

Betaling van online aankopen in het buitenland: gedrag, beleving en wensen

Uitkomsten van een DNB-enquête onder Nederlandse consumenten – januari 2011

Karakteristieken van het onderzoek

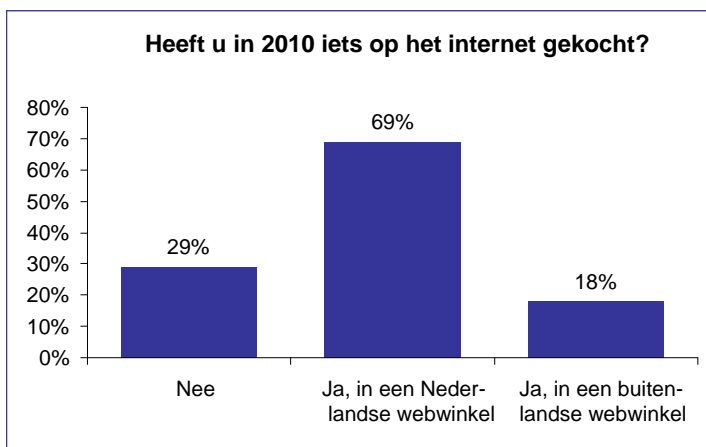
Onderzoeksvragen:

Betaling van online aankopen in het buitenland:

- Welke betaalmiddelen gebruiken consumenten hiervoor?
- Wat vinden zij van de verschillende betaalmogelijkheden?
- Welke barrières worden ervaren?
- Wat zijn de behoeftes en wensen van de consument?

Onderzoeksmethode:

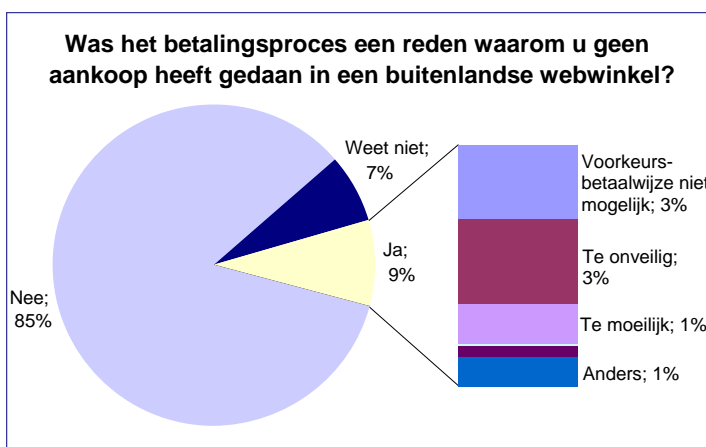
- Online vragenlijst onder 2.600 personen (van 16 jaar en ouder) van een representatief huishoudpanel
- Veldwerk tussen 7 en 9 januari 2011
- 1.799 consumenten hebben de vragenlijst volledig beantwoord (68%)
- De respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en internetbezit.



De meerderheid (71%) van de Nederlandse bevolking heeft in 2010 iets op het internet gekocht.

69% bestelde goederen of diensten in een Nederlandse webwinkel en 18% winkelde wel eens online in het buitenland.

Hieruit blijkt dat de meeste online aankopen in binnenlandse webwinkels worden gedaan en dat de omvang van grensoverschrijdend online winkelen nog beperkt is.



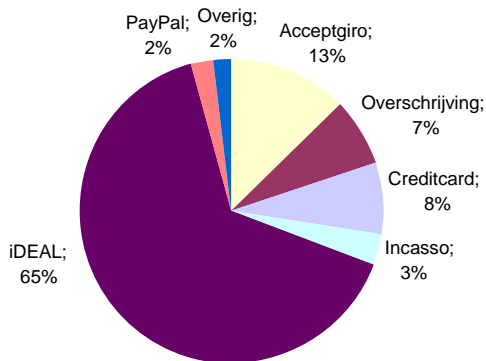
82% van de Nederlandse consumenten heeft in 2010 geen online aankopen gedaan in het buitenland, waarvan 9% vanwege betalingsgerelateerde redenen.

