

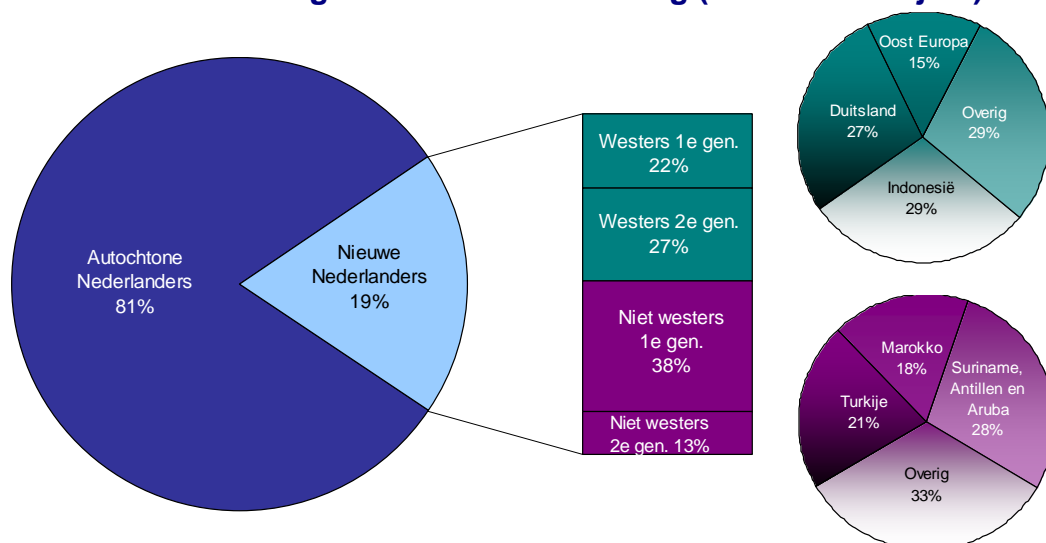
Voorkeuren en gewoontes aan de kassa: Hoe betalen nieuwe Nederlanders?

Uitkomsten DNB-onderzoek onder consumenten in Nederland – november 2011

Belangrijkste bevindingen

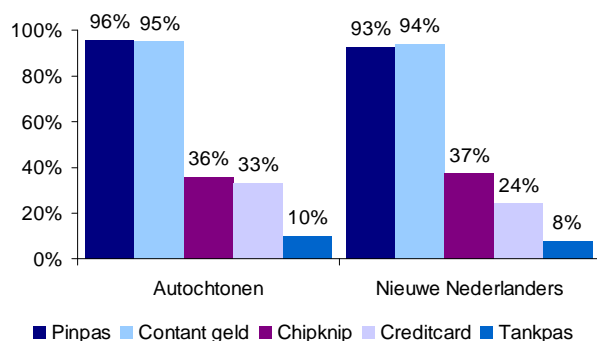
- Het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders verschilt in het algemeen niet significant van dat van allochtone Nederlanders. Zowel autochtone als allochtone Nederlanders gebruiken voor circa 2/3 van hun betalingen aan de kassa contant geld.
- Nieuwe Nederlanders ervaren geen extra of meer belemmeringen dan de autochtone bevolking qua veiligheid, gemak en snelheid van betalen en de acceptatie van betaalmiddelen. De pinpas wordt onder beide groepen duidelijk als sneller, gemakkelijker en veiliger beschouwd dan contant geld.
- De 1^e generatie nieuwe Nederlanders afkomstig uit de cash georiënteerde landen Duitsland, Turkije en Marokko vormen een uitzondering. Zij betalen significant meer en vaker met contant geld in Nederland dan de rest van de Nederlandse bevolking.
- Dit komt niet door het type winkels dat zij bezoeken, hun persoonskenmerken of doordat zij specifieke barrières ervaren, maar puur doordat zij hun betaalvoorkeuren en -gewoontes hebben meegenomen naar Nederland en hier nog altijd aan vasthouden.
- Dit zogenoemde "*home-country effect*" verdwijnt na één generatie: 2^e generatie Duitsers, Turken en Marokkanen vertonen geen significant ander betaalgedrag dan de rest van de Nederlandse bevolking. Betaalgedrag wordt dus niet doorgegeven op generatie, maar juist gevormd door de betaalgewoontes in het land waar men geboren is.

