

# De veiligheid van toonbankbetaalmiddelen

Een onderzoek naar de beleving en het gedrag  
van de Nederlandse consument



Anneke Kosse  
De Nederlandsche Bank

Juni 2009



## INHOUDSOPGAVE

|  |    |
|--|----|
| 1. SAMENVATTING .....  | 5  |
| 2. INLEIDING   |    |
| 2.1. Achtergrond.....  | 7  |
| 2.2. Doel van het onderzoek.....   | 7  |
| 2.3. Afbakening en definities .....  | 9  |
| 2.4. Structuur van het rapport.....  | 9  |
| 3. ONDERZOEKSMETHODE   |    |
| 3.1. Methode van dataverzameling.....  | 11 |
| 3.2. Representativiteit steekproef .....   | 11 |
| 3.3. Vragenlijst .....   | 11 |
| 3.4. Aanvullend macro-onderzoek.....   | 12 |
| 4. WERKELIJKE VEILIGHEID VAN HET TOONBANKBETALINGSVERKEER                            |    |
| 4.1. Inleiding .....   | 13 |
| 4.2. Veiligheidsincidenten gerelateerd aan bezit van betaalmiddelen .....            | 13 |
| 4.3. Vervalsing van eurobiljetten.....   | 13 |
| 4.4. Betaalkaartfraude.....  | 14 |
| 5. RESULTATEN BELEVINGSONDERZOEK   |    |
| 5.1. VEILIGHEIDSBELEVING TOONBANKBETALINGSVERKEER.....                               | 17 |
| 5.1.1. Bezit en gebruik betaalmiddelen .....   | 17 |
| 5.1.2. Veiligheidsbeleving betaalmiddelen.....                                       | 17 |
| 5.1.3. Redenen van onveiligheid.....   | 18 |
| 5.1.4. Kansen- en gevolgenperceptie .....  | 20 |
| 5.1.5. Ervaringen met veiligheidsincidenten .....                                    | 21 |
| 5.1.6. Getroffen maatregelen .....   | 22 |
| 5.2. VEILIGHEIDSBELEVING NADER VERKLAARD .....                                       | 25 |
| 5.2.1. De rol van kansen- en gevolgenperceptie .....                                 | 25 |
| 5.2.2. De rol van ervaringen, persoonskenmerken en leefomgeving .....                | 27 |
| 5.2.3. De rol van kansen- en gevolgenperceptie bij het treffen van maatregelen ..... | 28 |
| 5.2.4. De invloed van veiligheidsbeleving op het betaalgedrag .....                  | 28 |
| 5.2.5. Omslagpunt veiligheidsbeleving .....  | 30 |
| 5.3. SKIMMING .....  | 31 |
| 5.3.1. Informatiebronnen skimming.....   | 31 |
| 5.3.2. Reactie op berichten over skimming .....                                      | 31 |
| 5.3.3. Reactie op skimming nader verklaard .....                                     | 32 |
| 5.3.4. Beleving effectiviteit maatregelen.....                                       | 33 |

|   |    |
|---|----|
| 6. CONCLUSIES .....   | 35 |
| 7. BELEIDSAANBEVELINGEN .....   | 37 |
| BIJLAGE I Definities gehanteerd in dit rapport.....                                     | 39 |
| BIJLAGE II Vergelijking samenstelling steekproef met totale Nederlandse populatie ..... | 42 |

## 1. SAMENVATTING

*Consument tevreden over veiligheid betalingsverkeer*

De meeste consumenten zijn positief over de veiligheid van het Nederlandse betalingsverkeer en denken niet snel slachtoffer te zullen worden van skimming, foute afboekingen, zakkenrollerij of beroving. De toegenomen fraudemeldingen hebben tot dusver het imago van de pinpas nog niet wezenlijk aangetast. Dat blijkt uit onderzoek dat DNB heeft uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe consumenten de veiligheid van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer ervaren, welke factoren daarbij een rol spelen en in welke mate dit hun betaalgedrag beïnvloedt. De meeste gevoelens van *onveiligheid* hebben betrekking op geldopnames bij geldautomaten en op het *bezit* van contant geld en de creditcard. Men is dan vooral bang voor skimming, verlies en beroving.

*Gevoel van veiligheid beïnvloed door perceptie van risico's*

De veiligheidsbeleving van consumenten wordt in sterke mate beïnvloed door de *door hen gepercipieerde kans* zelf slachtoffer te worden van mogelijke incidenten en door de *door hen gepercipieerde ernst van de gevolgen* hiervan. Deze twee factoren worden op hun beurt beïnvloed door persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd en opleiding, de leefomgeving van de consument en door eerdere ervaringen met incidenten in het betalingsverkeer.

*Consument treft diverse voorzorgsmaatregelen*

De ondervraagden hebben over het algemeen zelden zelf een incident meegemaakt. Toch nemen zij, mede naar aanleiding van de toegenomen skimmingfraude in Nederland, verschillende voorzorgsmaatregelen. Vooral in de zin van verhoogde alertheid en controle, zoals het afschermen van het toetsenbord bij het intoetsen van de pincode en het controleren van de voorzetmond. Slechts enkelen kiezen uit veiligheidsoverwegingen bewust voor een ander betaalmiddel om geld- en betaalautomaten te ontwijken. De pinpas wordt dan vooral vervangen door contant geld. Opvallend is wel dat mensen die snel overstappen van het ene naar het andere betaalmiddel nog altijd relatief tevreden zijn over de veiligheid. Kleine dalingen in de ervaren veiligheid kunnen daarom bij hen al leiden tot gedragsveranderingen.

*Aanbevelingen:*

*Verder beperken kansen en gevolgen incidenten*

De onderzoeksresultaten laten zien dat het belangrijk is dat alle betrokken partijen hun verantwoordelijkheden nemen om de kans op en gevolgen van veiligheidsincidenten zoveel mogelijk te beperken. Zo is het belangrijk dat zo snel mogelijk wordt overgegaan op de EMV-technologie. Bovendien onderstrepen de resultaten het belang dat consumenten de kansen en gevolgen niet groter en ernstiger percipiëren dan dat zij in werkelijkheid zijn. Voor de veiligheid en efficiëntie van het betalingsverkeer moet voorkomen worden dat consumenten hun betaalgedrag laten leiden door onterechte gevoelens van onveiligheid en dat zij daardoor minder veilige en minder efficiënte betaalmiddelen gaan gebruiken. Tegelijkertijd moet voorkomen worden dat consumenten de kansen en gevolgen van incidenten onderschatten. Zonder hen een onveilig gevoel te geven dienen consumenten bewust gemaakt te worden van de maatregelen die zij kunnen en zouden moeten nemen om de mogelijke risico's zo veel mogelijk te beperken. Dit pleit voor gecoördineerde communicatie van alle betrokken partijen richting de consument.

*Perceptie en werkelijkheid op één lijn brengen*



## 2. INLEIDING

### 2.1. Achtergrond

Uit eerder onderzoek is gebleken dat veiligheid een belangrijke rol speelt bij de betaalkeuze van consumenten. Er zijn verschillende risico's verbonden aan het *bezit* en *gebruik* van betaalmiddelen. Zo kunnen consumenten per ongeluk betaalmiddelen verliezen. Daarnaast lopen consumenten het risico bestolen te worden door zakkenrollers of overvallers, en bij het gebruik van een betaalmiddel aan de kassa of bij een geldautomaat kunnen consumenten slachtoffer worden van fouten of fraude met bankbiljetten en betaalpassen.

*Pinpasfraude neemt toe*

Sinds 2002 wordt steeds vaker melding gemaakt van skimming. Dat is een speciale vorm van pinpasfraude waarbij de gegevens op de magneetstrip van de pas worden gekopieerd en de pincode wordt afgelezen, waarna vervolgens de betaalrekening wordt leeg geroofd. Het aantal gevallen van skimming is vooral de laatste twee jaren sterk toegenomen. Uit schattingen van Currence en DNB blijkt dat ongeveer 1 op de 450 Nederlanders met een pinpas in 2008 is beroofd door skimmers. Doordat de banken de schade vergoeden, blijven de gevolgen voor de slachtoffers vooral beperkt tot ongemakken. Datzelfde geldt voor de personen van wie de pinpas uit voorzorg is geblokkeerd. De indirecte gevolgen van skimming kunnen echter groter zijn. De skimmingincidenten worden met regelmaat breed uitgemeten in de landelijke en regionale media. Dit zou op den duur het vertrouwen in het gebruik van de pinpas kunnen aantasten van zowel de consument als de winkelier, met een mogelijke substitutie naar alternatieve betaalmiddelen, zoals contant geld, als gevolg. Omdat pinnen in veel betaalsituaties een snelle, veilige en goedkope manier van betalen is, zou dit de efficiëntie van het betalingsverkeer in Nederland kunnen verminderen.

*Inzicht in veiligheidsbeleving van belang*

Doel van de Nederlandsche Bank is de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer te bevorderen en de veiligheid ervan te waarborgen. Daartoe is het onder andere van belang te weten hoe de consument de veiligheid van het Nederlandse betalingsverkeer ervaart, wat de impact is van het toegenomen aantal fraude-incidenten, en wat de rol van media-uitingen hierbij is.

### 2.2. Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is:

*inzicht verkrijgen in hoe consumenten de veiligheid van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer ervaren, welke factoren hierbij een rol spelen en in welke mate dit hun betaalgedrag beïnvloedt.*

*Onderzoeksvragen*

Meer specifiek dient het onderzoek inzicht te geven in:

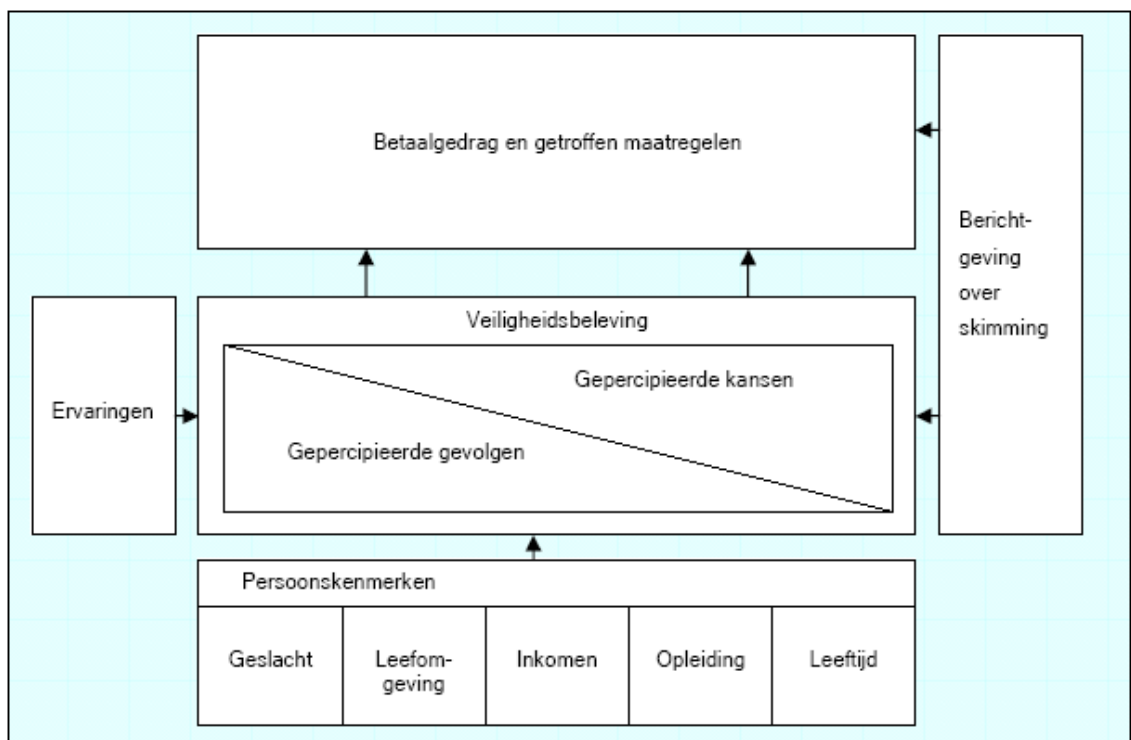
- Hoe de Nederlandse consument de veiligheid ervaart van het gebruik en bezit van contant geld, de pinpas, de chipknip en de creditcard voor het opnemen van geld bij geldautomaten en het doen van betalingen in winkels;
- De omvang van de risico's in het betalingsverkeer zoals ervaren door de consument, uitgedrukt als het product van de gepercipieerde kansen op en gevolgen van veiligheidsincidenten;
- De rol van deze gepercipieerde kansen en gevolgen en van ervaringen, persoonskenmerken, en leefomgeving bij de veiligheidsbeleving van de consument;
- De impact van de veiligheidsbeleving op het betaalgedrag van de consument;
- De impact van berichtgeving over skimming op de veiligheidsbeleving en het betaalgedrag van de consument.

