

Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2010

*“Tevredenheid over pinnen in binnen- en
buitenland neemt verder toe ”*

Oktober 2011

Anneke Kosse & Mirjam Plooij

De Nederlandsche Bank

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
2. SAMENVATTING BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	
▪ Hoe betalen Nederlandse consumenten in en naar het buitenland?.....	5
▪ Wat vinden Nederlandse consumenten van het betalen in en naar het buitenland?.....	5
▪ Hoe kijken Nederlandse consumenten aan tegen SEPA?	5
3. UITKOMSTEN TOONBANKBETALINGSVERKEER	
▪ Bezit betaalpassen.....	7
▪ Frequentie buitenlandbezoek.....	7
▪ Gebruik betaalmiddelen in het buitenland	7
▪ Waardering betaalmiddelen.....	9
▪ Ervaringen met het ‘nieuwe pinnen’	10
4. UITKOMSTEN BETALINGSVERKEER OP AFSTAND	
▪ Frequentie en redenen grensoverschrijdende betalingen	12
▪ Gebruik betaalmiddelen voor betalingen naar het buitenland.....	12
▪ Waardering betaalmiddelen.....	13
5. UITKOMSTEN SEPA	
▪ Bekendheid met SEPA.....	15
▪ Verwachtingen van SEPA.....	15
▪ Bekendheid met IBAN en BIC.....	16
▪ Eerste ervaringen met Europese overschrijvingen binnen Nederland.	18
6. CONCLUSIE EN BELEIDSAANBEVELINGEN.....	20
LITERATUUR EN NUTTIGE LINKS.....	22
BIJLAGE I Onderzoeksmethode en samenstelling steekproef.....	23
BIJLAGE II Vragenlijst	24

1. INLEIDING

*SEPA krijgt
steeds meer
vorm*

Het betalingsverkeer in Nederland is aan het veranderen. We zijn onderweg naar één geïntegreerde betaalmarkt voor het eurogebied; de Single Euro Payments Area, kortweg SEPA. In januari 2008 is in alle eurolanden (hierna “Europa” genoemd) de Europese overschrijving geïntroduceerd en vanaf 1 november 2010 kunnen alle banken in Europa inkomende Europese incasso's verwerken. Binnen enkele jaren moeten deze Europese betaalmiddelen de nationale hebben vervangen zodat overal in Europa op dezelfde manier kan worden betaald. Ook het pinnen wordt aangepast. Europese banken geven nu alleen nog maar betaalpassen uit met EMV-chip en steeds vaker ook internationaal geaccepteerde merken. Winkeliers in heel Europa passen hun betaalautomaten hierop aan en accepteren deze internationale merken steeds vaker.

*Gebruik SEPA
instrumenten
langzaam op
gang*

Waarschijnlijk zijn de ontwikkelingen rondom de Europese overschrijving en incasso tot nu toe door de meeste consumenten nog onopgemerkt gebleven. Veel bedrijven en overheidsinstellingen zijn nog bezig of moeten nog beginnen met de voorbereidingen voor de overgang op deze Europese betaalmiddelen. Het gebruik en de acceptatie ervan komt daardoor nu nog langzaam op gang. In 2010 werd in Nederland voor minder dan 1% van alle overschrijvingen de Europese overschrijving gebruikt en het gebruik van de Europese incasso was vrijwel nihil. Met als doel de migratie verder te stimuleren wordt momenteel gewerkt aan Europese wetgeving die een einddatum zal vaststellen voor het gebruik van de huidige nationale overschrijvingen en incasso's.

*Start 'nieuwe
pinnen'*

De veranderingen rondom het pinnen zullen de consumenten niet onopgemerkt gebleven zijn. Op 2 maart 2011 is in Nederland het officiële startschot gegeven voor het 'nieuwe pinnen'. Sindsdien kan in steeds meer winkels gepind worden door de betaalpas in de automaat te steken in plaats van deze erdoorheen te halen. Ook in veel andere Europese landen zijn veel winkeliers al over op het 'nieuwe pinnen' en accepteren ze ook steeds vaker internationale kaartmerken. Nederlandse consumenten zouden dus gemerkt kunnen hebben dat zij daar steeds vaker met hun pinpas kunnen betalen, en dan op de nieuwe manier door de pas met de chip in de automaat te steken, de pincode in te toetsen en te wachten tot het einde van de transactie.

*Jaarlijks DNB
onderzoek
internationaal
betalen*

Met als doel inzicht te krijgen in de mate waarin al deze veranderingen in het betalingsverkeer het grensoverschrijdend betaalgedrag en de betaalbeleving van consumenten beïnvloeden, doet de Nederlandsche Bank sinds 2007 ieder jaar onderzoek. Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in het betaalgedrag, de beleving en de wensen van Nederlandse consumenten met betrekking tot betalen *naar* en *in* andere eurolanden. Een vergelijking van de resultaten met die van voorgaande jaren geeft een indruk van of en hoe internationale betaalgewoonten van Nederlandse consumenten over de jaren heen veranderen.

*Rapport bevat
belangrijkste
uitkomsten*

Dit rapport bevat de belangrijkste bevindingen en conclusies van de vijfde meting die in mei 2011 is gehouden. Zie bijlage I voor een korte beschrijving van de onderzoeksmethode en bijlage II voor de gebruikte vragenlijst. In dit rapport komen achtereenvolgens de volgende drie onderwerpen aan de orde:

- Het gedrag en de beleving van Nederlandse consumenten ten aanzien van betalen *in* andere eurolanden.
- Het gedrag en de beleving van Nederlandse consumenten met betrekking tot betalen *naar* derden in andere eurolanden.
- De verwachtingen en beleving van Nederlandse consumenten ten aanzien van SEPA en hun bekendheid en wensen ten aanzien van de IBAN en BIC.

Het rapport sluit af met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

2. SAMENVATTING BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

Hoe betalen Nederlandse consumenten in en naar het buitenland?

- In het buitenland betaalt men vaker dan in Nederland met contant geld en de creditcard. De pinpas wordt juist minder vaak gebruikt.
- Wel is het gebruik van de pinpas in het buitenland voor het vijfde opeenvolgende jaar verder toegenomen. Het gebruik van contant geld en de creditcard is juist verder gedaald.
- Hoewel Nederlanders overal in Europa vaker zijn gaan pinnen, varieert het gebruik van de pinpas nog altijd sterk per land.
- Veruit de meeste betalingen *naar* het buitenland worden gedaan via het internetbankieren. Betalen via PayPal neemt gestaag toe voor online aankopen bij buitenlandse webwinkeliers, marktplaatsen en vakantiesites. Het gebruik van een buitenlandse rekening voor betalen naar het buitenland is zeer beperkt.

Wat vinden Nederlandse consumenten van het betalen in en naar het buitenland?

- Steeds minder mensen zijn ontevreden over de acceptatie, veiligheid en het gemak van de pinpas over de grens. Ook over het pinnen binnen Nederland is men tevredener geworden.
- Wel ervaart men nog altijd verschillen tussen pinnen in het binnenland en pinnen over de grens. Nederlanders zijn positiever over de acceptatie en het gemak van de pinpas in Nederland dan over de acceptatie en het gebruiksgemak ervan in het buitenland. Contant geld scoort op deze terreinen juist beter in het buitenland.
- De introductie van het ‘nieuwe pinnen’ heeft vooralsnog niet geleid tot meer onvrede over het gebruiksgemak van de pinpas in binnen- of buitenland.
- Voor betalingen *naar* het buitenland vindt men internetbankieren de meest veilige manier van betalen. Qua gebruiksgemak, snelheid en kosten wordt PayPal het best beoordeeld.
- Het gebruik van internetbankieren voor betalen naar het buitenland wordt nog altijd als ongemakkelijker, duurder en trager ervaren dan het gebruik ervan binnen Nederland. Qua veiligheid is er geen verschil meer tussen binnen- en buitenland.
- De ontevredenheid over de veiligheid van betalen in binnen- en buitenland is verder afgenomen.

Hoe kijken Nederlandse consumenten aan tegen SEPA?

- De ‘naamsbekendheid’ van SEPA is in 2010 iets afgenomen; 35% van de respondenten heeft eerder iets over SEPA gehoord. Dat was in 2009 40%. Het aantal respondenten dat via hun eigen bank over SEPA is geïnformeerd is gedaald van 10% naar 5%.
- De onbekendheid met SEPA is relatief groot onder vrouwen en lageropgeleiden.

- Ruim de helft van de respondenten (54%) denkt dat SEPA noch gunstig noch ongunstig voor hen zal uitpakken. Het gemiddelde oordeel over SEPA is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar. Wel hebben dit jaar meer mensen een duidelijke positieve of negatieve houding, in plaats van een neutrale.
- Verwachtingen van SEPA zijn lager onder vrouwen, 55-plussers en mensen die zelden in of naar het buitenland betalen. Universitair opgeleiden zijn juist positiever over wat SEPA hen zal brengen.
- Bijna driekwart (74%) vindt het belangrijk om hun eigen bankrekeningnummer uit het hoofd te kennen.
- 56% van de respondenten weet voornamelijk niet waar zij hun eigen IBAN en BIC kunnen vinden. Dit is ongeveer net zoveel als vorig jaar. De onbekendheid met de IBAN en BIC van de tegenpartij is nog groter: 70% weet deze niet te vinden.
- De onbekendheid met de IBAN en BIC is relatief groot onder vrouwen, 55-plussers en mensen die zelden naar of in het buitenland betalen. Mensen die via hun bank, het internet of hun werk over SEPA geïnformeerd zijn weten vaker waar IBANs en BICs te vinden zijn.
- Consumenten vinden hun IBAN en BIC bij voorkeur op de internetbankiersite en hun pinpas. Voor het vinden van andermans IBAN en BIC zien consumenten het liefst dat crediteuren deze op facturen vermelden en dat banken de internetbankieromgeving aanpassen.
- 4% heeft al minstens één keer binnen Nederland een Europese overschrijving gedaan. Qua gebruiksgemak is de waardering van de Europese overschrijving voor betalingen binnen Nederland lager dan die van zowel de 'traditionele' nationale elektronische overschrijving als die van een grensoverschrijdende elektronische overschrijving.

3. UITKOMSTEN TOONBANKBETALINGSVERKEER

Bezit betaalpassen

Vrijwel iedereen heeft pinpas voor binnen- en buitenland

Vrijwel alle respondenten (98%) beschikken over een Nederlandse pinpas die ook geschikt is voor gebruik in het buitenland. Daarnaast heeft ongeveer 2% een pinpas uitgegeven door een bank met een hoofdkantoor in een ander euroland. Het aantal consumenten met een creditcard is vrijwel onveranderd gebleven ten opzichte van vorig jaar; ongeveer 62% van de respondenten heeft een creditcard tot zijn/haar beschikking. Dit komt overeen met de stabilisatie van de in Nederland uitgegeven creditcards in 2010 in de statistieken van DNB.

Frequentie buitenlandbezoek

75% bezocht in 2010 ander euroland

Ruim 75% van de respondenten heeft in 2010 een bezoek gebracht aan een ander euroland. Dit is net zoveel als in 2009. Net als in de voorgaande jaren worden de buurlanden Duitsland (38%) en België (24%) het meest genoemd als laatst bezochte land, gevolgd door Frankrijk (14%) en Spanje (8%). “Vakantie en weekendje weg” is veruit de meest genoemde reden (79%) voor het buitenlandbezoek, gevolgd door “winkelen” (19%), “familiebezoek” (18%) en “dagje uit” (13%).

Gebruik betaalmiddelen in het buitenland

Contant nog altijd meest gebruikt...

De respondenten is gevraagd welk betaalmiddel ze tijdens hun laatste buitenlandbezoek meestal gebruikten. De betaalkeuze verschilt, net als in de voorgaande jaren en net als in Nederland, sterk per betaalsituatie (zie Grafiek 1). Contant geld is in veel situaties nog altijd het meest gebruikte betaalmiddel, maar lang niet overal. In restaurants en benzinestations en voor relatief grote aankopen betaalt men voornamelijk met de pinpas. In hotels gebruiken Nederlanders juist vaker de creditcard.

