zien we dat heel wat mensen, en in het bijzonder mensen in armoede onvoldoende toegang krijgen tot banken en hun dienstverlening. Ze worden geconfronteerd met allerlei drempels. Deze drempels hebben onder andere te maken met hoog aangerekende kosten, de onbereikbaarheid van kantoren en geldautomaten en de digitale kloof.

Om bankdiensten voor iedereen in onze samenleving toegankelijk te houden, schuift dit wetsvoorstel drie pistes naar voren:

- De basisbankdienst verder uitbouwen.
- Een onderzoek laten uitvoeren door het Prijzenobservatorium om de impact van de stijgende bankkosten bij kwetsbare bevolkingsgroepen beter in kaart te brengen.
- Waarborgen dat overal op het Belgisch grondgebied voldoende geldautomaten aanwezig zijn en dat geld ophalen kosteloos is voor consumenten.

We zullen elk van deze drie punten hieronder in detail bespreken.

De basisbankdienst

De basisbankdienst kwam er in 2003¹ als een reactie op het stijgend aantal mensen dat geen zichtrekening meer kreeg van de bank wegens onvoldoende inkomsten. Met de basisbankdienst wilde de overheid preventief deze vorm van uitsluiting tegengaan. Concreet geeft de basisbankdienst aan iedereen met een wettig verblijf recht op enkele basis diensten, onder andere het openen van een zichtrekening, geld storten en afhalen, overschrijvingen en doorlopende opdrachten uitvoeren, rekeninguittreksels opvragen, betalingen uitvoeren met de kaart, (...) en dit tegen een zeer scherp tarief².

Wanneer een consument de basisbankdienst aanvraagt kan de bank deze normaal niet weigeren. Toch signaleren de mensen ons dat de basisbankdienst of het openen van een normale zichtrekening nog steeds geweigerd wordt omdat mensen bijvoorbeeld nog een openstaande bankschuld hebben, een asielzoeker zijn of geen elektronische identiteitskaart hebben, geen tewerkstellingscontract kunnen voorleggen, een tijd in budgetbeheer zaten, ...Daarnaast is deze formule nog steeds weinig gekend en gebruikt door mensen in armoede. Noch de overheid noch de banken maken hier daadwerkelijk reclame voor. Mensen moeten expliciet de vraag stellen aan hun bank om recht te krijgen op de basisbankdienst, zonder dat dit hen proactief wordt voorgesteld.

Het probleem is echter groter dan enkel de basisbankdienst. Banken communiceren in het algemeen weinig transparant over de kosten van hun producten. Wegens de complexiteit van de kostenstructuren en de vele verborgen kosten is het voor veel consumenten zeer moeilijk om verschillende formules en banken met mekaar te vergelijken³. **We vragen dat banken op uniforme en eenvoudige wijze hun kosten afficheren en proactief klanten inlichten over de verschillende formules die ze aanbieden en vervolgens op zoek gaan naar het financieel product dat het meest geschikt en voordeligst is voor de klant in kwestie. De basisbankdienst moet hierbij voldoende gepromoot worden, zodat dit belangrijke instrument geen dode letter blijft.**

Mensen in armoede signaleren ook dat ze nog steeds niet dezelfde dienstverlening krijgen dan meer 'rendabele' klanten. Er wordt geen tijd voor hen genomen en ze krijgen het gevoel afgewimpeld te worden. Sommige worden zelfs verzocht van bank te veranderen of mogen enkel blijven op voorwaarde dat ze bijkomende producten zoals verzekeringen of pensioensparen afsluiten. **Aan deze praktijken, die discrimineren, uitsluiten en verarmen moet natuurlijk paal en perk gesteld worden.**

Tot slot is het belangrijk te vermelden dat sinds 2003 onze samenleving ingrijpend is veranderd. De digitalisering heeft zich in sneltempo voltrokken. Mensen riskeren vandaag niet enkel uitsluiting omdat ze onvoldoende inkomsten hebben, maar vooral omdat de traditionele dienstverlening waar ze vaak noodgedwongen een beroep op moeten doen, wordt afgebouwd in het voordeel van meer online dienstverlening. **Garanderen dat bepaalde transacties nog steeds kosteloos via het loket kunnen gebeuren is een noodzakelijke maatregel om ook mensen die minder toegang hebben tot digitale**

¹ Wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst

² Vanaf 1 januari 2021 kan een bank maximum 16,34 euro per jaar aan de consument vragen voor de basisbankdienst.