De meest genoemde "betaling" obstakels:

- Men kon niet betalen zoals men wilde (3%)
- Men vond de aangeboden betaalmogelijkheden te onveilig (3%)

Voor de meeste niet-kopers (85%), speelden echter andere, niet-betalingsgerelateerde, redenen een rol.

Gebruikt betaalmiddel voor laatste online aankoop in Nederlandse webwinkel

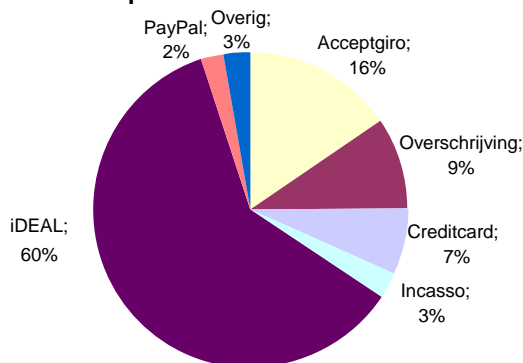


Nederlandse consumenten gebruiken een verscheidenheid aan betaalmiddelen voor hun online aankopen in Nederland. Veruit de meeste online aankopen worden echter met iDEAL betaald.

65% van de consumenten maakte voor hun meest recente online aankoop in Nederland gebruik van iDEAL, gevolgd door Acceptgiro (13%), een creditcard (8%) en een overschrijving (7%).

Het gebruik van een incasso (3%), PayPal (2%) en andere betaalmiddelen is beperkt.

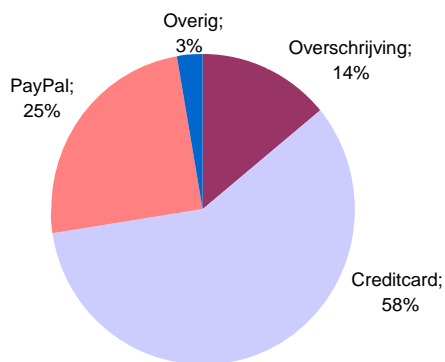
Gewenst betaalmiddel voor laatste online aankoop in Nederlandse webwinkel



Indien men elk betaalmiddel had kunnen gebruiken, dan had 60% hun laatste binnenlandse online aankoop het liefst met iDEAL betaald, gevolgd door Acceptgiro (16%), een overschrijving (9%) en een creditcard (7%).

Kortom, de meeste consumenten (75%) betalen hun binnenlandse online aankopen op de manier zoals men wenst. Het betaalgedrag van consumenten in Nederlandse webwinkels is daarmee in overeenstemming met hun betaalvoorkeuren.

Gebruikt betaalmiddel voor laatste online aankoop in buitenlandse webwinkel

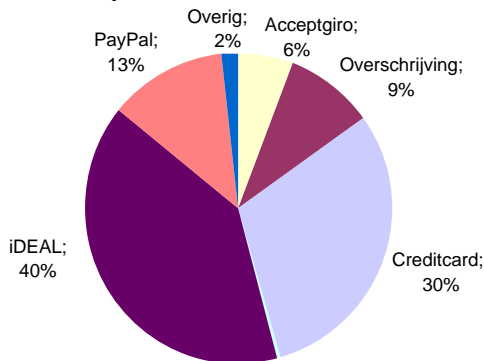


Voor aankopen in buitenlandse webwinkels gebruiken consumenten een hele andere mix van betaalmiddelen.

Over het algemeen betaalt men in buitenlandse webwinkels op drie verschillende manieren. De meeste aankopen worden echter met een creditcard betaald.

58% van de consumenten maakte voor hun meest recente grensoverschrijdende online aankoop gebruik van een creditcard, gevolgd door PayPal (25%) en een overschrijving (14%).