Figuur 1 geeft schematisch de aspecten weer die in dit onderzoek behandeld worden.

*Rapport biedt aanknopingspunten voor verbetering efficiëntie en veiligheid*

Duidelijk wordt hoe Nederlandse consumenten aankijken tegen de veiligheid van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer en in welke mate zij hun betaalgedrag hierop aanpassen. Het onderzoek biedt hiermee de Nederlandsche Bank en de andere betrokken partijen in het betalingsverkeer aanknopingspunten ter handhaving of verdere verbetering van de huidige veiligheid en efficiëntie.

**Figuur 1. Scope van het onderzoek**



### 2.3. Afbakening en definities

*Onderscheid  
tussen:*

*werkelijkheid  
& perceptie...*

*kansen &  
gevolgen....*

*gebruik &  
bezit.*

In dit onderzoek staat de *veiligheidsbeleving* van het Nederlandse *toonbankbetalingsverkeer* centraal. Daarbij gaat het dus om de wijze waarop consumenten de veiligheid *ervaren* en niet om het *werkelijke* niveau van veiligheid. De veiligheidsbeleving zal nader geanalyseerd worden aan de hand van twee dimensies: *kansenperceptie* en *gevolgenperceptie*. Daarbij is *kansenperceptie* gedefinieerd als de *beleving* van de kans om slachtoffer te worden van een veiligheidsincident. Bij *gevolgenperceptie* zal gekeken worden naar de *beleving* van de ernst van de gevolgen van een mogelijk veiligheidsincident.

Wanneer in dit rapport gesproken wordt over het betalingsverkeer, dan wordt hiermee het Nederlandse *toonbankbetalingsverkeer* bedoeld: alle betalingen waarbij de betalende en de ontvangende partij zich op dezelfde locatie bevinden, bijvoorbeeld in een winkel of restaurant, en dus als het ware ‘over de toonbank’ gaan. Specifiek wordt gekeken naar de vier meest gebruikte *toonbankbetaalmiddelen* contant geld, de pinpas, de chipknip en de creditcard. Daarbij wordt per betaalmiddel onderscheid gemaakt tussen twee aspecten: het *gebruik* ervan en het *bezit* ervan. Het *gebruik* heeft betrekking op het daadwerkelijke gebruik ervan voor het doen van een betaling of het opnemen van contant geld uit een geldautomaat. Bij *bezit* wordt gekeken naar louter het op zak hebben van het betreffende betaalmiddel.

In bijlage I is een verklarende woordenlijst opgenomen met de in dit rapport gehanteerde definities.

### 2.4. Structuur van het rapport

In hoofdstuk 3 wordt kort ingegaan op de gehanteerde onderzoeksmethode. Hoofdstuk 4 geeft een korte schets van het werkelijke veiligheidsniveau van het Nederlandse betalingsverkeer, voor zover daar objectieve uitspraken over gedaan kunnen worden. Hoofdstuk 5 presenteert de resultaten van het belevingsonderzoek. Sectie 5.1 gaat in op het bezit en het gebruik van de diverse betaalmiddelen, de veiligheidsbeleving van consumenten, hun ervaringen met veiligheidsincidenten en de getroffen maatregelen. Sectie 5.2 presenteert de resultaten van de analyse van de relatie tussen veiligheidsbeleving, *kansenperceptie*, *gevolgenperceptie*, persoonskenmerken en betaalgedrag. De laatste sectie van hoofdstuk 5 bespreekt de resultaten met betrekking tot skimming. Het rapport sluit af met de belangrijkste conclusies en beleidsaanbevelingen.



### 3. ONDERZOEKSMETHODE

#### 3.1. Methode van dataverzameling

*Enquête onder  
meer dan 2600  
consumenten*

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een enquête. Deze is in het weekend van 4 tot 7 april 2008 door CentERdata voorgelegd aan de leden van 16 jaar en ouder van het zogenaamde CentERpanel. CentERdata is een onderzoeksinstituut verbonden aan de Universiteit van Tilburg en gespecialiseerd in het uitvoeren van online survey onderzoek. Het CentERpanel is opgericht in 1993 en bestaat uit ruim 2.000 huishoudens, die iedere week thuis een vragenlijst invullen via Internet. Van de 2.568 geselecteerde panelleden hebben uiteindelijk 1.672 personen de vragenlijst volledig ingevuld. Dit komt neer op een response van 65,1%.

#### 3.2. Representativiteit steekproef

*Goede  
weerspiegeling  
Nederlandse  
bevolking*

Om ervoor te zorgen dat het CentERpanel een goede afspiegeling is van de Nederlandse bevolking stelt CentERdata ook personen die geen Internet hebben in staat mee te doen aan de online onderzoeken. Huishoudens die geen toegang hebben tot Internet kunnen een zogenaamde Net.Box lenen, waarmee zij de vragenlijsten op het Internet kunnen invullen met behulp van de televisie. In bijlage II wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste demografische kenmerken van de steekproef en van de Nederlandse bevolking als geheel. Hieruit blijkt dat er in de steekproef sprake is van een lichte oververtegenwoordiging van personen van 45 jaar en ouder en van relatief hoog opgeleiden. Desondanks kan geconcludeerd worden dat de onderzoeksresultaten een goede weergave geven van de perceptie en het betaalgedrag van de algehele Nederlandse bevolking.

#### 3.3. Vragenlijst

*Deel I:  
Betalings-  
verkeer in  
brede zin*

De enquête is opgebouwd uit twee delen. Het eerste, en overgrote, deel heeft betrekking op de veiligheidsbeleving van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer in zijn geheel. Na enkele algemene vragen over het bezit en gebruik van de vier toonbankbetaalmiddelen contant geld, de pinpas, chipknip en creditcard, wordt de respondenten gevraagd voor ieder betaalmiddel een beoordeling te geven over de veiligheid van het *gebruik* en *bezit* ervan. Zij die zich bij één van de aspecten onveilig voelen wordt gevraagd om een verklaring. Vervolgens wordt de respondenten verschillende mogelijke veiligheidsincidenten voorgelegd gerelateerd aan het bezit en gebruik van de diverse betaalmiddelen. Zij kunnen per incident aangeven hoe hoog volgens hen de kans is dat dit hen zelf zal overkomen en hoe ernstig de consequenties hiervan zullen zijn. Daarop volgen enkele vragen over eventuele ervaringen met veiligheidsincidenten en over welke maatregelen men treft om de kans op en de gevolgen van incidenten te minimaliseren.

*Deel 2:  
Focus op  
skimming*

Het twee gedeelte van de vragenlijst is geheel gericht op skimming. Na een korte uitleg over deze specifieke vorm van pinpasfraude, wordt de ondervraagden gevraagd of en op welke manier men hier eerder van heeft gehoord en in welke mate zij hun betaalgedrag hierop hebben aangepast. Tot slot kunnen zij aangeven hoe zij aankijken tegen de effectiviteit van de maatregelen die banken en winkeliers hebben genomen om skimming te voorkomen.

### **3.4. Aanvullend macro-onderzoek**

*Follow-up:  
onderzoek  
naar  
'werkelijk'  
betaalgedrag*

Een belangrijke beperking van het gebruik van enquêtes is dat de resultaten uitsluitend inzicht geven in het betaalgedrag zoals de consument dit rapporteert. De resultaten zijn daarom gevoelig voor vertekeningen. Om te kijken in welke mate de door de consumenten opgegeven gedragsveranderingen overeenkomen met de werkelijke gedragsveranderingen, zal dit onderzoek later dit jaar worden aangevuld met een macro-analyse. Daarin zal gebruik gemaakt worden van feitelijke transactiedata, om de *werkelijke* gedragsveranderingen in kaart te brengen als gevolg van berichtgeving over skimming. Bovendien zal dieper worden ingezoomd op de rol en impact van verschillende aspecten van berichtgeving, zoals het bereik van het medium en de toon van het bericht. Dit macro-onderzoek zal aanknopingspunten bieden hoe communicatie zo effectief mogelijk kan worden ingezet om het betaalgedrag van de consument te beïnvloeden en de efficiëntie van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer te kunnen handhaven. Ook in periodes van toenemende fraudemeldingen.

## 4. WERKELIJKE VEILIGHEID VAN HET TOONBANKBETALINGSVERKEER

### 4.1. Inleiding

*Normatieve veiligheid*

De veiligheid van het betalingsverkeer kan worden gedefinieerd als de mate waarin iets of iemand beschermd is tegen financiële, fysieke of andere vormen van schade als gevolg van het bezit of gebruik van betaalmiddelen. Bepalen van het *werkelijke* veiligheidsniveau is niet eenvoudig. Gekeken kan worden naar de *normatieve veiligheid*; de mate waarin betaalmiddelen voldoen aan de vastgestelde standaarden. Maar ook wanneer voldaan wordt aan standaarden blijven veiligheidsincidenten mogelijk. Daarom is het beter te kijken naar het werkelijke aantal incidenten, het *substantieve veiligheidsniveau*.

*Substantieve veiligheid*

Consumenten kunnen als gevolg van het bezit of gebruik van een betaalmiddel op verschillende manieren schade oplopen. Allereerst is er een kans op verlies. Bij verlies van contant geld en de chipknip is de consument direct het geld kwijt. Verlies van de pinpas en creditcard leidt vaak vooral tot ongemak. Ook is er een kans op zakkenrollerij of gewelddadige beroving. In het laatste geval is de schade groter dan het financiële verlies, gezien de fysieke en emotionele schade dat veroorzaakt wordt. Bij het gebruik van een betaalmiddel is er een kans op fraude; bewuste oplichting die leidt tot financiële en eventuele emotionele schade. Bovendien kunnen fouten gemaakt worden bij de betaling die onopzettelijk tot financiële schade leiden. Statistieken over verlies van betaalmiddelen en foutieve betalingen zijn helaas niet beschikbaar. Toch geven de onderstaande ontwikkelingen van straatroof, zakkenrollerij, valse eurobiljetten en betaalkaartfraude een ruwe indicatie van het werkelijke substantieve veiligheidsniveau van het betalingsverkeer in Nederland.

### 4.2. Veiligheidsincidenten gerelateerd aan bezit van betaalmiddelen

*Kans op zakkenrollerij drie keer zo hoog als kans op straatroof*

In 2008 is meer dan 28.000 keer aangifte gedaan van zakkenrollerij. Het aantal meldingen van straatroof is lager; iets meer dan 9.000<sup>1</sup>. Het werkelijk aantal ondervonden incidenten ligt echter hoger. Van circa tweederde van de incidenten wordt namelijk geen melding gemaakt<sup>2</sup>. Dat betekent dat ongeveer 1 op de 200 inwoners is beroofd door zakkenrollers en dat 1 op de 500 inwoners is overvallen op straat. Ten opzichte van 2007 is het aantal straatroof- en zakkenrolincidenten in 2008 stabiel gebleven.