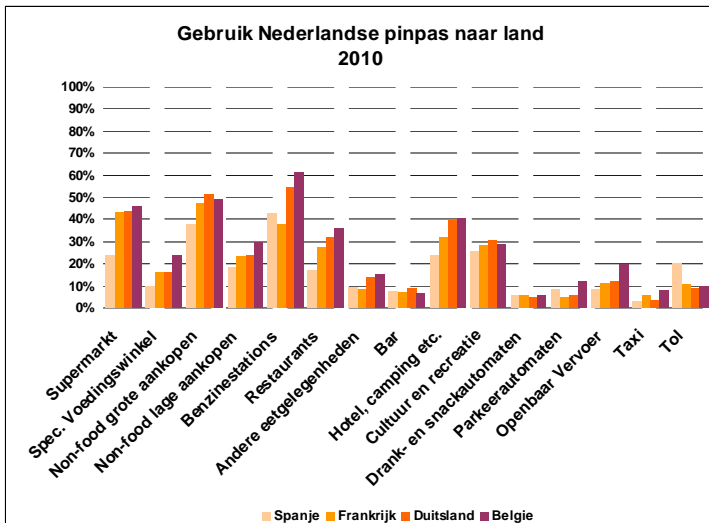
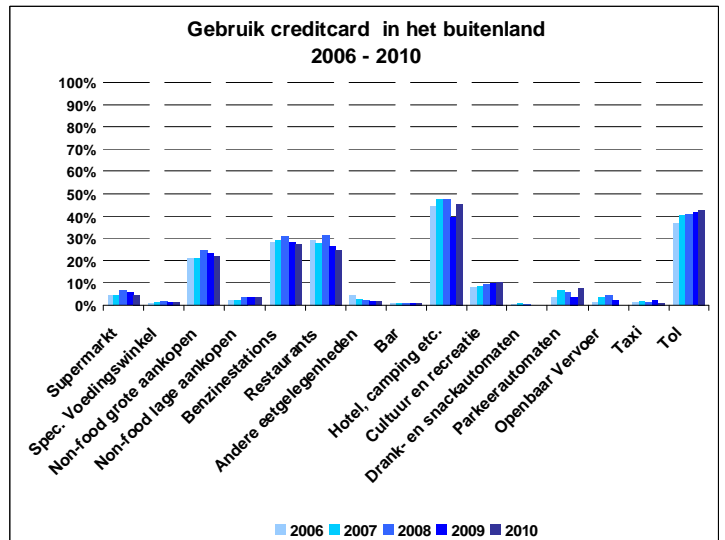
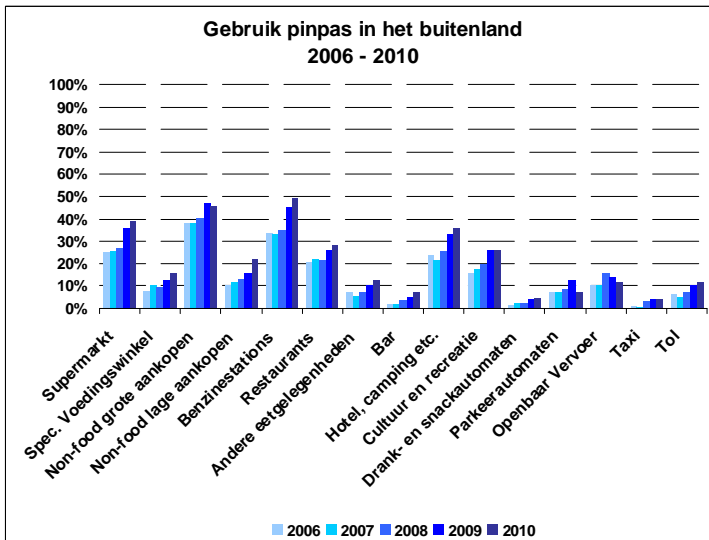
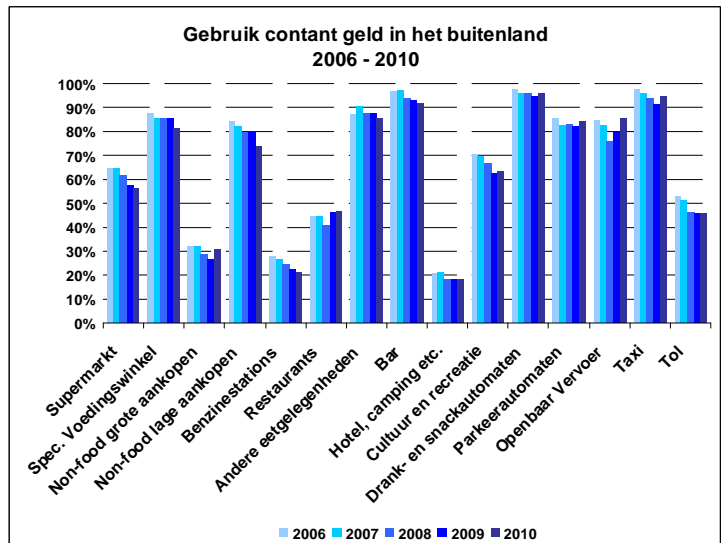
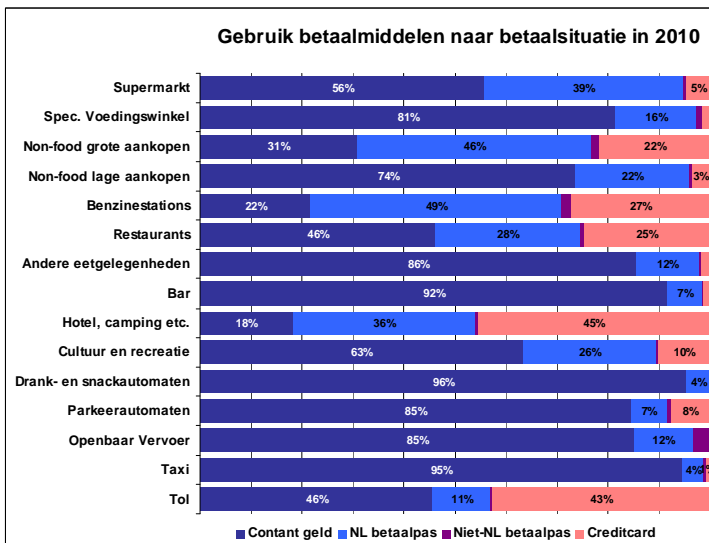
..., maar gebruik pinpas groeit alsmaar verder

Voor het vijfde opeenvolgende jaar is het gebruik van de pinpas in het buitenland verder toegenomen: in vrijwel alle betaalsituaties en in alle bezochte landen zijn Nederlanders nog vaker dan voorheen gaan pinnen (zie Grafiek 1). Als gevolg hiervan is bijna overal het gebruik van zowel contant geld als de creditcard verder gedaald.

Gebruik pinpas varieert per land

Hoewel Nederlanders overal in Europa vaker zijn gaan pinnen, varieert het gebruik van de pinpas nog altijd sterk per land. Mensen die naar België zijn geweest, hebben over het algemeen het vaakst betaald met hun pinpas. Ook in Duitsland betaalt men geregeld met de eigen Nederlandse pinpas. In Frankrijk en Spanje daarentegen wordt aanzienlijk minder vaak met de pinpas afgerekend (zie Grafiek 1).

Grafiek 1: Ontwikkeling gebruik betaalmiddelen 2006 - 2010



Opmerking: Deze grafieken geven per betaalsituatie het percentage respondenten weer dat heeft aangegeven tijdens hun laatste buitenlandbezoek het meest met betaalmiddel X te hebben betaald.

Waardering betaalmiddelen

Onvrede over pinnen over de grens daalt verder

Dat Nederlanders in 2010 vaker met hun pinpas zijn gaan betalen in het buitenland lijkt hand in hand te zijn gegaan met een toegenomen tevredenheid over de pinpas. Hoewel de meeste onvrede over het betalen met de pinpas over de grens nog altijd betrekking heeft op de beperkte acceptatie of het niet werken van de Nederlandse pas, is de totale onvrede op dit vlak verder gedaald van 9% in 2009 naar 7% in 2010. Ook zijn steeds minder mensen ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid en de veiligheid van pinnen in het buitenland (zie Grafiek 2).

“Pinnen in Nederland veiliger geworden”

Ook over het gebruik van de pinpas in Nederland is de tevredenheid verder toegenomen. Met name op het vlak van veiligheid is de onvrede gedaald. Dit zou verklaard kunnen worden door de daling van het aantal skimmingsincidenten in 2010 als gevolg van de introductie van de EMV-technologie en andere veiligheidsmaatregelen getroffen door banken en winkeliers. Ook over de acceptatie van de pinpas in Nederland is men nog positiever geworden. Dat steeds meer winkeliers overgaan tot het accepteren van pinbetalingen wordt dus duidelijk gewaardeerd.

Acceptatie en gemak pinpas over de grens nog altijd lager

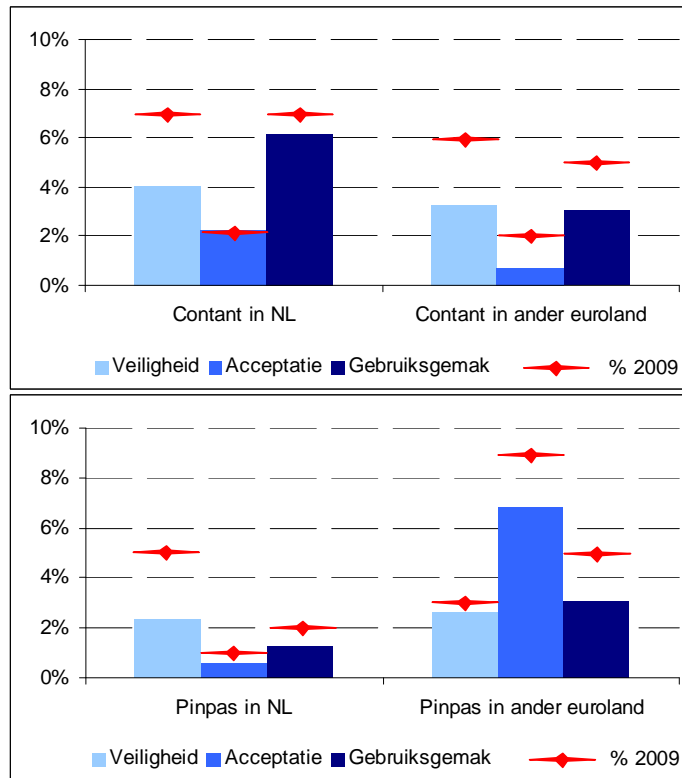
Er zijn overigens relatief weinig respondenten ontevreden over de veiligheid, acceptatie en het gebruiksgemak van betalen in het buitenland. Wel ervaart men nog altijd verschillen met het betalen in eigen land. Men is positiever over de acceptatie en het gebruiksgemak van de pinpas in Nederland dan over de acceptatie en de gebruiksvriendelijkheid ervan over de grens. Voor contant geld geldt juist het tegenovergestelde: de acceptatie en het gebruiksgemak van cash scoort iets hoger in het buitenland dan in Nederland. Qua veiligheid ervaart men geen enkel verschil meer tussen binnen- en buitenland. De veiligheid van zowel contant geld als de pinpas ervaart men in het buitenland vrijwel hetzelfde als in Nederland.

Voordeel contant geld: betere acceptatie in buitenland

Ook uit vergelijking van de betaalinstrumenten onderling blijkt dat men steeds positiever wordt over betalen met de pinpas. Op alle vlakken, zowel veiligheid, acceptatie en gebruiksgemak scoort de pinpas nu beter dan contant geld wanneer het gaat om betalen binnen Nederland. In het buitenland scoort contant geld alleen nog het hoogst qua acceptatie, want op het vlak van veiligheid en gebruiksgemak ervaart men geen enkel verschil meer tussen pinnen en contant betalen.

Al met al kan gesteld worden dat hoewel consumenten steeds positiever worden over pinnen in het buitenland, er met name op het vlak van acceptatie nog ruimte voor verbetering is. Vaak nog betaalt men in het buitenland met contant geld of een creditcard omdat de pinpas simpelweg niet geaccepteerd wordt. Daarbij zijn overigens grote verschillen te zien tussen de diverse eurolanden.

Grafiek 2: Ontevredenheid over contant geld en de pinpas in 2010 (%)



Acceptatie pinpas varieert per land

De onvrede over het niet kunnen pinnen is relatief groot onder de mensen die naar Spanje zijn geweest. Verder zijn zij die naar Spanje zijn geweest vaker ontevreden over het gebruiksgemak van de pas. Dit zou een belangrijke verklaring kunnen zijn voor de eerdere constatering dat Nederlanders in Spanje nog vaak op een andere manier betalen dan met de pinpas.

