

Vragen door de leden der Kamer gesteld overeenkomstig artikel 105 van het Reglement van Orde, en de daarop door de regering schriftelijk gegeven antwoorden

13

Vragen van het lid **Van Rooijen** (50PLUS) op 10 augustus 2026 medegedeeld aan de Minister van Financiën naar aanleiding van berichtgeving *over de gevolgen van de overstap van het betalingssysteem van «Ideal» naar «Wero» voor klanten van ING die alleen internetbankieren met een scanner.*

Antwoorden van de Minister van Financiën ontvangen op 8 september 2026.

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van berichten in de diverse media¹ op eind juli / begin augustus van dit jaar betreffende de overstap van «Ideal» naar het nieuwe Europese digitaal betaalsysteem «Wero»?

Antwoord 1

Ja, ik heb hiervan kennisgenomen.

Vraag 2

Heeft u kennisgenomen van de gevolgen die deze overstap heeft voor ING-klanten die alleen internetbankieren met een scanner? Deze gevolgen komen er, kort gezegd, op neer dat deze klanten deze scanner niet kunnen gebruiken bij het verrichten van betalingen via Wero.

Antwoord 2

Ja, ik heb hiervan kennisgenomen.

Vraag 3

Heeft u kennisgenomen van de verklaring van de ING dat het technisch niet mogelijk zou zijn om de scanner aan te passen aan het nieuwe betaalsysteem?

¹ ING Scanner werkt niet bij opvolger iDEAL | SeniorWeb
ING-scanner werkt binnenkort niet meer bij online Wero-betalingen | Economie | NU.nl
«ING-klanten kunnen vanaf oktober geen Wero-betalingen doen met de Scanner» | Hart van Nederland
ING Scanner werkt niet bij nieuw betaalsysteem Wero | Nieuws | AD.nl
ING-scanner verdwijnt als iDEAL verandert in Wero: «Mooi in de aap gelogeed» | Radar

Antwoord 3

Ik heb van ING begrepen dat de techniek van een Wero-betaling anders werkt dan de techniek van een iDEAL-betaling en dat deze daarom niet kan worden goedgekeurd met de ING-scanner. Ik heb niet begrepen dat het technisch niet mogelijk zou zijn om de ING-scanner aan te passen.

Vraag 4

Heeft u ook kennisgenomen van het feit dat Rabo wel in staat is om de bij haar in gebruik zijnde scanner aan te passen aan het nieuwe betaalsysteem?

Antwoord 4

Ja, ik heb hiervan kennisgenomen.

Vraag 5, 6 en 11

Hoe overtuigend is naar uw oordeel de bewering van ING dat een aanpassing van de scanner technisch niet mogelijk zou zijn?

Kunt u aangeven welke de technische grenzen zijn waartoe ING in staat is? Wilt u daarbij betrekken dat ING de afgelopen jaren steeds wel in staat is gebleken om haar producten en dienstverlening, ook de ingewikkelde, technisch op orde te hebben.

Kunt u aangeven waarom ING niet en Rabo wel in staat is om hun scanner technisch aan te passen?

Antwoord 5, 6 en 11

Van ING begrijp ik dat het technisch mogelijk is om de scanner aan te passen op het goedkeuren van Wero-betalingen, maar dat dit significante tijdsinspanning en kosten met zich meebrengt. Volgens ING worden meer dan 99% van de huidige iDEAL-betalingen via de ING-app geautoriseerd. Gelet op het gebruik van de scanner bij iDEAL-betalingen en de tijd en kosten van de aanpassing, geeft ING aan dat er bewust voor is gekozen om de autorisatie van Wero-betalingen voortaan via de ING-app te laten lopen. Verder heeft ING aangegeven dat overwegingen met betrekking tot de veiligheid en gebruiksvriendelijkheid ook een rol hebben gespeeld bij deze keuze, volgens ING zou dit verbeterd zijn bij het gebruik van de app ten opzichte van de scanner.

Ik heb geen inzicht in de specifieke technische capaciteiten van individuele banken. Het is uiteindelijk een beleidskeuze van de bank om hun scanner wel of niet aan te passen en deze keuze ligt binnen de eigen bedrijfsvoering.

Vraag 7

Heeft u ook kennisgenomen van de mededeling van ING dat deze bank klanten met een scanner wil gaan stimuleren om de app te gebruiken?

Antwoord 7

Ja, ik heb hiervan kennisgenomen.

Vraag 8

Bent u bekend met het feit dat veel ouderen die klant zijn bij ING gebruik maken van de ING-scanner en dat zij om uiteenlopende redenen geen gebruik willen maken van de app?

Antwoord 8

ING heeft mij geïnformeerd over de verschillende klanten, waaronder ouderen, die momenteel de ING-scanner gebruiken bij online betalingen. Hierbij geeft ING aan dat zij hen informeren over de alternatieven die hen geboden worden.

