

Brussel, 11.9.2025  
COM(2025) 485 final

## **VERSLAG VAN DE COMMISSIE**

**aan de hand van de van de lidstaten ontvangen specifieke betaalrekeninggerelateerde gegevens zoals voorgeschreven door artikel 27 van de Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties**

## **INHOUD**

|           |                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>INLEIDING .....</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>2</b>  |
| <b>2.</b> | <b>NALEVING VAN DE ARTIKELEN 4, 5 EN 6 DOOR<br/>BETALINGSDIENSTAANBIEDERS .....</b>                                                                                                                                                                | <b>2</b>  |
| <b>3.</b> | <b>NALEVING DOOR LIDSTATEN VAN DE VOORSCHRIFTEN VAN ARTIKEL 7 OM<br/>HET BESTAAN VAN VERGELIJKINGSWEBSITES TE WAARBORGEN .....</b>                                                                                                                 | <b>6</b>  |
| <b>4.</b> | <b>AANTAL OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE BETAALREKENING EN<br/>PERCENTAGE AFGeweZEN OVERSTAPAAHVAGEN.....</b>                                                                                                                                         | <b>7</b>  |
| <b>5.</b> | <b>AANTAL KREDIETINSTELLINGEN DAT BETAALREKENINGEN MET<br/>BASISFUNCTIES AANBIEDT, HET AANTAL VAN DERGELIJKE REKENINGEN<br/>DAT IS GEOPEND EN HET PERCENTAGE AFGeweZEN AANVRAGEN TOT<br/>OPENING VAN EEN BETAALREKENING MET BASISFUNCTIES.....</b> | <b>10</b> |
| <b>6.</b> | <b>CONCLUSIE .....</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>13</b> |

## **1. INLEIDING**

De richtlijn betaalrekeningen is in september 2014 in werking getreden. De lidstaten moesten uiterlijk op 18 september 2016 de nodige nationale wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen hebben vastgesteld en gepubliceerd om de richtlijn betaalrekeningen om te zetten. Op grond van artikel 27 van de richtlijn betaalrekeningen moet de Commissie een verslag opstellen dat informatie bevat over:

1. naleving door de betalingsdienstaanbieders van de bepalingen in de artikelen 4, 5 en 6 van de richtlijn betaalrekeningen;
2. naleving door de lidstaten van de voorschriften om ervoor te zorgen dat er overeenkomstig artikel 7 van de richtlijn betaalrekeningen vergelijkingswebsites bestaan;
3. het aantal keren dat naar een andere betaalrekening is overgestapt en het percentage van de overstapaanvragen dat is afgewezen;
4. het aantal kredietinstellingen dat betaalrekeningen met basisfuncties aanbiedt, het aantal van dergelijke rekeningen dat is geopend en het percentage van de aanvragen tot opening van een basisbetaalrekening dat is afgewezen.

Zoals bepaald in artikel 27, is het verslag gebaseerd op door de lidstaten verstrekte gegevens. Die gegevens vertonen echter lacunes (bv. wanneer er in een lidstaat geen informatie beschikbaar was). Ook kunnen de gegevensverzamelingsmethoden en -bronnen van lidstaat tot lidstaat verschillen, wat de vergelijking en beoordeling van de gegevens soms bemoeilijkt.

Dit is het tweede verslag op basis van artikel 27 van de richtlijn betaalrekeningen en betreft de jaren 2022 en 2023<sup>1</sup>. Het is opgesteld op basis van een vragenlijst die is besproken en overeengekomen met regeringsvertegenwoordigers van de 27 EU-lidstaten.

## **2. NALEVING VAN DE ARTIKELEN 4, 5 EN 6 DOOR BETALINGSDIENSTAANBIEDERS**

Hoofdstuk II van de richtlijn betaalrekeningen omvat regels om ervoor te zorgen dat betalingsdienstaanbieders duidelijke en transparante informatie over de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen beschikbaar stellen. De twee belangrijkste doelstellingen ervan zijn, zoals vermeld in de overwegingen van de richtlijn betaalrekeningen, i) de interne markt voor retailbanking verbeteren; en ii) consumenten in staat stellen met meer kennis van zaken aanbiedingen te vergelijken en geïnformeerde keuzes te maken.

De eerste stap bij de verwezenlijking van deze doelstellingen is de vaststelling van een gestandaardiseerde terminologie, zoals uiteengezet in artikel 3 van de richtlijn betaalrekeningen. Hiertoe is voor de lidstaten een lijst opgesteld van de meest voorkomende op vergoedingen gebaseerde diensten die zijn gekoppeld aan een betaalrekening. De lijst is opgesteld volgens een uitgebreide en stapsgewijze aanpak. Deze gestandaardiseerde

---

<sup>1</sup> Het verslag bevat ook bijgewerkte/volledige gegevens voor 2021, die ook werden gevraagd aan de lidstaten die ten tijde van het eerste verslag nog niet over de gegevens voor 2021 beschikten.

terminologie is vastgelegd in een gedelegeerde verordening<sup>2</sup>. Zij dient ook als basis voor de volgende artikelen in hoofdstuk II, aangezien betalingsdienstaanbieders deze overeengekomen begrippen moeten gebruiken bij de naleving van de overige bepalingen van het hoofdstuk.

Overeenkomstig artikel 27 van de richtlijn betaalrekeningen hebben de lidstaten de volgende informatie als bedoeld in de artikelen 4, 5 en 6 betreffende de mate van naleving door betalingsdienstaanbieders verstrekt.

#### **a) Artikel 4: informatiedocument betreffende de vergoedingen en verklarende woordenlijst**

Artikel 4 bepaalt dat betalingsdienstaanbieders consumenten ruim voordat zij met hen een contract voor een betaalrekening aangaan, een informatiedocument betreffende de vergoedingen moeten verstrekken. Het document moet op papier of op een andere duurzame drager worden verstrekt en de gestandaardiseerde termen en overeenkomstige vergoedingen voor elke door de aanbieder aangeboden dienst bevatten. Voor de presentatie van het informatiedocument betreffende de vergoedingen gelden nauwkeurige regels die zijn vastgelegd in een uitvoeringsverordening<sup>3</sup>. Daarnaast moeten betalingsdienstaanbieders een verklarende woordenlijst met de gestandaardiseerde termen en definities beschikbaar stellen en ervoor zorgen dat dat informatiedocument en die woordenlijst te allen tijde gemakkelijk, kosteloos en in verschillende formats toegankelijk zijn voor consumenten, waaronder in elektronische vorm op hun websites en in hun kantoren, alsook op papier of een andere duurzame drager wanneer de consument daarom verzoekt.

**De gegevens wijzen erop dat de betalingsdienstaanbieders** het informatiedocument betreffende de kosten **over het algemeen tijdig verstrekken** aan consumenten zoals vereist bij **artikel 4, lid 1**. Deze conclusie is gebaseerd op uitgevoerde enquêtes, inspecties of andere toezichtcontroles en analyses (voor BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)<sup>4</sup> en het heel lage aantal klachten of het ontbreken van andere aanwijzingen voor niet-naleving door aanbieders (voor AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Al met al wijzen deze bevindingen erop dat aanbieders zich aan de voorschriften houden. De informatiedocumenten worden ook in verschillende formats aan consumenten beschikbaar gesteld, onder meer fysiek in filialen en digitaal op websites. In dat verband heeft Nederland benadrukt dat informatiedocumenten betreffende vergoedingen weliswaar beschikbaar zijn op websites, maar niet altijd makkelijk vindbaar zijn voor consumenten. Frankrijk constateerde onlangs dat een kredietinstelling via een QR-code prijsinformatie verstrekke, en acht de informatie in overeenstemming als deze verwijst naar een duurzame drager die kan worden gedownload, afgedrukt of geregistreerd en als de informatie op verzoek van de consument beschikbaar is.

