

Online Betalen in Nederland Position Paper Thuiswinkel.org



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	De aanbevelingen	3
2.	Visie op betalingsverkeer	4
2.1	One-click buy	4
2.2	Virtuele waarden	5
2.3	Meer Bereik, Interoperabiliteit en Conversie met API	5
2.4	Europees perspectief	6
3	Resultaten en aanbevelingen	7
3.1	Ronde Tafel Payment Service Providers	7
3.2	One-click buy voor omnichannel	7
3.3	Invoering e-mandaat	7
3.4	iDEAL	8
3.5	Blockchain	8
3.6	Application Programming Interface	9

1. Inleiding

Technologische innovatie heeft de afgelopen twintig jaar geleid tot een stormachtige groei van online winkelen. De acceptatie en kwaliteit van de koop- en betaalinteractie tussen consumenten en retailers hangt steeds meer af van de gebruikte technologie.¹

In dit position paper geven de Nederlandse webwinkels, verenigd in [Thuiswinkel.org](https://thuiswinkel.org), hun visie op de (nabije) toekomst van het betalingsverkeer en wat nodig is om het (Europese) betaallandschap te optimaliseren. Centraal in de visie staat dat ontwikkelingen beoordeeld worden op drie waarden:

1. Bereik: gebruikers moeten de betaaloplossing kennen. Als er bij consumenten geen interesse is, heeft het geen zin voor webwinkels om aan te bieden;
2. Conversie: het gebruik van de oplossing moet zo eenvoudig mogelijk zijn zodat potentiële kopers daadwerkelijke kopers worden; en
3. Kosten: als aan de eerste twee waarden wordt voldaan, mag er niet meer voor gerekend worden dan een eerlijke prijs.

Deze waardenbeoordeling staat onder invloed van Innovatie, Interoperabiliteit en Geschikt voor Mobiel. Innovatie moet borgen dat niet eenvoudig wordt voortgeborduurd om oude systemen, maar dat aangesloten wordt op de huidige en komende wensen uit de markt. Interoperabiliteit is daarbij onmisbaar: niet alleen moeten devices met elkaar kunnen communiceren, ook grenzen en het onderscheid tussen online/offline mag geen issue zijn. Dit komt ook terug in de voorwaarde dat betaaloplossingen geschikt moeten zijn voor mobiele apparaten.

Het online bestelproces bestaat sterk vereenvoudigd uit drie elementen: identificeren, betalen, bezorgen. In de ideale situatie lopen deze processen naadloos in elkaar over en beleeft de klant één vloeiende shopervaring, onafhankelijk van het kanaal. En onafhankelijk van de locatie: online en offline worden bediend met dezelfde betaalmethoden. De betaling is onderdeel van het check-out proces, maar zal door het gemak steeds minder als een drempel worden ervaren. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door technologische ontwikkelingen. Daarom staat dit position paper ook stil bij technologische ontwikkelingen als blockchain en APIs. Ook het Europese perspectief is onlosmakelijk verbonden aan het Nederlandse betalingsverkeer.

Het bovenstaande wordt onder 'visie' nader uitgewerkt en via de belangrijkste successen ten opzichte van de vorige editie worden de aanbevelingen voor nu beschreven om daarmee toe te werken naar veilige en gebruiksvriendelijke (Europese) betaalmethoden. Deze aanbevelingen zijn er ook op gericht consumenten zo goed mogelijk van dienst te zijn en de groei van de e-commerce sector te waarborgen. Elk van deze aanbevelingen is gericht op stakeholders in het betalingsverkeer. Thuiswinkel.org roept partijen op de aanbevelingen te verwezenlijken en bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van de dynamische e-commerce sector.

1.1 De aanbevelingen

Deze position paper spreekt verschillende marktpartijen aan om samen te werken aan de verbetering van online betaaldiensten. Dit resulteert in zes aanbevelingen, verdeeld over vijf onderwerpen:

One-click buy voor omnichannel

- Aanbeveling 1: Introduceer producten die alle diensten (identificatie, betalen, adresgegevens) in één kunnen aanbieden, al dan niet via een wallet met alle faciliteiten (aan: alle marktpartijen).