### 4.3. Vervalsing van eurobiljetten

De voortdurende groei van de economische waarde en internationale acceptatie hebben de euro steeds aantrekkelijker gemaakt voor vervalsing<sup>3</sup>. Sinds 2006 is het aantal in Nederland

---

<sup>1</sup> AD Misdaadmeter 2008

<sup>2</sup> Veiligheidsmonitor Rijk 2008 Landelijke rapportage

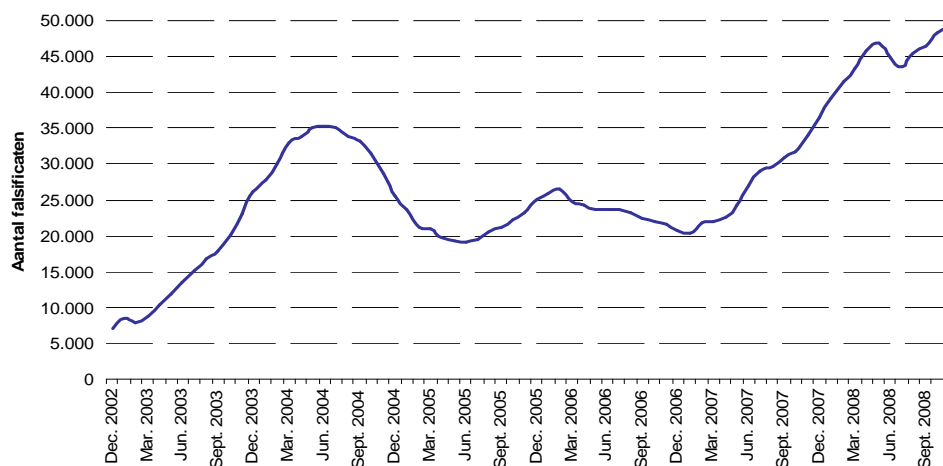
<sup>3</sup> Europol, Annual report (2007)

*Aantal valse eurobiljetten neemt toe, maar...*

*... kans op valse eurobiljet blijft klein.*

onderschepte valse eurobiljetten toegenomen (zie figuur 2). In 2008 werden rond de 49.000 falsificaten onderschept. Dat is 35% meer dan in 2007. De schade hiervan is nog altijd beperkt vergeleken met het aantal eurobiljetten in omloop. Slechts 0,002% van het aantal bankbiljetten dat in Nederland op echtheid werd getest bleek vals te zijn. De kans om als consument een vals eurobiljet te ontvangen is klein. In Nederland worden namelijk vooral nagemaakte biljetten van EUR 50 gevonden. Deze biljetten ontvangen consumenten niet vaak anders dan uit een geldautomaat. Ongeveer de helft van de onderschepte biljetten is in handen gekomen van onschuldige burgers, dat is ongeveer 1 op de 700 Nederlanders. De andere helft is vooral direct bij uitgifte door de daders onderschept.

**Figuur 2. Aantal euro falsificaten onderschept in Nederland**



Bron: DNB

#### 4.4. Betaalkaartfraude

*Fraude met betaalkaarten neemt toe*

*Skimming belangrijkste vorm van kaartfraude*

De meeste toonbankfraude is gerelateerd aan betaalkaarten. De onafhankelijke EU Fraud Prevention Expert Group<sup>4</sup> spreekt over een schade van tussen EUR 500 en EUR 1.000 miljoen voor de Europese Unie (EU) en wereldwijd liep de schade in 2007 op tot circa USD 5,55 miljard<sup>5</sup>. Er zijn verschillende vormen van kaartfraude. Vaak worden zij onderverdeeld in vier categorieën: mail-non-receipt fraude (de betaalkaart wordt onderschept nadat de bank deze per post heeft verstuurd), lost-and-stolen kaartfraude (misbruik van een verloren of gestolen kaart), skimmingfraude (het met gestolen kaartgegevens vervaardigen van valse kaarten), en card-not-present fraude (fraude gerelateerd aan remote betalingen zoals internetbetalingen). De belangrijkste vorm van kaartfraude in Nederland is skimming van de pinpas. Daarbij wordt de

<sup>4</sup> Zie website FPEG

<sup>5</sup> The Nilson Report, November 2008, Issue 915

magneetstrip van de pas gekopieerd, de pincode afgelezen, en vervolgens de geldrekening geplunderd. In eerste instantie gebeurde dit hoofdzakelijk bij geldautomaten, maar sinds eind 2006 heeft de fraude zich uitgebreid naar betaalautomaten in winkels en kaartautomaten. De schade van skimming liep in 2008 op tot enkele tientallen miljoenen euro's. Uit schattingen van Currence en DNB blijkt dat in 2008 ongeveer 1 op de 450 Nederlanders met een pinpas is beroofd door skimmers.

*EMV-technologie verkleint kans op kaartfraude*

Europese banken proberen skimming vooral aan te pakken door de introductie van de EMV- en PIN-technologie waarbij magneetstrips op creditcards en pinpassen worden vervangen door minder eenvoudig te kopiëren chips en waarbij elke betaling geautoriseerd moet worden met een pincode. Deze EMV-kaarten bestrijden zowel misbruik van verloren en gestolen kaarten (omdat een pincode nodig is in plaats van een handtekening) als skimmingfraude. De introductie van de EMV-technologie in Nederland is in gang gezet. Begin april 2009 waren alle geldautomaten in staat EMV-kaarten te accepteren, was 52% van alle pinpassen en 88% van alle creditcards voorzien van een EMV-chip en was 35% van alle betaalautomaten aangepast. Afgesproken is dat de EMV-introductie in Nederland in 2011 afgerond zal zijn. Tot die tijd zal Nederland gevoelig blijven voor skimmingfraude.



## 5. RESULTATEN BELEVINGSONDERZOEK

### 5.1. VEILIGHEIDSBELEVING TOONBANKBETALINGSVERKEER

#### 5.1.1. Bezit en gebruik betaalmiddelen

*Pinpas en  
contant geld  
favoriet*

98% van de respondenten heeft een pinpas. Het bezit van een creditcard en een chipknip is aanzienlijk lager: 53% heeft een creditcard en 51% heeft aangegeven een chipknip te hebben<sup>6</sup>. Zoals veel studies al hebben laten zien zijn contant geld en de pinpas de populairste betaalmiddelen in Nederland. De meerderheid van de ondervraagden heeft aangegeven minimaal één keer per week gebruik te maken van deze betaalmiddelen. De chipknip en de creditcard worden vaak niet meer dan één keer per maand of zelfs nooit gebruikt.

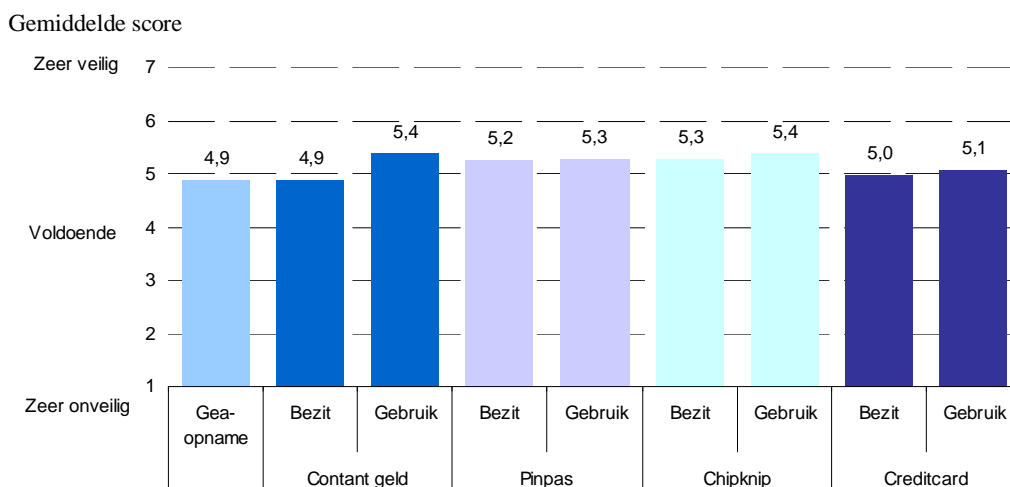
#### 5.1.2. Veiligheidsbeleving betaalmiddelen

*Consument  
tevreden over  
veiligheid*

De respondenten konden op een schaal van 1 (zeer onveilig) tot 7 (zeer veilig) aangeven hoe zij de veiligheid van het gebruik en bezit van de verschillende betaalmiddelen waarden. De gemiddelde scores zijn weergegeven in figuur 3. Alle scores zijn hoger dan 4. Dit betekent dat men gemiddeld genomen tevreden is over de veiligheid van het betalingsverkeer. Wel opvallend is het kleine verschil tussen het *bezit* en het *gebruik*: voor alle betaalmiddelen geldt dat consumenten zich iets minder veilig voelen met de betaalmiddelen op zak dan wanneer zij er daadwerkelijk mee betalen. Gemiddeld genomen voelen Nederlanders zich het veiligst met de chipknip en pinpas op zak. Contant geld en de chipknip vinden zij het meest veilige betaalmiddel om mee te betalen. De creditcard wordt als minst veilig ervaren. Daarnaast is er relatief veel ontevredenheid over de veiligheid van geldopnames bij geldautomaten.

*Bezit iets  
onveiliger dan  
gebruik*

**Figuur 3. Waardering veiligheid toonbankbetalingsverkeer**

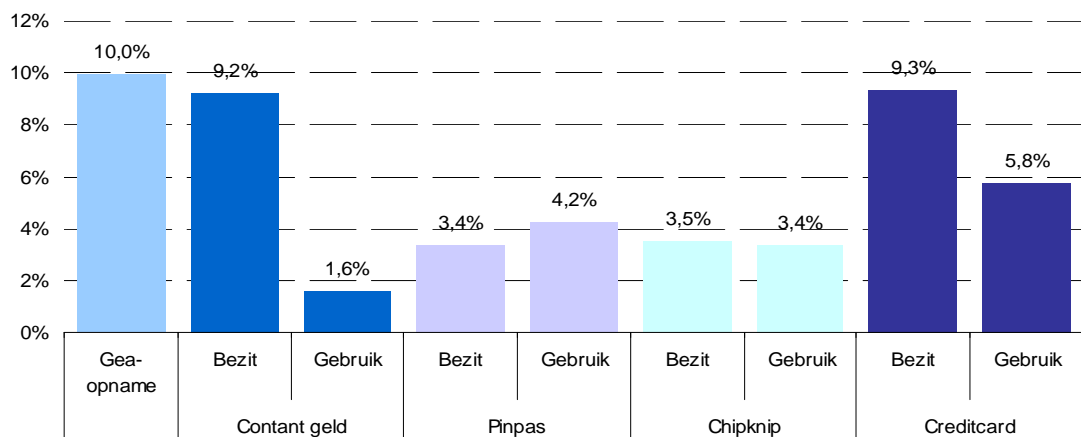


<sup>6</sup> Het werkelijke chipknipbezit is waarschijnlijk hoger. Volgens het DNB Statistisch Bulletin juni 2008 waren er in het eerste kwartaal van 2008 meer dan 18 miljoen chipknippen in omloop. Doordat veel betaalpassen automatisch zijn voorzien van een chipknip, is het mogelijk dat sommige consumenten niet weten dat zij een chipknip hebben.

Sommige respondenten hebben een beoordeling gegeven van ver boven het gemiddelde, terwijl anderen juist erg ontevreden waren. Dat gea-opnames en het bezit van contant geld en de creditcard gemiddeld genomen minder goed scoren komt doordat relatief veel mensen zich bij deze aspecten onveilig voelen en minder mensen zich zeer veilig voelen. Figuur 4 laat zien dat de meeste ontevredenheid betrekking heeft op geldopnames bij geldautomaten en het op zak hebben van contant geld, gevolgd door het bezit van de creditcard. Weinig mensen hebben aangegeven het gebruik van contant geld, de pinpas en chipknip, en het bezit van de pinpas en chipknip onveilig te vinden.

**Figuur 4. Onveiligheidsbeleving toonbankbetalingsverkeer**

% respondenten ontevreden over veiligheid



Om de veiligheidsbeleving van het betalingsverkeer in een breder perspectief te kunnen plaatsen is het goed een beeld te hebben van het algemene veiligheidsgevoel van Nederlandse consumenten. Uit de jaarlijkse Veiligheidsmonitor Rijk 2008 blijkt dat het algemene gevoel van veiligheid in Nederland voor het vierde achtereenvolgende jaar is toegenomen. In 2008 voelde 20% van de Nederlandse bevolking zich wel eens onveilig en voelde 3% zich vaak onveilig. In deze context kan geconcludeerd worden dat de betalingsverkeergelateerde onveiligheidsgevoelens relatief klein zijn.