³ Op vraag van de overheid heeft het FSMA een tool ontwikkeld waarmee banken eenvoudig kunnen worden vergeleken. Deze tool is echter enkel via internet beschikbaar en dus niet toegankelijk voor mensen in armoede. Daarnaast werden niet alle kosten in rekening gebracht om banken te vergelijken. Samen met de andere leden van het platform 'Dag zonder Krediet' pleiten we ervoor dat ook volgende kosten worden mee opgenomen: de kosten voor internationale overschrijvingen, de kosten verbonden aan het vervanging van de kaartlezer in geval van verlies of diefstal, de kosten bij weigering van overschrijvingen of betalingsopdrachten door een ontoereikend saldo, de debetrentevoet, de kosten voor een papierenoverschrijving en de kosten voor duplicaat rekeningafschriften ([Aanbevelingen DZK 2018 2.pdf](#)).

dienstverlening, niet uit te sluiten. Deze maatregel zou niet enkel mensen in armoede ten goede komen maar ook positief zijn voor de ouderen in onze samenleving (de vergrijzing en de daarmee gepaard gaande problemen zijn onvermijdelijk) en personen met een handicap.

We zijn dan ook tevreden te lezen dat in het licht van de digitalisering dit wetsvoorstel pleit voor een herziening van de basisbankdienst. Als netwerken armoedebestrijding engageren we ons alvast graag om in de toekomstige debatten de stem van mensen in armoede verder te vertegenwoordigen.

De impact van de stijging van de bankkosten op het armste bevolkingssegment

Het klinkt misschien contradictorisch maar arm zijn kost heel wat geld. In het Frans zegt men dan ook: « Il faut être riche pour être pauvre! » Zo kunnen mensen in armoede wegens onvoldoende financiële middelen geen tienrittenkaart voor het openbaar vervoer prefinanciering of investeren in een abonnement, waardoor ze telkens een enkele rit moeten kopen aan het hoogste tarief. Omdat ze vaak geen auto hebben moeten ze hun boodschappen doen bij een duurdere lokale winkel. Mensen in armoede hebben ook vaak geen toegang tot kwaliteitsvolle huisvesting en leven daardoor in energievervlindende woningen. Ze moeten mazout aankopen in kleine hoeveelheden en betalen bijgevolg de volle pot. (...)

De digitalisering van onze samenleving werkt dit Mattheuseffect nog verder in de hand. Bedrijven maar ook overheden gemeenten, scholen, overheidsdiensten, ziekenhuizen, de dienstensector, enz. communiceren steeds vaker digitaal met hun klanten en burgers. Wanneer mensen toch nog via papier, telefoon, of fysiek in contact willen treden met deze diensten, wordt er vaak een meerkost aangerekend of wordt hun aanvraag niet prioritair behandeld. Zeker in de banksector is dit een wijdverspreid fenomeen. Internetbankieren wordt als de norm aanzien en diensten aan het loket, zoals het afdrucken van duplicaat rekeninguittreksels of het uitvoeren van papieren overschrijvingen, zijn de laatste jaren steeds duurder geworden.

Dankzij de barometer van de digitale inclusie weten we dat bijna één huishouden op drie met een laag inkomen geen internet verbinding heeft, 75 procent van deze huishoudens stelt maar over beperkte digitale vaardigheden te beschikken en 56 procent zegt geen gebruik te maken van het internet voor administratieve handelingen. Deze cijfers tonen aan hoe kwetsbaar mensen in armoede zijn voor het digitaliseringsproces dat zich overal in onze samenleving voltrekt. Maar niet enkel mensen in armoede lopen het risico op uitsluiting of verhoogde kosten. Maar liefst 40 procent van de algemene Belgische bevolking noemt zichzelf 'digitaal kwetsbaar'⁴.

