



MENSEN IN ARMOEDE BETALEN EEN HOGE PRIJS VOOR DIGITALISERING

Mélanie Joseph, Veerle Stroobants

Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

De voorbije jaren is digitalisering een veelbesproken thema in het structureel overleg dat het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede organiseert tussen mensen in armoede en hun verenigingen enerzijds, en diverse actoren in de strijd tegen armoede anderzijds. Of het nu gaat over duurzame mobiliteit, voeding of energie, de impact van de COVID-19-crisis op de toegang tot essentiële diensten of over financiële verrichtingen, steeds blijkt dat de kosten van digitalisering zwaarder wegen voor mensen met een laag inkomen. Ondanks een positieve evolutie in de toegang tot internet, een toename van de digitale vaardigheden en een hoger gebruik van online dienstverlening, blijven er grote digitale ongelijkheden tussen personen in een sociaaleconomisch moeilijke en in een meer gunstige situatie. Gebaseerd op inzichten uit het overleg, focust dit artikel op de financiële gevolgen van deze digitale ongelijkheden voor mensen in armoede, en in het bijzonder van de digitalisering van geld en bankdiensten.¹

Uit de Barometer Digitale Inclusie 2024 van de Koning Boudewijn Stichting blijkt dat meer dan 1 op de 10 inkomensarme huishoudens nog steeds geen internetaansluiting heeft thuis, meestal om financiële redenen. Tijdens het overleg van het Steunpunt beschreef een vereniging waar

armen het woord nemen tot welk schrijnend tafereel dat kan leiden: '40 procent van de wijk Nieuw-Gent, waar De Zuidpoort zich bevindt, heeft geen internettoegang. Kinderen plakken er tegen die gebouwen waar ze wel toegang tot internet kunnen krijgen.' Onze digitale behoeften, onder andere meer veeleisende apps, veranderen erg snel en vereisen steeds meer een smartphone, meer datagebruik en hogere internetsnelheden, wat goedkope abonnementen doorgaans niet toelaten.

Mensen in armoede lijden onder die 'toenemende verplichting om een smartphone te hebben, want het is ook een duur voorwerp dat niet iedereen weet te gebruiken'. Tegelijk blijft voor 25 procent van de Belgen met een laag inkomen de smartphone de enige internettoegang, leert alweer de barometer. Zij die wel een computer hebben, ervaren problemen met de kwaliteit van de hardware. Vaak is die niet krachtig genoeg, is er onvoldoende beschikbare ruimte, of is noodzakelijke software niet compatibel. En is er geen geld voor een nieuw, beter of bijkomend toestel.

WAT IS ER AAN DE HAND?

Naarmate de digitalisering van communicatie en diensten toeneemt, wordt de digitale achterstand van mensen in armoede een groter maatschappelijk probleem.

WAT TE DOEN?

Beleidsvoerders en dienstverleners moeten zich meer bewust zijn dat niet iedereen mee kan met de digitalisering. Mensen die moeilijk toegang hebben of hun weg vinden, verdienen meer ondersteuning.

Door een gebrek aan digitale vaardigheden – of het nu gaat om taal, de terminologie of de digitale tool zelf – vinden sommigen het erg moeilijk om bijvoorbeeld online te bankieren, contact op te nemen met een administratie, of om online toegang te krijgen tot gezondheidsinformatie. Voor vele mensen in armoede is de online aanvraag van een tegemoetkoming of de online aanmelding bij het centraal inschrijvingsregister voor een

Uit de Barometer Digitale Inclusie 2024 blijkt dat meer dan 1 op de 10 inkomensarme huishoudens nog steeds geen internetaansluiting heeft thuis, meestal om financiële redenen.

sociale woning onoverkomelijk, met een mogelijk verlies van rechten en financiële steun als gevolg. De deelnemers aan het overleg waarschuwen daarnaast voor 'angst voor oplichting, vooral bij mensen met weinig kennis van digitale tools'. Zij lopen een groter risico dat hun gegevens worden gehackt of dat ze worden afgeperst. Er bestaat ook een grotere kans dat ze moeite hebben met het beheer van hun accounts en wachtwoorden, of dat ze formulieren met persoonlijke gegevens niet correct invullen, met alle (financiële) gevolgen van dien.