Vraag 9

Deelt u mijn conclusie dat veel ouderen, en ook andere ING-klanten, die om uiteenlopende redenen niet kunnen of willen overgaan op het gebruik van de app, door dit besluit van ING beperkt worden in hun deelname aan het betalingsverkeer, doordat zij geen betalingen meer kunnen doen in het nieuwe Europese betaalsysteem?

Antwoord 9

De banken zijn primair verantwoordelijk om het betalingsverkeer toegankelijk te houden voor de samenleving. Het uitgangspunt is dan ook dat de dienstverlening van een bank voor klanten toegankelijk dient te zijn, ongeacht de leeftijd van de gebruiker van de dienst, en dat banken hier rekening mee moeten houden in de dienstverlening die zij aanbieden. Als een bank ervoor kiest om bepaalde diensten niet meer aan te bieden, is het belangrijk dat er een geschikt alternatief geboden wordt.

ING geeft aan dat ING ondersteuning biedt aan klanten die de ING-app nog niet gebruiken voor online betalingen, maar dit wel zouden willen. Dit doet de bank door middel van workshops bij ING-servicepunten en bij belangenverenigingen, uitlegvideo's en persoonlijke begeleiding bij het gebruik van de app.

Klanten die de ING-app niet willen gebruiken, kunnen volgens ING straks geen online betalingen via Wero doen, maar kunnen de scanner blijven gebruiken om in te loggen en om overige betalingen in de online bankomgeving te bevestigen, zoals overboekingen, factuurbetalingen en creditcardbetalingen. Vaak bieden webshops meerdere betaalmethoden aan.

Van ING heb ik begrepen dat zij voorafgaand aan de communicatie aan haar klanten over de overgang van iDEAL naar Wero contact heeft gehad met diverse consumentenorganisaties. Hierbij heeft de bank haar keuze om de ING-scanner niet aan te passen, de gevolgen voor de klant en de beschikbare alternatieven besproken. Ook heeft ING aangegeven in gesprek te blijven met de consumentenorganisaties om de gevolgen van deze wijziging te monitoren.

Van de verschillende consumentenorganisaties heb ik begrepen dat zij hun zorgen over de beleidskeuze van ING kenbaar hebben gemaakt. Deze organisaties vragen zich af in hoeverre de voorgestelde alternatieven voor de scanner daadwerkelijk bijdragen aan het toegankelijk houden van de dienstverlening van ING. De keuze om de scanner niet aan te passen mag er niet toe leiden dat een groep wordt uitgesloten van het doen van Wero-betalingen. De alternatieven dienen er dus toe te leiden dat deze klanten online betalingen kunnen blijven doen.

De combinatie van hulp en alternatieven die ING haar klanten biedt bij de overgang van iDEAL naar Wero, het contact van de bank met de belangenorganisaties en de bestaande praktijk van verschillende betaalopties bij een webshop geeft gebruikers verschillende opties om hun online betalingen te blijven doen. Ik vind het van belang dat de bank zich inblijft zetten om te voorkomen dat klanten die momenteel de ING-scanner gebruiken om online betalingen te doen volledig worden uitgesloten van het online betalingsverkeer. De keuze om de scanner niet aan te passen, mag er niet toe leiden dat de toegankelijkheid van de dienstverlening van ING onder druk komt te staan. Ik zal dit monitoren in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, ook mijn antwoord op vraag 15.

Verder zijn er op Europees niveau ook ontwikkelingen in wet- en regelgeving die verband houden met de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Het voorstel voor een verordening over betaaldiensten bevat een eis dat onder andere banken een verscheidenheid aan middelen moeten aanbieden om betalingen te autoriseren, waarbij rekening moet worden gehouden met de specifieke situatie van al hun klanten, waaronder kwetsbare groepen. Daarbij mag het autoriseren van een online betaling door de klant niet impliciet of expliciet afhankelijk zijn van het bezit van een smartphone.² Over dit voorstel is vorig jaar een triloogakkoord bereikt, waarover ik uw Kamer in december 2025 heb geïnformeerd.³ Publicatie van de eindteksten en de start van de implementatie van het regelgevend kader wordt op korte termijn voorzien. Dit kan op gevolgen hebben voor de keuze van ING om de scanner niet aan te passen.

² Voorstel voor een Verordening betreffende betalingsdiensten in de interne markt en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1093/2010 (COM/2023/367).

³ *Kamerstukken II 2025/26*, 22 112, nr. 4219.

Vraag 10

Bent u het met mij eens dat een maatschappelijke hoofdtak van de banken is het verlenen van financiële diensten, waaronder het betalingsverkeer, en dat de banken in Nederland om die reden een beschermde status (kunnen) genieten als «systeembank»?

Antwoord 10

Zoals ik ook heb aangegeven in mijn visie op de financiële sector van 20 januari 2025 dragen banken de verantwoordelijkheid om bepaalde publieke belangen te borgen, waaronder de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Het aanbieden van toegankelijke dienstverlening geldt niet alleen voor zogenoemde systeembanken, maar alle banken dienen hier rekening mee te houden in de dienstverlening die zij aanbieden.