---

<sup>2</sup> Gedelegeerde Verordening (EU) 2018/32 van de Commissie van 28 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot technische reguleringsnormen voor gestandaardiseerde Unieterminologie voor de meest representatieve aan een betaalrekening gekoppelde diensten (C(2017) 6451, PB L 6 van 11.1.2018, blz. 3).

<sup>3</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2018/34 van de Commissie van 28 september 2017 tot vaststelling van technische uitvoeringsnormen betreffende het gestandaardiseerde presentatieformat van het informatiedocument betreffende de vergoedingen en het desbetreffende gemeenschappelijke symbool, overeenkomstig Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad (C(2017) 6456, PB L 6 van 11.1.2018, blz. 37).

<sup>4</sup> In dit verslag worden de volgende landcodes gebruikt: AT (Oostenrijk), BE (België), BG (Bulgarije), CY (Cyprus), CZ (Tsjechië), DE (Duitsland), DK (Denemarken), EE (Estland), EL (Griekenland), ES (Spanje), FI (Finland), FR (Frankrijk), HR (Kroatië), HU (Hongarije), IE (Ierland), IT (Italië), LT (Litouwen), LU (Luxemburg), LV (Letland), MT (Malta), NL (Nederland), PL (Polen), PT (Portugal), RO (Roemenië), SE (Zweden), SI (Slovenië), SK (Slowakije).

**De gegevens duiden erop dat de betalingsdienstaanbieders de verplichting van artikel 4, lid 4,** om een verklarende woordenlijst met gestandaardiseerde termen beschikbaar te stellen, **over het algemeen nakomen.** Deze conclusie is gebaseerd op uitgevoerde enquêtes, inspecties of andere toezichtcontroles en analyses (voor BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) en het heel lage aantal klachten of het ontbreken van andere aanwijzingen voor niet-naleving door aanbieders (voor AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Al met al wijzen deze bevindingen erop dat aanbieders zich aan de voorschriften houden.

**De gegevens wijzen op algemene naleving door betalingsdienstaanbieders van de verplichting van artikel 4, lid 5,** om het informatiedocument betreffende de kosten en de verklarende woordenlijst te allen tijde op de website en op kantoor ter beschikking te stellen van consumenten (en niet-klanten). Ook deze conclusie is gebaseerd op uitgevoerde enquêtes, inspecties of andere toezichtcontroles en analyses (voor BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) en het heel lage aantal klachten of het ontbreken van andere aanwijzingen voor niet-naleving door aanbieders (voor AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Al met al wijzen deze bevindingen erop dat aanbieders zich aan de voorschriften houden.

In enkele gevallen werden afwijkingen vastgesteld met betrekking tot het gebruik van niet-gestandaardiseerde termen en de verstrekking van het informatiedocument betreffende de vergoedingen en de verklarende woordenlijst. De betrokken aanbieders werd opgedragen passende corrigerende maatregelen te nemen om de geconstateerde problemen te verhelpen, maar er werden geen sancties opgelegd omdat de aanbieders maatregelen namen om te zorgen voor naleving (bv. ES, IT, PT). In Frankrijk heeft één vestiging die geen informatiedocument betreffende de vergoedingen verstrekke, na herhaaldelijke niet-naleving een bevel tot naleving ontvangen. **Bijna alle lidstaten** meldde echter dat er **geen handhavingsmaatregelen** zijn genomen **met betrekking tot inbreuken op artikel 4.**

**De meeste lidstaten gaven aan dat de nadelen voor de consument** dankzij de vereisten van artikel 4 zijn afgenomen. Verscheidene lidstaten merkten evenwel op dat er onvoldoende gegevens zijn om dit met zekerheid te kunnen vaststellen.

#### **b) Artikel 5: vergoedingenstaat**

Artikel 5 van de richtlijn betaalrekeningen regelt de vergoedingenstaat. De staat moet een gedetailleerde uitsplitsing bevatten van alle vergoedingen voor diensten in verband met een betaalrekening. Met het oog op consistentie en duidelijkheid heeft de Commissie een uitvoeringsverordening vastgesteld<sup>5</sup> waarin het presentatieformat van de vergoedingenstaat wordt geharmoniseerd en een gemeenschappelijk symbool wordt ingevoerd. Deze verplichting moet de transparantie bevorderen en consumenten helpen een beter inzicht te krijgen in de aan hun betaalrekeningen verbonden vergoedingen.

**De gegevens wijzen erop dat betalingsdienstaanbieders de verplichting van artikel 5** om ten minste eenmaal per jaar kosteloos een staat met alle vergoedingen te verstrekken, **over het algemeen naleven.** Deze conclusie is gebaseerd op enquêtes, inspecties of andere toezichtcontroles en analyses (voor CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) en de afwezigheid van klachten of het ontbreken van andere aanwijzingen voor niet-naleving door

---

<sup>5</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2018/33 van de Commissie van 28 september 2017 tot vaststelling van technische uitvoeringsnormen betreffende het gestandaardiseerde presentatieformat van de vergoedingenstaat en het desbetreffende gemeenschappelijke symbool, overeenkomstig Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad (C(2017) 6453, PB L 6 van 11.1.2018, blz. 26).

aanbieders (voor AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Al met al wijzen deze bevindingen erop dat aanbieders zich aan de voorschriften houden.

In enkele gevallen, waaronder in Hongarije en Portugal, zijn tekortkomingen vastgesteld met betrekking tot de naleving van de informatievereisten van de verklaring. In Italië zijn ook enkele tekortkomingen vastgesteld omdat binnen het toepassingsgebied van de richtlijn betaalrekeningen vallende producten ten onrechte als daarbuiten vallend waren aangemerkt en de vergoedingenstaat minder vaak werd verstrekt dan vereist. Naar aanleiding van deze tekortkomingen moesten de bevoegde autoriteiten maatregelen nemen om te zorgen voor naleving (bv. HU, IT). **Bijna alle lidstaten** meldden echter dat er **geen handhavingsmaatregelen** zijn genomen **met betrekking tot inbreuken op artikel 5**.

**De meeste lidstaten gaven aan dat de nadelen voor de consument** dankzij de vereisten van artikel 5 zijn afgenomen. Verscheidene lidstaten merkten evenwel op dat er onvoldoende gegevens zijn om dit met zekerheid te kunnen vaststellen.

### c) Artikel 6: informatie voor consumenten

Artikel 6 van de richtlijn betaalrekeningen verplicht betalingsdienstaanbieders om in hun contractuele, commerciële en marketinginformatie voor consumenten gebruik te maken van de gestandaardiseerde termen. Dit betekent dat er consequente en heldere taal moet worden gebruikt om consumenten te helpen de diensten en vergoedingen die verbonden zijn aan hun betaalrekeningen te begrijpen. Hoewel betalingsdienstaanbieders hun merknamen mogen gebruiken in het informatiedocument betreffende de vergoedingen en de vergoedingenstaat, mogen die namen alleen worden gebruikt als secundaire aanduiding van de diensten.

**De gegevens wijzen erop dat betalingsdienstaanbieders de verplichting van artikel 6, lid 1,** om gestandaardiseerde termen op te nemen in de contractuele, commerciële en marketinginformatie aan consumenten, **over het algemeen naleven**. Deze conclusie is gebaseerd op enquêtes, inspecties of andere toezichtcontroles (voor BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) en de afwezigheid van klachten of het ontbreken van andere aanwijzingen voor niet-naleving door aanbieders (voor AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Uit de gegevens blijkt dat aanbieders over het algemeen aan de voorschriften voldoen.