Tegelijk werd tijdens het overleg opgemerkt dat iedereen op een dag, in verschillende mate, te maken kan krijgen met de complexiteit van een technologie, een online programma of app en dat het een illusie is te denken dat de technologische evolutie bij te benen is. Niets is erger voor de toegang tot rechten dan geconfronteerd worden met een foutmelding, verschillende platformen, opeenvolgende updates van apps of een onbegrijpelijke vragenlijst zonder menselijke gesprekspartner. 'Het is onmogelijk om te *onderhandelen* met een computer. Wie vraag je om uitleg? Als je vakjes moet aanvinken, weet je niet altijd welke je moet aanvinken om in orde te zijn. Je moet begrijpen wat de elektronische formulieren betekenen. En dat is niet eenvoudig.'

ONLINE IS GOEDKOPER

Deelnemers aan het overleg gaven verschillende voorbeelden van prijsverschillen tussen online en contante betalingen, bijvoorbeeld bij openbaarvervoerbedrijven, winkels, contracten voor telecommunicatie, kaartjes voor culturele activiteiten ... Het kan gaan over gedifferentieerde prijzen, kortingen en aanbiedingen die alleen via internet mogelijk zijn en over getrouwheidsvoordelen waarvan niet-online klanten zijn uitgesloten. 'Sommige supermarkten werken met apps waarop kortingen of spaarpunten worden aangeboden bovenop kortingen in de winkel. Niet iedereen kan daarvan profiteren.' Online aankopen doen, houdt tegelijk een groter ri-

sico op schulden in. ‘Mensen worden sneller verleid tot consumeren bij e-commerce omdat ze via apps constant reclame op maat krijgen. Reclame is overal.’

Nog problematischer vanuit het oogpunt van gelijkheid tussen burgers zijn de tariefverschillen voor procedures of om documenten bij de gemeente te verkrijgen, zoals attesten voor gezinssamenstelling. Het gebeurt dat die online gratis zijn, maar betalend op papier – meestal enkel na een online afspraak vast te leggen aan het loket. In sommige gevallen leiden die digitale ongelijkheden tot discriminatie. Daarom klagen UNIA en Testaankoop de NMBS aan voor hun discriminerend tariefbeleid. Tenslotte wezen de deelnemers aan het overleg erop dat mensen die digitaal geen toegang hebben of minder vaardig zijn aanbiedingen en prijzen, bijvoorbeeld van telefonie- of energieleveranciers, niet eenvoudig kunnen vergelijken. Nochtans kan zo’n online vergelijking van contracten aanzienlijke besparingen opleveren.

ONTMOEDIGEND

De meest gedigitaliseerde sector ter wereld is vandaag ongetwijfeld de bancaire en financiële sector. Online betaalapps vervangen in toenemende mate contante transacties, online bankieren ontwikkelt zich steeds verder, digitale bankapps en -diensten nemen toe. Tegelijkertijd daalt het aantal fysieke bankfilialen. Die ontwikkeling biedt veel voordelen, ook voor mensen in armoede, op voorwaarde dat ze online toegang hebben: ‘Digitaal geld maakt het mogelijk om betalingen vanop afstand te doen, wat praktisch is voor mensen die zich moeilijk kunnen verplaatsen’, en ‘dankzij bankapplicaties kunnen mensen overal hun saldo controleren’.

Toch bemoeilijkt de digitalisering van bankdiensten en betaalmiddelen ook het leven van degenen die niet online zijn. Zij ondervinden problemen om toegang te krijgen tot zicht- en spaarrekeningen en dus om betalingen te doen, met een grote impact op hun budgetbeheer en financiën. Ze missen een duidelijk zicht op hun budget, hun bankrekeningen, hun saldo en hun

Het is een illusie om te denken dat de technologische evolutie bij te benen is.

te betalen rekeningen, als die op een online klantenruimte binnenkomen. Hetzelfde geldt voor rekeninguittreksels en maaltijdcheques, die steeds minder op papier beschikbaar zijn, zelfs niet op verzoek.