Ervaringen met het 'nieuwe pinnen'

Start 'nieuwe pinnen'....

Op 2 maart 2011 gaf Minister Jan Kees de Jager het officiële startschot voor het 'nieuwe pinnen' in Nederland. Sindsdien kan de consument op steeds meer plekken met de betaalpas betalen door deze in de betaalautomaat te steken in plaats van deze er doorheen te halen. Het aandeel 'nieuwe pin'-transacties lag medio 2011 op circa 30%. Ook in het buitenland zijn veel winkeliers al over op EMV, waardoor consumenten ook hier steeds vaker de pinpas in het apparaat moeten steken. Ook zullen consumenten gemerkt hebben dat in het buitenland steeds vaker om een pincode wordt gevraagd in plaats van een handtekening. Op den duur kan overal in Europa op dezelfde manier gepind worden, met een pincode en door de pinpas in het apparaat te steken.

De overgang naar het 'nieuwe pinnen' in Europa kan voor de consument in het begin nog even wennen zijn. Consumenten zullen gewend moeten raken aan de iets andere wijze van betalen, en zolang niet alle betaalautomaten zijn aangepast kan het zo zijn dat in sommige winkels nog op de oude manier moet worden afgerekend. Dit zou kunnen leiden tot enige verwarring en onduidelijkheid. Toch heeft de introductie van het 'nieuwe pinnen' tot op heden niet geleid tot

*... niet geleid
tot daling
gebruiksgemak*

meer onvrede over het gebruiksgemak van de pinpas in binnen- en buitenland. In tegendeel, het aantal mensen dat ontevreden is over de gebruiksvriendelijkheid van de pinpas is juist afgenomen, zowel voor betalingen in Nederland als in het buitenland. Daarbij zijn zij voornamelijk ontevreden over het feit dat hun pinpas nog niet overal geaccepteerd wordt en/of niet overal werkt. Redenen als “*onduidelijkheid over het nieuwe pinnen*”, “*het nieuwe pinnen werkte niet altijd*” of “*het nieuwe pinnen duurt langer dan ik gewend ben*” zijn zelden genoemd als reden van ontevredenheid.

4. UITKOMSTEN BETALINGSVERKEER OP AFSTAND

Frequentie en redenen grensoverschrijdende betalingen

25% betaalde in 2010 naar buitenland

25% van de respondenten heeft in 2010 geld overgemaakt naar derden in een ander euroland. Dat is 2 procentpunt meer dan in 2009. In de meeste gevallen (41%) ging het om het boeken van een vakantie, gevolgd door online aankopen bij buitenlandse webwinkels (36%), betaling van aankopen gedaan *in* het buitenland (11%) en stortingen aan familie of vrienden (11%). Daarnaast gaf 10% aan naar het buitenland te hebben betaald vanwege een betaling van een dienst gebruikt *in* het buitenland en had 7% iets gekocht in het buitenland via een online marktplaats.

Gebruik betaalmiddelen voor betalingen naar het buitenland

Grote diversiteit aan betaalvormen

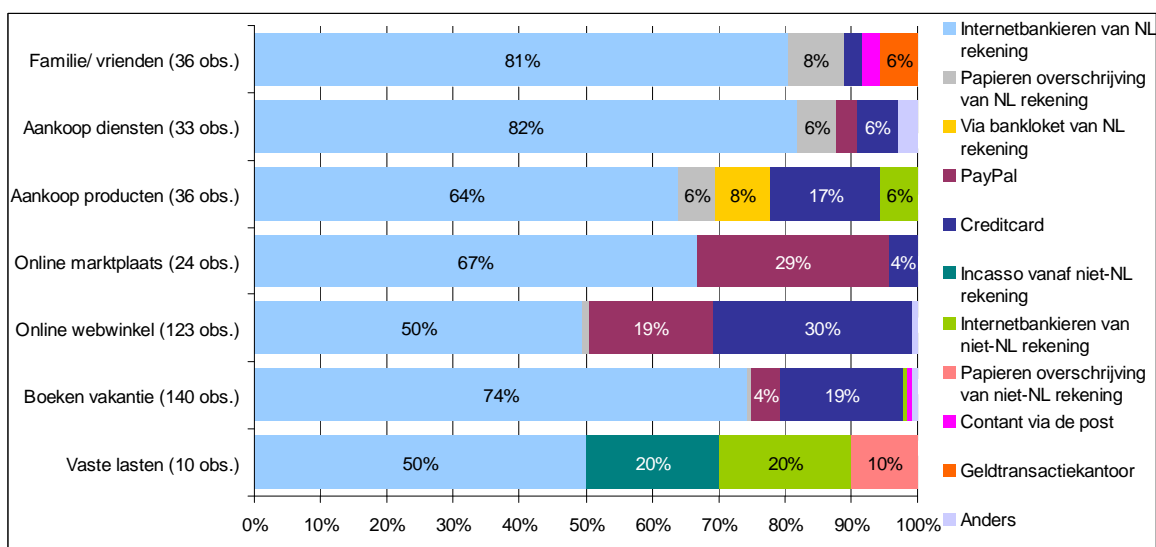
Nederlanders gebruiken een grote verscheidenheid aan betaalmiddelen voor het overmaken van geld naar het buitenland (zie Grafiek 3). Veruit de meeste grensoverschrijdende betalingen worden gedaan via het internetbankieren vanaf de Nederlandse rekening. Vooral voor betalingen naar familieleden en vrienden in het buitenland is het internetbankieren een veelvuldig gebruikt kanaal: voor meer dan 80% van deze betalingen gebruikte men een elektronische overschrijving. Slechts enkele consumenten gebruiken hiervoor een schriftelijke overschrijving (8%), sturen contant geld op via de post (3%) of bezoeken hiervoor een geldtransactiekantoor (6%).

Internetbankieren favoriet

Ook voor het achteraf betalen van aankopen of diensten die men eerder in het buitenland heeft gekocht, gebruikt men voornamelijk een elektronische overschrijving. De creditcard is het op één na meest gebruikte betaalmiddel hiervoor, gevolgd door een overboeking via het bankkloket, een elektronische overschrijving vanaf een buitenlandse rekening en een papieren overschrijving. Ook online aankopen, bij zowel webwinkels als particulieren, en online vakantieboekingen worden hoofdzakelijk met een elektronische overschrijving betaald vanaf de Nederlandse bankrekening. De creditcard en PayPal nemen hierbij een belangrijke tweede en derde plek in. PayPal gebruikt men daarbij vooral voor betalingen aan particulieren, terwijl de creditcard veelvuldig gebruikt wordt in buitenlandse webwinkels. In slechts enkele gevallen betalen Nederlanders vanaf een buitenlandse bankrekening, met name voor de betaling van vaste lasten in het buitenland.

Gebruik buitenlandse rekening beperkt

Grafiek 3: Gebruik betaalmiddelen naar betaalreden in 2010 (%)



Waardering betaalmiddelen

Net als vorig jaar ervaren de respondenten een elektronische overschrijving als meest veilige betaalmiddel voor betalen naar het buitenland. Op het gebied van veiligheid ervaart men geen verschil meer tussen elektronische overschrijvingen binnen Nederland en naar het buitenland. Qua gebruiksgemak, snelheid en kosten scoort PayPal voor grensoverschrijdende betalingen het best. De creditcard ervaart men als minst veilig en het duurst. Voor het overmaken van geld binnen Nederland komt een elektronische overschrijving op alle aspecten het beste uit de bus. Consumenten ervaren dus nog altijd verschillen tussen betalen over de grens en betalen binnen Nederland: internetbetalingen naar het buitenland worden nog altijd als ongemakkelijker, duurder en trager ervaren. Dit geldt overigens vrijwel niet voor de creditcard en PayPal. Voor consumenten maakt het weinig verschil of zij de creditcard of PayPal gebruiken voor een binnenlandse of voor een grensoverschrijdende betaling.

*Beoordeling
verschilt per
betaalaspect*

Hoewel Nederlanders over het algemeen erg tevreden zijn over de diverse manieren van betalen, heerst er nog op diverse vlakken ontevredenheid (zie Grafiek 4). Zoals hierboven al vermeld, is de ontevredenheid over het gebruik van internetbankieren groter bij grensoverschrijdende betalingen dan bij binnenlandse betalingen. De oorzaak hiervan ligt hoogstwaarschijnlijk in het feit dat het gebruik van Europese overschrijvingen binnen Nederland nog zeer beperkt is. Minder dan 4% van de respondenten zegt de afgelopen 12 maanden wel eens een betaling binnen Nederland te hebben gedaan waarvoor de IBAN moest worden ingevuld. Voor betalingen binnen Nederland gebruikt men dus vooral nog de traditionele rekeningnummers, terwijl voor grensoverschrijdende elektronische betalingen de IBAN en BIC gebruikt moeten worden. Hierdoor ervaart men betalen naar het buitenland mogelijk als minder eenvoudig, trager en duurder (in termen van tijd).

*Beoordeling
internet-
betalingen:
verschil tussen
binnen- en
buitenland*

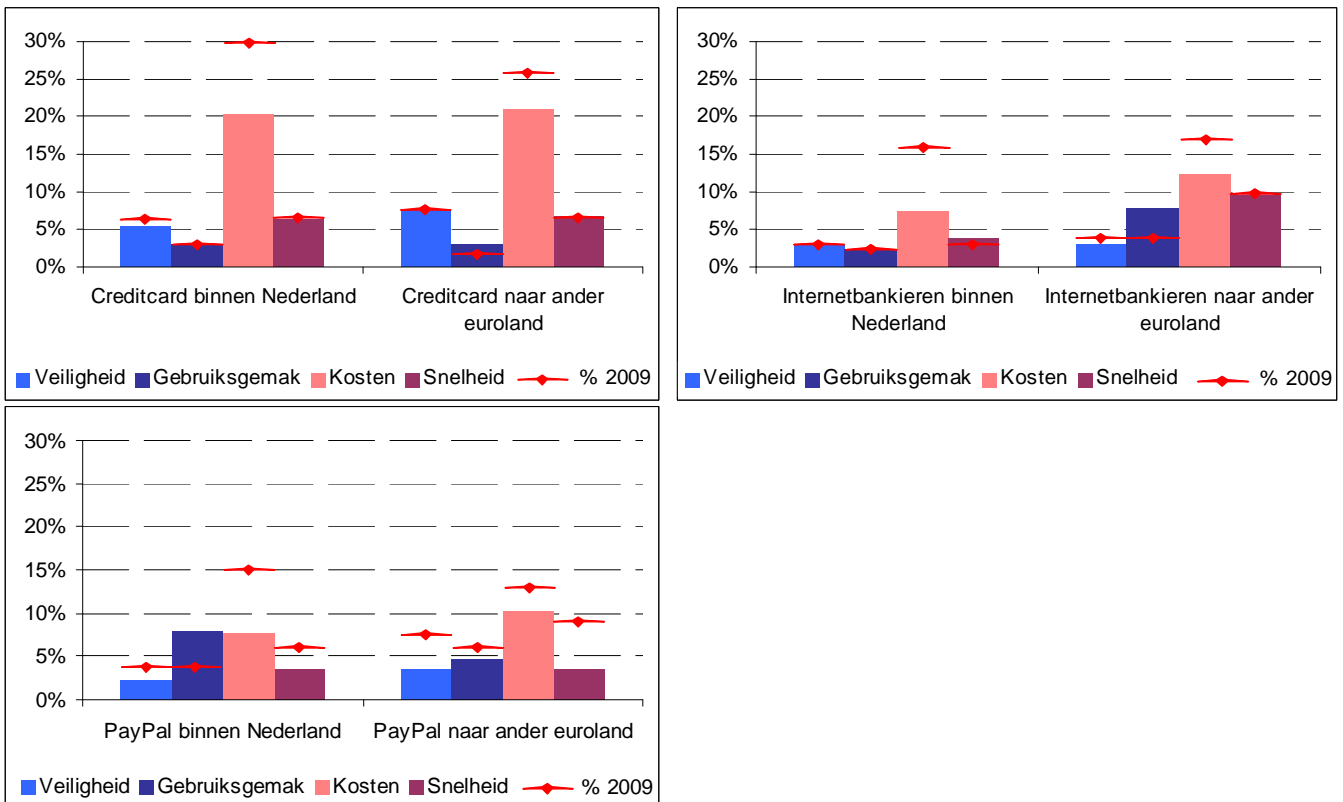
*Meeste
onvrede over
kosten*

Voor alle drie betaalmiddelen geldt dat veruit de meeste onvrede betrekking heeft op de kosten ervan, zowel voor betalen naar binnen- en buitenland. Deze onvrede is het grootst bij de creditcard. Wel is de onvrede op dit vlak voor alle drie betaalwijzen gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar.