Met betrekking tot de frequentie waarmee betalingsdienstaanbieders **hun merknaam opnemen in het informatiedocument betreffende de vergoedingen en de vergoedingenstaat, is het algemene beeld dat zij de merknaam vaak vermelden**. Verscheidene lidstaten gaven aan dat zij niet over voldoende gegevens beschikten om dit punt te beoordelen.

**Bijna alle lidstaten geven aan geen handhavingsmaatregelen te hebben genomen in verband met inbreuken op artikel 6**. Portugal merkte op dat er in 2022 en 2023 in totaal drie inbreuken zijn vastgesteld, waarbij waarschuwingen werden uitgevaardigd om aan de voorschriften te voldoen. Er zijn echter geen verdere handhavingsmaatregelen genomen. Frankrijk merkt op basis van een in 2022 uitgevoerde enquête op dat één betalingsdienstaanbieder niet alle vereiste informatie heeft verstrekt. Na te zijn gesommeerd kwam deze aanbieder evenwel de verplichting uit hoofde van artikel 6 van de richtlijn betaalrekeningen na.

**De meeste lidstaten gaven aan dat de nadelen voor de consument** dankzij de vereisten van artikel 6 zijn afgenomen. Verscheidene lidstaten merkten evenwel op dat er onvoldoende

gegevens zijn om dit punt sluitend te kunnen beoordelen, en enkele andere lidstaten gaven aan dat artikel 6 waarschijnlijk een beperkt effect heeft.

### **3. NALEVING DOOR LIDSTATEN VAN DE VOORSCHRIFTEN VAN ARTIKEL 7 OM HET BESTAAN VAN VERGELIJKINGSWEBSITES TE WAARBORGEN**

Artikel 7 verplicht de lidstaten ervoor te zorgen dat consumenten kosteloos toegang hebben tot ten minste één website waarin de vergoedingen worden vergeleken die door betalingsdienstaanbieders worden aangerekend voor ten minste de diensten die zijn opgenomen in de nationale lijst van de meest representatieve aan een betaalrekening verbonden diensten waarvoor een vergoeding verschuldigd is. Het artikel bepaalt ook dat de vergelijkingswebsites door private ondernemers of door overheidsinstanties kunnen worden beheerd, dat zij operationeel onafhankelijk zijn, de eigenaar van de website vermelden, de duidelijke en objectieve criteria vermelden waarop de vergelijking wordt gebaseerd, gewone en ondubbelzinnige bewoordingen gebruiken, geactualiseerd zijn, een significant deel van de markt bestrijken en een doeltreffende procedure bieden om onjuiste informatie over gepubliceerde vergoedingen te melden.

**Bijna alle lidstaten<sup>6</sup> beschikken over ten minste één operationele vergelijkingswebsite,** zoals vereist bij artikel 7. **De meeste lidstaten hebben een overheidsinstantie belast met het opzetten en bijwerken van de website.** In Ierland, Polen en Spanje bestaan er naast een openbare website verschillende private websites. In Denemarken en Tsjechië worden de beschikbare websites beheerd door private ondernemers. In Finland, Nederland en Zweden zijn zowel publieke als private actoren betrokken.

Kroatië merkte op dat zijn website ook een onderscheid maakt tussen verschillende soorten rekeningen, zoals basisrekeningen voor kwetsbare consumenten. **Sommige websites bieden ook informatie over andere producten of over andere vergelijkingswebsites met betrekking tot verschillende producten** die in de respectieve lidstaten bestaan. Die verdere producten zijn kredietkaarten, verzekeringen, hypothecaire leningen, consumentenkredieten en spaarrekeningen. Enkele private websites in Tsjechië daargelaten, lijkt geen van de openbare vergelijkingswebsites in de lidstaten gepersonaliseerd advies te verstrekken aan consumenten.

**Over het algemeen lijken de vergelijkingswebsites regelmatig te worden bijgewerkt.** Voorts benadrukken verscheidene lidstaten dat zij aanbieders hebben verplicht om websitebeheerders vóór of uiterlijk wanneer er nieuwe voorwaarden van kracht worden, van elke wijziging op de hoogte te stellen (bv. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

**Slechts enkele lidstaten meldden dat gebruik was gemaakt van de procedure om onjuiste informatie over gepubliceerde vergoedingen te melden** (bv. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), waarbij meestal slechts kleine correcties nodig waren. **Over het algemeen wijst dit erop dat de vergelijkingswebsites correcte informatie weergeven.** Wat de correctie van fouten betreft,

---

<sup>6</sup> In Duitsland is in januari 2025 een nieuwe vergelijkingswebsite van de overheidsinstantie BaFin gelanceerd. De eerder beschikbare vergelijkingswebsite van een private aanbieder voldeed volgens een Duitse rechterlijke beslissing niet aan de richtlijn betaalrekeningen. De belangrijkste reden hiervoor was een ontoereikende marktdekking. Ook was de informatie op de website niet altijd actueel omdat de banken niet verplicht waren hun gegevens aan de aanbieder te melden. Daarom zijn banken nu verplicht de desbetreffende gegevens voortdurend door te geven aan BaFin. Hoewel sommige private vergelijkingswebsites al enige jaren online beschikbaar zijn, werkt Italië nog aan een vergelijkingswebsite die voldoet aan de vereisten van artikel 7 van de richtlijn betaalrekeningen.

wees Frankrijk op zijn automatische verificatieproces, waarbij te publiceren informatie tijdens het invoeren ervan op juistheid wordt gecontroleerd. Malta benadrukte ook dat zijn bevoegde autoriteit alle wijzigingen vóór publicatie op de vergelijkingswebsite evalueert om publicatie van onjuiste informatie te voorkomen.

**Verschillende lidstaten hebben ook specifieke bewustmakingscampagnes gevoerd via verschillende communicatiekanalen**, zoals televisie, radio en sociale media (bv. BE, DE, EE, HR, IE, PT). Daarnaast verspreiden verscheidene andere lidstaten relevante informatie op gerelateerde openbare websites en in persberichten en verslagen (bv. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Bovendien merkten Oostenrijk en Hongarije op dat betalingsdianstaaubieders consumenten moeten informeren over de beschikbaarheid van de vergelijkingswebsite.

**Slechts enkele lidstaten hebben hun websites specifiek beoordeeld** of zijn van plan dit in de toekomst te doen. Zo is de Nederlandse vergelijkingswebsite in 2020 geëvalueerd aan de hand van vragenlijsten voor zowel gebruikers als betalingsdianstaaubieders. Op basis van de feedback van de evaluatie is duidelijke informatie toegevoegd over het moment waarop de website wordt bijgewerkt. De Luxemburgse website is in 2023 geëvalueerd en werd consumentvriendelijker en praktischer ingericht. Hoewel Spanje geen brede beoordeling heeft uitgevoerd, waren er aanwijzingen dat consumenten moeilijkheden ondervinden bij het gebruik en dat de informatie niet altijd volledig lijkt aan te sluiten bij de huidige voorkeuren van de consument. Daarom werkt Spanje momenteel aan een herziening van zijn website. Malta gaf aan dat het regelmatig het aantal bezoeken aan de vergelijkingswebsite in kaart brengt en de doeltreffendheid van de site beoordeelt. Roemenië zal een door het Europees Sociaal Fonds medegefinancierd project uitvoeren. Doel ervan is de administratieve lasten voor particulieren en bedrijven op het gebied van consumentenbescherming te verminderen, onder meer door de vergelijkingswebsite via verbeteringen gebruiksvriendelijker te maken.

#### **4. AANTAL OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE BETAALREKENING EN PERCENTAGE AFGeweZEN OVERSTAPAAUVAGEN**

##### **a) Betaalrekeningen waarbij is overgestapt**

De richtlijn betaalrekeningen voorziet in een snelle procedure voor consumenten die binnen een lidstaat naar een andere bank willen overstappen.