Gewenst betaalmiddel voor laatste online aankoop in buitenlandse webwinkel

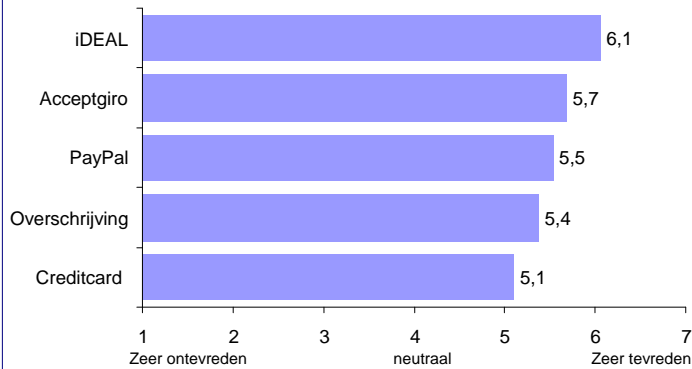


Indien men elk betaalmiddel had kunnen gebruiken, dan zou 55% een ander dan het daadwerkelijk gebruikte betaalmiddel gekozen hebben voor hun meest recente online aankoop in het buitenland.

In plaats van via de creditcard, een overschrijving of PayPal, zou 40% liever met iDEAL hebben betaald en had 6% graag gebruikgemaakt van een Acceptgiro.

Het betaalgedrag van Nederlandse consumenten in buitenlandse webwinkels wijkt dus aanzienlijk af van hun betaalvoorkeuren.

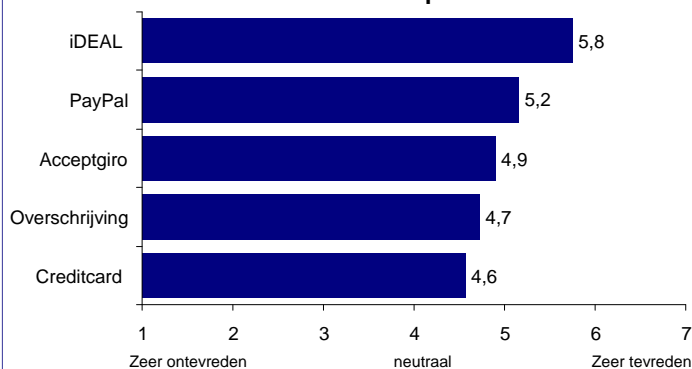
Ervaren veiligheid van meest gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland



Gemiddeld genomen zijn Nederlandse consumenten tevreden over de veiligheid van de huidige gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland. Alle betaalwijzen werden beoordeeld met een score van 5 of hoger.

De creditcard ervaart men echter als minst veilig. iDEAL en Acceptgiro, de twee Nederlandse betaalwijzen die veel consumenten graag zouden willen gebruiken in buitenlandse webwinkels, worden als meest veilig gezien.

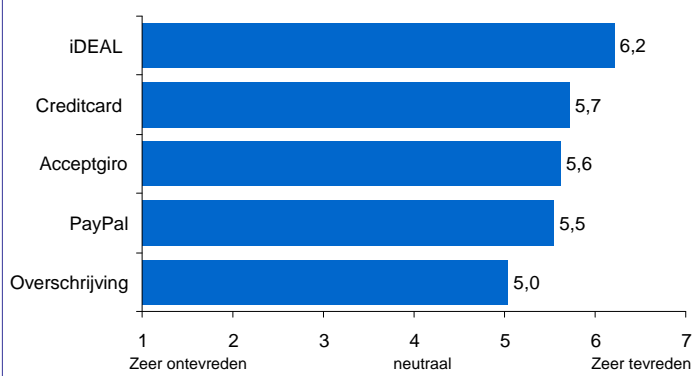
Ervaren kosten van meest gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland



Over het algemeen is men tevreden over de kosten van de verschillende manieren van betalen. Vergeleken met de andere betaalaspecten snelheid, gebruiksgemak en veiligheid, zijn consumenten echter bij alle betaalmiddelen het minst tevreden over de kosten ervan.

Van alle beoordeelde betaalmiddelen ervaart men de creditcard als het duurst, gevolgd door de overschrijving en Acceptgiro. iDEAL ziet men als de meest goedkope wijze van betalen.

