

# (Non-)portabiliteit van bankrekeningnummers: een probleem?

**H**oewel de banken van klanten nauwelijks verzoeken krijgen voor het 'meenemen' van het bankrekeningnummer bij overstappen naar een andere bank, komt dit onderwerp regelmatig – voor de banken in negatieve zin – in de publiciteit. In Elseviers Magazine van 8 september 2000 verscheen bijvoorbeeld een artikel, waarin werd gesteld dat banken nauwelijks concurreren in het betalingsverkeer zolang klanten hun bankrekeningnummer niet kunnen meenemen bij overstap naar een andere bank. De trouw aan de eigen bank werd door de auteur verklaard door het feit dat 'weggaan een drama is'; met andere woorden een gedwongen bankentrouw. Met name de Consumentenbond klaagt over de problemen die haar leden zouden ondervinden bij het wisselen van bank, maar ook de ministeries van Financiën en Economische zaken hebben belangstelling voor dit onderwerp. Het feit dat men de bankrekening niet gewoon kan meenemen naar een andere bank zou mogelijk de concurrentie tussen banken kunnen belemmeren en de hoge bankloyaliteit verklaren. De banken zelf hebben geconstateerd dat er tot op heden weinig behoefte aan nummerportabiliteit bestaat bij klanten, juist omdat men doorgaans tevreden is over de dienstverlening. Daarnaast zijn er diverse overwegingen die pleiten tegen het (weer) invoeren van nummerportabiliteit.

**V**anuit de markt bestaat zoals gezegd nauwelijks vraag naar het 'meenemen' van het bankrekeningnummer bij veranderen van bank. Het is overigens ooit wel mogelijk geweest. Na een jarenlange discussie werd vanaf 1981 extern rekeningnummerbehoud aangeboden tussen de banken die lid waren van de toenmalige BankGiroCentrale. Al in december 1985 werd besloten de faciliteit wegens gebrek aan vraag uit de markt per 1 januari 1986 weer af te schaffen.

**D**e Nederlandse consument heeft een tamelijk grote bankentrouw, die niet op een kunstmatige manier wordt afgedwongen, maar is gebaseerd op het feit dat consumenten in zijn algemeenheid gewoon tevreden zijn over de eigen bank. Recent is bijvoorbeeld bij een van de grootbanken onder-

zoek naar klantloyaliteit gedaan, waaruit blijkt dat slechts een paar procent van de klanten ontevreden was over bepaalde aspecten van hun betalingsverkeer. De zaken worden al snel door incidenten uit perspectief getrokken. Uit diverse publicaties blijkt dat de dienst betalingsverkeer gezien kan worden als een 'dissatisfier'. Dit betekent dat de klanten er bij een goed functionerend product nauwelijks aandacht aan besteden, maar dat ze alleen reageren als er iets mis gaat. Bedenk daarbij dat jaarlijks ruim 3 miljard girale betalingen foutloos worden verwerkt. En dat 800 miljoen maal wordt gepind in winkels en 500 miljoen opnames uit geldautomaten plaatsvinden. Juist omdat het betalingsverkeer in Nederland door middel van gezamenlijke infrastructures zo efficiënt is georganiseerd en de functionaliteit – dus – vrijwel uniform is, zal ontevredenheid over het betalingsverkeer als zodanig vrijwel nooit de reden zijn waarom iemand van bank wil veranderen. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat de sector blind is voor kritiek. De bereidheid tot het oplossen van problemen is altijd aanwezig, maar dan moet er wel een reëel probleem zijn.

**W**aarom dan toch die hardnekkige roep om nummerportabiliteit? Geconstateerd moet worden dat de bancaire sector, en het betalingsverkeer in het bijzonder, zich de laatste jaren in toenemende mate mag verheugen in de belangstelling van de overheid, al dan niet gestimuleerd door de politiek. Of dat nu de Nederlandse Mededingingsautoriteit is of de eerder genoemde ministeries, terwijl ook De Nederlandsche Bank op een efficiënt werkend betalingsverkeer toeziet. En om bij het onderwerp te blijven: bij mobiele telefoons is toch ook nummerportabiliteit ingevoerd? Waarom dan ook niet bij bankrekeningnummers? In deze tijd van internetbankieren moet dat technisch voor de banken toch een fluitje van een cent zijn?