Daarnaast lopen mensen in armoede nog tegen extra kosten aan die eigen zijn aan hun specifieke situatie. Bij wijze van voorbeeld: Ondanks het feit dat OCMW's voor hun sociaal onderzoek om privacy redenen niet systematisch rekeninguittreksels mogen vragen⁵, is dit een alomtegenwoordige praktijk. De kosten voor het aanvragen van duplicaat rekeninguittreksels bij de bank kunnen hoog oplopen.

⁴ Barometer digitale inclusie 2020, Koning Boudewijn Stichting:

file:///C:/Users/dvit/Downloads/2020_Barometer%20Digitale%20Inclusie_2020_NL.pdf

⁵ <https://www.mi-is.be/nl/faq/mag-het-ocmw-het-kader-van-het-sociaal-onderzoek-systematisch-de-rekeninguittreksels-van-de#:~:text=Neen,,3%20maanden%20op%20te%20vragen.>

Mensen in armoede moeten vaak elke euro in 4 breken om het einde van de maand te halen. Om een beter overzicht te hebben op hun uitgaven verkiezen velen om wekelijks cash geld af te halen. We zien echter dat steeds meer banken een vergoeding vragen om geld af te halen aan een automaat. **We zijn dan ook tevreden te lezen dat dit wetsvoorstel de kosteloze geldafhaling voor consumenten voorziet.**

Wegens hun financieel kwetsbare situatie worden mensen in armoede ook vaker geconfronteerd met geweigerde transacties en doorlopende opdrachten omdat er nog onvoldoende saldo beschikbaar is op hun zichtrekening. Zoals ook aangehaald in het wetsvoorstel kunnen – afhankelijk van de bank - de bedragen hiervoor hoog oplopen.

We treden het wetsvoorstel dus bij in haar analyse dat mensen in armoede en andere kwetsbare groepen dubbel gestraft worden en verwelkomen het idee van een diepgaand onderzoek van het Prijzenobservatorium om de impact van de stijging van de bankkosten en de verdeling van deze kosten over de verschillende inkomstengroepen in onze samenleving beter in kaart te brengen. **Wij dringen er echter op aan dat bij een dergelijk onderzoek de doelgroep zelf wordt geraadpleegd, door het opzetten van een proactief proces dat het mogelijk maakt rekening te houden met alle kwetsbaarheden die verband houden met armoede. In deze context dienen de netwerken armoedebestrijding gezien worden als gesprekspartners en als vertegenwoordigers van mensen in armoeden en vormen zij een belangrijke hulpbron voor het Observatorium. De participatie van de betrokken bevolkingsgroepen biedt immers de garantie dat de nagestreefde doelstellingen niet zullen worden gemist.**

Er is echter meer nodig dan enkel een onderzoek. Er zouden nu reeds stappen gezet kunnen worden om bepaalde kosten te plafonneren. Naast het kosteloos maken van geldafhalingen denken wij bijvoorbeeld ook aan het herzien van de buitenproportionele kosten die gevraagd worden voor het opvragen van duplicaat rekeninguittreksel, of de kosten die worden aangerekend bij een geweigerde transactie.

We begrijpen ook niet waarom kosten de laatste jaren zo fors zijn stegen. De digitalisering heeft processen enorm vereenvoudigd en bijgevolg goedkoper gemaakt. **We ijveren er dan ook voor dat banken maar ook andere bedrijven en overheden de voordelen die ze halen uit de digitalisering, investeren in een toegankelijke dienstverlening voor kwetsbare groepen. Enkel zo kunnen we garanderen dat niemand achterblijft.**

Voldoende geldautomaten overal op het Belgische grondgebied.