Om elektronische banktransacties uit te voeren, moet je om te beginnen beschikken over een bankrekening en een bankkaart. Hoewel dat het geval is voor 98 procent van de huishoudens die legaal in het land verblijven, geldt dat niet voor vele nieuwkomers, zoals asielzoekers, mensen met internationale bescherming, of niet-begeleide minderjarigen. Sinds 2003 zijn banken verplicht een basisbankdienst aan te bieden aan elke persoon die daarom vraagt en die geen andere actieve rekeningen heeft. Die basisdienst is niet noodzakelijk gratis. Bovendien is het volgens leden van verenigingen waar armen het woord nemen niet ongewoon dat banken de dienst weigeren toe te kennen, bijvoorbeeld omwille van (pseudo)argumenten over identificatie. Het gebeurt dat ze aanvragers ontmoedigen door abnormaal lang te doen over de verwerking van een aanvraag of door het onmogelijk te maken om afspraken te maken, bleek ook uit onderzoek van Federaal Migratiecentrum Myria. Bovendien is een bankrekening hebben nog niet hetzelfde als die weten te gebruiken. Ondanks een vrij opmerkelijke stijging van het gebruik van elektronisch bankieren bij lage-inkomensgroepen, maakt meer dan 1 op de 3 huishoudens van het 1ste inkomenskwintiel er geen gebruik van, leert onderzoek van platform voor consumentenorganisaties AB-REOC.

Procedures bij de gemeente of documenten aanvragen, zoals attesten voor gezinssamenstelling, zijn soms online gratis, maar betalend op papier.

VOORKEURSBEHANDELING

Nog een probleem is de toegankelijkheid van online bankdiensten voor mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van digitale kanalen om hun financiële zaken te regelen. Voor hen werd een universele bankdienst in het leven geroepen via een charter uit 2021 tussen Febelfin en de overheid. Voor een maximumbedrag van 60 euro per jaar biedt het de volgende diensten aan: minstens zestig manuele verrichtingen per jaar, een debetkaart, minstens 24 geldafhalingen aan de

geldautomaat van de eigen bank, rekeninguittreksels afdrukken aan de bankeigen automaten in het kantoor, maandelijkse afhalingen aan het loket of maandelijkse verzending op verzoek van de klant. Door de afname van bankfilialen, fysieke loketten en geldautomaten neemt de effectiviteit van de universele bankdienst af. Bovendien lijkt ze beperkt in verhouding tot de realiteit van huishoudens. De meeste huishoudens doen bijvoorbeeld meer dan zestig overschrijvingen per jaar.

Banken moeten hun online toepassingen standaardiseren, vinden deelnemers aan het overleg.

Online bankieren vereist daarnaast inzicht in de gebruikte taal, de vaardigheid om formuleren in te vullen en het vermogen om zich aan te passen aan verschillende apps die voortdurend veranderen. Volgens de deelnemers aan het overleg 'moeten de banken hun toepassingen standaardiseren'.

Steeds meer mensen zullen onvoldoende digitale vaardigheden hebben om apps te gebruiken of bang zijn om fouten te maken. Voor hen zijn voldoende bereikbare bankkantoren met persoonlijke ondersteuning belangrijk. Dat geldt evenzeer voor iedereen die online op problemen stuit. Toch wordt het moeilijker om een afspraak te krijgen of een bankbediende aan de telefoon te spreken. Een deelnemer aan het overleg was getuige van 'een onaanvaardbaar tafereel': een vrouw die haar bankkaart kwijt was en geld nodig had, ging zonder afspraak een bank binnen. De middagafspraken moeten worden geboekt met een QR-code, maar ze wist niet hoe ze die moest gebruiken. 'De bankmedewerkers weigerden haar een afspraak te geven, ook al waren ze aanwezig.' Maar dat mensen online moeten bankieren, stelt hen bloot aan pogingen tot fraude en phishing. Banken verplichten consumenten om hun banktransacties digitaal uit te voeren, maar wanneer codes worden doorgegeven en mensen worden opgelicht, weigeren sommige banken hen terug te betalen met het argument dat het de schuld van de gebruiker is. Dat schuift de verantwoordelijkheid af op de consument, die zich online niet goed weet te beschermen.