*Ongerust over
veiligheid
klein*

Ondanks de toegenomen media-aandacht voor cybercrime is de ontevredenheid over de veiligheid van betalen in binnen- en buitenland niet toegenomen. In tegendeel, de ongerustheid over de veiligheid van internetbankieren naar het buitenland, van creditcardbetalingen binnen Nederland en van PayPal betalingen is zelfs afgenomen ten opzichte van 2009. De media-aandacht op dit vlak lijkt dus geen weerslag te hebben gehad op de veiligheidsbeleving van consumenten.

Grafiek 4: Ontevredenheid gebruik betaalmiddelen in 2010 (%)



5. UITKOMSTEN SEPA

Bekendheid met SEPA

35% heeft eerder van SEPA gehoord

Na een korte uitleg over SEPA, is de respondenten gevraagd of zij eerder iets hadden gehoord of gelezen over SEPA (anders dan via deze of eerdere enquêtes). Bij 35% was dit het geval, tegenover 40% vorig jaar.¹ Na een stijging in 2010 lijkt de ‘naamsbekendheid’ van SEPA dus iets afgenomen te zijn.

... vooral mannen en hoger-opgeleiden

Met behulp van statistische analyses is onderzocht of bepaalde persoonskenmerken van invloed zijn op het al dan niet eerder geïnformeerd zijn over SEPA. Hieruit blijkt dat mannen over het algemeen vaker over SEPA hebben gehoord dan vrouwen. Verder blijkt dat mensen met een hoger opleidingsniveau (havo/vwo/mbo of hoger) vaker iets over SEPA gehoord hebben dan mensen met een lager opleidingsniveau.

Krant belangrijkste bron

Net als in de voorgaande jaren is de krant de meest genoemde SEPA-informatiebron (25%), gevolgd door radio/tv (7%), de eigen bank (5%), het internet (5%), werk (3%) en tijdschriften (2%). De meeste van deze percentages wijken weinig af van de vorige meting. Het percentage dat aangeeft via hun bank geïnformeerd te zijn is echter gedaald van 10% vorig jaar tot 5% dit jaar. Het maakt hierbij wel uit bij welke bank men een rekening heeft: de percentages voor de drie grootste banken lopen uiteen van 4 tot 8%.

Verwachtingen van SEPA

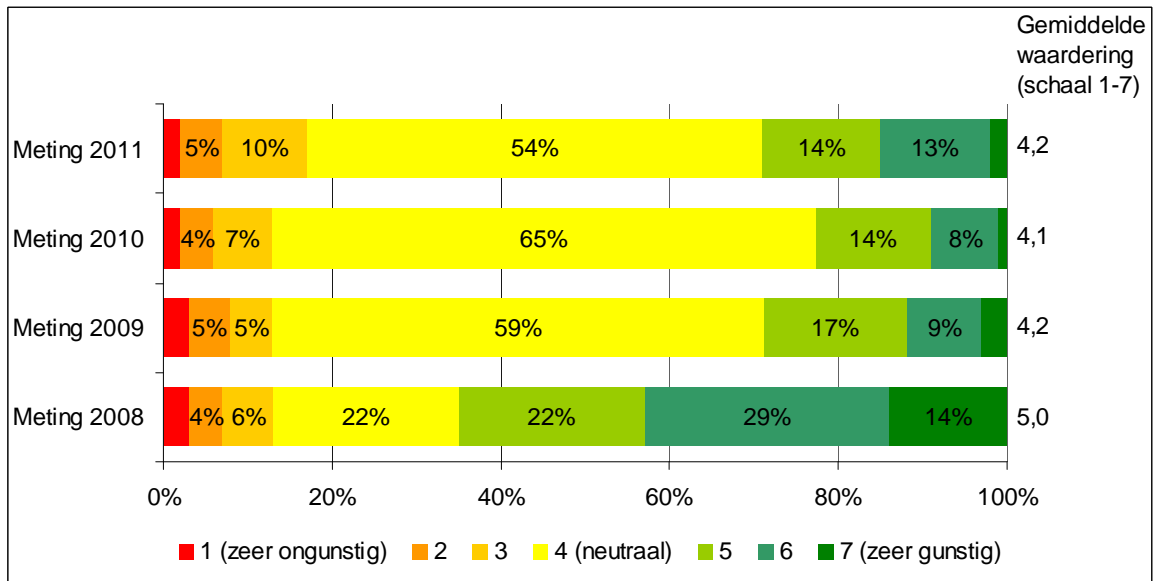
Consument gematigd positief over SEPA...

Vervolgens is de respondenten gevraagd om op een 7-punts schaal aan te geven in welke mate zij verwachten dat SEPA voor hen gunstig dan wel ongunstig zal uitpakken. 13% van de respondenten heeft hier geen mening over. Hoe de overige 87% erover denkt staat weergegeven in Grafiek 5². De meerderheid (54%) van hen heeft een vrij neutrale houding, 18% denkt dat SEPA vooral nadelige gevolgen zal hebben en 29% ziet per saldo vooral voordelen. Zowel het aandeel positieve oordelen als het aandeel negatieve oordelen is daarmee hoger dan vorig jaar: minder mensen hebben dus een neutrale houding. De gemiddelde waardering is sinds 2009 stabiel gebleven.

¹ Er is dit jaar een verschil tussen mensen die al eerder aan de enquête hebben deelgenomen en zij die voor het eerst deelnamen. De hier weergegeven resultaten zijn voor de nieuwe deelnemers. Van de respondenten die al eerder meegedaan hebben geeft 47% aan iets over SEPA gehoord te hebben.

² In hun oordeel over de gevolgen van SEPA verschillen de respondenten die eerder aan deze enquête hebben meegedaan niet met de respondenten die dit jaar voor het eerst hebben meegedaan. De hier weergegeven resultaten zijn dan ook voor alle respondenten.

Grafiek 5: Verwachtingen ten aanzien van SEPA (in % respondenten)



*Invloed van
persoons-
kenmerken*

Uit onze analyses blijkt verder dat vrouwen, 55-plussers en mensen die in de afgelopen 12 maanden geen bezoek hebben gebracht aan een ander euroland of geen betalingen naar een ander euroland hebben verricht gemiddeld minder positief zijn over de gevolgen van SEPA. Mensen met een universitaire opleiding zijn juist over het algemeen iets positiever. Bij welke bank men een rekening heeft maakt voor het oordeel over SEPA niet uit.

Bekendheid met IBAN en BIC

*Vervanging
Nederlandse
rekening-
nummers door
IBANs*

Voor het verrichten van grensoverschrijdende overschrijvingen hebben banken de IBAN en de BIC van de ontvangende partij en bank nodig. Deze codes zijn ook nodig wanneer wordt betaald met een Europese overschrijving of Europese incasso, zowel grensoverschrijdend als binnenlands. Binnen enkele jaren zullen de huidige Nederlandse rekeningnummers volledig vervangen worden door IBANs.

*74% wil
rekening-
nummer uit
het hoofd
kennen*

IBANs zijn langer dan de huidige Nederlandse rekeningnummers en daardoor moeilijker te onthouden. In de enquête is daarom gevraagd of respondenten het belangrijk vinden om hun rekeningnummer uit hun hoofd te kennen. Maar liefst 74% vindt dit belangrijk. De rest vindt dit niet belangrijk omdat ze hun rekeningnummer kunnen vinden op hun pinpas (18%), op hun bankafschrift (3%), op hun internetbankiersite (2%) of omdat ze die zelf ergens opgeschreven hebben (2%). Opvallend is dat vrouwen het vaker belangrijk vinden om hun rekeningnummer uit hun hoofd te kennen dan mannen.

44% weet eigen IBAN en BIC te vinden

Iets meer dan 44% van de respondenten weet inmiddels waar zij hun eigen IBAN en BIC kunnen vinden, ongeveer evenveel als vorig jaar. In de bekendheid van IBAN en BIC zit dus vooralsnog weinig vooruitgang. Het vinden van de IBAN en BIC van de tegenpartij vindt men nog lastiger: slechts 30% van de respondenten weet deze te vinden.³

... vooral mannen, jongeren en frequente 'buitenland-betalers'

Met behulp van statistische analyses is onderzocht of bepaalde persoonskenmerken van invloed zijn op het al dan niet weten te vinden van de (eigen) IBAN en BIC. Hieruit blijkt dat de onbekendheid met IBAN en BIC groter is onder vrouwen dan onder mannen. Verder zijn mensen van 55 jaar en ouder hier vaker onbekend mee dan jongere mensen. Ook blijkt dat respondenten die in 2010 nooit naar het buitenland hebben betaald of nooit in het buitenland zijn geweest minder bekend zijn met de IBAN en BIC dan zij die dit wel hebben gedaan. Mensen die al eerder iets van SEPA vernomen hebben weten juist vaker dan anderen waar hun IBAN en BIC te vinden zijn: de verkregen informatie heeft dus ook een praktische toepassing. Vooral mensen die via hun bank⁴, via internet of via hun werk over SEPA gehoord hebben weten vaker hun eigen IBAN en BIC te vinden. In grote lijnen geldt hetzelfde voor het vinden van andermans IBAN en BIC.

Behoefte aan IBAN en BIC op bankiersite en pinpas

Het liefst vinden mensen hun IBAN en BIC op hun internetbankiersite (29%) of op hun pinpas (27%). Ook geeft 21% aan deze het liefst uit hun hoofd te kennen. Andere genoemde bronnen zijn bankafschriften (10%), telefonisch bij de bank (6%) en de IBAN BIC Service (4%). Voor een groot deel zijn deze bronnen al beschikbaar, maar mogelijk nog onvoldoende bekend bij het algemeen publiek. Toch is er ook duidelijk behoefte aan aanvullende diensten voor het vinden van de eigen IBAN en BIC, zoals vermelding hiervan op de pinpas.

Andermans IBAN en BIC bij voorkeur op facturen of bankiersite

De IBAN en BIC van de tegenpartij vinden mensen het liefst op facturen (45%). Ook zou een aanzienlijk deel (30%) het liefst willen dat hun bank de IBAN en BIC automatisch aanvult in het internetbankierformulier. Andere bronnen zijn minder vaak genoemd: opvragen bij de bank (6%), automatisch toegevoegd aan het adressenbestand (5%), een website (5%), vragen aan de tegenpartij (4%), een SMS-service (2%) of een telefoonnummer (1%). Hieruit blijkt dat consumenten ook voor andermans IBAN en BIC behoefte hebben aan aanvullende diensten door banken (het automatisch aanvullen in internetbankierformulier), maar dat ook bedrijven hier een belangrijke rol spelen. Door de IBAN en BIC te vermelden op facturen kunnen zij consumenten helpen bij een soepele overgang op het gebruik van Europese overschrijvingen.

³ Er is ook hier een verschil tussen respondenten die al eerder deelgenomen hebben en zij die voor het eerst deelnamen. Van de respondenten die al eerder deelgenomen hebben weet 53% hun eigen IBAN en BIC te vinden en 35% die van de tegenpartij. De in deze paragraaf weergegeven resultaten hebben alleen betrekking op de nieuwe deelnemers.