**D**ie laatste vergelijking gaat helaas niet op, los van het feit dat het bij de mobiele telefoons ging om een totaal andere situatie, namelijk het afbreken van een voormalig staatsmonopolie en het wegnemen van barrières voor nieu-



we toetreders. Nummerportabiliteit bij bankrekeningen is alleen zinvol en aanvaardbaar als het voor alle banken zou gelden. Het grootste technische probleem om nummerportabiliteit in te voeren is het verschil in rekeningnummerstructuur tussen de Postbank (zeven cijfers) en de andere banken (negen cijfers). De Postbank heeft niet alleen andere rekeningnummers, maar ook een andersoortige controlemethodiek en een structureel andere interne verwerking. Wederzijdse uitwisseling van uniforme zelfcontrolerende negencijferige bankrekeningnummers en zevencijferige Postbankrekeningnummers zal pas technisch mogelijk zijn als in de toekomst mogelijk door alle banken, inclusief de Postbank, uniforme tiencijferige rekeningnummers worden ingevoerd. Dit betekent op zich een mega-operatie (qua kosten en impact op de klanten) vergelijkbaar met het Decibelproject van KPN enkele jaren geleden. Onderzocht wordt daarom of het wel nodig is om over te gaan op tien cijfers. Bovendien zou de Postbank dan de huidige zevencijferige nummers door tiencijferige moeten vervangen. Duidelijk mag zijn dat hiermee een onvoorstelbaar kostbare oplossing wordt gevonden voor het veronderstelde probleem.

**N**aast het verschil in rekeningnummerstructuur zijn er diverse andere overwegingen tegen het weer invoeren van nummerportabiliteit. Zo is het bankrekeningnummer integraal onderdeel van de bankadministratie. In de bankadministratie wordt de geschiedenis van de rekening vastgelegd en vastgehouden om ook vele jaren later nog verantwoording aan de klant te kunnen afleggen. Bij overheveling naar een andere instelling zou de historie van één en dezelfde rekening op twee plaatsen over twee verschillende perioden moeten worden bijgehouden. Daarnaast zijn veelal andere diensten en producten aan hetzelfde nummer gekoppeld, die niet direct kunnen worden overgedragen of waarvan de bank (of de klant) de overdracht niet wenst.

**V**oorts wordt het International Bank Account Number (IBAN) ten behoeve van efficiënt grensoverschrijdend betalingsverkeer, een onderwerp dat zich in het brandpunt van de Europese politieke belangstelling bevindt, in toenemende mate toegepast. Dit houdt dit in, dat een landcode, het S.W.I.F.T.-adres van de bank en een controlegetal aan het bankrekeningnummer worden toegevoegd (voorbeeld: bankrekening 123456789 van stel, ING Bank, levert als IBAN

op NL69INGB0123456789). Het rekeningnummer wordt dus nog meer bankspecifiek, waardoor nummerportabiliteit al helemaal illusoir wordt.

**E**n ten slotte: nergens in Europa bestaat nummerportabiliteit van bankrekeningen, maar dat is in de ogen van critici in deze discussie natuurlijk geen argument.

**W**at dan wel? Met de Consumentenbond heeft intussen constructief overleg plaatsgehad. Toegelicht is dat er voor het vergemakkelijken van het verleggen van iemands betalingsverkeer van de ene naar de andere bank twee mogelijkheden denkbaar zijn: nummerportabiliteit (op korte termijn niet realiseerbaar en uiterst kostbaar) en een goede verhuisservice.

**D**e door de Consumentenbond aangegeven problemen bij het wisselen van bank worden niet opgelost door nummerportabiliteit. Alleen voor automatische incasso's zou dat helpen, alle andere (al dan niet gepercipieerde) hindernissen worden door nummerportabiliteit niet opgelost. Voor de goede orde: de banken weten niet aan welke incassanten de rekeninghouder machtigingen heeft afgegeven. Bij het wisselen van bank geldt dan ook dat in eerste instantie de rekeninghouder zelf alle incassanten op de hoogte moet brengen van het nieuwe rekeningnummer.

**D**e Consumentenbond begrijpt dat nummerportabiliteit in elk geval iets van zeer lange adem is en stemt ermee in nu alleen aan een 'verhuisservice' te werken. Hulp bij het omzetten van automatische incasso's wordt hierbij als een belangrijk item gezien. De NVB zal de banken daarom voorstellen om met de Consumentenbond een gezamenlijk 'verhuisservice-convenant' op te stellen. De procedure is dat de NVB in overleg met de banken begint met het uitwerken van de contouren voor een convenant, dat vervolgens met de Consumentenbond wordt besproken. Wat de NVB betreft is dit de marsroute. Voorwaarde is dan wel dat de overheid hiermee instemt en het aan de markt overlaat om werkbare oplossingen te implementeren. ❖

**Gijs Boudewijn**

*Hoofd Betalingsverkeer, Informatica en Veiligheid  
Nederlandse Vereniging van Banken*