

# Offline bankieren is dure zaak

Wie niet digitaal bankiert, betaalt een hoge prijs – klassieke loketverrichtingen zijn peperduur. De Vlaamse Ouderenraad trekt aan de alarmbel.

**Johan Rasking**

Zaterdag 9 januari 2021 om 3.25 uur



Jasper Rietman

Okra, de grootste ouderenorganisatie in Vlaanderen, richtte zich vorige maand publiek tot de nieuwe federale minister van Financiën, Vincent Van Peteghem (CD&V), met de vraag om maatregelen te nemen tegen wat Okra de ‘digidwang door de banken’ noemt.

Ellen Ophalvens van de Okra-studiedienst legt uit. ‘Heel wat ouderen, vooral 75-plussers, hebben een beperkte of zelfs geen kennis van het internet en digitaal bankieren. Toch worden ze door de banken in die richting geduwd. Al jaren worden de klassieke loketdiensten in de bankkantoren afgebouwd en door de snelle daling van het aantal bankkantoren en -automaten hebben veel inwoners van kleinere dorpen ook geen toegang meer tot selfservice-automaten. Ouderen die zelf niet digitaal kunnen bankieren, worden helemaal afhankelijk van hulp door (klein)kinderen of burens. Dat tast hun financiële zelfstandigheid en eigenwaarde aan.’

Aan minister Van Peteghem vraagt Okra om een basisdienstverlening door de banken te garanderen, bijvoorbeeld door de installatie van bankautomaten te verplichten tot op het niveau van de deelgemeenten.

Wie wel nog bij een bank in de buurt kan langslopen voor offline dienstverlening, moet daar een prijs voor betalen. Letterlijk. Voor het bekomen van rekeninguittreksels op papier of het doorgeven van een papieren overschrijving moet u hoge kosten betalen.

## **Tarieflijsten**

‘Meer en meer banken straffen de klanten die geen gebruikmaken van digitale toepassingen’, luidt het harde verdict van de Vlaamse Ouderenraad, een officieel adviesorgaan van de Vlaamse overheid waartoe ouderenverenigingen als Okra behoren. ‘Hoewel er grote verschillen zijn tussen de banken onderling, durven we spreken van steeds hogere kostprijzen voor wat essentiële dienstverlening zou moeten zijn.’

De Vlaamse Ouderenraad heeft in december de tarieflijsten van de grootste elf banken van het land geanalyseerd, met nadruk op de niet-digitale diensten. U kunt de details van dat onderzoek nalezen op hun website ([vlaamse-ouderenraad.be](http://vlaamse-ouderenraad.be)). Opgelet: sommige banken voeren in het voorjaar nog tariefwijzigingen door. We overlopen de belangrijkste bevindingen voor de vier grootbanken:

**BNP Paribas Fortis.** Sinds 1 januari kost een Premium Pack 7 euro per maand, goed voor in totaal 12 verrichtingen over het hele jaar aan het loket (geldopname of papieren overschrijving). Bijkomende papieren overschrijvingen en geldopvragingen in een Fortis-kantoor kosten 2 euro per verrichting. Dat geldt ook voor de Comfort Pack-formule (3,5 euro/maand), waar er geen enkele verrichting aan het loket inbegrepen is. Rekeninguittreksels opsturen per post kost 1 euro (plus portkosten).

**Belfius.** Bij de Classic-rekening (2,24 euro/maand) betaalt u 2 euro per papieren overschrijving. Met de Comfort-rekening (3,5 euro per maand) mag u per maand 1 papieren overschrijving doen. Elke bijkomende papieren of manuele overschrijving kost 2 euro. In beide formules kost een geldopname aan het loket 0,5 euro (tot een bedrag van 650 euro). Het verzenden van rekeninguittreksels kost 2 euro per enveloppe; in het kantoor zijn ze beschikbaar voor 2,5 euro per maand.

**ING.** Met een Groene ING-rekening (44 euro/jaar) kan u 12 manuele debetverrichtingen doen. Vanaf de 13de verrichting betaalt u 1 euro voor extra geldopnames en 2 euro voor een overschrijving op papier. Voor de verzending van rekeninguittreksels betaalt u 5 euro (plus portkosten).

**KBC.** Vanaf 1 april wordt 2,5 euro per maand aangerekend voor het (maandelijks) versturen van de rekeninguittreksels. Op diezelfde datum

stelt KBC de afdrukfunctie buiten werking van de toestellen in de selfbankzone waar u de uittreksels zelf kon afdrukken. Bij de gratis KBC-basisrekening moet u 1,5 euro betalen per verrichting aan het loket. Bij de KBC-plusrekening (3,25 euro/maand vanaf 1 april) is het afhalen van geld aan het loket en aan bankautomaten inbegrepen.

## **Leeftijdsgrens**

Opvallend: steeds meer banken voeren een leeftijdsgrens in op die betalende diensten. Zo moeten 80-plussers bij KBC niet betalen voor het per post versturen van rekeninguittreksels. Bij Belfius vervalt de kostprijs van 2 euro voor een overschrijving voor wie 70 jaar of ouder is. Bij Crelan kosten overschrijvingen aan het loket naar niet-Crelan-rekeningen niets extra voor klanten van 65 en ouder. En bij Bpost Bank krijgen 70-plussers hun uittreksels maandelijks gratis toegestuurd.

Daarmee erkennen de banken onrechtstreeks dat er een publiek is voor de klassieke niet-digitale dienstverlening, meent de Vlaamse Ouderenraad. Die vaststelling blijkt ook, onrechtstreeks, uit de meest recente cijfers over het digitale cliënteel bij KBC. Volgens KBC gebruikt ruim de helft (59,1 procent) van de 65- tot 80-jarige klanten de digitale bankkanalen – vier op de tien dus niet. Bij de 80-plussers doet een derde (34,6 procent) aan digitaal bankieren, zegt KBC – twee op de drie dus niet.

Ellen Ophalvens van Okra benadrukt dat niet-digitaal bankieren niet alleen om mensen op (hoge) leeftijd draait. ‘Ook jonge, kansarme gezinnen zijn niet altijd digitaal mee.’ Okra hoopt dat minister van Financiën Van Peteghem met de banken in debat wil gaan over een wettelijk kader dat sectorale prijsafspraken voor niet-digitale verrichtingen mogelijk maakt. De Vlaamse Ouderenraad gaat een stap verder en pleit ervoor dat elke bank in een formule moet voorzien waarbij de klant, ongeacht de leeftijd, van niet-digitale dienstverlening kan gebruikmaken – ‘zonder meerkosten’.