Invoering e-mandaat

- Aanbeveling 2: Om de realisatie van het e-mandaat te bespoedigen, gebruik de iDEAL functionaliteit (aan: De Nederlandsche Bank en Betaalvereniging Nederland).

iDEAL

- Aanbeveling 3: Analyseer de iDEAL infrastructuur om storingen te voorkomen en maak versneld werk van de ontkoppeling internetbankieren en iDEAL om niet-beschikbaarheid van iDEAL te minimaliseren (aan: de gezamenlijke Nederlandse banken).

¹ Shopping Tomorrow: bent u klaar voor de consument van 2020? Een uitgave van Thuiswinkel.org, blz. 296

- Aanbeveling 4: Vergroot de toepassing van iDEAL door toevoeging van nieuwe functionaliteiten zoals nieuwe betaalmomenten (aan: de gezamenlijke Nederlandse banken en Betaalvereniging Nederland).

Blockchain

- Aanbeveling 5: Analyseer de mogelijkheden van het open source blockchain om breder toe te passen in het (Europese) betaallandschap (aan: alle marktpartijen en de gezamenlijke Nederlandse banken).

Application Programming Interface

- Aanbeveling 6: Investeer in een APIs framework om Bereik, Conversie en Interoperabiliteit te bevorderen en extra diensten te kunnen bieden (aan: marktpartijen en de gezamenlijke Nederlandse banken).

2. Visie op betalingsverkeer

In de (nabije) toekomst verwacht Thuiswinkel.org een verdere toename van mobiel winkelen en betalen; digitale portemonnees; nieuwe technologieën voor online en offline kassabetalingen zoals gezichts- en stem herkenning; een toenemende regelgeving; en een voortzetting van de samensmelting van off- en online kanalen. Dit is mede gebaseerd op de expertise en bevindingen uit het onderzoeksprogramma [Shopping2020](#). De technieken en beschikbare producten zorgen ervoor dat consumenten steeds vaker contactloos zullen betalen. Het tempo van innovatie en adoptie van technologie groeit exponentieel. Duurde het nog meer dan 300 dagen voordat van de eerste BlackBerry meer dan een miljoen verkocht waren, bij de iPhone was dat 74 dagen en bij de iPad nog slechts 28. Cruciaal daarbij is dat er een goede balans blijft bestaan tussen veiligheid, betrouwbaarheid en betaalgemak. Dit komt ook terug in de vijf geïdentificeerde trends uit Shopping2020²:

Trend 1: altijd en overal kopen en betalen

Trend 2: veranderende check-out – (her)ken uw klant

Trend 3: afrekenen omvat meer dan alleen betalen

Trend 4: verandering van de betaalinfrastructuur

Trend 5: manier van betalen vaker op EU-niveau vormgegeven

Oftewel, de klantbeleving in 2020 kan samengevat worden met Altijd en Overal. Om die goed te faciliteren moet fors geïnvesteerd blijven worden in innovatie, interoperabiliteit en geschikt voor mobiel. Consumenten zullen niet langer accepteren dat verschillende verkoopkanalen verschillende betaalmethoden betekenen, zullen niet overgaan tot aanschaf als hun voorkeuren over de grens niet werken of, erger nog, de aankoop op hun mobiel niet lukt door het eisen van tokens. Dit alles hangt ook sterk samen met hoe oplossingen ontwikkelen op de waarden Bereik, Conversie en Kosten. Deze drie waarden zijn reeds jaren leidend voor webwinkels om betaalproducten op te beoordelen en dit lijkt voorlopig zo te blijven. Ten eerste is Bereik cruciaal: als het product niet gebruikt wordt door consumenten, heeft het geen zin dit aan te bieden. Ten tweede, als het product niet bijdraagt aan de Conversie, ofwel zorgt dat een potentiële koper een daadwerkelijke koper wordt, door bijvoorbeeld hinderlijke veiligheids- of identificatiestappen, is het ongeschikt. Ten derde zal de webwinkel het product beoordelen op kosten. Als aan de eerste twee waarden voldaan wordt, mag er niet meer voor gerekend worden dan eerlijke kosten.