### 5.1.3. Redenen van onveiligheid

Zij die zich onveilig voelen bij een geldautomaat hebben hiervoor verschillende redenen gegeven (zie tabel 1). Men is vooral bang voor skimming (69%) en gewelddadige beroving (42%). Het bezit van de vier betaalmiddelen wordt hoofdzakelijk onveilig gevonden vanwege de angst voor zakkenrollerij, gewelddadige berovingen en verlies. Deze redenen gelden voor alle betaalmiddelen, maar spelen niet overal een even sterke rol. De angst voor zakkenrollerij is het grootst bij contant geld en de chipknip. Dit kan komen doordat bij diefstal van deze

*Angst voor  
diefstal,  
verlies en  
gewelddadige  
beroving*

betaalmiddelen de consument direct het geld en chipknipsaldo kwijt is. Bij diefstal van de pinpas of creditcard blijft de schade vaak beperkt tot ongemakken. Bovendien vergoedt de bank de schade wanneer daadwerkelijk misbruik wordt gemaakt van een gestolen kaart. De angst voor gewelddadige berovingen is het grootst bij contant geld en de pinpas. Misschien omdat het beperkte saldo op de chipknip niet aantrekkelijk genoeg wordt gevonden voor criminelen en omdat veel mensen hun creditkaart niet standaard bij zich dragen. Het is juist de angst voor verlies die een belangrijke rol speelt bij de creditcard en de chipknip.

Het gevoel van onveiligheid met betrekking tot het *gebruik* van de betaalmiddelen kent diverse oorzaken. Betalen met contant geld wordt vooral onveilig gevonden omdat anderen dan eenvoudig kunnen zien hoeveel geld men bij zich heeft. Deze reden is nauw verbonden met de hierboven genoemde angst voor zakkenrollerij en gewelddadige beroving. Het gebruik van de pinpas wordt vooral onveilig gevonden vanwege de angst voor fraude. Allereerst in de vorm van skimming en het meekijken van de pincode. Maar ook omdat men bang is dat winkeliers opzettelijk meer geld laten afboeken dan het werkelijke aankoopgedrag. Hoewel in mindere mate, wordt ook het gebruik van de chipknip en de creditcard onveilig gevonden vanwege het risico van fraude en opzettelijk foutieve afboekingen.

*Angst voor  
fraude en  
fouten*

**Tabel 1. Meest genoemde redenen van onveiligheid per betaalaspect**

% 'onveilig voelende' respondenten

|                | Gea-opname                           | Bezit contant geld                      | Bezit pinpas                              | Bezit chipknip                            | Bezit creditcard            |
|----------------|--------------------------------------|---|---|---|-----------------------------|
| <b>Reden 1</b> | Skimming (69%)                       | Zakkenrollerij (59%)                    | Zakkenrollerij (49%)                      | Zakkenrollerij (52%)                      | Verlies (54%)               |
| <b>Reden 2</b> | Gewelddadige beroving (42%)          | Gewelddadige beroving (42%)             | Gewelddadige beroving (38%)               | Verlies (48%)                             | Zakkenrollerij (47%)        |
| <b>Reden 3</b> | Meekijken pincode (36%)              | Verlies (25%)                           | Verlies (25%)                             | Gewelddadige beroving (21%)               | Gewelddadige beroving (12%) |
|                | Gebruik contant geld                 | Gebruik pinpas                          | Gebruik chipknip                          | Gebruik creditcard                        |                             |
| <b>Reden 1</b> | Meekijken in portemonnee (63%)       | Skimming (72%)                          | Opzettelijke foutieve afboekingen (30%)   | Skimming (60%)                            |                             |
| <b>Reden 2</b> | Ontvangst vals geld (30%)            | Meekijken pincode (61%)                 | Skimming (22%)                            | Opzettelijke foutieve afboekingen (45%)   |                             |
| <b>Reden 3</b> | Ontvangst te weinig wisselgeld (19%) | Opzettelijke foutieve afboekingen (20%) | Onopzettelijke foutieve afboekingen (19%) | Onopzettelijke foutieve afboekingen (30%) |                             |

#### 5.1.4. Kansen- en gevolgenperceptie

*Consument  
acht kans op  
veiligheids-  
incidenten  
klein*

De respondenten is gevraagd op een schaal van 1 (= zeer klein) tot 5 (= zeer groot) aan te geven hoe groot zij de kans achten slachtoffer te worden van mogelijke incidenten in het betalingsverkeer en hoe ernstig volgens hen de gevolgen hiervan zijn. Van alle genoemde incidenten zijn de kansen beoordeeld met een gemiddelde score lager dan 3 (zie figuur 5). Consumenten denken dus niet snel slachtoffer te zullen worden van een incident. Vooral bij het gebruik van de pinpas, chipknip en creditcard aan de toonbank is de kans op incidenten, zoals foutieve afboekingen en skimming, volgens de consument klein. De door de consument ervaren kansen komen over het algemeen redelijk overeen met de werkelijke kansen zoals beschreven in hoofdstuk 4. Van alle incidenten is de werkelijke kans op zakkenrollers inderdaad het grootst. De kans op straatroof is duidelijk kleiner. De kans op skimming lijkt men echter iets te onderschatten. Deze is volgens de respondenten kleiner dan straatroof, maar volgens de actuele cijfers ongeveer even groot. De actuele cijfers hebben echter betrekking op heel 2008, terwijl de enquête begin 2008 is afgehouden. In 2007 en begin 2008 was de omvang van skimming in Nederland kleiner dan in de laatste maanden van 2008. Of hier werkelijk sprake is van onderschatting is dus de vraag. De kans op het ontvangen van vals geld wordt wellicht iets overschat. Opvallend is ook dat consumenten de kans op en gevolgen van skimming van de chipknip relatief hoog achten. Dit terwijl deze vorm van fraude niet voorkomt. Dit toont aan dat consumenten soms een verkeerd beeld van de werkelijkheid hebben.

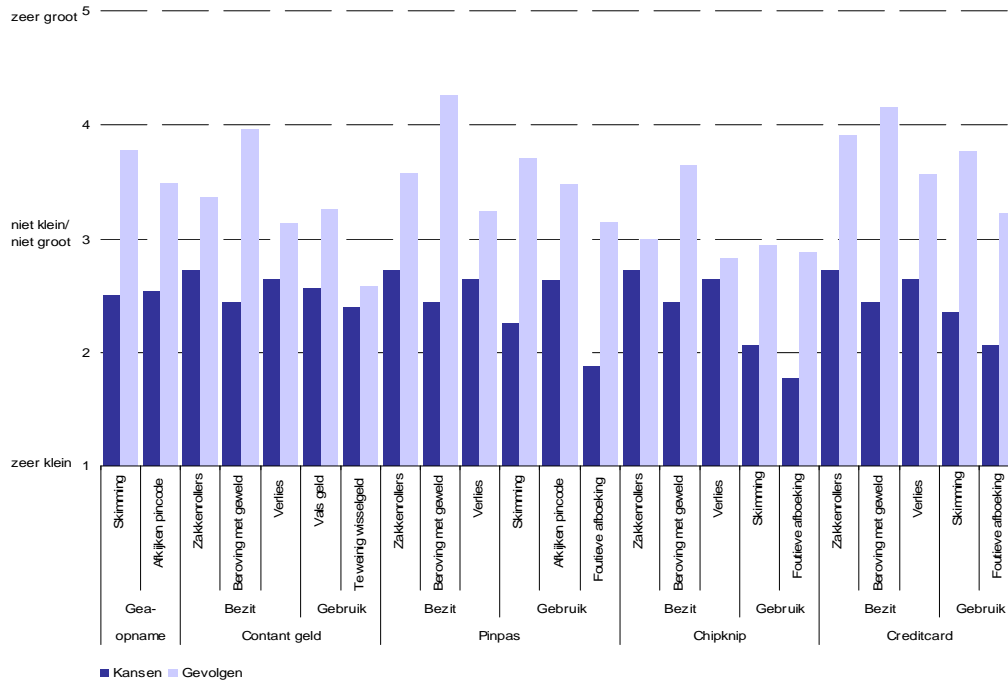
*Kans op  
skimming  
onderschat?*

De gevolgenperceptie vertoont een ander beeld. De gemiddelde scores fluctueren tussen de 2,5 en de 4,25 waarvan slechts 5 incidenten beoordeeld zijn met een score lager dan 3. Dit duidt erop dat de gevolgen van de diverse incidenten volgens de consument redelijk ernstig zijn. Niet alleen de gevolgen van gewelddadige berovingen, maar ook die van diefstal en skimming bij betaal- als geldautomaten. Dit terwijl Nederlandse banken de schade als gevolg van skimming geheel vergoeden. Dit zou kunnen betekenen dat veel mensen hier nog niet van op de hoogte zijn of dat zij betwijfelen of dit ook echt zo is. Bovendien kunnen consumenten opzien tegen het de moeite die zij hiervoor moeten doen.

*Gevolgen van  
skimming  
overschat*

**Figuur 5. Gepercipieerde kansen en gevolgen van incidenten in het betalingsverkeer**

Gemiddelde score



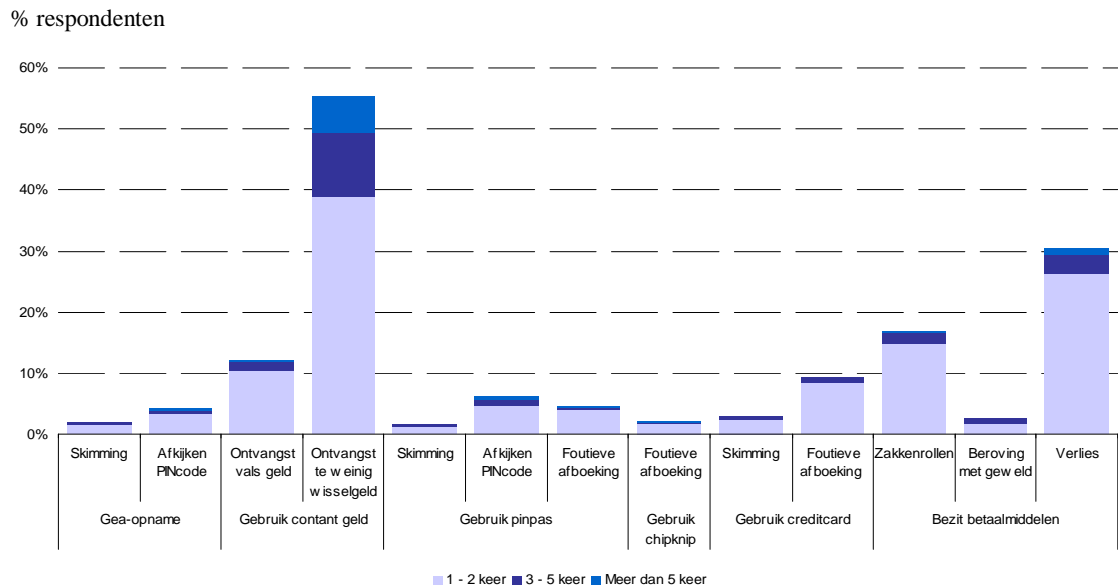
### 5.1.5. Ervaringen met veiligheidsincidenten

*Weinig ervaren incidenten*

Over het algemeen is men zelden slachtoffer geweest van incidenten in het betalingsverkeer (zie figuur 6). Wel heeft meer dan de helft van de respondenten wel eens te weinig wisselgeld ontvangen. De tweede en derde meest ervaren incidenten vloeien voort uit het op zak hebben van de betaalmiddelen: meer dan een kwart zegt wel eens zelf een betaalmiddel te hebben verloren, en meer dan 15% is ooit beroofd door zakkenrollers. Dit zou kunnen verklaren waarom het *bezit* van betaalmiddelen onveiliger wordt gevonden dan het *gebruik* ervan.

Slechts een kleine groep mensen is ooit tijdens of na een bezoek aan een geldautomaat of als gevolg een betaling met de pinpas, de chipknip of de creditcard slachtoffer geworden van een incident. De meest genoemde incidenten zijn foutieve afboekingen en het afkijken van de pincode. Niet meer dan 1 tot 2% is ooit slachtoffer geweest van skimming. Wel lijkt het gebruik van de creditcard gevoeliger te zijn voor deze incidenten dan de pinpas. Dit verklaart waarom de creditcard onveiliger wordt gevonden dan de pinpas.

**Figuur 6. Ervaring met veiligheidsincidenten in het toonbankbetalingsverkeer**



### 5.1.6. Getroffen maatregelen

Consumenten nemen diverse maatregelen om zichzelf te beschermen (zie figuur 7). Opvallend is dat de meeste maatregelen niet zo zeer betrekking hebben op de keuze van het gebruikte of meegenomen betaalmiddel of op de frequentie van gea-opnames, maar vooral op een verhoogde alertheid en controle. De meest getroffen maatregelen rondom geldopnames hebben betrekking op het voorkomen van skimming. Maar liefst 70% van de respondenten schermt het toetsenbord meestal af bij het intoetsen van de pincode en een kwart zegt dit soms te doen. Ook zijn de respondenten zeer alert op de voorzetmondjes op geldautomaten: 56% controleert meestal of het voorzetmondje correct is en bijna een kwart doet dit soms. Om de risico's van beroving te verkleinen tijdens of na een geldopname neemt 15% van de ondervraagden bewust vaker kleinere bedragen op. Ongeveer een kwart probeert wel eens een geldautomaat te ontwijken door geld op te nemen in de winkel of een bankkantoor of door grotere bedragen op te nemen.