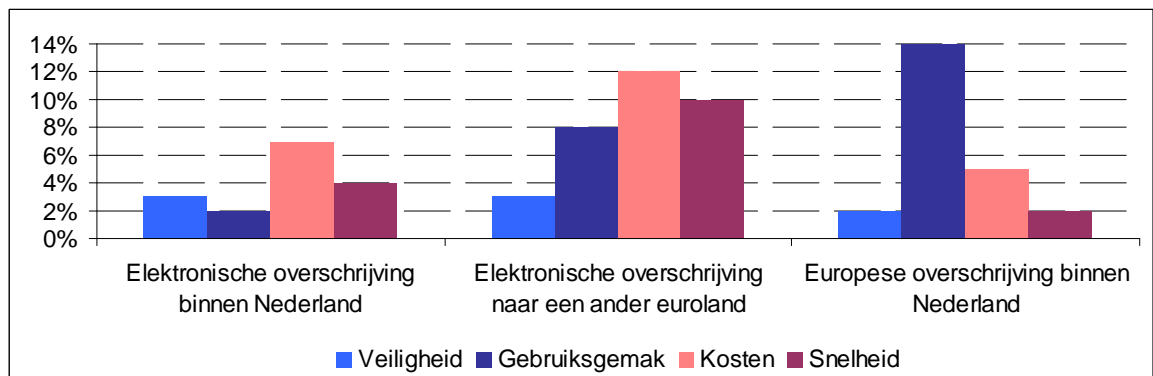
⁴ Bij welke bank men een rekening heeft maakt voor de bekendheid met IBAN en BIC niet uit. Mensen die door hun bank geïnformeerd zijn over SEPA weten vaker hun IBAN en BIC te vinden, ongeacht de bank

Eerste ervaringen met Europese overschrijvingen binnen Nederland

Inmiddels worden ook binnen Nederland al Europese overschrijvingen gedaan: 4% van de respondenten geeft aan de afgelopen 12 maanden binnen Nederland een elektronische betaling gedaan te hebben waarbij de IBAN ingevuld moest worden⁵. Opvallend is dat het hier vooral gaat om mensen die ook minstens één keer naar het buitenland hebben betaald. Andere persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau spelen hierbij geen rol.

De respondenten die in 2010 betaald hebben met een Europese overschrijving binnen Nederland zijn gevraagd naar hun waardering van de veiligheid, gebruiksvriendelijkheid, snelheid en kosten hiervan. Vooral hun waardering van het gebruiksgemak is opvallend: maar liefst 14% is hier ontevreden over. Dit is duidelijk hoger dan bij ‘reguliere’ binnenlandse elektronische overschrijvingen (2%) en ook hoger dan bij grensoverschrijdende elektronische overschrijvingen (8%) (zie Grafiek 6). Deze hogere ontevredenheid geldt niet voor de andere aspecten (veiligheid, kosten en snelheid).

Grafiek 6: Ontevredenheid gebruik internetbankieren in 2010 (%)

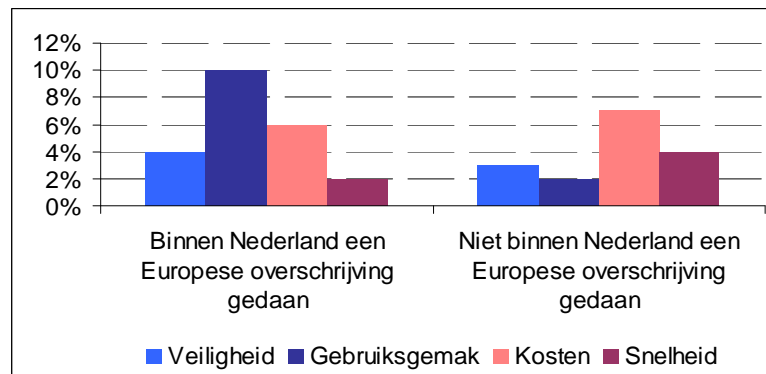


Wanneer gevraagd wordt waarom Europese overschrijvingen binnen Nederland als gebruiksonvriendelijk ervaren worden, dan blijkt dit vooral te maken te hebben met het moeten zoeken naar de juiste IBAN, fouten bij het intypen van de IBAN en de hoeveelheid informatie die ingevuld moet worden. Opvallend is verder dat de groep respondenten die al eens een Europese overschrijving binnen Nederland heeft gedaan ook minder tevreden is over ‘reguliere’ elektronische overschrijvingen binnen Nederland: 10% van deze groep is hier ontevreden over, tegenover 2% van de mensen die nog geen ervaring hebben met Europese overschrijvingen binnen Nederland (zie Grafiek 7). Mogelijk leidt de ervaring met Europese overschrijvingen dus ook tot een lagere waardering van het gebruiksgemak van binnenlandse overschrijvingen in het algemeen.

waar men een rekening heeft.

⁵ Wanneer we deze 4% extrapoleren naar de gehele volwassen Nederlandse bevolking dan komt dit uit op bijna 500.000 mensen die minimaal één Europese overschrijving binnen Nederland hebben gedaan. Dit komt aardig overeen met het totale aantal van iets meer dan 550.000 binnenlandse Europese

Grafiek 7: Ontevredenheid gebruik 'reguliere' elektronische overschrijving binnen Nederland in 2010 (%)



6. CONCLUSIE EN BELEIDSAANBEVELINGEN

Qua veiligheid geen verschil meer tussen binnen- en buitenland

DNB heeft in het kader van SEPA de afgelopen vijf jaar onderzoek gedaan onder Nederlandse consumenten naar hun grensoverschrijdend betaalgedrag binnen het eurogebied. Net als bij betalingen in Nederland maken Nederlanders voor betalingen in en naar het buitenland steeds vaker gebruik van elektronische betaalmiddelen. Aan de kassa betaalt men steeds vaker met de pinpas in plaats van met contant geld of de creditcard. Ook is men steeds tevredener over de acceptatie, het gemak en de veiligheid van de pinpas in het buitenland. Qua veiligheid ervaren consumenten zelfs geen enkel verschil meer tussen binnen- en buitenland. Wel is er op het vlak van acceptatie nog ruimte voor verbetering. Vaak nog betaalt men in het buitenland contant of met een creditcard omdat de pinpas simpelweg niet geaccepteerd wordt.

'Nieuwe pinnen' leidt niet tot meer ontevredenheid

In vergelijking met vorig jaar zijn consumenten positiever geworden over het gebruik van de pinpas binnen Nederland, vooral wat betreft de veiligheid. Dit zou verklaard kunnen worden door de daling van het aantal skimmingsincidenten als gevolg van de introductie van de EMV-technologie en andere veiligheidsmaatregelen. Ook over de acceptatie en het gebruiksgemak van de pinpas binnen Nederland zijn dit jaar minder mensen ontevreden. De introductie van het 'nieuwe pinnen' heeft dus niet geleid tot meer onvrede over het gebruiksgemak van de pinpas.

Internetbankieren als meest veilig ervaren

Een kwart van de respondenten heeft in 2010 geld overgemaakt naar een ander euroland. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar. Veruit de meeste grensoverschrijdende betalingen worden gedaan via internetbankieren vanaf een Nederlandse rekening. Voor online aankopen en het boeken van vakanties worden ook de creditcard en PayPal vrij veel gebruikt. Internetbankieren wordt qua veiligheid het best gewaardeerd, maar qua gebruiksgemak, snelheid en kosten scoort PayPal het best. De creditcard ervaart men als het minst veilige en duurste betaalmiddel.

Qua beleving nog steeds verschillen tussen binnen- en buitenland

Ook voor het betalen naar het buitenland geldt dat consumenten nog altijd een verschil ervaren met betalen binnen Nederland. Dit geldt in het bijzonder voor internetbankieren: elektronische overschrijvingen naar het buitenland worden als ongemakkelijker, duurder en trager ervaren dan binnen Nederland. Op het gebied van veiligheid ervaart men geen verschil meer tussen elektronische overschrijvingen binnen Nederland en naar het buitenland. Voor alle betaalmiddelen geldt dat de meeste onvrede betrekking heeft op de kosten, zowel voor binnenlandse als grensoverschrijdende betalingen. Deze onvrede is wel gedaald ten opzichte van vorig jaar.

De bekendheid met SEPA is ten opzichte van vorig jaar iets gedaald, voornamelijk door de daling van het aantal consumenten dat aangeeft door hun eigen bank geïnformeerd te zijn. De gemiddelde waardering van SEPA is vergeleken met vorig jaar niet veranderd: over het algemeen is men

*Consument
gematigd
positief over
SEPA*

neutraal tot licht positief. Mensen die het afgelopen jaar geen grensoverschrijdende betalingen gedaan hebben zijn minder positief, wat erop kan wijzen dat Nederlandse consumenten vooral voordelen verwachten voor betalen in en naar het buitenland en niet zozeer binnen Nederland.

*Bekendheid
IBAN en BIC
niet gestegen*

De bekendheid van IBAN en BIC is ook weinig veranderd ten opzichte van vorig jaar: iets minder dan de helft kan zijn eigen IBAN en BIC vinden en iets minder dan een derde die van een ander. Mensen die al eerder iets van SEPA vernomen hebben weten vaker waar IBANs en BICs te vinden zijn, vooral als zij door hun bank, via internet of via hun werk geïnformeerd zijn. Dit onderstreept het belang van een goede informatieverstrekking.

*Behoeft
aan
aanvullende
diensten voor
IBAN en BIC*

Bijna driekwart van de consumenten vindt het belangrijk om hun rekeningnummer uit hun hoofd te kennen. Als men dit niet belangrijk vindt is dat vooral omdat het nummer op de pinpas te vinden is. Een aanzienlijk deel zou dan ook graag de eigen IBAN en BIC op hun pinpas kunnen vinden. Andermans IBAN en BIC vinden consumenten het liefst op facturen. Daarnaast wordt ook de internetbankiersite veel genoemd als bron voor zowel de eigen IBAN en BIC als die van de tegenpartij. De bekendheid met IBAN en BIC kan dus vergroot worden zowel door bestaande diensten meer bekendheid te geven als door het bieden van aanvullende diensten.

*Nog even
wennen aan
Europese
betalingen*

De eerste ervaringen met Europese overschrijvingen binnen Nederland laten zien dat het voor consumenten nog even wennen is. Qua gebruiksgemak worden Europese overschrijvingen duidelijk minder goed gewaardeerd dan de 'reguliere' nationale elektronische overschrijvingen. Consumenten vinden het lastig om de IBAN goed in te voeren, iets wat mogelijk zal verbeteren wanneer Europese overschrijvingen meer gebruikelijk worden. Aanvullende diensten zouden consumenten hierbij kunnen ondersteunen en zo het gebruiksgemak kunnen vergroten.

*Communicatie
en IBAN &
BIC diensten
essentieel voor
succesvolle
SEPA migratie*

Dit rapport geeft een goed beeld van hoe Nederlandse consumenten in 2010 betaalden in en naar het buitenland, wat zij vinden van de verschillende betaalmogelijkheden en hoe zij aankijken tegen SEPA. De resultaten laten zien dat er steeds minder verschil is tussen binnenlandse en buitenlandse betalingen, zowel in het gebruik van betaalmiddelen als qua waardering. Qua veiligheid is er zelfs geen verschil meer tussen binnen- en buitenland. Het 'nieuwe pinnen' heeft niet geleid tot een lagere waardering van het betalen met de pinpas: consumenten zijn juist positiever geworden, vooral wat betreft de veiligheid. De gevolgen van de integratie van de Europese betaalmarkt worden dus steeds beter zichtbaar, maar de bekendheid van SEPA onder consumenten is nog altijd laag. Ook weten de meeste consumenten niet waar IBANs te vinden zijn, terwijl deze noodzakelijk zijn voor het doen van Europese overschrijvingen. Voor een succesvolle migratie naar Europese betaalmiddelen zijn een goede informatievoorziening richting de consument en (aanvullende) services voor het vinden van IBAN (en BIC) dus van groot belang.

LITERATUUR

Jonker, N. en A. Kosse (2008), Towards a European payments market: survey results on cross-border payment behaviour of Dutch consumers, DNB Occasional Studies, vol. 6(1).

Jonker, N. en A. Kosse (2009), Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2008: Verdere elektronisering, MOB Onderzoeksrapport, De Nederlandsche Bank, oktober 2009.

Jonker, N. en A. Kosse (2010), Grenzeloos betalen in Europa; de consument wil wel!, Bank en Effectenbedrijf, Maart 2010.

Jonker, N. en A. Kosse (2010), Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2009: Gevolgen van SEPA worden zichtbaar, MOB Onderzoeksrapport, De Nederlandsche Bank, december 2010.

NUTTIGE LINKS

<http://www.allesoverbetalen.nl>

<http://www.ecb.int/paym/sepa/about/indicators/html/index.en.html>

<http://ww.cbs.nl>

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database

<http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/index.jsp>

<http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/sepa/index.jsp>

BIJLAGE I ONDERZOEKSMETHODE EN SAMENSTELLING STEEKPROEF

In het weekend van 20 – 23 mei 2011 is een enquête afgehouden onder meer dan 1.800 leden van het CentERpanel, waarvan 1.338 personen de vragenlijst uiteindelijk hebben ingevuld. De steekproef wijkt enigszins af van de Nederlandse bevolking (zie Tabel I). Dit komt doordat de enquête bewust is voorgelegd aan de panelleden van 16 jaar en ouder die verantwoordelijk zijn voor de financiële beslissingen binnen het huishouden. Hierdoor biedt het onderzoek een goede indicatie van hoe de Nederlandse consument betaalt in en naar andere eurolanden en wat hun wensen en belevingen zijn.