Tabel 1 toont het aantal overstappen naar een andere betaalrekening tussen 2016 en 2023. Niet alle informatie is in alle lidstaten beschikbaar en de gegevens in de tabel vertonen bepaalde lacunes. Gezien de late omzetting in sommige lidstaten was er in 2016 of 2017 mogelijk geen overstapdienst beschikbaar of zijn voor die jaren geen gegevens verzameld. Bovendien zijn de gegevens in sommige lidstaten niet steeds jaarlijks verzameld.

Voorts zijn de verstrekte gegevens mogelijk niet altijd vergelijkbaar, gezien de verschillende methoden van gegevensverzameling. Hoewel kredietinstellingen in sommige lidstaten verplicht zijn periodiek (of op ad-hocbasis) te rapporteren, mogen de gegevens in andere lidstaten alleen op facultatieve basis of op basis van een steekproef van kredietinstellingen worden verzameld. Bovendien kunnen cijfers van sommige lidstaten over 2016 ook betrekking hebben op overstappen die dat jaar in de maanden vóór de inwerkingtreding van de richtlijn betaalrekeningen hebben plaatsgevonden (bv. indien daar reeds een soortgelijke overstapdienst bestond voordat de richtlijn betaalrekeningen van kracht werd).



Sinds het begin van de gegevensverzameling is **met behulp van de overstapdienst 17,6 miljoen keer overgestapt naar een andere betaalrekening**.

***Tabel 1: Jaarlijks aantal overstappen***

| Land        | 2016    | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | Totaal aantal overstappen |
|-------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------------------|
| België      | 0       | 37.873    | 69.868    | 68.504    | 71.149    | 78.739    | 64.646    | 74.763    | 465.542                   |
| Bulgarije   | 0       | 3         | 0         | 2         | 2         | 0         | 0         | 0         | 7                         |
| Tsjechië    |         | 61.418    | 74.458    | 89.412    | 75.107    | 75.477    | 97.963    | 59.896    | 533.731                   |
| Denemarken  | 184.674 | 189.643   | 188.204   | 190.402   | 199.334   | 205.582   | 180.721   | 182.611   | 1.521.171                 |
| Duitsland   |         | 755.000   |           | 467.549   |           | 482.131   | 467.783   | 493.394   | 2.665.857                 |
| Estland     |         | 179       |           | 362       |           |           |           | 75        | 616                       |
| Ierland     | 1.421   | 5.221     | 4.440     | 6.668     | 2.369     | 5.746     | 25.877    | 2.039     | 53.781                    |
| Griekenland |         |           |           |           |           | 2.499     | 3.069     | 2.822     | 8.390                     |
| Spanje      |         |           | 177       | 2.928     | 24.903    | 49.337    | 70.479    | 70.486    | 218.310                   |
| Frankrijk   |         | 1.106.000 | 1.214.000 | 1.361.000 | 1.251.000 | 1.387.425 | 1.566.097 | 1.243.861 | 9.129.383                 |
| Kroatië     |         | 70        | 2.026     | 3.943     | 1.676     | 2.766     | 2.128     | 2.191     | 14.800                    |
| Italië      | 54.276  | 96.628    | 129.740   | 148.653   | 150.956   | 181.613   | 159.671   | 181.561   | 1.103.098                 |
| Cyprus      |         | 0         | 0         | 3         | 6         | 6         | 3         | 1         | 19                        |
| Letland     |         | 0         | 0         | 66        | 32        | 103       | 86        | 44        | 331                       |
| Litouwen    |         | 274       | 259       | 1.334     | 944       | 900       | 1.008     | 877       | 5.596                     |
| Luxemburg   |         | 251       | 477       | 477       | 519       | 507       | 377       | 235       | 2.843                     |
| Hongarije   | 22      | 1.616     | 1.069     | 1.386     | 2.332     | 2.032     | 2.234     | 5.648     | 16.339                    |
| Malta       |         |           |           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0                         |
| Nederland   | 77.473  | 67.345    | 90.798    | 60.529    | 51.376    | 36.731    | 39.452    | 38.959    | 462.663                   |
| Oostenrijk  |         | 127.465   | 97.364    | 119.097   | 110.259   | 97.911    | 92.767    | 87.024    | 731.887                   |
| Polen       | 32.168  | 34.206    | 34.206    | 49.824    | 22.674    | 9.552     | 11.638    | 18.667    | 212.935                   |
| Portugal    |         |           | 22        | 12        | 40        | 45        | 38        | 52        | 209                       |
| Roemenië    |         |           | 42        | 56        |           | 148       | 162       | 7         | 415                       |
| Slovenië    |         | 3.114     | 8.215     | 10.777    | 10.502    | 11.445    | 8.575     | 7.470     | 60.098                    |
| Slowakije   | 9.606   | 10.896    | 5.436     | 56.508    | 31.659    | 53.126    | 41.376    | 34.235    | 242.842                   |
| Finland     |         | 23.045    | 41.277    | 27.264    | 25.067    | 18.824    | 27.028    | 22.158    | 184.663                   |
| Zweden      |         |           |           |           |           |           |           |           |                           |
| Totaal      | 359.640 | 2.520.247 | 1.962.078 | 2.666.756 | 2.031.906 | 2.702.645 | 2.863.178 | 2.529.076 | <b>17.635.526</b>         |

Gezien de ontbrekende gegevens en het gebrek aan volledig vergelijkbare gegevens<sup>7</sup> is het lastig om duidelijke conclusies te trekken over het gebruik van de overstapdienst of om een duidelijke trend over de bestreken periode te ontwaren. Wel zijn er aanzienlijke verschillen waarneembaar. Waar in sommige lidstaten vele overstappen hebben plaatsgevonden, noteren andere lidstaten er heel weinig. Vooral in Frankrijk, waar de procedure goed is ingeburgerd, valt het hoge aantal overstappen op (1,2 miljoen in 2023, een daling ten opzichte van 1,5 miljoen in 2022).

Volgens de input van de lidstaten kan het geringe aantal overstappen in sommige andere lidstaten aan een aantal factoren worden toegeschreven. Het gaat onder meer om i) gebrekkige bekendheid van overstapdiensten; ii) een geringe vraag (als gevolg van minimale verschillen tussen betaalrekeningen en het gebruik van meerdere rekeningen bij verschillende aanbieders); iii) een negatieve perceptie van de moeilijkheid van het proces; iv) traagheid; v) moeilijkheden om betere alternatieven te vinden; of vi) kredietfaciliteiten of andere verbonden diensten bij een financiële instelling die moeilijk kunnen worden meegenomen naar een andere bank; en vii) ongemak in verband met de wijziging van een IBAN-nummer. Sommige lidstaten hebben maatregelen genomen om het overstapproces verder te vergemakkelijken<sup>8</sup>. Het geringe gebruik

<sup>7</sup> Bepaalde gegevens hebben bijvoorbeeld betrekking op alle soorten rekeningen en niet enkel op betaalrekeningen.

<sup>8</sup> In Portugal zijn bijvoorbeeld maatregelen genomen naar aanleiding van zorgen over het geringe aantal overstappen naar een andere rekening. De centrale bank van Portugal heeft richtsnoeren verstrekt in een [circulaire](#)

van overstapdiensten in bepaalde lidstaten moet mogelijk nader worden onderzocht en besproken.

## b) Aantal (en percentage) afgewezen overstapaanvragen

Tabel 2 toont het aantal tussen 2016 en 2023 afgewezen overstapaanvragen. De percentages zijn berekend door het aantal afgewezen overstapaanvragen te delen door het totale aantal aanvragen<sup>9</sup>. De informatie is onvolledig omdat sommige lidstaten geen gegevens over afgewezen aanvragen bijhouden. Bovendien zijn de verstrekte gegevens mogelijk niet volledig vergelijkbaar, gezien de verschillende methoden van gegevensverzameling.