2.1 One-click buy

Met name door de sterke groei van m-commerce bestaat een steeds grotere behoefte aan een vereenvoudigd bestelproces. Een vereenvoudiging die voor consumenten vertaald wordt naar zo min mogelijk invoer van data op een vaak klein scherm in combinatie met behoud van veiligheid en vertrouwen. Daarbij is de mogelijkheid tot hergebruik van data een belangrijk gegeven. One-click buy moet ervoor zorgen dat wanneer een consument eenmalig inlogt zijn betaalvoorkeur, gewenste afleveradres en, indien nodig, zijn leeftijd bij de (web)winkel bekend is.

Belangrijk bij gemak voor consumenten is een beperking van het aantal te moeten gebruiken diensten. Dit lijkt paradoxaal, maar de kern is dat door de groei aan mogelijkheden de wens sterker wordt om diverse

² Shopping Tomorrow: bent u klaar voor de consument van 2020? Een uitgave van Thuiswinkel.org, blz. 296

functionaliteiten te bundelen. Niet vijf wachtwoorden om één product te kopen, maar één keer inloggen om diverse aankopen (mobiel) te doen³. Handig hiertoe zijn bijvoorbeeld de mogelijkheden van wallets, omdat daar meerdere diensten in kunnen samenkomen. Om meerwaarde te hebben ten opzichte van bestaande oplossingen, is de verwachting dat alleen partijen die drie of meer diensten in één aanbieden overleven op de markt.

2.2 Virtuele waarden

Met one-click buy en wallet oplossingen kunnen consumenten voorkeuren opslaan, zoals betaalmethoden, identificatiemiddelen en afleveradressen. Maar ook loyalty-programma's. Omdat spaarpunten digitaal worden bijgeschreven in de wallet of op de mobile device van consumenten wordt het steeds eenvoudiger deze ook te gebruiken voor betalingen. Zo veranderen de spaarpunten in virtuele waarden die als geld worden ingezet. Dit zijn interessante ontwikkelingen omdat deze buiten de bankensector om gaan. Een ander voorbeeld daarvan is Bitcoin. Meerwaarde van Bitcoin is dat het decentraal georganiseerd is en dat Peer-to-Peer betalingen mogelijk zijn zonder clearing. Daarnaast levert het een gegarandeerde betaling zonder valutawissel. En met acceptatie van bitcoin worden mogelijk andere consumenten bereikt. Wel is vooralsnog het advies het ontvangen van bitcoin uit te besteden aan derden en euro's te ontvangen. Door de koersvolatiliteit is het vasthouden van bitcoin erg risicovol. Het technische systeem achter Bitcoin, genoemd het blockchain principe, biedt ook veel mogelijkheden doordat voorwaarden meegegeven kunnen worden aan transacties. Bijvoorbeeld kan een voorwaarde aan een digitale donatie gekoppeld en werkelijke besteding gecontroleerd.

Hoewel de mogelijkheden van het blockchain principe enorm zijn, is de inzet in de toekomst nog niet duidelijk. Blockchain kan door het open source karakter breed toegepast worden, maar dat vergt forse investeringen. Interessant om nader te analyseren, want het principe kan zekerheid meegeven, gemak bieden en sneller betalen (real-time) faciliteren.

2.3 Meer Bereik, Interoperabiliteit en Conversie met API⁴

Bestaande betaalinteractie tussen webwinkels en consumenten loopt via banken die onderdeel zijn van een gereguleerde betaalinstructuur met de traditionele (SEPA) betaalmiddelen als cards (debet en credit). Het Bereik van deze infrastructuur is goed, maar de Conversie is beperkt (o.a. door eisen als 3DSecure). Deze verhouding is andersom als gekeken wordt naar Electronic Alternative Payments (eAPs: alle betaalmethoden naast traditionele cards). De eAPs bevinden zich in het zogenaamde Services-domein dat is ontstaan bovenop de interbancaire betaalinstructuur. eAPs richten zich op het berichten over financiële transacties die door de betaalinstructuur gaan. Er wordt tijdens de transactie geen geld verzonden, maar enkel betaalgegevens, inclusief de garantie aan de webwinkel. De eAPs bieden een goede Conversie, maar een slechter Bereik. Het eAPs landschap is namelijk nationaal gefragmenteerd. Het creëren van Bereik in het Services-domein is een logische stap om de adoptie van eAPs te vergroten. Kortom, voor een goed Bereik én goede Conversie moeten het Services-domein en betaalinstructuur gekoppeld worden.

