

Ministerie van Financiën

> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 'S-GRAVENHAGE

Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20017
2500 EA DEN HAAG

Korte Voorhout 7
2511 CW 'S-GRAVENHAGE
POSTBUS 20201
2500 EE 'S-GRAVENHAGE
www.rijksoverheid.nl/fin

Ons kenmerk
2026-0000350310

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
(geen)

Datum 8 september 2026
Betreft Beantwoording Kamervragen inzake de ING scanner

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u de beantwoording van de schriftelijke vragen die het lid Van Rooijen (50PLUS) op 10 augustus 2026 heeft gesteld inzake de gevolgen van de overstap van iDeal naar Wero voor klanten van ING, met kenmerk 182039.01.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

E. Heinen

182039.01

Schriftelijke vragen van het lid Van Rooijen (50PLUS) 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 (ingezonden 10 augustus 2026)

Ons kenmerk
2026-0000350310

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van berichten in de diverse media op eind juli / begin augustus van dit jaar betreffende de overstap van 'iDEAL' naar het nieuwe Europese digitaal betaalsysteem 'Wero'?

Antwoord op vraag 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 op vraag 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?

Antwoord op vraag 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 op vraag 4

Ja, ik heb hiervan kennisgenomen.

Vraag 5

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

Vraag 6

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.

Vraag 11

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

Antwoord op vraag 5, vraag 6 en vraag 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 op vraag 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 op vraag 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 op vraag 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.

Ons kenmerk
2026-0000350310

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.¹ Over dit voorstel is vorig jaar een triloogakkoord bereikt, waarover ik uw Kamer in december 2025 heb geïnformeerd.² 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.

Vraag 10

¹ Voorstel voor een Verordening betreffende betalingsdiensten in de interne markt en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1093/2010 (COM/2023/367).

² *Kamerstukken II 2025/26*, 22112, nr. 4219.

Bent u het met mij eens dat een maatschappelijke hoofdtaak 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"?

Ons kenmerk
2026-0000350310

Antwoord op vraag 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 op vraag 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 aandeelhoudersbelang?

Antwoord op vraag 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 op vraag 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.³ 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.⁴ De jaarcijfers van 2025 laten zien dat de bank het afgelopen jaar 6,3 miljard euro winst maakte.

Ons kenmerk
2026-0000350310

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 op vraag 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.

³ <https://ing.com/investors/financial-performance/quarterly-results/2026>.

⁴ <https://ing.com/investors/financial-performance/quarterly-results/2025>.



TER BESLISSING

Aan

de minister

4/9

Generale Thesaurie
Directie Financiële
Markten

Persoonsgegevens

nota

Beantwoording vervolgvragen Van Rooijen (50PLUS) over
gebruik ING-scanner bij Wero-betalingen

Datum

31 augustus 2026

Notanummer

2026-0000355931

Bijlagen

1. Beantwoording
2. Aanbiedingsbrief
3. Vervolg vragen

Aanleiding

Het Eerste Kamerlid Van Rooijen (50PLUS) heeft op 19 augustus 2026 schriftelijke vervolgvragen gesteld over het gebruik van de ING-scanner bij online betalingen na de overgang van iDEAL naar Wero. Deze vragen zijn gesteld in vervolg op de eerdere vragen van 10 augustus die separaat aan u zijn voorgelegd.

Beslispunten

1. Gaat u akkoord met de beantwoording van de vervolgvragen? Als u akkoord bent, vragen wij u de aanbiedingsbrief te ondertekenen (bijlage 2).
2. Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

Toelichting

- Vanaf oktober 2026 gaan Nederlandse webshops stap voor stap over van het Nederlandse betaalsysteem iDEAL naar het Europese betaalsysteem Wero. Wero is de Europese opvolger van iDEAL en is de Europese doorontwikkeling van haar voorganger.
- Momenteel kunnen ING-klanten een scanner gebruiken om online betalingen via iDEAL te autoriseren. ING heeft aangekondigd dat Wero-betalingen enkel via de ING-app geautoriseerd kunnen worden, niet via de ING-scanner
- Online oplichters spelen met phishingmails in op deze ontwikkelingen. Zo wordt er voorgehouden dat ING-klanten niet meer kunnen betalen met de ING-scanner als hun account niet op tijd wordt geverifieerd via een bijgevoegde link.
- Het lid Van Rooijen (50PLUS) vraagt onder andere hoe u dit beoordeelt, wat de verantwoordelijkheid van ING is, en of het Openbaar Ministerie stappen zet om deze criminele handelingen tegen te gaan.
- In de beantwoording geeft u aan dat:
 - Criminelen helaas vaker inspelen op de actualiteit en wijzigingen bij banken, maar ook bij andere bedrijven en overheidsinstanties, en dit aangrijpen om te proberen mensen op te lichten. U benoemt hoe fraude in het betalingsverkeer al langer een punt van aandacht is. Om die reden werkt het kabinet al enkele jaren gezamenlijk met publieke en private partners, waaronder banken, aan het tegengaan van online fraude.

4/9

- U van ING begrepen heeft dat zij naar aanleiding van deze phishingberichten hun klanten hebben gewaarschuwd en geïnformeerd over de phishingberichten in omloop, hoe zij deze (en andere phishing) berichten kunnen herkennen en hoe te handelen.
- Daarnaast vervullen de banken een actieve rol in de integrale aanpak van online fraude. Zo zetten de banken gezamenlijk in op publieksvoorlichting en bewustwording. In 2024 deden zij dit bijvoorbeeld met de campagne 'Herken fraude. Voorkom fraude.' en sinds 2026 loopt de campagne 'Je gevoel is de beste waarschuwing tegen fraude'.
- U van het Openbaar Ministerie begrepen heeft dat bankphishing prioriteit heeft bij zowel de politie als het Openbaar Ministerie. Als een slachtoffer bij de politie aangifte doet van bankphishing, dan zal er bij (voldoende) opsporingsindicaties een opsporingsonderzoek worden opgestart.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Deze vragen zijn vervolgvragen op de vragen die het Lid Van Rooijen (50PLUS) op 10 augustus heeft ingediend over de ING-scanner. De beantwoording hiervan is aan u voorgelegd (FM 348957).