***Tabel 2: Aantal en percentage afgewezen overstapaanvragen***

| Land        | 2016  | %     | 2017   | %     | 2018   | %     | 2019   | %     | 2020    | %     | 2021    | %     | 2022    | %     | 2023    | %     |
|-------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| België      |       |       |        |       |        |       |        |       | 5.857   | 7,6%  | 7.308   | 8,5%  | 6.493   | 9,1%  | 9.890   | 11,7% |
| Bulgarije   |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Tsjechië    |       |       | 3.956  | 6,1%  | 3.675  | 4,7%  | 5.956  | 6,2%  | 5.709   | 7,1%  | 4.394   | 5,5%  | 5.050   | 4,9%  | 5.063   | 7,8%  |
| Denemarken  |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       | 0       |       |
| Duitsland   |       |       | 9.500  | 1,2%  |        |       | 9.309  | 2,0%  |         |       | 20.927  | 4,2%  | 26.139  | 5,3%  | 32.458  | 6,2%  |
| Estland     |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Ierland     |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       | 4.490   | 14,8% | 770     | 27,4% |
| Griekenland |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 2       | 0,1%  | 0       |       | 0       |       |
| Spanje      |       |       |        |       | 202    | 53,3% | 1.786  | 37,9% | 24.677  | 49,8% | 20.590  | 29,4% | 24.943  | 26,1% | 19.442  | 21,6% |
| Frankrijk   |       |       |        |       |        |       | 35.386 | 2,5%  | 40.032  | 3,1%  | 39.264  | 2,8%  | 51.681  | 3,2%  | 46.023  | 3,6%  |
| Kroatië     |       |       | 6      | 7,9%  | 147    | 6,8%  | 287    | 6,8%  | 89      | 5,0%  | 132     | 4,6%  | 85      | 3,8%  | 79      | 3,5%  |
| Italië      | 8.901 | 14,1% | 11.045 | 10,3% | 19.446 | 13,0% | 17.980 | 10,8% | 18.052  | 10,7% | 22.421  | 11,0% | 18.001  | 10,1% | 21.767  | 10,7% |
| Cyprus      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Letland     |       |       |        |       |        |       | 6      | 8,3%  | 3       | 8,6%  | 7       | 6,4%  | 2       | 2,3%  | 2       | 4,3%  |
| Litouwen    |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 0       |       | 0       |       | 0       |       |
| Luxemburg   |       |       | 1      | 0,4%  | 2      | 0,4%  | 3      | 0,6%  | 3       | 0,6%  | 2       | 0,4%  | 0       | 0,0%  | 0       |       |
| Hongarije   | 3     | 0,12  | 494    | 23,4% | 304    | 22,1% | 359    | 20,6% | 406     | 14,8% | 374     | 15,5% | 549     | 19,7% | 2.049   | 26,6% |
| Malta       |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 0       |       | 0       |       | 0       |       |
| Nederland   |       |       | 11.227 | 14,3% | 11.704 | 11,4% | 9.058  | 13,0% | 4.681   | 8,4%  | 3.597   | 8,9%  | 3.549   | 8,3%  | 4.327   | 10,0% |
| Oostenrijk  |       |       | 53     | 0,0%  | 82     | 0,1%  | 174    | 0,1%  | 97      | 0,1%  | 54      | 0,1%  | 51      | 0,1%  | 46      | 0,1%  |
| Polen       |       |       |        |       |        |       | 201    | 0,4%  | 3.786   | 14,3% | 3.986   | 29,4% | 4.077   | 25,9% | 7.631   | 29,0% |
| Portugal    |       |       |        |       | 4      | 15,4% | 9      | 42,9% | 5       | 11,1% | 6       | 11,8% | 5       | 11,6% | 3       | 5,5%  |
| Roemenië    |       |       |        |       | 27     | 39,1% | 12     | 17,6% |         |       | 61      | 29,2% | 7       | 4,1%  | 41      | 85,4% |
| Slovenië    |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 40      | 0,3%  | 59      | 0,7%  | 29      | 0,4%  |
| Slowakije   | 760   | 7,3%  | 773    | 6,6%  | 349    | 6,0%  | 4.727  | 7,7%  | 2.631   | 7,7%  | 4.930   | 8,5%  | 4.516   | 9,8%  | 3.819   | 10,0% |
| Finland     |       |       | 104    | 0,4%  | 31     | 0,1%  | 15     | 0,1%  | 13      | 0,1%  | 14      | 0,1%  | 22      | 0,1%  | 15      | 0,1%  |
| Zweden      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Totaal      | 9.664 | 2,6%  | 37.159 | 1,5%  | 35.973 | 1,8%  | 85.268 | 3,1%  | 106.041 | 5,0%  | 128.109 | 4,5%  | 149.719 | 5,0%  | 153.454 | 5,7%  |

Gezien de lacunes in de gegevens en de verschillende methoden is het moeilijk om duidelijke conclusies te trekken. We kunnen evenwel aanzienlijke verschillen tussen de lidstaten waarnemen en mogelijke verklaringen daarvoor aanwijzen op basis van de antwoorden van de lidstaten op de vragenlijst. Het percentage afwijzingen bedroeg 85 % in Roemenië (2023), 49 % in Spanje (2020), 29 % in Polen (2023), 27 % in Ierland (2023) en 27 % in Hongarije (2023), terwijl het percentage afgewezen aanvragen in de meeste andere lidstaten veel lager is<sup>10</sup>. De

waarin staat dat betalingsdienstaanbieders i) een formulier voor de overstap naar een andere rekening beschikbaar moeten stellen, ii) de overstap naar een andere rekening via digitale kanalen mogelijk moeten maken wanneer langs die weg ook een rekening kan worden geopend, iii) de consument in kennis moeten stellen van de redenen om een overstap naar een andere rekening af te wijzen, iv) formulieren met de informatie over de nieuwe rekening beschikbaar moeten stellen die de consumenten aan hun kredietgevers en/of debiteuren verstrekken, wanneer de consument ervoor kiest daarvoor te zorgen (in plaats van de betalingsdienstaanbieder), v) informatie over de overstap naar een andere betaalrekening beschikbaar moeten stellen op hun website, en vi) hun personeel op de hoogte moeten stellen van de overstapdienst.

<sup>9</sup> (Aantal afwijzingen)/(aantal afwijzingen + aantal overstappers).

<sup>10</sup> In het geval van Denemarken geeft de Deense vereniging van banken, Finance Denmark, aan dat er waarschijnlijk geen overstapaanvragen zijn afgewezen. Ook in Litouwen wordt geschat dat er geen overstapaanvragen zijn afgewezen.

lidstaten hebben verschillende redenen gegeven voor afwijzingen van overstapaanvragen. Het gaat onder meer om i) fouten in het overstapformulier (ontbrekende, onjuiste of inconsistente informatie, soorten rekeningen die niet in aanmerking komen, onleesbare/ontbrekende handtekeningen, enz.); ii) onvolledige documentatie; iii) gebrek aan samenwerking tussen banken; iv) negatieve saldi op de rekeningen; v) niet-naleving van bepaalde termijnen; of vi) annulering van de aanvraag door de gebruiker.