Om verlies en diefstal van contant geld te voorkomen heeft 75% van de respondenten wel eens bewust een kleine hoeveelheid geld op zak. Dat helemaal geen contant geld wordt meegenomen, maar in plaats daarvan de chipknip of de pinpas, komt minder vaak voor. Wel neemt men dan het liefst de pinpas mee. Om fraude en fouten met contant geld te voorkomen controleert men vooral de hoeveelheid wisselgeld: 62% van de respondenten telt het wisselgeld meestal na. Slechts 7% doet dit nooit. Dat consumenten de ontvangen biljetten controleren op echtheid komt echter minder vaak voor. Toch betaalt een derde van de ondervraagden wel af en toe met de chipknip of de pinpas om fraude of fouten met contant geld te voorkomen.

*Consument treft diverse maatregelen*

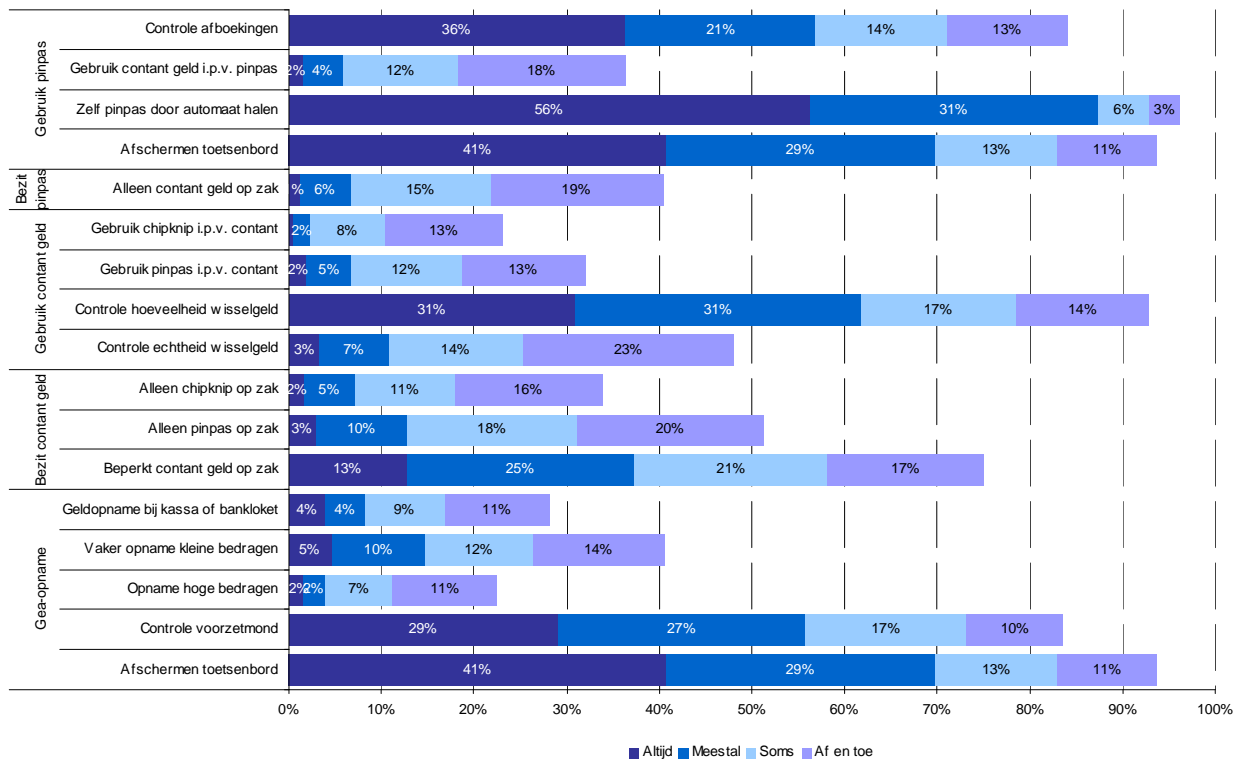
*Onderlinge substitutie contant geld, chipknip en pinpas...*

... maar  
voorhoogde  
alertheid en  
controle  
favoriet.

Dat de pinpas en contant geld soms als substituten worden gebruikt, blijkt ook uit het feit dat 40% van de respondenten wel eens de pinpas thuislaat en in plaats daarvan contant geld meeneemt. Dit uit angst voor diefstal of verlies. Ook voor het doen van betalingen vervangt meer dan 30% de pinpas wel eens door contant geld. Dit is wel de minst getroffen maatregel ter voorkoming van foutieve afschrijvingen en skimming. Favoriet is het zelf doorhalen van de pinpas door de betaalautomaat: bijna 90% zegt dit meestal zelf te doen. In de tweede plaats schermt, net als bij geldopnames, 70% meestal het toetsenbord af bij het intoetsen van de pincode. Daarnaast controleert een groot gedeelte van de respondenten al hun afschrijvingen.

**Figuur 7. Getroffen maatregelen**

% respondenten





## 5.2. VEILIGHEIDSBELEVING NADER VERKLAARD

### 5.2.1. De rol van kansen- en gevolgenperceptie

Uit paragraaf 5.1.2 blijkt dat sommige mensen het bezit of gebruik van bepaalde betaalmiddelen onveilig vinden. Om te kijken of dit komt doordat zij de kansen op incidenten groter achten dan gemiddeld, of dat zij de gevolgen ervan ernstiger schatten, is per betaalmiddel een scatterplot gemaakt van de gemiddelde ‘kansen’ en ‘gevolgen’ scores van de mogelijke incidenten (zie figuur 8 t/m 12). Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de scores van de respondenten die zich onveilig voelden (gekleurde coördinaten) en de scores van hen die wél tevreden waren (witte coördinaten) over de veiligheid.

*Veiligheids-  
beleving  
vooral  
bepaald door  
perceptie van  
kansen....*

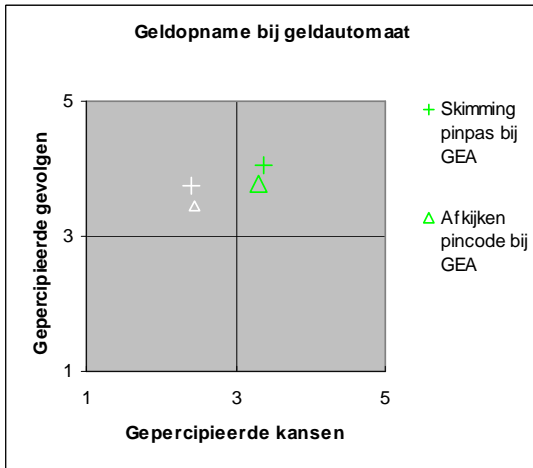
Kijkende naar de gemiddelde perceptie van de ‘zich veilig voelenden’ (de witte coördinaten), dan valt op dat ook zij de gevolgen van de diverse incidenten redelijk groot achten. Toch zijn zij tevreden over de veiligheid van het betreffende betaalmiddel. Dit betekent dat hun veiligheidsbeleving vooral bepaald wordt door hun perceptie van kansen. Wanneer we de scores van de ‘zich veilig voelenden’ vergelijken met die van de personen die zich onveilig voelden (de gekleurde punten), dan valt op dat de ‘zich onveilig voelenden’ zich bij vrijwel alle incidenten onderscheiden doordat zij de kansen op incidenten hoger achten. De veiligheidsbeleving van betaalmiddelen is dus erg gevoelig voor veranderingen in de gepercipieerde kansen ooit zelf iets te overkomen. Bij de incidenten gerelateerd aan het gebruik van contant geld en de pinpas en het bezit van de chipknip, spelen ook de gepercipieerde gevolgen een belangrijke rol. Deze bevindingen worden bevestigd door diepgaande econometrische analyses <sup>7</sup>.

*... maar  
gepercipieerde  
gevolgen ook  
van belang.*

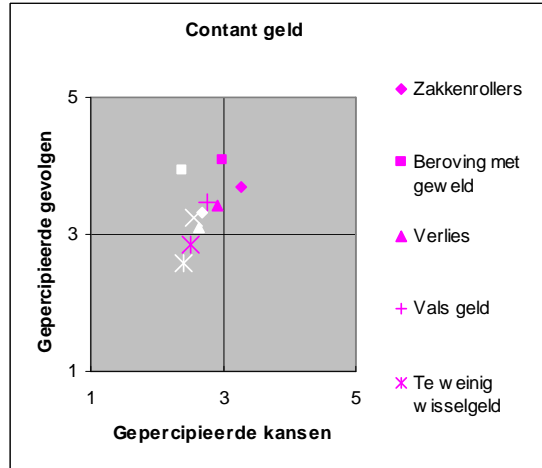
---

<sup>7</sup> Om betrouwbare conclusies te kunnen trekken over de rol van kansen- en gevolgenperceptie bij de veiligheidsbeleving van consumenten, is per betaalaspect een ordered logit model geschat. In ieder model is het gepercipieerde veiligheidsniveau geregresseerd op dummy variabelen die aangeven of de gerelateerde gepercipieerde kansen/ gevolgen groot dan wel klein zijn geacht.

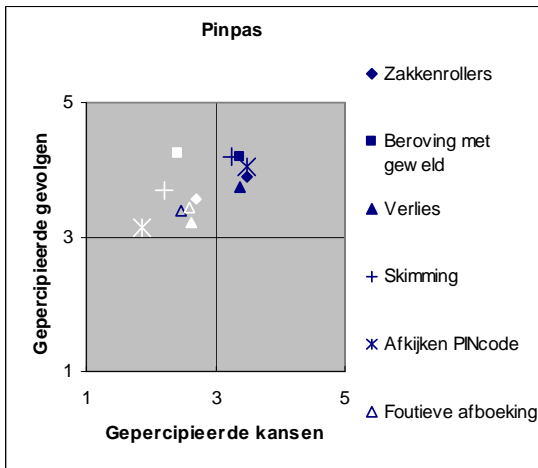
**Figuur 8. Kansen- en gevolgenperceptie gea-opnames**



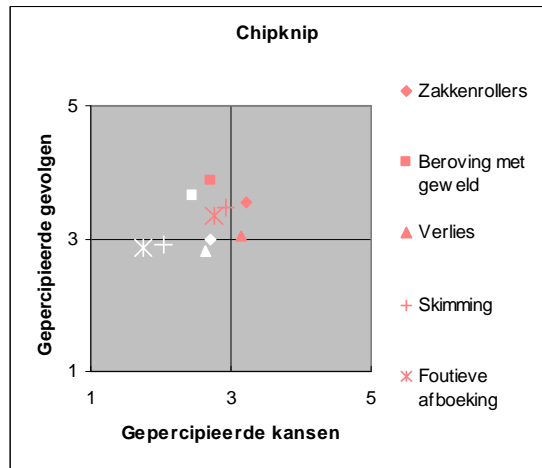
**Figuur 9. Kansen- en gevolgenperceptie contant geld**



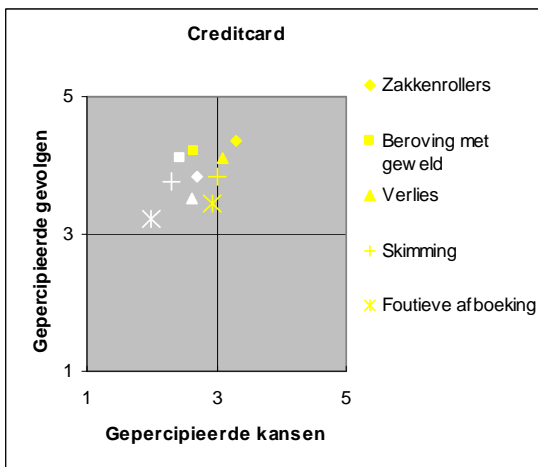
**Figuur 10. Kansen- en gevolgenperceptie pinpas**



**Figuur 11. Kansen- en gevolgenperceptie chipknip**



**Figuur 12. Kansen- en gevolgenperceptie creditcard**



### 5.2.2. De rol van ervaringen, persoonskenmerken en leefomgeving

Om te kijken in hoeverre eigen ervaringen, persoonskenmerken en de leefomgeving van consumenten een rol spelen bij hoe consumenten aankijken tegen veiligheidsincidenten in het betalingsverkeer, zijn enkele econometrische analyses verricht<sup>8</sup>.