Feitelijk kunnen de webwinkels en consumenten in het Services-domein al een relatie hebben, maar is nu door de (vaak noodzakelijke) laag van bancaire infrastructuur te versnipperd voor een goed Bereik. Deze fragmentatie wordt sterk verminderd wanneer het makkelijker wordt om innovatieve betaalmethoden geïntegreerd te gebruiken binnen de bestaande digitale bankrelatie. Denk hierbij aan het aanmelden bij nieuwe diensten, transactie veilig goedkeuren en het gecontroleerd en veilig delen van persoonlijke informatie. Ofwel, met een koppeling kan de bankrelatie (Infrastructuur) effectief gebruikt worden bij eAPs (Services). Deze koppeling roept om een standaardisatie en interoperabiliteit. Dat kan bereikt worden door middel van Application Programming Interfaces (APIs).

De koppeling van Service en Infrastructuur vereist een extensie van de huidige betaalinstructuur door middel van een 'API-laag', de Digital Customer Services Infrastructure (DCSI). Deze is gefocust op consumenten en webwinkels en biedt alle betrokkenen, dus ook banken en eAPs, mogelijkheden om

³ Meer over online identificatie en leeftijdsverificatie, zie: Thuiswinkel.org position paper [e-Identity](#)

⁴ Banken, verenigd binnen de Euro Banking hebben hierover een [document](#) gepresenteerd. Hierin wordt gesproken over deze API-laag genaamd Digital Customer Services Infrastructure (DCSI).

consumenten die services te bieden die nodig zijn om online te handelen. Denk aan betaaldiensten en niet-betaaldiensten als authenticatie, account-informatie, uitwisseling attributen, etc. Want de DCSI is verdeeld in Payment en Non-Payment APIs. Beide onderdelen worden op dit moment deels Europees gereguleerd met de Payment Service Directive II (PSD2). Daarmee wordt Europese regelgeving de driver voor innovatie. Want de PSD2 zet de banken feitelijk open en dat dwingt hen om deze toegang en de te verstrekken informatie te standaardiseren. Het is nu belangrijk de specifieke functionaliteit van deze Payment en Non-Payment APIs te standaardiseren en met elkaar te kunnen laten communiceren in de nieuwe Infrastructuur (DCSI). Dit zal enorm bijdragen aan de (Europese) interoperabiliteit en vergroting van Bereik en Conversie.

De standaardisatie van APIs vereist een framework, zodat niet elke bank zijn eigen standaardisatie gaat vormgeven waarmee interoperabiliteit wordt bemoeilijkt. Voordelen van het framework zijn:

- Een framework definieert een set regels die ervoor zal zorgen dat alle APIs van de DCSI met elkaar kunnen communiceren.
- Een framework dat compliant is met PSD2 zorgt ervoor dat het mogelijk blijft dat bestaande oplossingen zoals iDEAL, MyBank, Sofort, Trustly en bankeigen oplossingen met elkaar kunnen samenwerken door heel Europa.
- Het juiste API framework zorgt ervoor dat de markt wordt bediend (Bereik, Conversie, Interoperabiliteit) en dat de betrokken banken compliant zijn aan PSD2 en extra diensten kunnen aanbieden.

2.4 Europees perspectief

De verkoop van goederen en diensten over de grens neemt toe. Maar, hoewel Europa formeel een open markt is, lopen crossborder webwinkels in de praktijk tegen tal van barrières aan en zien we een grote diversiteit in wet- en regelgeving⁵. Ook in het Europese betalingsverkeer. Mede daarom is in 2012 [Ecommerce Europe](#) opgericht. Er wordt niet gestreefd naar één betaalsysteem of -oplossing, wel gepleit voor harmonisatie van implementatie en regelgeving. Harmonisatie van het Europese betalingsverkeer moet ertoe leiden dat consumenten en bedrijven binnen de Eurozone kunnen betalen met één set betaalinstrumenten. Belangrijk hiertoe is sinds 1 augustus 2014 de Single Euro Payments Area (SEPA) dat tot doel heeft alle eurobetalingen in Europa te standaardiseren zodat er over enkele jaren geen verschil meer is tussen een binnenlandse betaling en een eurobetaling in, van of naar een ander land in Europa⁶.