## 5. AANTAL KREDIETINSTELLINGEN DAT BETAALREKENINGEN MET BASISFUNCTIES AANBIEDT, HET AANTAL VAN DERGELIJKE REKENINGEN DAT IS GEOPEND EN HET PERCENTAGE AFGEWEZEN AANVRAGEN TOT OPENING VAN EEN BETAALREKENING MET BASISFUNCTIES

### a) Kredietinstellingen die betaalrekeningen met basisfuncties aanbieden

In de meeste lidstaten moeten alle kredietinstellingen die standaardbetaalrekeningen aanbieden, ook betaalrekeningen met basisfuncties aanbieden (BE<sup>11</sup>, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL<sup>12</sup>, AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). In andere lidstaten zijn maar enkele kredietinstellingen, te weten kredietinstellingen die voldoen aan specifieke door de afzonderlijke lidstaten vastgestelde criteria, verplicht om betaalrekeningen met basisfuncties aan te bieden. In die gevallen hebben de kredietinstellingen met een verplichting over het algemeen een groot marktaandeel wanneer wordt gekeken naar de aantallen betaalrekeningen.

**Tabel 3:** Lidstaten waar slechts enkele kredietinstellingen betaalrekeningen met basisfuncties aanbieden

| Land               | Specifieke criteria van de lidstaten voor het aanbieden van betaalrekeningen met basisfuncties door kredietinstellingen                                                            | Totaal aantal kredietinstellingen dat verplicht is een betaalrekening met basisfuncties aan te bieden (afgezet tegen het totale aantal kredietinstellingen dat betaalrekeningen aanbiedt) en hun marktaandeel |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Griekenland</b> | Alle kredietinstellingen die betalingsdiensten aanbieden aan consumenten, met uitzondering van kredietinstellingen die betaalrekeningen uitsluitend online aanbieden               |                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Kroatië</b>     | Kredietinstellingen met meer dan 1,99 miljard EUR aan activa moeten betaalrekeningen met basisfuncties aanbieden. Andere kredietinstellingen mogen dergelijke rekeningen aanbieden | 7 van de 20 banken (met meer dan 1,99 miljard EUR aan activa) die 94 % van het marktaandeel vertegenwoordigen                                                                                                 |

<sup>11</sup> Eind 2023 boden 14 kredietinstellingen betaalrekeningen met basisfuncties aan. Zij vertegenwoordigen een marktaandeel van 95 % van de betaalrekeningen van consumenten.

<sup>12</sup> De meeste banken bieden betaalrekeningen met basisfuncties aan als de meest beperkte versie van hun standaardbetaalrekening; sommige banken bieden betaalrekeningen met basisfuncties aan als een specifiek product dat verschilt van een standaardbetaalrekening.

| <b>Land</b>      | <b>Specifieke criteria van de lidstaten voor het aanbieden van betaalrekeningen met basisfuncties door kredietinstellingen</b>                                                 | <b>Totaal aantal kredietinstellingen dat verplicht is een betaalrekening met basisfuncties aan te bieden (afgezet tegen het totale aantal kredietinstellingen dat betaalrekeningen aanbiedt) en hun marktaandeel</b> |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cyprus</b>    | Alle in Cyprus actieve kredietinstellingen moeten betaalrekeningen met basisfuncties aanbieden, met uitzondering van drie heel kleine lokaal gevestigde banken                 | 14 kredietinstellingen met een marktaandeel van ongeveer 94 %                                                                                                                                                        |
| <b>Luxemburg</b> | Kredietinstellingen met ten minste 25 agentschappen in Luxemburg die ten minste 2,5 % van de gedekte deposito's aanhouden, moeten betaalrekeningen met basisfuncties aanbieden | 5 kredietinstellingen die samen het grootste deel van de markt vertegenwoordigen                                                                                                                                     |
| <b>Malta</b>     | Kredietinstellingen met 5 of meer filialen in Malta zijn verplicht betaalrekeningen met basisfuncties aan te bieden                                                            | 5 kredietinstellingen met een marktaandeel van 93,7 % bieden betaalrekeningen met basisfuncties aan                                                                                                                  |
| <b>Slowakije</b> | Alleen kredietinstellingen die in het kader van hun bedrijfsactiviteiten alle aan een betaalrekening met basisfuncties verbonden bankdiensten aan consumenten aanbieden        | 10 kredietinstellingen                                                                                                                                                                                               |

#### **b) Aantal betaalrekeningen met basisfuncties**

De door de lidstaten verstrekte informatie over het aantal betaalrekeningen met basisfuncties in tabel 4 is voor bepaalde jaren niet volledig. Bovendien maken kredietinstellingen in sommige lidstaten geen onderscheid tussen een standaardbetaalrekening en een betaalrekening met basisfuncties, zodat er geen gegevens over betaalrekeningen met basisfuncties beschikbaar zijn. Evenzo is de informatie mogelijk niet altijd vergelijkbaar als gevolg van verschillende methoden voor de verzameling van gegevens. In sommige lidstaten bieden slechts enkele kredietinstellingen betaalrekeningen met basisfuncties als specifiek product aan, terwijl andere kredietinstellingen geen onderscheid maken tussen verschillende soorten rekeningen. In die landen hebben de cijfers dus alleen betrekking op de betaalrekeningen met basisfuncties die als specifiek product worden aangeboden.

**Tabel 4:** Aantal jaarlijks geopende betaalrekeningen met basisfuncties

| Land          | 2016           | 2017           | 2018             | 2019           | 2020           | 2021             | 2022             | 2023             | Totaal    |
|---------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|-----------|
| België        | 1.545          | 1.248          | 1.867            | 9.224          | 9.442          | 12.771           | 42.672           | 32.083           | 110.852   |
| Bulgarije     | 76             | 615            | 309              | 335            | 527            | 337              | 208              | 2.157            | 4.564     |
| Tsjechië      |                | 39.973         | 37.155           | 16.207         | 7.996          | 11.609           | 10.902           | 1.682            | 125.524   |
| Denemarken    |                |                |                  |                |                | 1.920            | 7.503            | 9.819            | 19.242    |
| Duitsland     |                |                | 540.500          | 144.194        |                | 122.425          | 261.886          | 175.367          | 1.244.372 |
| Estland       |                | 144.455        |                  | 228.567        |                |                  | 192.700          | 98.900           | 664.622   |
| Ierland       | 9.153          | 38.847         | 43.974           | 47.116         | 14.410         | 34.520           | 121.365          | 136.992          | 446.377   |
| Griekenland   |                | 198.258        | 286.141          | 223.640        | 189.090        | 387.149          | 428.824          | 521.461          | 2.234.563 |
| Spanje        |                |                | 7.645            | 13.831         | 18.775         | 18.399           | 27.265           | 17.143           | 103.058   |
| Frankrijk     | 55.979         | 60.093         | 55.979           | 51.668         | 36.056         | 34.594           |                  | 26.052           | 320.421   |
| Kroatië       |                | 47             | 106              | 175            | 140            | 186              | 5.112            | 2.649            | 8.415     |
| Italië        | 10.994         | 14.304         | 12.450           | 12.512         | 11.251         | 12.447           | 14.913           | 19.211           | 108.082   |
| Cyprus        |                | 429            |                  | 1.380          | 38.503         | 3.637            | 42.030           | 25.206           | 111.185   |
| Letland       |                | 142            | 131              | 66             | 85             | 169              | 3.663            | 809              | 5.065     |
| Litouwen      |                | 26.000         | 7.600            | 7.100          | 7.600          | 7.246            | 7.364            | 5.366            | 68.276    |
| Luxemburg     |                | 119            | 32               | 24             | 17             | 15               | 39               | 33               | 279       |
| Hongarije     |                |                |                  |                |                | 533              | 568              | 761              | 1.862     |
| Malta         |                |                | 36               | 4.858          | 6.410          | 3.196            | 2.755            | 2.511            | 19.766    |
| Nederland     |                |                |                  |                |                |                  |                  |                  |           |
| Oostenrijk    |                | 6.877          | 4.668            | 3.545          | 3.323          | 4.809            | 6.884            | 7.028            | 37.134    |
| Polen         |                |                |                  | 5.774          | 7.262          | 14.125           | 23.066           | 23.752           | 73.979    |
| Portugal      | 12.736         | 11.992         | 17.201           | 47.587         | 30.073         | 25.935           | 42.432           | 41.265           | 229.221   |
| Roemenië      |                |                | 2.654            | 4.203          |                | 422.984          | 529.852          | 557.924          | 1.517.617 |
| Slovenië      |                | 72             | 430              | 263            | 252            | 987              | 2.686            | 2.579            | 7.269     |
| Slowakije     | 1.309          | 797            | 872              | 741            | 555            | 535              | 509              | 487              | 5.805     |
| Finland       | 54.926         | 11.032         | 9.951            | 11.099         | 9.749          | 10.457           | 18.000           | 15.753           | 140.967   |
| Zweden        |                |                |                  |                |                | 486.108          | 445.853          | 228.135          | 1.160.096 |
| <b>Totaal</b> | <b>146.718</b> | <b>555.300</b> | <b>1.029.701</b> | <b>834.109</b> | <b>391.516</b> | <b>1.617.093</b> | <b>2.239.051</b> | <b>1.955.125</b> |           |