#### *De rol van ervaringen*

*De 'onervaren' achten kansen kleiner...*

De resultaten laten zien dat eerdere ervaring met incidenten significant van invloed is op de kansenperceptie van de consument. Zij die ooit eerder in aanraking zijn geweest met een bepaald incident zijn eerder geneigd de kans op deze incidenten als groot te beoordelen. De invloed van ervaringen op de gevolgenperceptie is minder sterk en eenduidig. Bij de ernstige incidenten (zoals skimming en gewelddadige berovingen) zijn het vooral de personen die dit nog nooit is overkomen die de gevolgen ervan als zeer ernstig inschatten. Dit zou er op kunnen duiden dat mensen die zelf ooit in aanraking zijn geweest met dergelijke incidenten, verrast waren over de goede afhandeling ervan door banken en de schade mee vonden vallen. Bij de minder ernstige incidenten lijkt het tegenovergestelde waar te zijn. Zij die nog nooit slachtoffer zijn geweest van bijvoorbeeld fouten bij chipknipbetalingen, schatten de gevolgen hiervan eerder minder ernstig in. Dit duidt erop dat er sprake is van een perceptieverschil tussen 'ervaren' en 'onervaren' consumenten: de onervaren lijken de gevolgen van relatief ernstige incidenten te overschatten en die van relatief lichte incidenten te onderschatten.

*... overschatten ernst zware delicten en onderschatten ernst lichte incidenten.*

#### *De rol van persoonskenmerken en leefomgeving*

*Veiligheidsbeleving ook beïnvloed door geslacht...*

De veiligheidsbeleving van consumenten wordt niet uitsluitend beïnvloed door ervaringen, maar ook door bepaalde persoonskenmerken. In de eerste plaats door het *geslacht*. Vrouwen schatten de kans om slachtoffer te worden van incidenten vaker groter in dan mannen. Ook hebben vrouwen de neiging de gevolgen van incidenten ernstiger te ervaren. Het *inkomen* speelt ook een belangrijke rol. In vergelijking met personen uit de laagste inkomenscategorie, schatten personen met hogere inkomens de kans op incidenten en de gevolgen ervan over het algemeen lager in. De invloed van *opleiding* is minder eenduidig. Personen uit de hogere opleidingscategorieën hebben de neiging de kans op incidenten kleiner te ervaren. Wel zijn zij vaak somberder over de gevolgen ervan. Verder speelt de *leeftijd* in sommige gevallen een rol. De exacte invloed hiervan verschilt echter per veiligheidsincident. Bij sommige incidenten speelt de leeftijd een significant positieve rol, terwijl deze bij andere juist een negatieve of geen enkele rol speelt.

*... inkomen...*

*... opleiding...*

*... leeftijd...*

<sup>8</sup> Per mogelijk veiligheidsincident is een bivariate probit model geschat: met zowel de kansenperceptie als de gevolgenperceptie als de te verklaren variabele. Deze variabelen nemen een waarde van 1 aan zodra de kans op/gevolgen van als groot zijn beoordeeld. Deze variabelen zijn geregresseerd op enkele persoonskenmerken en een dummy variabele die aangeeft of men zelf ooit slachtoffer is geweest van het betreffende incident.

... en  
leefomgeving.

Ook de *leefomgeving* is een belangrijke factor in de veiligheidsbeleving van consumenten. De kans op incidenten in het betalingsverkeer wordt duidelijk groter geacht naarmate de stedelijkheid van de woonplaats van de consument toeneemt<sup>9</sup>.

### 5.2.3. De rol van kansen- en gevolgenperceptie bij het treffen van maatregelen

Zelfbescherming  
beïnvloed door  
gepercipieerde  
kansen en  
gevolgen.

Om te kijken of er een verband bestaat tussen enerzijds de mate waarin consumenten maatregelen treffen en anderzijds hun kansen- en gevolgenperceptie, zijn diverse econometrische analyses verricht<sup>10</sup>. De resultaten laten zien dat consumenten over het algemeen vaker maatregelen treffen naarmate zij de kans op incidenten groter achten en de consequenties van eventuele incidenten ernstiger inschatten. Consumenten treffen dus voornamelijk maatregelen om de kans op en eventuele gevolgen van incidenten te beperken.

Skimming:  
mogelijke  
onzorgvuldig-  
heid door  
vergoeding van  
schade?

Toch lijkt het erop dat consumenten niet altijd maatregelen nemen op basis van hun veiligheidsbeleving. Een opvallende bevinding is dat juist de mensen die de gevolgen van skimming relatief ernstig achten, minder vaak bewust geld opnemen aan de kassa of bankbalie, minder vaak overstappen op contant geld en minder vaak het toetsenbord afschermen. Dit kan betekenen dat consumenten bij skimming juist de kansen en mogelijke gevolgen beoordelen op basis van de mate waarin zij zichzelf zouden moeten beschermen en de mate waarin zij dit daadwerkelijk doen. Met andere woorden; consumenten weten dat zij de kans op skimming zouden kunnen verminderen door hun pincode af te schermen, maar doen dit niet en achten daarom de kans op skimming relatief groot. Deze onzorgvuldigheid zou kunnen worden veroorzaakt door het feit dat de schade van skimming automatisch wordt vergoed door banken, waardoor incentives tot oplettendheid minder sterk zijn.

### 5.2.4. De invloed van veiligheidsbeleving op het betaalgedrag

Gebleken is dat het veiligheidsgevoel van consumenten sterk wordt beïnvloed door hoe zij aankijken tegen de risico's in het betalingsverkeer en dat dit op haar beurt weer afhangt van eerdere ervaringen en persoonskenmerken. Verder blijkt dat consumenten soms bewust hun betaalgedrag hierop aanpassen door verschillende maatregelen te treffen. De vraag is nu in hoeverre het *alledaagse* betaalgedrag van consumenten wordt beïnvloed door hun veiligheidsbeleving. Daarom zijn diverse econometrische analyses verricht<sup>11</sup>. De resultaten laten

<sup>9</sup> Analyse van de correlatiecoëfficiënten duidde echter niet op een significante correlatie tussen ervaringen en woonomgeving.

<sup>10</sup> Per genoemde maatregel is een ordered probit model geschat, met de mate waarin men de betreffende maatregel treft als de te verklaren variabele. Als verklarende variabelen zijn dummies opgenomen die aangeven of men de kansen/ gevolgen van gerelateerde veiligheidsincidenten hoog dan wel laag acht.

<sup>11</sup> Voor deze analyse zijn vier typen consumenten onderscheiden: (1) frequente contant betalende (365 obs.), (2) frequente pinners (330 obs.), (3) frequente chippen (160 obs.) en (4) frequente creditcard betalende (42 obs.). Frequentie contant betalende zijn gedefinieerd als personen die minstens een paar keer per week met contant geld betalen en de andere betaalmiddelen minder vaak gebruiken. Dezelfde definitie is gehanteerd voor frequente pinners. Zij die minimaal één keer per week hun chipknip/ creditcard gebruiken, zijn

*Van pin naar  
contant...*

zien dat zij die zich onveilig voelen met contant geld en de chipknip op zak, ongeveer 10 tot 15% minder kans hebben minder vaak contant te betalen. Personen die zich onveilig voelen met de pinpas bij zich, hebben daarentegen een 13% hogere kans vaker contant te betalen. Contant geld wordt in sommige gevallen dus gebruikt als alternatief voor de pinpas. Opvallend is dat het onveilig vinden van geldopnames bij geldautomaten kan leiden tot een hoger gebruik van contant geld. Dit zou kunnen duiden op terughoudendheid ten opzichte van elektronische betaalmiddelen en apparaten in het algemeen en een uitgesproken voorkeur voor contant geld.

*...van contant en  
chipknip naar  
pin ...*

Personen die het bezit of gebruik van de pinpas onveilig vinden, hebben ongeveer 15% minder kans hun pinpas frequent te gebruiken. Tegelijkertijd zijn frequente pinders relatief vaker ontevreden over de veiligheid van het bezit van contant geld en de chipknip. De pinpas wordt in dat geval dus gebruikt als substituuat. De chipknip wordt significant minder vaak gebruikt door

*...van creditcard  
naar chipknip ...*

personen die geldopnames bij geldautomaten onveilig vinden. Dit bevestigt het vermoeden dat er in dat geval sprake is van een afkeer tegen elektronische betaalmiddelen in het algemeen. De chipknip wordt in sommige gevallen gebruikt als alternatief voor de creditcard: zij die zich onveilig voelen met de creditcard op zak, hebben 7% meer kans vaker dan gemiddeld met de chipknip te betalen. Frequente creditcardgebruikers daarentegen vinden vaker het bezit van contant geld en het gebruik van de pinpas onveilig.

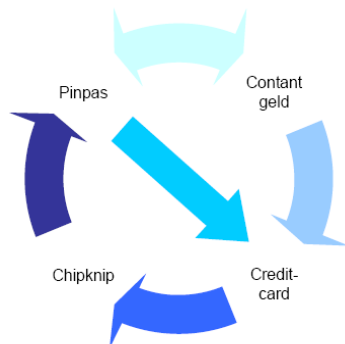
*... van contant  
en pin naar  
creditcard.*

Geconcludeerd kan worden dat de wijze waarop consumenten doorgaans betalen, tot op zekere hoogte wordt beïnvloed door hoe zij aankijken tegen de veiligheid van betaalmiddelen. De verschillende betaalmiddelen blijken, afhankelijk van de gepercipieerde veiligheid, als elkaar substituten te worden gebruikt (zie figuur 13). Hoewel de meeste consumenten de pinpas nu een veilig betaalmiddel vinden, zou een eventuele structurele daling van de veiligheid op den duur kunnen leiden tot een verschuiving richting contant geld en de creditcard.

---

gedefinieerd als frequente chippers/ creditcard betalers. Probit regressietechnieken zijn gebruikt om te kijken in hoeverre de kans dat men tot deze groepen behoort, wordt beïnvloed door hun veiligheidsbeleving van de vier toonbankbetaalmiddelen.

**Figuur 13. Onderlinge substitutie in geval van onveiligheid**



**5.2.5. Omslagpunt veiligheidsbeleving**

Duidelijk is geworden dat consumenten die zich onveilig voelen eerder geneigd zijn over te stappen van het ene betaalmiddel naar het andere. Maar wat is het moment waarop consumenten besluiten dit te gaan doen? Hoever kan het veiligheidsniveau dalen voordat consumenten het vertrouwen in een betaalmiddel opzeggen en gaan zoeken naar een alternatief?

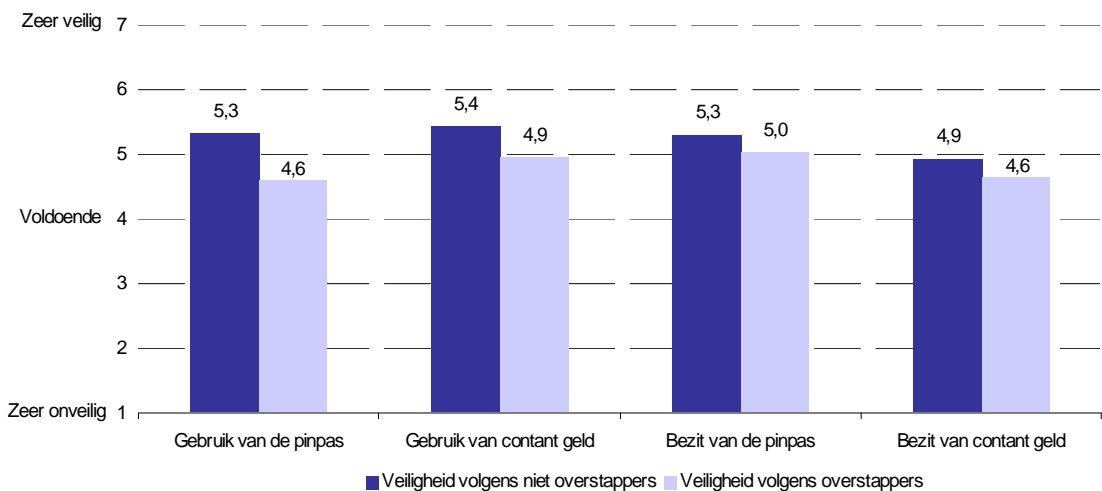
*Relatief lage onveiligheids-tolerantie*

Figuur 14 geeft de gemiddelde veiligheidsscores weer van de pinpas en contant geld, zowel van de mensen die vaak switchen tussen beiden en van de mensen die dit zelden doen. De zogenoemde overstappers vinden de betaalmiddelen inderdaad minder veilig. Toch zijn zij nog altijd redelijk positief. Dit kan betekenen dat consumenten al vóórdat zij een betaalmiddel echt onveilig gaan vinden overstappen naar een alternatief.