Per eind januari 2015 is er een einde gekomen aan een strikt Nederlands betalingsverkeer en is het betalingsverkeer op Europese leest geschoeid. Dit afscheid markeert de Europese eenwording en het is nu zaak door te pakken met verdere harmonisatie. Belangrijke ontwikkeling daarbij is de Payment Service Directive II (PSD2) en specifiek Access to the Account, ofwel toegang tot de betaalrekening. Daarbij stellen banken betaalrekeningen open voor derden om informatie te krijgen of om betalingen te initiëren. De Third Party Payment Service Providers krijgen alleen toegang tot de betaalrekening na toestemming van consumenten. Third Party Payment Service Providers zullen alleen transacties faciliteren, niet zelf geld overschrijven of beheren. Thuiswinkel.org is een voorstander van deze ontwikkeling omdat deze kan leiden tot nieuwe betaalmethoden en dwingt tot innovatie. Diversiteit in betaalmethoden stimuleert concurrentie en daarmee scherpe prijzen voor webwinkels en consumenten.

Ook wordt het Bereik van webwinkels vergroot, wat kan leiden tot meer omzet. Wel is het belangrijk dat bij deze voorstellen ruim aandacht blijft voor:

- Veiligheid en consumentenbescherming: denk hierbij aan identificatie, autorisatie en verificatie;
- Communicatie naar de eindgebruikers: duidelijkheid en vertrouwen in webdiensten zijn van onschatbare waarde voor de hele e-commerce sector. Dat moet goed geborgd zijn en blijven;
- Duidelijke regels zijn gewenst m.b.t. aansprakelijkheid. Regulering draagt bij, want nu opereren derden nog vaak in een (juridisch) grijs veld.

Deze impuls voor innovatie en concurrentie helpt innovatieve spelers goedkopere, efficiëntere en meer servicegerichte oplossingen te bieden op basis van technologische ontwikkelingen, bijvoorbeeld met APIs.

⁵ Lees meer in de [Priority Paper](#) van Ecommerce Europe.

⁶ Dit zijn alle landen binnen de EU, aangevuld met Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Zwitserland en Monaco.

Wel moet gewaakt worden voor overregulering. Laat ruimte voor innovatie vanuit de markt, want de ontwikkelingen gaan sneller dan wetgevers kunnen bijhouden.

Deze en andere onderwerpen worden uitvoeriger besproken in de [position paper e-Payments](#) van Ecommerce Europe.

3. Resultaten en aanbevelingen

Webwinkels zijn voor hun dienstverlening sterk afhankelijk van goed toegesneden betaalproducten. Om mensen altijd en overal zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is er behoefte aan veilige en gebruiksvriendelijke (mobiele) betaalmethoden. Zoals gesteld worden betaaloplossingen beoordeeld op Bereik, Conversie en Kosten en gestuurd op Innovatie, Interoperabiliteit en Geschikt voor Mobiel. Onderstaand zullen de belangrijkste resultaten naar aanleiding van eerdere aanbevelingen beschreven worden, met dank aan de stakeholders die bijgedragen hebben aan de realisatie. Daarnaast worden de wensen vanuit Thuiswinkel.org beschreven om toe te werken naar de gewenste (nabije) toekomst. Thuiswinkel.org roept stakeholders op ook deze aanbevelingen te verwezenlijken en bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van de e-commerce sector.

3.1 Ronde Tafel Payment Service Providers

Payment Service Providers (PSPs) vervullen als partij tussen de webwinkel en consumenten vaak een cruciale rol. Voor vertrouwen in de sector als geheel is het daarom noodzakelijk dat de samenwerking met PSPs naar beide kanten optimaal functioneert. Ook leeft de overtuiging dat hoe meer gestandaardiseerd is tussen de verschillende partijen, hoe beter een ieder weet wat te verwachten valt en zo het vertrouwen (en dus de omzet) zal toenemen. Daartoe is in de vorige editie opgeroepen tot een convenant met de PSPs. Als eerste stap is in 2014 een Ronde Tafel georganiseerd met PSPs over de (minimale) dienstverlening en kwaliteit in algemene zin. Afsproken is hier periodiek vervolg aan te geven. Het primaire doel is in contact te blijven en daar de voordelen uit te halen. De verwachting is dat het vorig jaar aanbevolen convenant daarbovenop geen toegevoegde waarde meer zal bieden.