Gezien de ontbrekende gegevens en het gebrek aan vergelijkbare gegevens is het moeilijk om duidelijke conclusies te trekken<sup>13</sup>. Aangezien die informatie niet vereist is op grond van artikel 27, zijn er geen gegevens beschikbaar over het totale aantal bestaande betaalrekeningen met basisfuncties aan het eind van elk jaar. De informatie in tabel 4 wijst uit dat **in de bestreken periode een aanzienlijk aantal betaalrekeningen met basisfuncties is geopend, oplopend tot bijna 2 miljoen in 2023**. Het heel hoge aantal openingen van rekeningen in Roemenië is te verklaren doordat de gegevens alle soorten geopende rekeningen omvatten en niet beperkt zijn tot betaalrekeningen met basisfuncties. Ook in Griekenland is het hoge aantal geopende nieuwe rekeningen te verklaren door het feit dat klanten standaardrekeningen als betaalrekeningen met basisfuncties gebruiken. Het aantal geopende nieuwe rekeningen in Frankrijk, Italië<sup>14</sup> en Slowakije is opvallend laag.

<sup>13</sup> Zo is het cijfer voor Duitsland in 2018 een geconsolideerd aantal voor de jaren 2016-2018, of zijn de gegevens in sommige lidstaten niet voor alle jaren beschikbaar.

<sup>14</sup> In Italië wordt de verplichting om een “basisrekening” aan te bieden geacht te zijn vervuld indien de betalingsdienstaanbieder de betaalrekening met basisfuncties als specifiek product verstrekt of een “standaard” betaalrekening aanbiedt die kosteloos is wat betreft ten minste de diensten en het aantal transacties dat valt onder de betaalrekening met basisfuncties; in het laatste geval wordt in de precontractuele informatie over de rekening vermeld dat deze de “basisrekening” vervangt.

### c) Aantal (en percentage) aanvragen voor betaalrekeningen met basisfuncties dat is afgewezen

De gegevens over het aantal afgewezen aanvragen voor betaalrekeningen met basisfuncties zijn verzameld door de lidstaten (zie tabel 5). De percentages zijn berekend door het aantal geopende betaalrekeningen met basisfuncties en het aantal afgewezen aanvragen daarvoor bij elkaar op te tellen tot het totale aantal aanvragen<sup>15</sup>.

**Tabel 5:** Aantal en percentage afgewezen aanvragen voor een betaalrekening met basisfuncties

| Land          | 2016       | %           | 2017       | %           | 2018          | %           | 2019         | %           | 2020         | %           | 2021          | %           | 2022          | %           | 2023          | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| België        | 3          | 0,2%        | 0          | 0,0%        | 0             |             | 2            | 0,0%        | 6            | 0,1%        | 17            | 0,1%        | 10            | 0,0%        | 0             |             |
| Bulgarije     | 0          |             | 0          | 0,0%        | 0             |             | 0            |             | 0            |             | 0             |             | 0             |             | 40            | 1,8%        |
| Tsjechië      |            |             | 6          | 0,0%        | 26            | 0,1%        | 45           | 0,3%        | 129          | 1,6%        | 42            | 0,4%        | 53            | 0,5%        | 73            | 4,2%        |
| Denemarken    |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Duitsland     |            |             |            |             | 14.600        | 2,6%        | 5.158        | 3,5%        |              |             | 5.325         | 4,2%        | 6.545         | 2,4%        | 2.968         | 1,7%        |
| Estland       |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             | 2.437         | 1,2%        | 1.917         | 1,9%        |
| Ierland       | 23         | 0,3%        | 17         | 0,0%        | 25            | 0,1%        | 5            | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 2             | 0,0%        | 7.249         | 5,6%        | 4.642         | 3,3%        |
| Griekenland   |            |             | 0          |             | 0             |             | 143          | 0,1%        | 2.870        | 1,5%        | 1.718         | 0,4%        | 2.838         | 0,7%        | 230           | 0,0%        |
| Spanje        |            |             |            |             | 7             | 0,1%        | 986          | 6,7%        | 2.227        | 10,6%       | 2.175         | 10,6%       | 2.457         | 8,3%        | 3.426         | 16,7%       |
| Frankrijk     | 0          |             | 0          |             | 0             |             | 0            |             | 0            |             | 2.953         | 7,9%        | 4.331         |             | 4.636         | 15,1%       |
| Kroatië       |            |             | 0          |             | 6             | 5,4%        | 0            |             | 2            | 1,4%        | 0             |             | 52            | 1,0%        | 63            | 2,3%        |
| Italië        | 224        | 2,0%        | 171        | 1,2%        | 171           | 1,4%        | 237          | 1,9%        | 171          | 1,5%        | 230           | 1,8%        | 169           | 1,1%        | 209           | 1,1%        |
| Cyprus        |            |             |            |             |               |             | 103          | 6,9%        | 12           | 0,0%        | 68            | 1,8%        | 107           | 0,3%        | 91            | 0,4%        |
| Letland       |            |             | 13         | 8,4%        | 60            | 31,4%       | 118          | 64,1%       | 127          | 59,9%       | 22            | 11,5%       | 3             | 0,1%        | 6             | 0,7%        |
| Litouwen      |            |             | 3          | 0,0%        | 6             | 0,1%        | 2            |             | 0            |             | 7             | 0,1%        | 38            | 0,5%        | 23            | 0,4%        |
| Luxemburg     |            |             | 1          | 0,8%        | 0             |             | 4            | 14,3%       | 0            |             | 1             | 6,3%        | 0             |             | 0             |             |
| Hongarije     |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Malta         |            |             |            |             | 0             |             | 117          | 2,4%        | 96           | 1,5%        | 68            | 2,1%        | 58            | 2,1%        | 36            | 1,4%        |
| Nederland     |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Oostenrijk    |            |             | 131        | 1,9%        | 112           | 2,3%        | 80           | 2,2%        | 81           | 2,4%        | 217           | 4,3%        | 37            | 0,5%        | 34            | 0,5%        |
| Polen         |            |             |            |             |               |             | 104          | 1,8%        | 176          | 2,4%        | 586           | 4,2%        | 858           | 3,7%        | 1.021         | 4,4%        |
| Portugal      | 185        | 1,4%        | 150        | 1,2%        | 265           | 1,5%        | 581          | 1,2%        | 358          | 1,2%        | 315           | 1,2%        | 3.553         | 7,7%        | 2.379         | 5,5%        |
| Roemenië      |            |             |            |             | 2             | 0,1%        | 0            |             |              |             | 1.254         | 0,3%        | 1.465         | 0,3%        | 1.718         | 0,3%        |
| Slovenië      |            |             | 21         | 22,6%       | 9             | 2,1%        | 12           | 4,4%        | 1            | 0,4%        | 9             | 0,9%        | 5             | 0,2%        | 48            | 1,8%        |
| Slowakije     | 4          | 0,3%        | 1          | 0,1%        | 0             |             | 1            | 0,1%        | 2            | 0,4%        | 0             |             | 0             |             | 1             | 0,2%        |
| Finland       |            |             | 36         | 0,3%        | 22            | 0,2%        | 2            | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 3             | 0,0%        | 23            | 0,1%        | 43            | 0,3%        |
| Zweden        |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             | 1.042         | 0,2%        | 1.249         | 0,3%        | 941           | 0,4%        |
| <b>Totaal</b> | <b>439</b> | <b>0,3%</b> | <b>550</b> | <b>0,1%</b> | <b>15.311</b> | <b>1,5%</b> | <b>7.700</b> | <b>0,9%</b> | <b>6.262</b> | <b>1,6%</b> | <b>16.054</b> | <b>1,0%</b> | <b>33.537</b> | <b>1,5%</b> | <b>24.545</b> | <b>1,2%</b> |