Online of niet, voor mensen in armoede kunnen de bankkosten hoog zijn. Ze worden bovendien aan de bron ingehouden en kunnen ervoor zorgen

dat iemands rekening in het rood gaat. Hoewel banken wettelijk verplicht zijn jaarlijks een overzicht van de bankkosten te geven, zijn die moeilijk toegankelijk en zijn de meeste mensen vaak verbaasd over de hoogte van de kosten. Niet-digitale bankverrichtingen zoals overschrijvingen en rekeningafschriften worden duurder, wat een zwaardere last legt op het budget van de laagste inkomens. Een vereniging waar armen het woord nemen, stelde in het overleg dat 'mensen een vrije keuze moeten hebben, zonder sancties'. 'Je zou niet gestraft mogen worden als je ervoor kiest om niet digitaal te bankieren.' Banken behandelen niettemin hun 'beste' en hun 'minder goede' klanten verschillend. Er is een negatief herverdelings-effect voor mensen in armoede die hoge kosten betalen voor verrichtingen die voor de rijkere klanten gratis zijn. Bovendien worden zij extra bevoordeeld wanneer ze bevoorrechte elektronische betaalinstrumenten gebruiken, zoals een Visa Gold-kredietkaart of een World Elite Mastercard, terwijl mensen met weinig of geen geld door banken geweigerd kunnen worden.

IS CONTANT GELD MINDER WAARD?

We betalen steeds minder met bankbiljetten en munten. Door de sluiting van bankfilialen en geldautomaten wordt het ook moeilijker om aan cash geld te komen. Het project Batopin (Belgian ATM Optimisation Initiative), van Belfius, BNP Paribas Fortis, ING en KBC om samen een optimaal netwerk van geldautomaten te beheren, zet hier de toon. Vanaf 2019 vervingen de vier grootste banken van het land de geldautomaten in hun filialen door de helft minder automaten, met een 'neutrale' look, verspreid over een kleiner aantal locaties. De slechte spreiding in kleinere of moeilijk bereikbare gemeenten maakt geldopname moeilijk en kostelijk, omdat mensen zich ervoor moeten verplaatsen.

Die beperktere toegang tot contant geld draagt bij tot de uitsluiting van mensen die zich niet kunnen behelpen met digitale betalingen. 'Hoe gaan we om met mensen die zich niet kunnen verplaatsen en voor wie een buurman de boodschappen doet? Hoe betaal je die terug als er geen contant geld meer is?' Tijdens het overleg wezen vrijwilligers op de kosten om een digitale betaalmogelijkheid aan te bieden: 'In onze vereniging kost een koffie 25 cent. Ze hebben gekeken hoeveel een digitale terminal kost, maar de kosten staan niet in verhouding tot de opbrengsten.'

Tegen welke prijs willen we de digitalisering voortzetten, ten koste van alle digitale, sociale en financiële ongelijkheden en uitsluitingen die ermee gepaard gaan? Wellicht is het een van de doelstellingen van de digitalisering om kosten te drukken door het personeelsbestand te beperken en een deel van het werk door te schuiven naar de gebruiker, de cliënt. De vraag is hoe groot die besparing werkelijk is. Er zijn nieuwe structuren nodig om mensen die moeilijk toegang hebben tot digitale diensten te ondersteunen. Wanneer we de (financiële) impact van digitalisering op de effectieve toegang tot rechten en diensten van mensen in armoede in rekening brengen, blijkt dat zij voor digitalisering een hoge prijs betalen. ■

Banken behandelen hun 'beste' en hun 'minder goede' klanten verschillend. Er is een negatief herverdelingseffect voor mensen in armoede die hoge kosten betalen voor verrichtingen die voor de rijkere klanten gratis zijn.

1. Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2023). *De financiële dimensie van armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie*. Tweejaarlijks Verslag 2022-2023, Brussel.