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



TER BESLISSING

Aan
de minister

1 gez.

nota

Beantwoording Kamervragen Van Rooijen (50PLUS) over
gebruik ING-scanner bij Wero-betalingen

Generale Thesaurie
Directie Financiële
Markten

Persoonsgegevens

Datum

26 augustus 2026

Notanummer

2026-0000348957

Bijlagen

1. Aanbiedingsbrief EK en
beantwoording

Aanleiding

Het Eerste Kamerlid Van Rooijen (50PLUS) heeft op 10 augustus jl. schriftelijke vragen gesteld over het gebruik van de ING-scanner bij online betalingen na de overgang van iDEAL naar Wero.

Beslispunten

1. Gaat u akkoord met de beantwoording van de vragen? Als u akkoord bent, vragen wij u de aanbiedingsbrief te ondertekenen (bijlage 1).
2. Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

Toelichting

- Vanaf oktober 2026 gaan Nederlandse webshops stap voor stap over van het Nederlandse betaalsysteem iDEAL naar het Europese betaalsysteem Wero. Wero is de Europese opvolger van iDEAL en is grotendeels hetzelfde als haar voorganger.
- Momenteel kunnen ING-klanten een scanner gebruiken om online betalingen via iDEAL te autoriseren. Dit is een fysiek apparaatje waarmee klanten via hun bankpas een onlinebetaling kunnen autoriseren. De meeste iDEAL-betalingen worden via de ING-app geautoriseerd (99%), maar een klein deel via de ING-scanner (minder dan 1%). Tegelijkertijd kan het hiermee nog wel om een behoorlijke groep mensen gaan.
- ING heeft aangekondigd dat Wero-betalingen enkel via de ING-app geautoriseerd kunnen worden, niet via de ING-scanner. De ING-scanner kan nog wel gebruikt worden om in te loggen, en om overige betalingen in de online bankomgeving te bevestigen, zoals overboekingen, factuurbetalingen en creditcardbetalingen. De consequentie hiervan is dat klanten die geen smartphone hebben, of die om andere redenen geen gebruik kunnen of willen maken van de ING-app, geen Wero-betalingen kunnen doen.
- Voorafgaand aan het informeren van hun klanten over deze verandering heeft ING contact gehad met diverse consumentenorganisaties. De gevolgen van de overgang en de beschikbare alternatieven zijn besproken. De verschillende consumentenorganisaties begrijpen dat het een keuze is van de bank en hebben geen grote bezwaren, maar vragen zich af of de alternatieven die ING biedt de getroffen groep daadwerkelijk zal helpen. De Consumentenbond begrijpt de keuze van ING niet en vreest dat het online betalingsverkeer voor

4/9

- deze groep klanten ontoegankelijk wordt. Dit onderwerp wordt verder in het maatschappelijk overleg betalingsverkeer, onder leiding van DNB, besproken.
- Klanten van de Rabobank en ABN AMRO kunnen na de migratie van iDEAL naar Wero nog wel gebruikmaken van een fysieke scanner om online betalingen te autoriseren.
 - Het lid Van Rooijen (50PLUS) vraagt onder andere in hoeverre het technisch mogelijk is om de ING-scanner aan te passen en of u de conclusie deelt dat veel ouderen, en ook andere ING-klanten, door dit besluit van ING beperkt worden in hun deelname aan het betalingsverkeer.
 - In de beantwoording geeft u aan dat:
 - U van ING begrepen heeft dat het technisch mogelijk is om de scanner aan te passen, maar dat dit veel tijd en geld kost vergeleken met het gebruik van de ING-scanner. ING heeft er bewust voor gekozen om deze technische aanpassing niet door te voeren.
 - Het aan ING zelf is om deze keuze te maken, maar dat dit wat u betreft niet mag leiden tot het uitsluiten van een groep klanten in het (online) betalingsverkeer
 - U het belangrijk vindt dat het betalingsverkeer toegankelijk is. Dat er alternatieve betaalmethoden zijn zoals creditcard, bankoverschrijving, betalen op factuur. De consumentenorganisaties betwijfelen of deze alternatieven ervoor zorgen dat deze groep klanten online betalingen kan blijven uitvoeren. ING moet zich inzetten voor de daadwerkelijke effectiviteit van deze alternatieven. Zo biedt ING hulp aan mensen die de ING-app willen, maar nog niet kunnen gebruiken.
 - U de toegankelijkheid van het betalingsverkeer monitort via het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) en de aandacht van ING zult vragen voor deze groep.
 - Binnenkort gestart wordt met de implementatie van de nieuwe Europese regelgeving voor betaaldiensten. In die regelgeving wordt onder andere bepaald dat het autoriseren van een online betaling niet afhankelijk mag zijn van het bezit van een smartphone en dat betaaldienstverleners hun klanten (met inbegrip van kwetsbare groepen) verscheidene middelen moet bieden om de autorisatie uit te voeren.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Er zijn op 19 augustus door het lid Van Rooijen (50PLUS) vervolgvragen ingediend over de ING-scanner. De beantwoording hiervan wordt zo snel mogelijk aan u voorgelegd.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.