Vraag 12

Speelt hierbij bij ING onwil en/of het niet bereid zijn de kosten van deze aanpassing te dragen?

Antwoord 12

Ik kan niet ingaan op de wil of bereidheid van ING om de kosten te dragen die verbonden zijn aan het aanpassen van de scanner. Het is aan de individuele bank om af te wegen of en op welke wijze zij een specifieke dienst, zoals de mogelijkheid voor de klant om online betalingen te doen via de ING-scanner, wel of niet aanbieden.

Vraag 13

Kunt u aangeven op welke wijze ING in deze kwestie het klantbelang centraal stelt? Gaat het hierbij niet veeleer om het centraal stellen van het bankbelang c.q. het aandeel-houdersbelang?

Antwoord 13

Zoals uiteengezet in het antwoord op vraag 9, heeft ING aangegeven verschillende opties aan te bieden om haar klanten te ondersteunen bij de overgang van Wero naar iDEAL en heeft ING, naar ik begrijp, voorafgaand aan haar keuze en de communicatie hierover met de consumentenorganisaties besproken.

In het kader van de toegankelijkheid van bancaire dienstverlening is het belangrijk dat banken in hun dienstenaanbod rekening houden met de verschillende doelgroepen en de verscheidenheid aan behoeftes per type klant. Zo heeft de ene klant bijvoorbeeld behoefte aan persoonlijke begeleiding door middel van fysieke dienstverlening, waar de andere klant meer waarde hecht aan het efficiënt regelen van bankzaken met een smartphone. De bank dient deze verschillende klantbelangen mee te nemen bij haar dienstverlening. Daarbij is het belangrijk dat er geen groepen worden uitgesloten. Ik kan geen uitspraak doen over de precieze belangenafweging van een individuele bank bij het aanbieden van specifieke diensten, zoals het gebruik van een scanner bij online betalingen.

Vraag 14

Hoeveel bedraagt de kwartaalwinst van de ING over de afgelopen zes kwartalen?

Antwoord 14

Het eerste kwartaal van 2026 heeft ING circa 1,5 miljard euro winst geboekt en het tweede kwartaal van 2026 circa 1,9 miljard euro.⁴ Van het eerste tot het laatste kwartaal van 2025 bedraagt de winst van ING respectievelijk circa 1,4 miljard euro, 1,6 miljard euro, 1,7 miljard euro en 1,4 miljard euro.⁵ De jaarcijfers van 2025 laten zien dat de bank het afgelopen jaar 6,3 miljard euro winst maakte.

⁴ <https://ing.com/investors/financial-performance/quarterly-results/2026>.

⁵ <https://ing.com/investors/financial-performance/quarterly-results/2025>.

Vraag 15

Bent u bereid om met ING, al dan niet in samenspraak met DNB als hoeder van het betalingsverkeer, in overleg te treden om ING ertoe te brengen haar scanner aan te passen en langs deze weg haar klanten alsnog in staat te stellen met deze scanner aan het Europese betaalsysteem «Wero» deel te nemen?

Antwoord 15

Ik vind het belangrijk dat iedereen toegang heeft tot het betalingsverkeer en daarbij kan kiezen voor een betaalwijze die past bij zijn of haar situatie. Er is over dit onderwerp contact geweest met ING en de consumentenorganisaties. Ik begrijp dat klanten die niet willen bankieren met de ING-app alternatieven hebben en dat klanten die wel willen bankieren met de ING-app, maar dit nog niet kunnen, hulp kunnen krijgen. Daarbij is van belang of deze hulp en alternatieven voldoende zijn voor deze klanten.

Daarnaast worden de toegankelijkheid van het betalingsverkeer en de acties van de banken om deze te verbeteren regelmatig besproken in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Dit onderwerp staat op de agenda om met de belangenorganisaties en banken te bespreken. Ook wordt deze voortgang gemonitord via de Toegankelijkheidsmonitor. Het MOB is een overlegplatform waarin zowel diverse groepen vanuit de vraagzijde van betaaldiensten (zoals consumenten en bedrijven) vertegenwoordigd zijn als vertegenwoordigers vanuit de aanbodzijde (zoals banken en betaalinstellingen). De Nederlandsche Bank (DNB) is de voorzitter van het MOB en mijn ministerie is toehoorder bij deze overleggen. Via deze weg wordt de mate waarin de dienstverlening van banken voldoende toegankelijk is voor hun klanten en de relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving nauwgezet gevolgd.

De aankomende verordening en herziene richtlijn inzake betaaldiensten, besproken in mijn antwoord op vraag 9, bevat bepalingen over de wijze waarop en de middelen waarmee online betalingen worden goedgekeurd. Na implementatie kan dit gevolgen hebben voor de dienstverlening van ING.