*Vooraf 'bezit' gevoelig voor veranderingen veiligheid*

Wanneer we de veiligheidsbeleving van de overstappers afzetten tegen de niet-overstappers dan valt op dat vooral bij het *gebruik* van de betaalmiddelen het verschil relatief groot is. Bij het *bezit* van de betaalmiddelen is het verschil erg klein. Blijkbaar zijn consumenten vooral bij deze aspecten erg gevoelig voor veranderingen in het veiligheidsniveau.

**Figuur 14. Waardering veiligheid: overstappers vs. niet-overstappers**



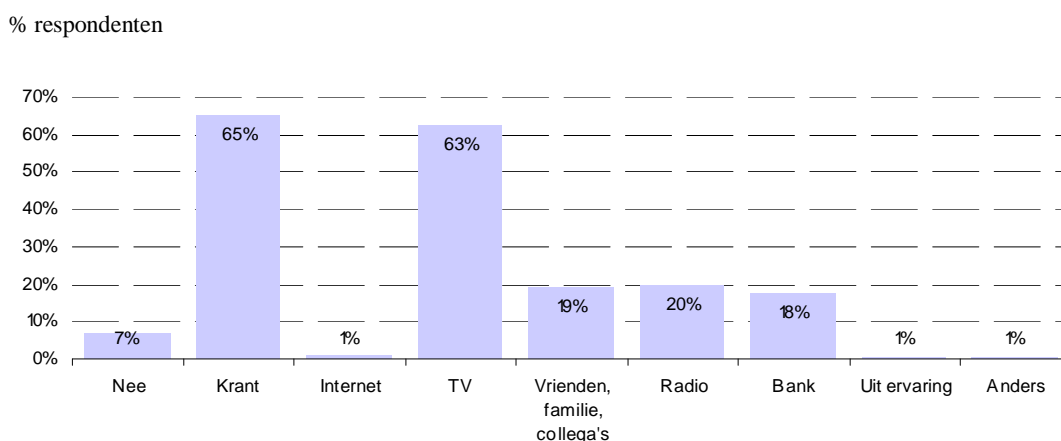
### 5.3. SKIMMING

#### 5.3.1. Informatiebronnen skimming

*Consument vooral bekend met skimming door krant en TV*

Bijna alle ondervraagden (93%) had eerder van skimming gehoord. Vooral uit de krant en van TV. Op afstand volgen de radio, vrienden, familie en collega's en de eigen bank. Slechts een zeer klein gedeelte (1%) heeft aangegeven over skimming te zijn geïnformeerd via Internet of hier zelf slachtoffer van te zijn geweest (zie figuur 15).

**Figuur 15. Heeft u eerder gehoord van het fenomeen skimming, en zo ja, via welk medium?**



#### 5.3.2. Reactie op berichten over skimming

*Reacties op skimming divers*

De ondervraagden hebben op verschillende manieren gereageerd op de toegenomen berichten over skimming (zie figuur 16). Enerzijds hebben veel consumenten hun gedrag helemaal niet aangepast, omdat volgens hen de kans op skimming erg klein is (32%), de bank de schade toch wel vergoedt (11%) of omdat ze er simpelweg niet bij stil staan (20%). Wel vindt 21% het betalen met de pinpas nu onveiliger. Anderzijds is een aanzienlijke groep zich wél anders gaan gedragen. Vooral in de zin van toegenomen alertheid en controle: 29% is het toetsenbord vaker gaan afschermen bij het intoetsen van de pincode en 27% is de geldautomaat vaker gaan controleren op de aanwezigheid van de speciale voorzetmond. Ook kijkt men vaker of de betaalautomaat er niet verdacht uitziet en of er geen cameraatje is aangebracht.

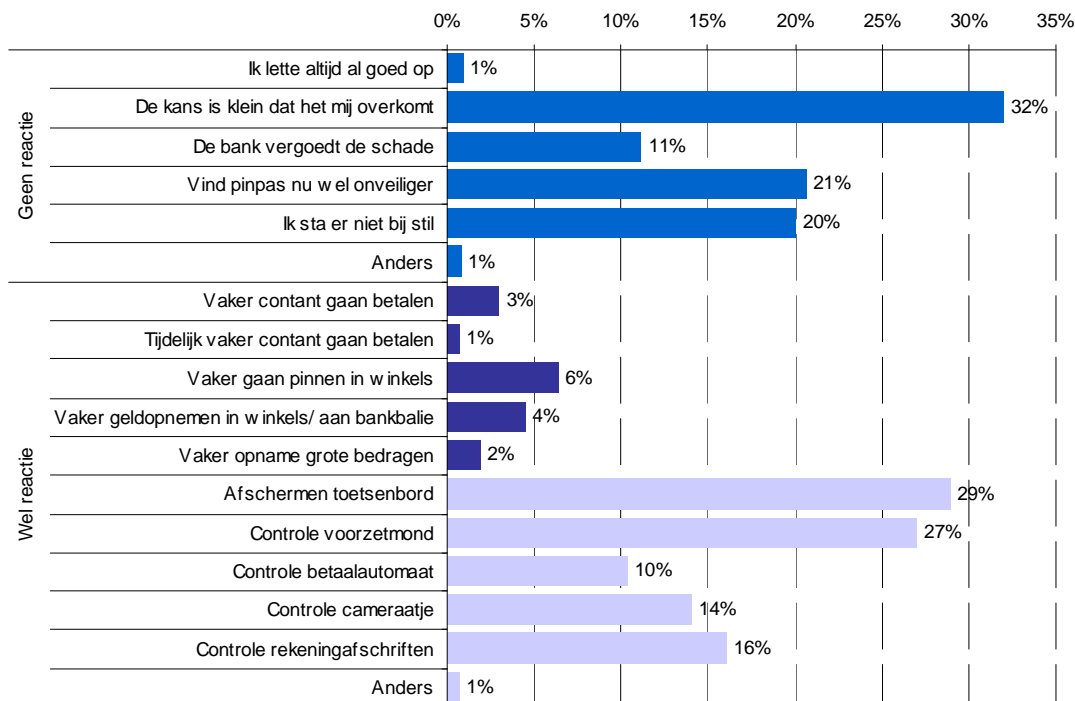
*Toegenomen alertheid en controle*

De berichten over skimming hebben bij maar een kleine groep daadwerkelijk invloed gehad op de manier waarop zij betalen en geld opnemen. Daarbij zijn ze vooral geldautomaten gaan vermijden: 6% van de ondervraagden is vaker gaan betalen met de pinpas, 4% is vaker geld gaan opnemen in winkels of aan de balie van de bank, en 2% is grotere bedragen gaan opnemen. Slechts een paar respondenten is het gebruik van de pinpas in winkels gaan vermijden: 1% is tijdelijk vaker contant gaan betalen en 3% heeft aangegeven dit nog steeds te doen.

*... ontwijking geld- en betaalautomaten beperkt.*

**Figuur 16. Reactie van consumenten op berichten over skimming**

% respondenten



### 5.3.3. Reactie op skimming nader verklaard: de rol van informatiebron en persoonskenmerken

Pinnen is in veel betaalsituaties een snelle, veilige en goedkope manier van betalen, en het zou onwenselijk zijn als consumenten als gevolg van de berichten over skimming het vertrouwen in de pinpas verliezen en zich beperken tot contant geld. In dit kader is het van belang te weten welke bevolkingsgroepen het meest gevoelig zijn voor dergelijke berichtgeving en wat de rol van het communicatiemedium daarbij is. Door middel van een probit analyse<sup>12</sup> is gekeken in hoeverre persoonskenmerken en het type informatiebron bepalend zijn voor de mate waarin consumenten meer gebruik zijn gaan maken van contant geld nadat zij over skimming hadden gehoord. De resultaten laten zien dat vooral de informatiebron een belangrijke rol heeft gespeeld. Zij die via de radio over skimming hadden gehoord hebben namelijk 3% meer kans om weer over te zijn gegaan op contant geld dan zij die hier via de TV of krant over hadden gehoord. Dit zou kunnen komen door het specifieke karakter van radioberichten ten opzichte van kranten- en televisieberichten, bijvoorbeeld qua mate van actualiteit, diepgang of toonzetting. Hoewel in minder mate, spelen ook leeftijd en opleiding een rol. Personen van 45 – 54 jaar en hoger

*Berichtgeving via radio stimuleert verschuiving richting contant geld*

<sup>12</sup> Een probit model is geschat met als de te verklaren variabele een dummy variabele die de waarde 1 aanneemt wanneer men vaker contant is gaan betalen na berichten over skimming. Als verklarende variabelen zijn dummy variabelen opgenomen die aangeven of men wel of niet via de genoemde mediavormen is geïnformeerd over skimming en enkele persoonskenmerken.

opgeleiden hebben over het algemeen een kleinere kans vaker met contant geld te zijn gaan betalen.

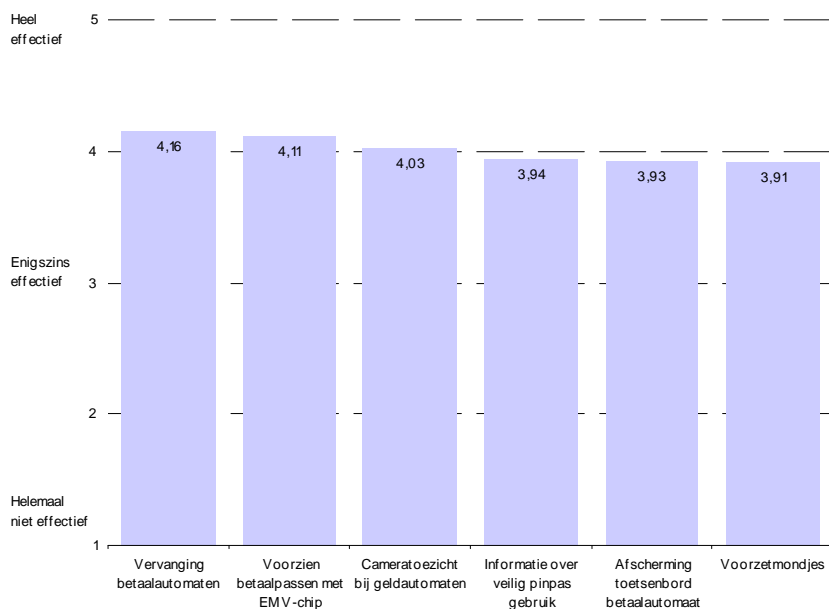
### 5.3.4. Beleving effectiviteit maatregelen

*Consument heeft vertrouwen in getroffen maatregelen*

De laatste jaren hebben banken en winkeliers diverse maatregelen genomen om skimming te voorkomen. De respondenten konden met een score van 1 (helemaal niet effectief) tot 5 (heel effectief) aangeven hoe effectief zij deze maatregelen vinden. Over het algemeen is men erg positief over het nut van de maatregelen (zie figuur 17). Opvallend is wel dat de voorzetmondjes als minst effectief worden ervaren. Men heeft meer vertrouwen in het toegenomen cameratoezicht bij geldautomaten en in de speciale afschermkapjes op betaalautomaten. Ook over de informatieverstrekking door banken en winkeliers over veilig gebruik van de pinpas zijn consumenten erg positief. Het meest effectief vindt men de vervanging van fraudegevoelige betaalautomaten en de uitrol van de veiligere EMV-betaalpassen. Blijkbaar heeft men meer vertrouwen in geheel nieuwe producten of systemen dan in aanpassingen van of rondom bestaande.