3.2 One-click buy voor omnichannel

De groei aan mogelijkheden op de mobile devices versterkt de wens om functionaliteiten te bundelen. Gewenst zijn partijen die alle diensten (zoals identificatie, betalen, adresgegevens) in één kunnen aanbieden, al dan niet via een wallet met alle faciliteiten. Belangrijk daarbij is dat deze partijen de diensten niet per definitie zelf moeten uitvoeren. Oftewel, het gaat om het faciliteren van bijvoorbeeld een betaalsysteem, niet om het daadwerkelijk bewerkstelligen van betalingen. Het (her-)gebruik van standaarden is hierbij noodzakelijk voor het realiseren van schaalvoordelen en interoperabiliteit. Dit moet bijdragen aan een naadloze winkelervaring om waar en wanneer gewenst aankopen te doen. Daarbij moet de markt voorzien in de middelen (betaal- en identificatieoplossingen, wallets); de overheid in de infrastructuur (regulering als PSD2, e-ID). Cruciaal voor succes daarbij is dat de geboden oplossing over kanalen heen moet werken. Ofwel, de diensten moeten niet gebonden zijn aan of de online- of de offline (betaal-)infrastructuur: omnichannel moet gefaciliteerd worden.

Aanbeveling 1: Introduceer producten die alle diensten (identificatie, betalen, adresgegevens) in één kunnen aanbieden, al dan niet via een wallet met alle faciliteiten (aan: alle marktpartijen).

3.3 Invoering e-mandaat

Sinds 1 februari 2014 zijn alle eurobetalingen in Europa gestandaardiseerd binnen de Single Euro Payments Area (SEPA). Hoewel e-mandaten geen verplicht onderdeel van SEPA zijn, kunnen deze oplossingen wel bijdragen aan het vergroten van de efficiëntie van dit incassoproduct. Thuiswinkel.org ziet graag dat het e-mandaat dezelfde status en bewijskracht heeft als een papieren, getekend mandaat. Daarvoor is bij de

invoering van SEPA vastgelegd waar een SEPA e-mandaat aan moet voldoen. De banken implementeren momenteel een e-mandaat oplossing conform deze regulering.

Om de realisatie van het e-mandaat te bespoedigen en aan te sluiten op de beleving van consumenten, geniet het de voorkeur gebruik te maken van bestaande specificaties, mechanismen en systemen. Een uitbereiding op iDEAL is hiervoor de aangewezen optie.

Aanbeveling 2: Om de realisatie van het e-mandaat te bespoedigen, gebruik de iDEAL functionaliteit (aan: De Nederlandsche Bank en Betaalvereniging Nederland).

3.4 iDEAL

Beschikbaarheid van iDEAL is zowel in het belang van consumenten, banken en webwinkels, als voor het vertrouwen in online betalen in Nederland. iDEAL moet functioneren en de online handel non-stop faciliteren. Het marktaandeel van iDEAL in Nederland en de invloed op online winkelen is te groot om niet-beschikbaarheid van dit betaalsysteem te accepteren. Als iDEAL onverhoopt niet beschikbaar is, moet direct gewerkt worden aan de oplossing en over de storing gecommuniceerd worden zodat alle betrokken partijen gepaste maatregelen kunnen treffen. Vorig jaar heeft Thuiswinkel.org uitvoerig gesproken met de gezamenlijke Nederlandse banken en Betaalvereniging Nederland over betere communicatie over de oorzaak en duur van een storing. Dit heeft geresulteerd in het feit dat op korte termijn een openbare website live gaat met real-time informatie over de oorzaak, bron en duur van een iDEAL storing. Maar, voorkomen is beter en significant terugbrengen van niet-beschikbaarheid van iDEAL is daarom van het grootste belang en was vorig jaar een prominente aanbeveling. Door de ingezette ontkoppeling van internetbankieren en iDEAL is het percentage beschikbaarheid zeker verhoogd. Er zijn minder storingen en de ontvlechting wordt voortgezet. Ook zijn het afgelopen jaar goede stappen gezet met betrekking tot de communicatie naar consumenten en webwinkels in geval van een storing. Belangrijk daarbij zijn ook de aanpassingen in de Merchant Integratie Gids. Deze kent nu instructies voor webwinkels over hoe consumenten terug geleid kunnen worden naar de betaalpagina bij een storing.