Samenstelling Nederlandse bevolking (ouder dan 15 jaar)



Bron: CBS Statline (2008)

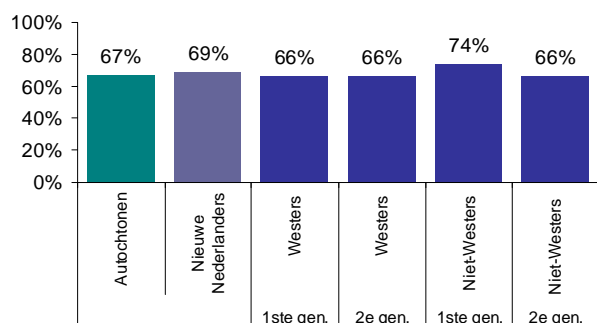
Welke betaalmiddelen gebruikt u wel eens in winkels? (% respondenten)



Zowel autochtone als nieuwe Nederlanders gebruiken overwegend contant geld en de pinpas voor het afrekenen van hun aankopen in winkels. Het gebruik van een creditcard, de chipknip of een tankpas is onder beide groepen beperkt.

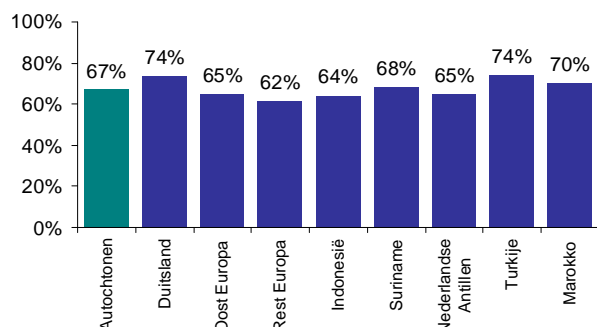
Hoewel de onderlinge verschillen erg klein zijn, geven autochtone Nederlanders iets vaker dan nieuwe Nederlanders aan met een pinpas en een creditcard te betalen.

Aandeel contant geld in dagelijkse uitgaven (% totaal aantal betalingen)



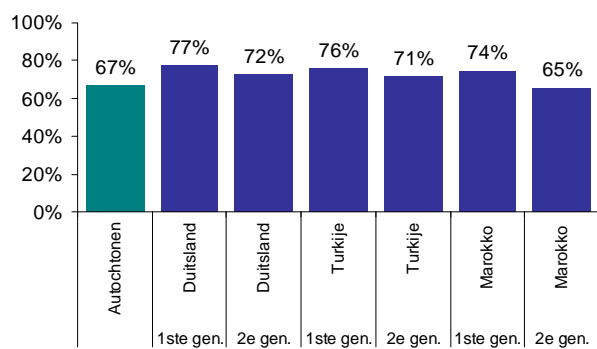
Uit de registratie in de dagboekjes blijkt dat zowel autochtone als nieuwe Nederlanders nog altijd de meeste aankopen contant afrekenen. Wel duiden de resultaten erop dat nieuwe Nederlanders iets vaker contant betalen dan autochtonen. Wanneer we de groep nieuwe Nederlanders echter nader onder de loep nemen en onderscheid maken tussen westerse en niet-westerse allochtonen van de 1^{ste} en 2^e generatie, dan blijkt dat alleen de 1^{ste} generatie niet-westerse allochtonen meer van hun aankopen contant betalen (74%) dan dat autochtonen dat doen (67%). Hierbij is echter nog geen rekening gehouden met sociaaldemografische en andere factoren die van invloed kunnen zijn op het betaalgedrag van de consumenten.