Tabel I: Samenstelling steekproef

Variabele	Bevolking*	Steekproef
Man	49%	57%
Vrouw	51%	43%
Leeftijd:		
15 – 24 jaar	15%	0%
25 – 34 jaar	14%	6%
35 – 44 jaar	18%	17%
45 – 54 jaar	18%	21%
55 – 64 jaar	16%	26%
65 jaar en ouder	19%	30%
Opleiding:		
Basisonderwijs	8%	3%
VMBO	24%	25%
HAVO/VWO	10%	12%
MBO	30%	17%
HBO	18%	28%
WO	10%	15%

*Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek 2010

	Aantal respondenten	Percentage respondenten
Nooit eerder aan dit onderzoek meegedaan	405	30%
1 keer eerder aan dit onderzoek meegedaan	160	12%
2 keer eerder aan dit onderzoek meegedaan	182	14%
3 keer eerder aan dit onderzoek meegedaan	591	44%
Totaal	1.338	100%

BIJLAGE II VRAGENLIJST

Het grootste gedeelte van de vragenlijst had betrekking op het betaalgedrag van de respondent in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête. Aangezien het grootste gedeelte van deze periode in het jaar 2010 lag, wordt in de beschrijving van de resultaten en in de conclusies gesproken over het betaalgedrag in 2010. Naast een set met vragen over betaalgedrag en tevredenheid op het vlak van acceptatie, veiligheid, kosten, gebruiksgemak en snelheid zijn ook vragen gesteld over de bekendheid, verwachtingen en wensen omtrent SEPA. Zie hieronder de gehele vragenlijst.

Grensoverschrijdend betalen

Vragenlijst afgenomen in het CentERpanel

datum
auteur(s)

juni 2011
Corrie Vis
T: +31 13 466 8323
E: c.m.vis@uuvt.nl
Postbus 90153, 5000 LE Tilburg
Warandelaan 2, Gebouw K, 6e verdieping, kamer K642



Inhoudsopgave

1	Projectbeschrijving	2
2	Inleiding	3
3	Codeboek	4
4	Achtergrondvariabelen voor het CentERpanel	23



1 Projectbeschrijving

Title: Payments between and in Euro-countries

Datafile: ah57dnb_5p.dta

Funding sources: DNB

Investigator: Nicole Jonker

Project description: The survey focuses on the payments in and to Euro-countries namely the one who does financial keeping

Overview of the response:

Selected number of household members:	1884 (100.0%)
Nonresponse:	531 (28.0%)
Complete:	1338 (71.0%)
Incomplete:	19 (1.0%)

Date of data collection: May 2011, 20 – 24

Title: Grensoverschrijdend betalen

Databestand: ah57dnb_5p.dta

Financiering: DNB

Onderzoeker: Nicole Jonker

Projectbeschrijving: De vragenlijst heeft als onderwerp betalingen in en naar eurolanden

Steekproef: leden van het CentERpanel van 16 jaar en ouder, één persoon per huishouden, namelijk degene die de financiën bijhoudt

Responsoverzicht:

Selectie aantal huishoudleden:	1884 (100.0%)
Nonresponse:	531 (28.0%)
Compleet:	1338 (71.0%)
Incomplete:	19 (1.0%)

Datum van data verzameling: 20 – 24 mei 2011



2 Inleiding

In het weekend van week 20 in 2011 is in opdracht van De Nederlandsche Bank in het Centerpanel een vragenlijst afgenomen over grensoverschrijdend betalen. De vragenlijst is voorgelegd aan 1884 panelleden, waarvan 1338 de vragenlijst compleet invulden (responspercentage 71,0%).



3 Codeboek

Dit codeboek bevat de vragenlijst zoals deze in het Centerpanel is afgenomen. De variabelennamen worden **vet** weergegeven en corresponderen met de namen in de dataset. De routing van de vragenlijst wordt bij de desbetreffende variabele *cursorief* weergegeven.

- Variabelennamen: De variabelennamen worden **vet** weergegeven en corresponderen met de namen in de dataset.
- Routing: De routing van de vragenlijst wordt bij de desbetreffende variabele *cursorief* weergegeven.
- Open: open antwoordvak (geen limiet aan lengte van het antwoord)
- String: antwoordvakje waarin je een bepaald aantal (maximaal 255) karakters kunt typen
- Numerieke variabelen: Als ranges gebruikt zijn, worden deze *cursorief* weergegeven in het codeboek als de respondent deze niet op het scherm zag. Als de respondent de ranges wel zag, staan ze normaal weergegeven. Als er geen begrenzing op een vraag zit dan wordt er geen range aangegeven.

nohold

nummer van het huishouden versleuteld

nomem

lidnummer in het huishouden

{intro1}

De Nederlandsche Bank (DNB) wil graag meer inzicht krijgen in de manier waarop consumenten betalen in en naar andere eurolanden en hoe het betaalgedrag zich ontwikkelt over de jaren heen.

De vragenlijst bestaat uit drie delen. Het eerste deel gaat over de wijze waarop u uw betalingen verricht **in** andere eurolanden en het tweede deel gaat over het overmaken van geld **naar** andere eurolanden. In deel drie worden vragen gesteld die gaan over de veranderingen in het betalingsverkeer naar aanleiding van de éénwording van de Europese betaalmarkt, ook wel SEPA genoemd.

Ter verduidelijking, met de andere eurolanden worden bedoeld: België, Cyprus, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Oostenrijk, Malta, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Slovenië, Slowakije en Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla).

v011 - v014

Over welke van de onderstaande betaalmiddelen beschikt u?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

v011 Nederlandse pinpas die ook in het buitenland kan worden gebruikt

v012 buitenlandse pinpas van een bank uit een ander euroland

v013 creditcard

v014 geen van bovenstaande

0 nee

1 ja



v02a

Deze vraag gaat over bij welke bank u uw betaalrekening aanhoudt. Het kan zijn dat u meerdere rekeningen hebt bij meerdere banken en dat u iedere rekening voor een ander doel gebruikt. Kunt u daarom aangeven welke rekening u het meest gebruikt voor:

1. Het doen van de dagelijkse boodschappen en andere aankopen in Nederland?
- 1 ABN Amro rekening (inclusief eventuele Fortis betaalpas)
- 2 ASN Bank rekening
- 3 Friesland Bank rekening
- 4 ING rekening
- 5 Rabobank rekening
- 6 SNS Bank rekening
- 7 Triodos Bank rekening
- 8 Een buitenlandse rekening
- 9 Andere bankrekening, namelijk....
- 10 Weet niet of niet van toepassing

if v02a=9

v02aand

andere bankrekening
string

v02b

Welke rekening gebruikt u het meest voor:

2. Het doen van aankopen wanneer u in het buitenland bent?

- 1 ABN Amro rekening (inclusief eventuele Fortis betaalpas)
- 2 ASN Bank rekening
- 3 Friesland Bank rekening
- 4 ING rekening
- 5 Rabobank rekening
- 6 SNS Bank rekening
- 7 Triodos Bank rekening
- 8 Een buitenlandse rekening
- 9 Andere bankrekening, namelijk....
- 10 Weet niet of niet van toepassing

if v02b=9

v02band

andere bankrekening
string

v02c

Welke rekening gebruikt u het meest voor:

3. Het overmaken van geld naar derden binnen Nederland?

- 1 ABN Amro rekening (inclusief eventuele Fortis betaalpas)
- 2 ASN Bank rekening
- 3 Friesland Bank rekening
- 4 ING rekening
- 5 Rabobank rekening
- 6 SNS Bank rekening



- 7 Triodos Bank rekening
- 8 Een buitenlandse rekening
- 9 Andere bankrekening, namelijk....
- 10 Weet niet of niet van toepassing

if v02b=9

v02cand

andere bankrekening
string

v02d

Welke rekening gebruikt u het meest voor:

4. Het overmaken van geld naar derden in het buitenland?

- 1 ABN Amro rekening (inclusief eventuele Fortis betaalpas)
- 2 ASN Bank rekening
- 3 Friesland Bank rekening
- 4 ING rekening
- 5 Rabobank rekening
- 6 SNS Bank rekening
- 7 Triodos Bank rekening
- 8 Een buitenlandse rekening
- 9 Andere bankrekening, namelijk....
- 10 Weet niet of niet van toepassing

if v02d=9

v02dand

andere bankrekening
string

v03

Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden één van de eurolanden bezocht?

Ter verduidelijking, met de andere eurolanden worden bedoeld België, Cyprus, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Oostenrijk, Malta, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Slovenië, Slowakije en Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla).

- 1 nooit
- 2 1 tot 5 maal
- 3 6 tot 10 maal
- 4 11 tot 15 maal
- 5 meer dan 15 maal

if (v03 > 1)

v041 - v049

Wat was of waren de voornaamste reden(en) voor uw bezoek(en) aan deze eurolanden? Meerdere antwoorden mogelijk.

v041 vakantie/weekendje weg

v042 werk

v043 sport

v044 studie / stage

v045 familiebezoek / bezoek vrienden

v046 boodschappen / winkelen

v047 doorreizen

v048 dagje uit



v049 andere reden, namelijk ...

- 0 nee
- 1 ja

if (v049 = 1)

v04and

andere reden
string

if (v03 > 1)

v05

Welk euroland hebt u de afgelopen 12 maanden als laatste bezocht?

- 1 België
- 2 Cyprus
- 3 Duitsland
- 4 Estland
- 5 Finland
- 6 Frankrijk
- 7 Griekenland
- 8 Ierland
- 9 Italië
- 10 Luxemburg
- 11 Malta
- 12 Oostenrijk
- 13 Portugal (inclusief de Azoren en Madeira)
- 14 Slovenië
- 15 Slowakije
- 16 Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceute en Melilla)

if (v03 > 1)

v0711 - v0717

De nu volgende vraag gaat over het betaalmiddel dat u doorgaans hebt gebruikt tijdens uw **laatste** bezoek aan [land v05]. Dit gebruik kan verschillen per gelegenheid. Kunt u aangeven welk betaalmiddel u tijdens dit laatste bezoek het meest hebt gebruikt bij onderstaande gelegenheden?

U kunt kiezen uit:

- 1 = contant geld
- 2 = Nederlandse pinpas
- 3 = buitenlandse pinpas
- 4 = creditcard
- 5 = nvt
- 6 = weet ik niet meer

Meest gebruikte betaalmiddel...

v0711 in de supermarkt

v0712 in gespecialiseerde voedingswinkels (slager, bakker, etc.)

v0713 in non-voedingswinkels met gemiddeld hoge aankoopbedragen (zoals kleding, muziek, luxevoeders, etc.)

v0714 in non-voedingswinkels met gemiddeld lage aankoopbedragen (zoals souvenirwinkels, bloemist, tabakswinkels, etc.)

v0715 bij tankstations

v0716 in restaurants

v0717 in kleinere eetgelegenheden voor lunch, snacks, etc.