De gegevens zijn niet voor alle lidstaten beschikbaar en zijn mogelijk niet volledig vergelijkbaar. Er kunnen dus geen harde conclusies worden getrokken. Niettemin blijkt uit de gegevens dat **over het algemeen heel weinig aanvragen voor betaalrekeningen met basisfuncties worden afgewezen.**

De redenen voor afwijzing verschillen aanzienlijk per lidstaat. Op basis van de antwoorden op de vragenlijst zijn de belangrijkste redenen voor afwijzing: i) de naleving van de vereisten inzake witwassen en “ken uw klant”; ii) de klant heeft reeds een betaalrekening; iii) de klant heeft in het verleden een negatieve aantekening gekregen van de bank; iv) problemen met betrekking tot de documentatie; of v) de aanvrager is geen EU-ingezetene.

## 6. CONCLUSIE

Uit het verslag blijkt dat de belangrijkste maatregelen van de richtlijn betaalrekeningen inzake transparantie en vergelijkbaarheid, de overstapdienst en het recht op een betaalrekening met basisfuncties, over het algemeen worden uitgevoerd. De verschillen tussen de lidstaten wat betreft de gegevensverzamelingsmethoden en de aanhoudende aanzienlijke lacunes in de

<sup>15</sup> Eventuele annuleringen van aanvragen konden niet in aanmerking worden genomen (wegens een gebrek aan gegevens).

gegevens maken het echter moeilijk om duidelijk te concluderen in hoeverre de Europese consumenten profiteren van de invoering van de richtlijn betaalrekeningen.

Met deze voorbehouden kunnen we niettemin de volgende voorlopige conclusies trekken:

- De **informatie- en transparantievereisten** van de artikelen 4, 5 en 6 worden over het algemeen nageleefd, wat erop wijst dat de consument over het geheel genomen minder nadelen ondervindt. Er zijn evenwel uitgebreidere en robuustere gegevens nodig om duidelijke conclusies te kunnen trekken over het positieve effect van deze bepalingen op Europese consumenten.
- Bijna alle lidstaten beschikken over volledig operationele **vergelijkingswebsites**. Verschillende lidstaten hebben ook bewustmakingscampagnes gevoerd en voorlichting gegeven langs verschillende communicatiekanalen, die een cruciale rol kunnen spelen bij de bewustmaking van de consument. Slechts enkele lidstaten hebben hun vergelijkingswebsites beoordeeld of zijn van plan deze te beoordelen. Regelmatige beoordelingen, met feedback van zowel consumenten als dienstverleners, zouden helpen om de interfaces gebruiksvriendelijker te maken en de consumenten relevantere, makkelijker toegankelijke informatie te bieden.
- Bij **de overstap naar een andere betaalrekening** maakten in 2023 meer dan 2,5 miljoen klanten gebruik van de overstapdienst, een daling ten opzichte van de vorige piek van 2,86 miljoen in 2022. Sinds 2016 hebben in totaal 17,6 miljoen overstappen naar een andere rekening plaatsgevonden. In sommige lidstaten wordt de overstapdienst vaak gebruikt, terwijl deze in enkele andere lidstaten niet of nauwelijks wordt benut. De redenen voor deze verschillen zijn niet helemaal duidelijk en vereisen mogelijk nader onderzoek. Uit anekdotisch bewijs van de lidstaten blijkt echter dat een gebrek aan daadkracht, gebrekkige bekendheid, een geringe vraag, vermeende complexiteit (onder meer bij het ontbinden van bestaande overeenkomsten), klantentrouw, het ontbreken van duidelijke voordelen van overstappen of het ongemak als gevolg van de wijziging van het IBAN-nummer stuk voor stuk een rol kunnen spelen.
- De lidstaten noteren ook grote verschillen wat betreft **het aantal afgewezen overstapaanvragen**. Voor afwijzingen hebben de lidstaten onder meer de volgende redenen opgegeven: i) fouten in het overstapformulier (ontbrekende of onjuiste informatie, inconsistente klantgegevens, soorten rekeningen die niet in aanmerking komen, onjuiste formulieren, onjuiste IBAN-nummers, onleesbare/ontbrekende handtekeningen); ii) te korte termijnen; iii) onvolledige documentatie; iv) gebrek aan samenwerking tussen banken; v) negatieve saldi op de rekeningen; vi) niet-naleving van bepaalde termijnen; of vii) annulering van de aanvraag door de gebruiker.
- De gegevens over **betaalrekeningen met basisfuncties** vertonen nog steeds hiaten, aangezien sommige lidstaten geen informatie hebben verstrekt over het aantal geopende nieuwe rekeningen. De Commissie beschikt niet over gegevens over het totale aantal betaalrekeningen met basisfuncties aan het eind van elk jaar en kan daarom niet aangeven hoeveel mensen momenteel dergelijke rekeningen aanhouden. **Het aantal geopende nieuwe rekeningen** verschilt aanzienlijk per lidstaat. Dit kan deels worden verklaard door verschillen in de wijze waarop banken nieuwe rekeningen aan hun klanten aanbieden. In sommige gevallen wordt er bijvoorbeeld geen onderscheid gemaakt tussen betaalrekeningen met basisfuncties en standaardrekeningen met de basisfuncties van dat eerste type rekening. Er zijn evenwel geen gegevens beschikbaar

over het totale aantal betaalrekeningen met basisfuncties aan het eind van het jaar. Op basis van de door de lidstaten verstrekte gegevens kunnen stijgingen op jaarbasis worden vastgesteld, waarbij in 2023 bijna 2 miljoen nieuwe rekeningen werden geopend.

- Het **percentage afgewezen aanvragen voor betaalrekeningen met basisfuncties** verschilt aanzienlijk van lidstaat tot lidstaat. De redenen hiervoor zijn onder meer de bezorgdheid over witwassen, het feit dat de klant al een andere betaalrekening aanhoudt, negatieve ervaringen bij de bank, problemen met documenten of het feit dat de persoon geen EU-ingezetene is. In 2023 werden in totaal 24 545 afgewezen aanvragen voor een basisbetaalrekening geregistreerd, wat neerkomt op 1,2 % van het totale aantal geopende basisbetaalrekeningen.

De Commissie zal de bevindingen van het verslag opvolgen, waaronder het geringe gebruik van de overstapdienst en de hoge percentages afgewezen aanvragen voor betaalrekeningen met basisfuncties in bepaalde lidstaten; zij zal de bevindingen met de lidstaten bespreken en nagaan of verdere maatregelen dienstig kunnen zijn, ook op het niveau van de lidstaten. De Commissie zal voorts met de lidstaten blijven samenwerken om te zorgen voor robuustere en beter vergelijkbare gegevens in de toekomst.