Vanzelfsprekend blijven deze onderwerpen hoog op de agenda van Thuiswinkel.org staan en blijven wij alle betrokken partijen oproepen alles in het werk te stellen de verstoringen te minimaliseren, onder andere door versneld werk te maken van ontkoppeling tussen iDEAL en internetbankieren.

Aanbeveling 3: Analyseer de iDEAL infrastructuur om storingen te voorkomen en maak versneld werk van de ontkoppeling internetbankieren en iDEAL om niet-beschikbaarheid van iDEAL te minimaliseren (aan: de gezamenlijke Nederlandse banken).

De opkomst van m-commerce, door de grote groei van het bezit van smartphones en tablets, maakt mobiele oplossingen hard nodig. Thuiswinkel.org is tevreden dat, mede op haar aandringen, in 2015 de laatste grootbank mobiel iDEAL zal lanceren. Dit lijkt ruimte te scheppen voor nieuwe projecten, want er zijn, zoals vorig jaar door ons toe opgeroepen, stappen gezet met de vergroting van de toepassing van iDEAL door nieuwe functionaliteiten toe te voegen. Deze bevinden zich nog in de concept fase, maar Thuiswinkel.org ziet mogelijkheden voor het instellen van een periodieke-, een uitgestelde- of achterafbetaling. Belangrijk daarbij is dat webwinkels hun gegarandeerde betaling behouden. Bij dit alles is cruciaal dat de verschillende ontwikkelingen passen binnen de capaciteit van het systeem. Immers, het overschrijden van de grenzen van de capaciteit zal ten koste gaan van de beschikbaarheid.

Aanbeveling 4: Vergroot de toepassing van iDEAL door toevoeging van nieuwe functionaliteiten zoals nieuwe betaalmomenten (aan: de gezamenlijke Nederlandse banken en Betaalvereniging Nederland).

3.5 Blockchain

De mogelijkheden van het blockchain principe, de technologie achter bitcoin, zijn enorm maar de inzet in de toekomst is nog onduidelijk. Blockchain kan door het open source karakter breed toegepast worden, maar dat vergt forse investeringen. Het verdient de aanbeveling dit nader te analyseren, want het principe kan in het betalingsverkeer zekerheid meegeven, gemak bieden en sneller betalen (real-time) faciliteren.

Aanbeveling 5: Analyseer de mogelijkheden van het open source blockchain om breder toe te passen in het (Europese) betaallandschap (aan: alle marktpartijen en de gezamenlijke Nederlandse banken).

3.6 Application Programming Interface

Voor een goed Bereik en goede Conversie moeten de gereguleerde betaalinstructuur met traditionele (SEPA) betaalmiddelen als cards, SCT en SDD en het services domein van Electronic Alternative Payments (eAPs: alle betaalmethoden naast traditionele cards) gekoppeld worden. Deze koppeling vereist een extensie van de huidige betaalinstructuur door middel van een API-laag, de Digital Customer Services Infrastructure (DCSI). Deze is gefocust op consumenten en webwinkels en biedt alle betrokkenen, dus ook banken en eAPs, mogelijkheden om consumenten die services te bieden die nodig zijn om online te handelen. Het is belangrijk de specifieke functionaliteit van deze Payment en Non-Payment APIs te standaardiseren en met elkaar te kunnen laten communiceren in de nieuwe Infrastructuur (DCSI). Dit zal enorm bijdragen aan de (Europese) interoperabiliteit en vergroting van Bereik en Conversie. De standaardisatie van APIs vereist een framework, zodat niet elke bank zijn eigen standaardisatie gaat vormgeven wat interoperabiliteit zal bemoeilijken. Het framework definieert een set regels die ervoor zal zorgen dat alle APIs van de DCSI met elkaar kunnen communiceren. Met het juiste API framework wordt gezorgd dat de markt wordt bediend (Bereik, Conversie, Interoperabiliteit) en dat de betrokken banken compliant zijn aan PSD2 en extra diensten kunnen aanbieden.

Aanbeveling 6: Investeer in een APIs framework om Bereik, Conversie en Interoperabiliteit te bevorderen en extra diensten te kunnen bieden (aan: marktpartijen en de gezamenlijke Nederlandse banken).