- 1 contant geld



- 2 Nederlandse pinpas
- 3 buitenlandse pinpas
- 4 creditcard
- 5 nvt
- 6 weet ik niet meer

if (v03 > 1)

v0811 - v0818

En welk betaalmiddel hebt u tijdens dit laatste bezoek het meest gebruikt bij de volgende gelegenheden? U kunt wederom kiezen uit:

- 1 = contant geld
- 2 = Nederlandse pinpas
- 3 = buitenlandse pinpas
- 4 = creditcard
- 5 = nvt
- 6 = weet ik niet meer

Meest gebruikte betaalmiddel...

v0811 in het café

v0812 voor het betalen van uw accommodatie zoals hotel, appartement, etc.

v0813 bij cultuur- en amusementsgelegenheden (theater, museum, bioscoop, pretpark, discotheek, etc.)

v0814 bij snoep- en drankautomaten

v0815 bij parkeerautomaten

v0816 voor het openbaar vervoer

v0817 in de taxi

v0818 voor het betalen van tol

- 1 contant geld
- 2 Nederlandse pinpas
- 3 buitenlandse pinpas
- 4 creditcard
- 5 nvt
- 6 weet ik niet meer

v1011 - v1014

Hoeervaart u de veiligheid, de acceptatiegraad, het gebruiksgemak en de kosten van **contant geld** wanneer u iets betaalt **in Nederland**?

v1011 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)

v1012 (1=zeer slecht geaccepteerd; 4=neutraal; 7=zeer goed geaccepteerd)

v1013 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)

v1014 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)

1..7

- 8 weet niet

if (v03 > 1)

v1111 - v1114

Hoe hebt u de veiligheid, de acceptatiegraad, het gebruiksgemak en de kosten van **contant geld** ervaren bij betalingen [land v05] de afgelopen 12 maanden?

v1111 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)

v1112 (1=zeer slecht geaccepteerd; 4=neutraal; 7=zeer goed geaccepteerd)

v1113 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)

v1114 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)

1..7

- 8 weet niet



```

if (v011=1)
v12t1 - v12t4
Hoeervaart u de veiligheid, de acceptatiegraad, gebruiksgemak en de kosten van de
pinpas bij betalingen in Nederland?
v12t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v12t2 (1=zeer slecht geaccepteerd; 4=neutraal; 7=zeer goed geaccepteerd)
v12t3 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v12t4 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
1..7
8 weet niet

if (v12t1 < 4)
v12_201 - v12_211
Waaromervaart u de pinpas in Nederland als onveilig? U kunt maximaal twee redenen
aangeven.
v12_201 het 'nieuwe pinnen' waarbij ik de pinpas met de chip in het apparaat moet
steken vertrouw ik (nog) niet helemaal
v12_202 de pinpas kan wanneer ik buiten ben worden gestolen
v12_203 mijn pincode kan worden afgekeken bij het pinnen in een winkel
v12_204 mijn pincode kan worden afgekeken bij een geldautomaat
v12_205 gegevens op de pinpas kunnen bij het pinnen in een winkel worden gekopieerd
(geskimmed)
v12_206 gegevens op de pinpas kunnen bij het pinnen bij een geldautomaat worden
gekopieerd (geskimmed)
v12_207 bij het pinnen kan er mogelijk meer geld worden afgeschreven dan waarvoor
je pint
v12_208 soms hoef ik alleen maar een handtekening te zetten
v12_209 soms hoef ik en geen pincode in te typen en geen handtekening te zetten
v12_210 vanwege de media-aandacht over pinpasfraude
v12_211 een andere reden, namelijk...
0 nee
1 ja

if (v12_211=1)
v12_3
andere reden
string

if (v12t2 < 4)
v12_31 - v12_37
Waaromervaart u de pinpas als slecht geaccepteerd in Nederland? U kunt hier maximaal
2 antwoorden invullen.
v12_31 op veel plaatsen is (nog) geen pinapparaat aanwezig
v12_32 mijn pas werkt niet altijd op alle apparaten of pas na een aantal keer proberen
v12_33 het 'nieuwe pinnen' waarbij ik de pas met de chip in het apparaat moet steken
werkt niet altijd
v12_34 het is soms/vaak nog onduidelijk of ik met de pinpas kan betalen
v12_35 vanwege (technische) storingen
v12_36 soms/vaak moet ik extra betalen als ik wil betalen met mijn pinpas
v12_37 anders, namelijk.....
0 nee
1 ja

if (v12_37=1)
v12_3and

```



```

andere reden
string

if (v12t < 4)
v12_41 - v12_48
Waaromervaart u de pinpas als gebruiksvriendelijk in Nederland? U kunt hier
maximaal 2 antwoorden invullen.
v12_41 op veel plaatsen is (nog) geen pinapparaat aanwezig
v12_42 mijn pas werkt niet altijd op alle apparaten of pas na een aantal keer proberen
v12_43 onduidelijk is waar ik de pinpas in moet steken of doorheen moet halen
v12_44 het 'nieuwe pinnen' waarbij ik de pas met de chip in het apparaat moet steken
werkt niet altijd
v12_45 het 'nieuwe pinnen' waarbij ik de pas met de chip in het apparaat moet steken
duurt lang
v12_46 pinapparaten zijn slecht leesbaar
v12_47 vanwege (technische) storingen
v12_48 anders, namelijk...
0 nee
1 ja

if (v12_48=1)
v12_4and
andere reden
string

if (v03 > 1) and (v011=1)
v13t1 - v13t4
Hoe hebt u de veiligheid, de acceptatiegraad, het gebruiksgemak en de kosten van de
pinpas ervaren bij betalingen in [land v05] de afgelopen 12 maanden?
v13t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v13t2 (1=zeer slecht geaccepteerd; 4=neutraal; 7=zeer goed geaccepteerd)
v13t3 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v13t4 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
1..7
8 weet niet

if (v13t1 < 4)
v13_201 - v13_211
Waarom hebt u de pinpas in [land v05] als onveilig ervaren? U kunt maximaal twee
redenen aangeven.
v13_201 de pinpas kan wanneer ik buiten ben worden gestolen
v13_202 mijn pincode kan worden afgekeken bij het pinnen in een winkel
v13_203 mijn pincode kan worden afgekeken bij een geldautomaat
v13_204 gegevens op de pinpas kunnen bij het pinnen in een winkel worden gekopieerd
(geskimmed)
v13_205 gegevens op de pinpas kunnen bij het pinnen bij een geldautomaat worden
gekopieerd (geskimmed)
v13_206 bij het pinnen kan er mogelijk meer geld worden afgeschreven dan waarvoor
je pint
v13_207 soms hoef ik alleen maar een handtekening te zetten
v13_208 soms hoef ik en geen pincode in te typen en geen handtekening te zetten
v13_209 soms moet ik de pinpas in het apparaat steken niet als met de chipknip
v13_210 vanwege de media-aandacht over pinpasfraude
v13_211 een andere reden
0 nee
1 ja

```



```

if v13_211=1
v13_2and
andere reden
string

if (v13t2 < 4)
v13_31 - v13_38
Waarom hebt u de acceptatie van de pinpas als slecht ervaren in het buitenland? U kunt
hier maximaal twee antwoorden invullen; het gaat om de belangrijkste reden(en).
v13_31 op veel plaatsen was geen pinapparaat aanwezig
v13_32 mijn pas werkte niet op alle apparaten of pas na een aantal keer proberen
v13_33 het 'nieuwe pinpas' waarbij ik de pas met de chip in het apparaat moet steken
werkt niet altijd
v13_34 het was vaak onduidelijk of ik wel met mijn Nederlandse pinpas kon betalen
v13_35 ik vond het vervelend / moeilijk om te moeten vragen of ik met mijn pinpas kon
betalen
v13_36 vanwege technische storingen
v13_37 ik moest extra betalen voor het gebruik van mijn pinpas
v13_38 andere reden, namelijk ....
0 nee
1 ja

if v13_38=1
v13_3and
andere reden
string

if (v13t3 < 4)
v13_41 - v13_48
Waarom hebt u het gebruiksgemak van de pinpas als slecht ervaren in het buitenland? U
kunt hier maximaal twee antwoorden invullen; het gaat om de belangrijkste reden(en).
v13_41 op veel plaatsen was geen pinapparaat aanwezig
v13_42 mijn pas werkte niet op alle apparaten of pas na een aantal keer proberen
v13_43 vaak was het onduidelijk of ik wel met mijn Nederlandse pinpas kon betalen
v13_44 het 'nieuwe pinpas' waarbij ik de pas met de chip in het apparaat moet steken
werkte niet altijd
v13_45 het 'nieuwe pinpas' waarbij ik de pas met de chip in het apparaat moet steken
duurde lang
v13_46 ik had geen overzicht op mijn uitgaven tijdens mijn verblijf in het buitenland
v13_47 pinapparaten zijn slecht leesbaar
v13_48 vanwege (technische) storingen
v13_49 andere reden, namelijk ....
0 nee
1 ja

if v13_49=1
v13_4and
andere reden
string

if (v013=1)
v14t1 - v14t4
Hoeervaart u de veiligheid, de acceptatiegraad, het gebruiksgemak en de kosten van
creditcardbetalingen in winkels, horecagelegenheden e.d. in Nederland?
v14t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)

```



```

v14t2 (1=zeer slecht geaccepteerd; 4=neutraal; 7=zeer goed geaccepteerd)
v14t3 (1=zeer gebruiksbevriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksbevriendelijk)
v14t4 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
1..7
8 weet niet

if (v013=1) and (v03 > 1)
v15t1 - v15t4
Hoe hebt u de veiligheid, de acceptatiegraad, het gebruiksgemak en de kosten van de
creditcard ervaren bij betalingen in winkels, horecagelegenheden e.d. [land v05] de
afgelopen 12 maanden?
v15t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v15t2 (1=zeer slecht geaccepteerd; 4=neutraal; 7=zeer goed geaccepteerd)
v15t3 (1=zeer gebruiksbevriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksbevriendelijk)
v15t4 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
1..7
8 weet niet

{Intro2}
De nu volgende vragen hebben betrekking op betalingen vanuit Nederland naar één van
de andere eurolanden.

v16
Hoe vaak hebt u de afgelopen 12 maanden een betaling verricht vanuit Nederland naar
één van de andere eurolanden?
Ter verduidelijking: het gaat hierbij om al uw betalingen vanuit Nederland naar België,
Cyprus, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg,
Malta, Oostenrijk, Portugal, (inclusief de Azoren en Madeira), Slovenië, Slowakije en
Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla).
1 nooit
2 1 tot 5 maal
3 6 tot 10 maal
4 meer dan 10 maal

if (v16 > 1)
v171 - v179
Wat was of waren de voornaamste reden(en) voor uw betaling naar één of meer van
deze eurolanden?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
v171 vaste lasten (huur/ hypotheek/ gas/ water/ licht) tweede huis in een ander
euroland
v172 boeken van vakantie
v173 aankopen via internet bij webwinkels (uitgezonderd vakanties en online
marktplaatsen)
v174 aankopen via online marktplaatsen bij particulieren
v175 betalingen van producten gekocht in het buitenland (uitgezonderd
internetaankopen)
v176 betaling van diensten gebruikt in het buitenland (tuinman, schoonmaakster,
ziekenhuis, arts, lidmaatschap, verkeersovertreedingen etc)
v177 familie/vrienden
v178 om geld op mijn buitenlandse rekening te zetten
v179 andere reden
0 nee
1 ja

```



```
if (v179=1)
v17and
andere reden
string

if (v171 = 1)
v18
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor de betaling
van de vaste lasten van uw tweede huis in het buitenland?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 ik weet het niet meer

if (v18=12)
v18and
ander betaalmiddel
string

if (v172=1)
v19
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor het
boeken van een vakantie bij een buitenlandse aanbieder?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 ik weet het niet meer

if (v19=12)
v19and
ander betaalmiddel
string

if (v173=1)
v20
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor
aankopen in het buitenland via webwinkels op het internet (uitgezonderd vakanties en
online marktplaatsen)?
```



```
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 ik weet het niet meer

if (v20=12)
v20and
ander betaalmiddel
string

if (v174=1)
v21
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor
aankopen bij partoullieren in het buitenland via online marktplaatsen?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 ik weet het niet meer

if (v21=12)
v21and
ander betaalmiddel
string

if (v175=1)
v22
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor de
betaling van producten gekocht in het buitenland (uitgezonderd internetaankopen)?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
```



```
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 Ik weet het niet meer

if (v22=12)
v22and
ander betaalmiddel
string

if (v176=1)
v23
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor
betalingen van diensten gebruikt in het buitenland (tunman, schoonmaakster,
ziekenuis, arts, lidmaatschap, verkeersovertreedingen etc)?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 Ik weet het niet meer

if (v23=12)
v23and
ander betaalmiddel
string

if (v177=1)
v24
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor
betalingen aan familie/vrienden in het buitenland?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 Ik weet het niet meer

if (v24=12)
v24and
ander betaalmiddel
string
```



```
if (v178=1)
v24_2
Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt om geld op
uw buitenlandse rekening te zetten?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 Ik weet het niet meer

if (v24_2=12)
v24_2and
ander betaalmiddel
string

if (v179=1)
v25
U hebt aangegeven als één van de voornaamste redenen voor de betaling naar één van
de eurlanden: [v17and].

Welk betaalmiddel hebt u de afgelopen 12 maanden het meest gebruikt voor de
betaling hiervan?
1 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via internetbankieren
2 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via papieren opdracht
3 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, aan het bankloket
4 betaling vanaf uw Nederlandse rekening, via incasso/machtiging
5 PayPal
6 creditcard
7 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via incasso/machtiging
8 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via internetbankieren
9 betaling vanaf uw buitenlandse rekening, via papieren opdracht
10 contant geld via de post
11 Geldtransactiekantoor (Western Union/MoneyGram)
12 anders
13 Ik weet het niet meer

if (v25=12)
v25and
ander betaalmiddel
string

{intro2a}
De nu volgende vragen hebben betrekking op betalingen vanuit Nederland naar andere
eurlanden in het algemeen. Ook willen we iets vragen over betalingen binnen
Nederland, om te vergelijken.

v31t1 - v31t4
```



Hoeervaart u de veiligheid, het gebruiksgemak, de kosten en de snelheid van een **incasso/machtiging** bij het verrichten van betalingen **binnen Nederland**?

v31t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v31t2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v31t3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v31t4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
1..7
8 weet niet

v32t1 - v32t4
Hoeervaart u de veiligheid, het gebruiksgemak, de kosten en de snelheid van een **overboeking via internetbankieren** bij het verrichten van betalingen vanuit Nederland **naar andere eurolanden**?

v32t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v32t2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v32t3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v32t4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
1..7
8 weet niet

if v013=1
v35t1 - v35t4
Hoeervaart u de veiligheid, de snelheid, het gebruiksgemak en de kosten van een overboeking via een **creditcard** bij het verrichten van betalingen **binnen Nederland**?