Aandeel contant geld in dagelijkse uitgaven (% totaal aantal betalingen)

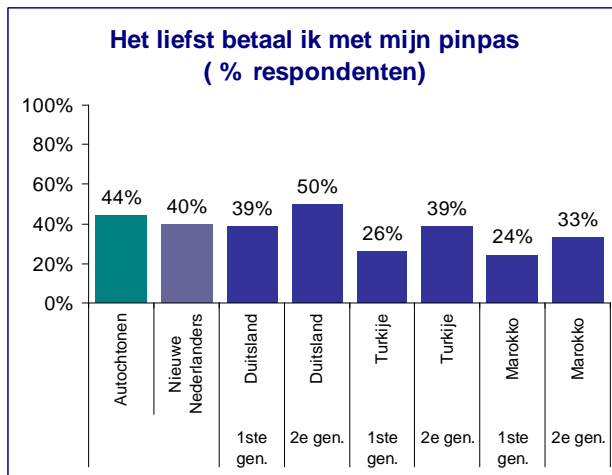


Uit diverse onderzoeken blijkt namelijk dat de betaalkeuze van consumenten wordt beïnvloed door verschillende factoren, zoals de hoogte van het af te rekenen bedrag, het type winkel waar de aankoop plaatsvindt en sociaaldemografische kenmerken, zoals leeftijd, inkomen, geslacht en opleiding. Wanneer we hier met behulp van statistische analyses voor corrigeren en tegelijkertijd inzoomen op het specifieke land van herkomst, dan blijkt dat het alleen Nederlanders van Duitse, Turkse en Marokkaanse komaf zijn die significant vaker contant betalen dan autochtone Nederlanders. De ogenschijnlijke verschillen in betaalgedrag tussen de andere bevolkingsgroepen en autochtonen zijn dan niet langer significant.

Aandeel contant geld in dagelijkse uitgaven (% totaal aantal betalingen)



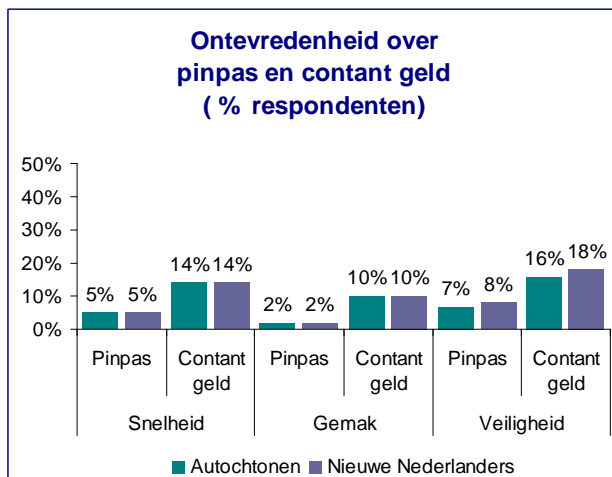
Wanneer we nog verder inzoomen op de verschillende generaties en de ogenschijnlijke verschillen toetsen op significantie, dan blijkt dat het alleen de 1^e generatie Duitsers, Turken en Marokkanen zijn die vaker contant betalen dan autochtone Nederlanders en de rest van de bevolking, ook wanneer rekening gehouden wordt met eventuele verschillen in sociaaldemografische opbouw, het type aankopen dat men doet en het type winkels dat men bezoekt. De 2^e generatie Duitsers, Turken en Marokkanen daarentegen vertonen geen significant ander betaalgedrag dan de rest van de Nederlanders.



De meerderheid van de Nederlanders betaalt bij voorkeur met contant geld. Dat geldt zowel voor autochtone als voor nieuwe Nederlanders. Gemiddeld genomen betaalt circa 40% van de Nederlanders het liefst met de pinpas. Onder de 1^e generatie Turken en Marokkanen is de voorkeur voor de pinpas echter duidelijk minder hoog dan onder de rest van de Nederlandse bevolking. De eerdere conclusie dat juist deze specifieke groepen relatief fervente contant betalende zijn en dat dit niet direct kan worden verklaard uit de winkels waar de boodschappen worden gedaan of hun persoonskenmerken, zou dus kunnen duiden op het feit dat zij simpelweg graag met contant geld betalen.