Zoals eerder gezegd, kunnen veel mensen in armoede om uiteenlopende redenen geen gebruik maken van internetbankieren en moeten zij om hun bankzaken te regelen noodgedwongen gebruik maken van een geldautomaat of fysiek langsgaan bij hun bank en hulp vragen aan het loket. We zien echter dat veel banken nog maar beperkte openingsuren hanteren, hun filialen sluiten en bepaalde gemeenten zelfs helemaal niet meer over een bankautomaat beschikken. Voor kwetsbare groepen vormt dit een enorm probleem. Mensen in armoede hebben vaak geen auto en zijn afhankelijk van het openbaar vervoer. Door besparingen zowel in het zuiden als in het noorden van ons land, is de dienstverlening van het openbaar vervoer zeker in de afgelegen gebieden, sterk verminderd. Mensen in armoede verliezen hierdoor niet enkel veel tijd maar ook geld om toegang te krijgen tot een

basisdienstverlening. Voldoende en toegankelijke geldautomaten in zowel stedelijke als plattelandsgebieden zijn ook essentieel voor kleine en vaak kwetsbare zelfstandigen (die ook een hoog armoederisico lopen) en die niet altijd bankcontact aan hun klanten kunnen aanbieden.

We zijn daarom blij te lezen dat dit wetsvoorstel door het oprichten van een fonds, deze negatieve evolutie wil omkeren. Een ander positief punt is dat dit wetsvoorstel voldoende aandacht heeft voor de armere en dunbevolktere regio's en banken financieel wil stimuleren om ook hier voldoende bankautomaten te voorzien.

BAPN stelt wel de vraag wat de reikwijdte van dit voorstel is. De meer "ethische" banken zijn voornamelijk digitaal actief en hebben weinig filialen. Hoe zullen zij getroffen worden door dit wetsvoorstel? Zullen zij ondersteund worden en zo meer geldautomaten kunnen aanbieden?

Besluit

We zijn tevreden dat er een wetsvoorstel op tafel ligt dat een oplossing wil bieden aan de bestaande toegankelijkheidsproblemen van banken. De basisbankdienst is een belangrijk instrument om uitsluiting en verarming tegen te gaan. De basisbankdienst is vandaag echter nog te onbekend, wordt te weinig aangeboden en nog te vaak op basis van ongegronde redenen geweigerd. Banken moeten hun tarieven ook transparanter en eenvoudig maken en steeds de klant de meest gepaste en voordeligste formule aanbieden. Mensen in armoede worden vandaag niet enkel uitgesloten omdat ze onvoldoende inkomsten hebben maar ondervinden ook heel wat drempels door de digitalisering van onze samenleving. De basisbankdienst moet daarom worden herzien. We pleiten ervoor dat de voordelen die banken halen uit de digitalisering, geïnvesteerd worden in een toegankelijke dienstverlening voor kwetsbare groepen.

We ondersteunen het voorstel om het Prijzenobservatorium een analyse te laten maken van de stijgende bankkosten en de verdeling van deze kosten over de verschillende inkomstengroepen. We vragen dat er echter nu al stappen worden genomen om bepaalde buitenproportionele kosten te plafonneren. We zijn tevreden dat dit wetsvoorstel reeds de kosten voor een geldafhaling schrappt.

Voor mensen in armoede die geen beroep kunnen doen op internetbankieren zijn lokale bankfiliaal en geldautomaten uiterst belangrijk. We zijn dan ook tevreden dat dit wetsvoorstel door de oprichting van een fonds wil garanderen dat elke consument in de nabijheid van zijn woonst een geldautomaat ter zijn beschikking zal hebben.

Tenslotte herinnert BAPN eraan dat enkel door het betrekken van mensen in armoede en de organisaties die hen vertegenwoordigen bij het uitdenken, analyseren en verifiëren van beleid, men kan garanderen dat de naar voren geschoven oplossingen ook daadwerkelijk het gewenst doel zullen bereiken. We zijn daarom tevreden deze bijdrage te kunnen leveren en blijven beschikbaar om samen met mensen in armoede verder te werken rond dit belangrijke thema.