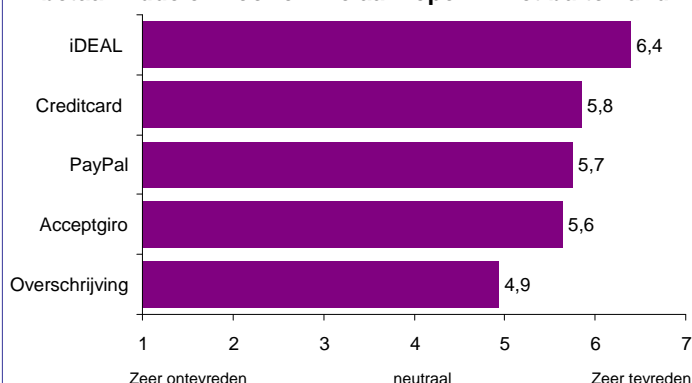
Ervaren gemak van meest gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland



Gemiddeld genomen zijn Nederlandse consumenten ook tevreden over het gebruiksgemak van de huidige gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor grensoverschrijdend online winkelen.

De overschrijving ervaart men echter als minst gebruiksvriendelijk. Het verschil in ervaren gebruiksgemak tussen PayPal, Acceptgiro en creditcard is klein. iDEAL ervaart men als meest gebruiksvriendelijk.

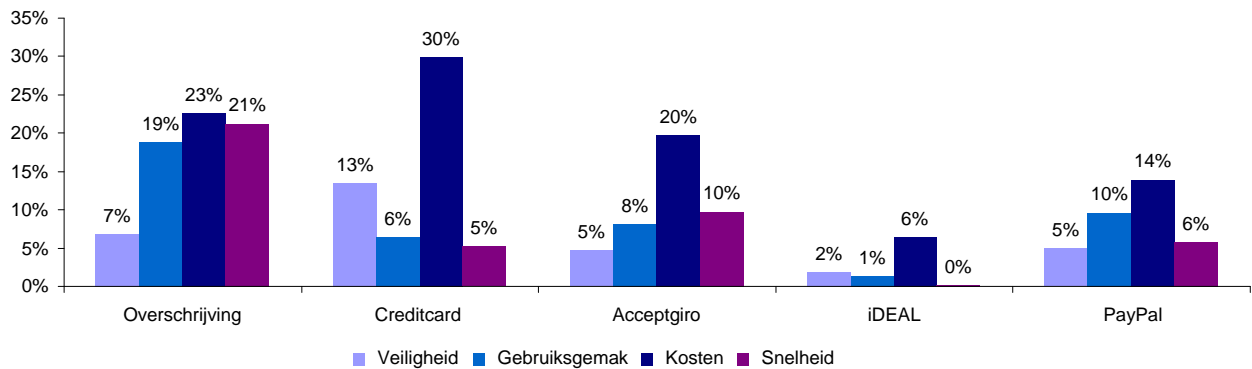
Ervaren snelheid van meest gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland



De beoordeling van consumenten ten aanzien van de ervaren snelheid van betalen hangt sterk samen met hun mening over het gebruiksgemak van de verschillende wijzen van betalen.

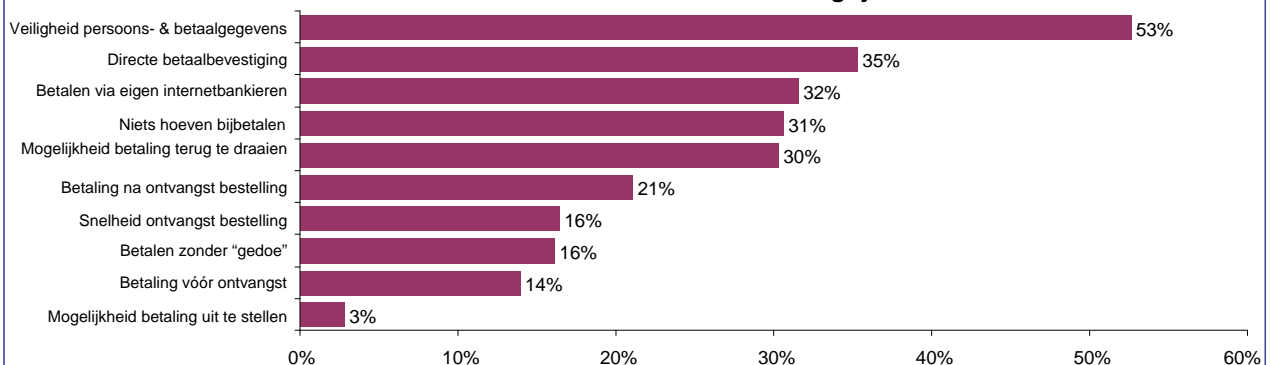
Mensen zijn het minst tevreden over de snelheid van een overschrijving, op afstand gevolgd door Acceptgiro, PayPal en de creditcard. iDEAL ervaart men als de snelste manier van online betalen.