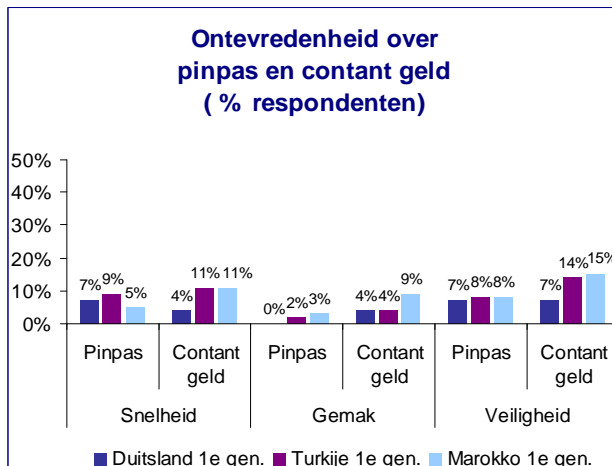


Ongeveer 60% van de Nederlanders geeft aan overal te kunnen pinnen waar zij dit zouden willen. Voor de overige 40% van de bevolking geldt dit niet. Dit betekent dat het gebruik van de pinpas verder gestimuleerd zou kunnen worden wanneer meer winkeliers de pinpas zouden gaan accepteren. De behoefte om vaker te kunnen pinnen is onder alle bevolkingsgroepen ongeveer even groot. De geringe verschillen in de "ervaren" acceptatie van de pinpas laten zien dat nieuwe Nederlanders, en met name ook die bevolkingsgroepen die relatief veel contant afrekenen, qua acceptatie van de pinpas geen extra of meer belemmeringen ervaren dan de autochtone bevolking.



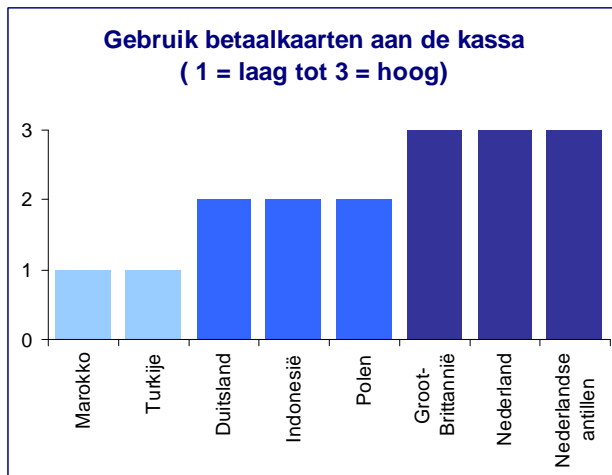
Ook denken autochtone en nieuwe Nederlanders vrijwel hetzelfde over de snelheid, gemak en veiligheid van betalen aan de kassa. Over het algemeen is de ontevredenheid erg klein over zowel het pinnen als het betalen met contant geld.

Uit vergelijking van de twee betaalmiddelen onderling blijkt dat de pinpas onder beide groepen duidelijk als sneller, gemakkelijker en veiliger wordt beschouwd dan contant geld. Slechts enkele consumenten vinden de pinpas gebruiksonvriendelijk, onveilig of traag. Betalen met contant geld daarentegen wordt juist vaker als langzaam en onveilig ervaren.



Een diepere blik op de beleving van alleen de 1^e generatie Duitsers, Turken en Marokkanen laat zien dat ook zij over het algemeen erg tevreden zijn over zowel het gebruik van een pinpas als contant geld. Op alle vlakken heerst er weinig ontevredenheid. Bovendien ervaren ook zij het afrekenen met contant geld als minder snel, gemakkelijk en veilig dan het betalen met de pinpas.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat het niet zozeer bepaalde barrières zijn waar zij tegenaan lopen, maar puur hun sterkere voorkeur waarom zij relatief veel gebruik maken van contant geld.