**Figuur 17. Perceptie effectiviteit van getroffen maatregelen tegen skimming**

Gemiddelde score





## 6. CONCLUSIES

*Consument tevreden over veiligheid*

Consumenten zijn over het algemeen tevreden over de veiligheid van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer. De veiligheidsbeleving wordt in de eerste plaats sterk bepaald door hoe consumenten aankijken tegen de kans slachtoffer te worden van een incident in het betalingsverkeer. Maar ook de omvang van de gevolgen van mogelijke incidenten bepalen tot op zekere hoogte hoe consumenten de veiligheid beoordelen. Het minst veilig voelt men zich bij een geldautomaat en met contant geld en de creditcard op zak. Vooral omdat men bang is slachtoffer te worden van skimming, verlies of beroving. Het groeiende aantal meldingen van skimming heeft het imago van de pinpas nog niet wezenlijk aangetast. Slechts 4% van de respondenten vindt het betalen met de pinpas onveilig. Wel is de angst voor skimming de belangrijkste oorzaak van gevoelens van onveiligheid.

*Ervaring speelt belangrijke rol bij veiligheids-perceptie*

De veiligheidsbeleving van consumenten wordt beïnvloed door verschillende factoren. In de eerste plaats door persoonskenmerken, zoals geslacht, inkomen, leeftijd en opleiding. Ook de woonomgeving en eerdere ervaringen met incidenten spelen een belangrijke rol. Over het algemeen komen de door consumenten ervaren kansen op incidenten goed overeen met de werkelijke kansen. Wel schatten de mensen die eerder met een incident in aanraking zijn geweest, de *kans* op incidenten *hoger* in dan zij die nooit eerder iets is overkomen. Opvallend is bovendien dat zij die zelf nooit slachtoffer zijn geweest, de *consequenties* van relatief zware delicten, zoals skimming, *overschatten* en die van lichte incidenten *onderschatten*.

*Consument neemt diverse voorzorgsmaatregelen*

Consumenten zijn over het algemeen zelden zelf slachtoffer geweest van incidenten in het betalingsverkeer. Toch nemen zij diverse maatregelen om diefstal, verlies, fouten en fraude te voorkomen. Ook de wijze waarop consumenten *doorgaans* betalen wordt in zekere mate beïnvloed door hoe zij aankijken tegen de veiligheid van de verschillende betaalmiddelen. Vooral wanneer consumenten zich niet prettig voelen met een bepaald betaalmiddel op zak, bestaat er een kans dat zij bewust vaker betalen met een ander betaalmiddel. Toch zijn overstappers nog altijd relatief tevreden over de veiligheid. Dit duidt erop dat zij al vóóordat zij een betaalmiddel onveilig vinden overstappen naar een alternatief. Relatief kleine dalingen van de ervaren veiligheid kunnen daarom al leiden tot gedragsveranderingen. Zo zou een structurele daling van de veiligheid van de pinpas op den duur kunnen leiden tot een verschuiving richting contant geld en de creditcard. Desalniettemin hebben de meeste gedragsveranderingen niet zo zeer betrekking op de keuze van het gebruikte of meegenomen betaalmiddel of op de frequentie van geldopnames. Tot nu toe zijn consumenten vooral alerter geworden op de echtheid van de betaalmiddelen en op de betaalomgeving. Ook na de toegenomen berichtgeving over skimming. Wel is gebleken dat het communicatiekanaal via welke de consument wordt geïnformeerd over veiligheidsissues in het betalingsverkeer van invloed kan zijn op het gedrag van de consument.

*Consument vooral alerter*



## 7. BELEIDSAANBEVELINGEN

De resultaten laten zien dat de veiligheidsbeleving van consumenten wordt beïnvloed door hun perceptie van kansen en gevolgen, en dat dit een belangrijke rol speelt in hun betaalgedrag. Het onderzoek biedt goede aanknopingspunten voor beleidsmakers en aanbieders van betaaldiensten ter handhaving van de huidige veiligheid en efficiëntie van het betalingsverkeer in Nederland. Het laat zien dat het belangrijk is dat alle betrokken partijen hun verantwoordelijkheden nemen om de kans op incidenten en de eventuele gevolgen hiervan zoveel mogelijk te minimaliseren. Zo is het belangrijk dat zo snel mogelijk wordt gemigreerd naar de EMV-technologie. Dit zal de veiligheid van de pinpas aanzienlijk vergroten.

*Verder beperken kansen en gevolgen incidenten*

Daarnaast onderstrepen de conclusies het belang dat de door consumenten *gepercipieerde* kansen op incidenten niet groter zijn dan de *werkelijke* kansen en dat de werkelijke gevolgen niet worden overschat. Voorkomen moet worden dat als gevolg van het groeiende aantal fraudemeldingen bepaalde betaalmiddelen ten onrechte als onveilig gevonden gaan worden. Tegelijkertijd moet voorkomen worden dat consumenten de kansen en gevolgen van incidenten sterk onderschatten. Zonder hen een onveilig gevoel te geven dienen consumenten bewust gemaakt te worden van de maatregelen die zij kunnen en zouden moeten nemen om de mogelijke risico's in het betalingsverkeer te beperken. Gecoördineerde communicatie van alle betrokken partijen in het betalingsverkeer is daarbij essentieel. Daarbij zal niet alleen aandacht besteed moeten worden aan de maatregelen die de consument zelf kan treffen, maar ook aan wat andere partijen momenteel doen om de kans op en gevolgen van incidenten te minimaliseren. Consumenten hebben aangegeven hier veel vertrouwen in te hebben. Dit zal de perceptie van de veiligheid van het toonbankbetalingsverkeer daarom verder kunnen versterken, met als gevolg dat de door consumenten getroffen maatregelen beter overeenkomen met de noodzakelijke maatregelen en dat de efficiëntie van het betaalgedrag gehandhaafd blijft. Ook de *wijze* van communicatie speelt daarbij een belangrijke rol. Gebleken is dat betaalgedragsveranderingen als gevolg van fraudemeldingen ondermeer beïnvloed worden door het gebruikte communicatiekanaal. Daarom dient goed gekeken te worden naar de verschillende karakteristieken van de diverse media, zoals de mate van actualiteit, diepgang of toonzetting, alsook de bereikte doelgroep.

*Voorkomen over- en onderschatting van risico's*

*Voorlichting essentieel*



## **BIJLAGE I      Definities gehanteerd in dit rapport**

|                |  |
|----------------|--|
| Contant geld   | De verzamelnaam voor bankbiljetten en munten waarmee vrijwel overal betaald kan worden. Iedere Nederlander moet de in Nederland geldende biljetten en munten accepteren, tenzij zij duidelijk aangeven bepaalde coupures liever niet te ontvangen. Betalen met contant geld wordt ook wel contant betalen genoemd.   |
| Chipknip       | Een elektronische portemonnee in een chip op een plastic kaart. Vaak zit deze chip op de pinpas, maar soms wordt een aparte kaart gebruikt. De chip kan bij speciaal daarvoor bestemde oplaadpunten opgeladen worden met geld van de betaalrekening waarmee vervolgens bij diverse toonbankinstellingen kan worden betaald.  |
| Creditcard     | Een betaalkaart die gebruikt kan worden om te betalen in winkels, om internet- of telefonische aankopen te betalen en om geld op te nemen uit geldautomaten. Bij een creditcardbetaling of -geldopname wordt het bedrag niet meteen van de betaalrekening afgeschreven. Dit gebeurt achteraf, vaak op vooraf vastgestelde momenten. Soms beschikt de kaart over een doorlopende kredietmogelijkheid waarbij over het openstaande bedrag rente wordt berekend. Creditcards kunnen worden uitgegeven door banken en niet-financiële instellingen, in eigen beheer of in samenwerking met een creditcardmaatschappij. |
| BEA            | Afkorting van betaalautomaat.  |
| Beroving       | Met geweld gedwongen worden zijn/haar betaalmiddelen af te staan.  |
| Betaalautomaat | Een apparaat dat betaalkaarten accepteert om betalingen uit te voeren.   |
| Betaalkaart    | Het verzamelwoord voor alle plastic kaarten die beschikken over een magneetstrip of EMV-chip waarmee op gangbare plaatsen aankopen kunnen worden afgerekend. Voorbeelden zijn de pinpas en creditcard.   |
| EMV-kaart      | Een betaalkaart die voorzien is van een EMV-chip, vernoemd naar de initiatiefnemers Europay, MasterCard en Visa. Deze chip wordt sinds een   |

aantal jaren internationaal uitgerold op creditcards en pinpassen als vervanging van de magneetstrip.

|                    |  |
|--------------------|--|
| Fraude             | Bewuste oplichting die leidt tot financiële en eventuele emotionele schade.  |
| GEA                | Afkorting van geldautomaat.  |
| Gea-opname         | Afkorting van geldautomaatopname; opname van bankbiljetten uit een geldautomaat.   |
| Geldautomaat       | Een automaat waar met een betaalkaart en een bijbehorende pincode bankbiljetten kunnen worden opgenomen van de lopende rekening.   |
| Gevolgen-perceptie | De individuele, subjectieve waarneming van de gevolgen van een gebeurtenis.  |
| Kans               | De waarschijnlijkheid of mogelijkheid dat een gebeurtenis zich zal voordoen.   |
| Kansperceptie      | De individuele, subjectieve waarneming van de mogelijkheid dat een gebeurtenis zich zal voordoen.  |
| Perceptie          | De individuele, subjectieve waarneming of beleving van de werkelijk.   |
| Pinpas             | Een betaalkaart die gebruikt kan worden om te betalen in winkels, om geld op te nemen uit geldautomaten en om te internetbankieren. Daarbij wordt het geld direct van de betaalrekening afgeschreven. Elke pinpas is beschermd met een pincode. Pinpassen worden uitgegeven door banken en kunnen verschillende merken dragen. Voor betalingen en geldopnames in Nederland geven banken pinpassen uit met het merk PIN. Voor buitenlandse transacties zal de pinpas een Maestro of V-Pay logo moeten hebben. |
| Risico             | Het product van de kans op een ongewenste gebeurtenis en de omvang van de gevolgen hiervan.  |
| Skimming           | Een speciale vorm van fraude met betaalkaarten waarbij de gegevens op de magneetstrip worden gekopieerd op het moment dat de kaart wordt gebruikt  |

bij een betaal- of geldautomaat. Wanneer ook de pincode wordt afgelezen kan de desbetreffende betaalrekening worden leeg geroofd.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Toonbank-<br>betalingsverkeer | Het geheel aan betalingen waarbij de betalende en de ontvangende partij zich op dezelfde locatie bevinden, bijvoorbeeld in een winkel, hotel of restaurant. Ook snoep- en kaartjesautomaten vallen hieronder. De betaling gaat dus als het ware 'over de toonbank'. De meest gebruikte betaalmiddelen in het toonbankbetalingsverkeer zijn contant geld, de pinpas, chipknip en creditcard. |
| Veiligheid                    | De mate waarin iets of iemand beschermd is tegen financiële, emotionele, fysieke of andere vormen van schade.   |
| Verlies                       | Het zelf per ongeluk verliezen van een betaalmiddel.  |
| Voorzetmondje                 | Voorzetstukje op de kaartinvoer van een geldautomaat. Dit is bedoeld om te voorkomen dat criminelen een kaartlezer kunnen aanbrengen die de gegevens van de magneetstrip van een betaalkaart kopieert wanneer deze in de automaat wordt gestoken.   |
| Zakkenrollerij                | Iemand van zijn/haar betaalmiddelen beroven door deze handig uit zijn/haar zak of tas te stelen.  |

## BIJLAGE II Vergelijking samenstelling steekproef met totale Nederlandse populatie

Percentages (afgerond)

| Variabele      | Steekproef | Populatie |
|----------------|------------|-----------|
| Man            | 55%        | 49%       |
| Vrouw          | 45%        | 51%       |
| Leeftijd:      |            |           |
| 15-24 jaar     | 5%         | 15%       |
| 25-34 jaar     | 12%        | 16%       |
| 35-44 jaar     | 16%        | 20%       |
| 45-54 jaar     | 22%        | 18%       |
| 55-64 jaar     | 23%        | 15%       |
| 65 en ouder    | 23%        | 17%       |
| Opleiding:     |            |           |
| Basisonderwijs | 6%         | 9%        |
| Vmbo           | 27%        | 24%       |
| Havo/vwo       | 12%        | 10%       |
| Mbo            | 20%        | 31%       |
| Hbo            | 24%        | 16%       |
| Wo             | 12%        | 9%        |

Bron: CBS