Ontevredenheid over gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland



De eerdere resultaten laten zien dat consumenten over het algemeen tevreden zijn over de veiligheid, de snelheid, de kosten en het gebruiksgemak van de huidige gebruikte en geprefereerde betaalmiddelen voor online aankopen in het buitenland. Deze resultaten zijn echter gebaseerd op gemiddelde scores die mogelijk een hoge mate van ontevredenheid verhullen. Daarom geeft bovenstaande grafiek het percentage respondenten weer dat aangaf ontevreden te zijn over de verschillende betaalmiddelen. De grafiek laat zien dat voor iedere wijze van betalen de meeste ontevredenheid betrekking heeft op de ervaren kosten ervan. Van alle betaalmiddelen ervaart men de creditcard als het duurst: 30% van de consumenten is ontevreden over de kosten van een creditcardbetaling. Ook qua veiligheid is de ontevredenheid het grootst bij de creditcard (13%). De ontevredenheid over het gebruiksgemak en de transactiesnelheid is het hoogst bij de overschrijving (19% en 21%). Over het algemeen is men op alle aspecten het minst ontevreden over iDEAL: slechts enkele consumenten zijn ontevreden over de veiligheid (2%), het gebruiksgemak (1%), de kosten (6%) en de snelheid (0%) ervan. Dit verklaart waarom veel consumenten bij voorkeur met iDEAL zouden willen betalen in buitenlandse webshops.

Betaling van online aankopen in het buitenland: Wat vinden consumenten belangrijk?



Los van de bestaande betaalmiddelen zijn de consumenten gevraagd wat ze in het algemeen belangrijk vinden aan een betaalmiddel voor online aankopen bij buitenlandse webwinkeliers. Met andere woorden, waar moet 'het perfecte' betaalmiddel op zijn minst aan voldoen volgens de consument? Bescherming van persoons- en betaalgegevens vindt men veruit het meest belangrijk. Meer dan 50% van de consumenten wil er zeker van kunnen zijn dat deze gegevens veilig beschermd zijn wanneer hij/zij betaalt in een buitenlandse webwinkel. Verder wil 35% een directe betaalbevestiging ontvangen, wenst 32% graag via zijn/haar eigen internetbankieren te betalen en wil 31% niets hoeven bij te betalen. Daarnaast wil een aanzienlijk gedeelte de betaling terug kunnen draaien of pas kunnen betalen na ontvangst. Dit weerspiegelt de behoefte om het financiële risico te beperken van het niet (in goede orde) ontvangen van de bestelde goederen of diensten.

Conclusie

Volgens consumenten moet 'het perfecte' betaalmiddel voor online aankopen in het buitenland op zijn minst veilig en goedkoop zijn en gebaseerd zijn op het internetbankieren. Dit, gecombineerd met de eerdere bevindingen dat de creditcard – het betaalmiddel dat men momenteel het meest gebruikt voor online aankopen in het buitenland – als duurste en meest onveilige betaalmethode wordt ervaren, geeft aan dat het huidige scala aan betaalmiddelen voor grensoverschrijdend online winkelen niet voldoet aan de wensen van de consument. Er is behoefte aan een veilige en goedkope grensoverschrijdende betaaloplossing die gebaseerd is op het internetbankieren.