Bron: World Bank, Payment systems worldwide, a snapshot, Outcomes of the Global Payment Systems Survey (2008)

Uit diverse bronnen blijkt dat het gebruik van betaalpassen in Marokko en Turkije nog zeer beperkt is. Ook Duitsland staat bekend als een echt "cash" land, waar consumenten veruit de meeste aankopen contant betalen.

Het betaalgedrag van de 1^e generatie Turken, Marokkanen en Duitsers in Nederland weerspiegelt dus in sterke mate de betaalcultuur in het land waar ze vandaan komen. Blijkbaar hebben zij hun betaalvoorkeur en –gewoontes meegenomen naar Nederland, en houden zij zich hier, ondanks dat zij erg tevreden zijn over de pinpas, nog altijd stevig aan vast.

Conclusie

Het betaalgedrag en de betaalbeleving van nieuwe Nederlanders verschilt niet significant van dat van autochtone Nederlanders. Uit de registratie in de dagboekjes blijkt dat beide groepen circa 2/3 van hun aankopen contant betalen en de rest vooral pinnen. Ook hebben autochtonen en allochtonen vrijwel hetzelfde oordeel over het betalen aan de kassa, vinden zij de pinpas duidelijk sneller, gemakkelijker en veiliger dan contant geld, en is er onder beide groepen behoefte om nog vaker te pinnen. Er is echter één uitzondering: alleen 1^e generatie Duitsers, Turken en Marokkanen betalen significant vaker contant dan de rest van de Nederlanders. Dit komt echter niet door het type winkels dat zij bezoeken, hun persoonskenmerken of doordat zij specifieke barrières ervaren, maar puur doordat zij hun betaalvoorkeuren en -gewoontes hebben overgenomen uit hun land van herkomst en daar nog altijd stevig aan vasthouden.

Een verdere vervanging van contant geld door pinbetalingen bevordert de maatschappelijke efficiëntie en veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland. Een pinbetaling is voor banken en winkeliers vaak goedkoper dan een contante betaling, en omwille van de veiligheid hebben veel winkels liever zo min mogelijk geld in hun kassa. Ondanks de tevredenheid over de pinpas betalen Nederlanders nog altijd veel contant. Er is dus nog volop ruimte voor substitutie. Brede publiekscampagnes kunnen hier aan bijdragen. Het onderzoek toont aan dat specifieke aandacht voor nieuwe Nederlanders daarbij niet nodig is. Zij ervaren geen extra of meer belemmeringen dan autochtone Nederlanders. Daarnaast is het aantal allochtonen dat traditiegetrouw nog altijd fervent contant betaalt dermate klein (circa 500.000 personen op een totaal van bijna 14 miljoen Nederlanders van 15 jaar en ouder), dat de kosten van eventuele doelgerichte educatie en voorlichting niet zullen opwegen tegen de te behalen efficiëntie- en veiligheidsvoordelen.

Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksvragen:

Het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders in winkels in Nederland:

- Welke betaalmiddelen gebruiken nieuwe Nederlanders om te betalen in winkels?
- Wat vinden zij van de verschillende betaalmogelijkheden?
- Welke barrières ervaren zij in het betalingsverkeer?

Onderzoeksmethode:

- 1-dag transactiedagboekje en vragenlijst via internet en *face-to-face* interviews
- Steekproef onder 2.258 autochtone en allochtone Nederlanders (van 15 jaar en ouder)
- Representatieve vertegenwoordiging van de tien grootste etnische groepen in Nederland
- Veldwerk tussen maart en juli 2009

Definities:

- Nieuwe Nederlander = allochtoon = persoon van wie minstens één ouder buiten Nederland is geboren
- Autochtoon = persoon van wie beide ouders in Nederland zijn geboren
- 1^e generatie allochtoon = allochtoon die zelf ook buiten Nederland is geboren
- 2^e generatie allochtoon = allochtoon die zelf in Nederland is geboren
- Westerse allochtoon = afkomstig uit Europa (excl. Turkije), Noord Amerika, Oceanië, Indonesië en Japan
- Niet-westerse allochtoon = afkomstig uit Turkije en overige landen