U kunt op een schaal van 1 tot 7 aangeven hoe u de volgende aspecten van het gebruik beoordeelt; het cijfer 4 staat voor voldoende/acceptabel.
Indien u geen ervaring of mening hebt over een bepaald aspect van dit betaalproduct, dan kunt u '?' (weet niet) kiezen.

v35t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v35t2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v35t3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v35t4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
1..7
8 weet niet

if v013=1
v36t1 - v36t4
Hoeervaart u de veiligheid, de snelheid, het gebruiksgemak en de kosten van een overboeking via een **creditcard** bij het verrichten van betalingen vanuit uw Nederlandse rekening **naar andere eurolanden**?

v36t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v36t2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v36t3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v36t4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
1..7
8 weet niet

v36a
Hebt u wel eens gebruik gemaakt van PayPal?
1 ja
2 nee

if v36a=1
v36at1 - v36a



Hoeervaart u de veiligheid, de snelheid, het gebruiksgemak en de kosten van een overboeking via **PayPal** bij het verrichten van betalingen **binnen Nederland**?

v36at1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v36at2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v36at3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v36at4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
1..7
8 weet niet

if v36a=1
v36bt1 - v36bt4
Hoeervaart u de veiligheid, de snelheid, het gebruiksgemak en de kosten van een overboeking via **PayPal** bij het verrichten van betalingen vanaf uw Nederlandse rekening **naar andere eurolanden**?

v36bt1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v36bt2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v36bt3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v36bt4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
1..7
8 weet niet

{intro3}
Vanaf 2009 smelten de Europese betaalmarkten samen tot één Europese betaalmarkt (SEPA, Single Euro Payments Area). Voor u als consument betekent dit dat het voor u **geleidelijk aan** mogelijk wordt om uw binnenlandse en buitenlandse betalingen in het eurogebied op dezelfde wijze en vanaf één rekening te kunnen verrichten.

De banken bieden namelijk nieuwe Europese betaalproducten aan voor de incasso en de overschrijving. U kunt deze niet alleen gebruiken voor betalingen naar andere eurolanden, maar ook voor betalingen binnen Nederland. Op termijn zullen deze Europese betaalmiddelen de huidige nationale varianten zelfs helemaal vervangen, zodat u overal in Europa en dus ook binnen Nederland op dezelfde manier kunt betalen. Ook kunt u als consument als gevolg van SEPA steeds vaker met uw pinpas in het buitenland betalen. En dan uiteindelijk overal op dezelfde manier; door de pas met de chip in het apparaat te steken.

v3701 - v3710
Hebt u uit andere bronnen (dan via de vragenlijsten van het Centerpanel) iets vernomen over de eenwording van de Europese betaalmarkt/SEPA?

v3701 ja, uit de krant
v3702 ja, via mijn bank
v3703 ja, via tijdschriften
v3704 ja, via internet
v3705 ja, via televisie/radio
v3706 ja, via mijn werk
v3707 ja, op school/universiteit
v3708 ja, van familie/vrienden
v3709 andere bron
v3710 nee, ik heb niet via andere bronnen iets vernomen over SEPA
0 nee
1 ja

if (v3709=1)
v37and
andere bron
string



{intro4}

De IBAN is de afkorting van International Bank Account Number en is het internationale rekeningnummer dat een uitbreiding is van het nationale rekeningnummer. De IBAN bestaat in Nederland uit 18 tekens. BIC is de afkorting voor Bank Identifier Code en wordt gebruikt om de bank van de betaler en ontvanger te identificeren.

Bij wet is geregeld dat de IBAN en BIC vermeld moeten worden van zowel de betalende als de ontvangende partij wanneer geld wordt overmaakt naar een rekeninghouder in een ander euroland. Als gevolg van SEPA zult u over een tijdje ook de IBAN moeten gebruiken voor al uw betalingen binnen Nederland. De huidige nationale overschrijving en incasso zijn dan namelijk vervangen door de Europese overschrijving en de Europese incasso. Ook wanneer u nu al gebruik maakt van de Europese overschrijving voor betalingen binnen Nederland zult u gevraagd worden uw IBAN op te geven in plaats van uw nationale rekeningnummer.

v41 Vindt u het belangrijk om uw rekeningnummer uit uw hoofd te kennen?

- 1 ja
- 2 nee, deze is namelijk te vinden op mijn pinpas
- 3 nee, deze is namelijk te vinden op mijn internetbankiersite
- 4 nee, deze is namelijk te vinden op mijn bankafschrift
- 5 nee, ik heb mijn rekeningnummer(s) ergens genoteerd
- 6 anders, namelijk

if v41=6

v41and
anders
string

v44

Stel u zou uw eigen IBAN en BIC moeten opgeven, weet u dan waar u deze kunt vinden?

- 1 ja
- 2 nee

if (v44=2)

v45

Waar zou u uw IBAN en BIC het liefst vandaan halen?

- 1 nergens, het liefst ken ik ze uit mijn hoofd
- 2 van mijn internetbankiersite
- 3 van de algemene website van mijn bank
- 4 via de IBAN BIC Service die banken hebben ontwikkeld
- 5 van een bankafschrift
- 6 van mijn pinpas
- 7 bij mijn bank, die ik hiervoor telefonisch zou kunnen benaderen
- 8 anders, namelijk ...

if (v45=8)

v45and
andere locatie
string

v25c



Stel u moet de IBAN en BIC opgeven van de persoon (of bedrijf) die u wilt betalen. Weet u deze IBAN en BIC dan te vinden?

- 1 ja
- 2 nee

if v25c=2

v25c2

Waar zou u deze IBAN en BIC het liefst vandaan halen?

- 1 van de facturen van het desbetreffende bedrijf
- 2 ik zou het de persoon of het bedrijf willen vragen
- 3 ik zou willen dat mijn bank deze IBAN en BIC automatisch toevoegt in het internetbankierformulier
- 4 ik zou willen dat mijn bank deze IBAN en BIC automatisch in mijn adressenbestand zet
- 5 ik zou willen dat er een website is waar ik deze IBAN en BIC codes kan opvragen
- 6 ik zou willen dat er een telefoonnummer is waar ik deze IBAN en BIC codes kan opvragen
- 7 ik wil deze IBAN en BIC codes kunnen opvragen bij mijn bankfiliaal
- 8 ik wil deze IBAN en BIC codes kunnen opvragen via een SMS-service
- 9 anders, namelijk....

if v25c1=9

v25c2and
Waar zou u deze IBAN en BIC dan vandaan halen?
string

de antwoordschaal is horizontaal op het scherm getoond.

v47

U als consument krijgt de komende jaren te maken met veranderingen door de komst van de Europese betaalmarkt.

In hoeverre denkt u dat de Europese betaalmarkt voor u gunstig danwel ongunstig zal zijn?

- 1 zeer ongunstig
- 2
- 3
- 4 neutraal
- 5
- 6
- 7 zeer gunstig
- 8 weet niet

v48

De meeste Nederlandse banken bieden de Europese overschrijving of SEPA overschrijving al aan in hun internetbankieromgeving.

Hebt u de afgelopen 12 maanden al eens een betaling gedaan **binnen Nederland** waarvoor u de IBAN moest invullen?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

if v48=1

v49

Hoe hebt u de veiligheid het gebruiksgemak de kosten en de snelheid ervaren van deze betaling binnen Nederland?



v49t1 (1=zeer onveilig; 4=neutraal; 7=zeer veilig)
v49t2 (1=zeer gebruiksvriendelijk; 4=neutraal; 7=zeer gebruiksvriendelijk)
v49t3 (1=zeer duur; 4=neutraal; 7=zeer goedkoop)
v49t4 (1=zeer traag; 4=neutraal; 7=zeer snel)
 1..7
 8 weet niet
 if v49t2 < 4
v501 - v505
 Waarom hebt u deze betaling als gebruiksvriendelijk ervaren? U kunt hier maximaal 2 antwoorden invullen.
v501 ik wist eerst niet wat de IBAN was
v502 het duurde even voordat ik de IBAN gevonden had
v503 ik maakte fouten bij het intypen van de IBAN
v504 vanwege het moeten invullen van zoveel informatie
v505 andere reden
 if v505=1
v50and
 andere reden
 string

eva2t1 - eva2t5
 Dit was de laatste vraag.
 NB: Maakt u alstublieft de vragenlijst af totdat u weer bij het beginscherm komt. Pas dan registreert het systeem de vragenlijst als **volledig** ingevuld. Tot slot. Wat vond u van deze vragenlijst:
1 = beslist niet
5 = beslist wel
eva2t1 Vond u het moeilijk om de vragen te beantwoorden?
eva2t2 Vond u de vragen duidelijk?
eva2t3 Heeft de vragenlijst u aan het denken gezet?
eva2t4 Vond u het onderwerp interessant?
eva2t5 Vond u het plezierig om de vragen in te vullen?
 1 beslist niet
 2
 3
 4
 5 beslist wel

opm
 Hebt u nog opmerkingen over deze vragenlijst?
 1 ja
 2 nee
 if (opm=1)
evaopm
 U kunt uw opmerking hieronder invullen.
 open

datumb
 Datum begin vragenlijst
tijddb
 Tijd begin vragenlijst



datume
 Datum einde vragenlijst
tijde
 Tijd einde vragenlijst
 berekende variabele
duur Duur in seconden



4 Achtergrondvariabelen voor het CentERpanel

geslacht	Geslacht	Man 1 Vrouw 2
positie	Positie in het huishouden	Huishoofdhoofd* 1 Gehuwde partner 2 Ongehuwde partner (Schoon)ouder 3 Kind dat thuis woont 4 Huisgenoot 5 Familieid of kostganger 6 7

* Het huishoofd is degene op wiens naam het huur- of koopcontract van het huis staat. Als dat contract op meerdere namen staat, is het huishoofdhoofd degene die het hoogste inkomen heeft.

gebjaar	Geboortejaar	1900..2005
leeftijd	Leeftijd van lid huishouden	Leeftijd in CBS-categorieën
lftdcat	1 2 3 4 5 6 7	14 jaar en jonger 15 - 24 jaar 25 - 34 jaar 35 - 44 jaar 45 - 54 jaar 55 - 64 jaar 65 jaar en ouder
aantalhh	Aantal leden in het huishouden	1 2 3 4 5 6 7 8 9



aantalki	Aantal thuiswonende kinderen in het huishouden	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
		Geen Eén kind Twee kinderen Drie kinderen Vier kinderen Vijf kinderen Zes kinderen Zeven kinderen Acht kinderen Negen kinderen of meer
partner	Het huishoofd woont samen met een partner (gehuwd of ongehuwd)	0 1
		Nee Ja
woonvorm	Woonvorm huishouden	1 2 3 4 5
		Alleenstaande (On)gehuwd samenwonend, zonder kind(eren) (On)gehuwd samenwonend, met kind(eren) Alleenstaande, met kind(eren) Anders
sted	Stedelijkheid* woonplaats	1 2 3 4 5
		Zeer sterk stedelijk Sterk stedelijk Matig stedelijk Weinig stedelijk Niet stedelijk
	*Stedelijkheid Omgevingsadressendichtheid per km ²	zeer sterk 2.500 of meer sterk 1.500 tot 2.500 matig 1.000 tot 1.500 weinig 500 tot 1.000 niet minder dan 500
prov	Provincie	20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
		Groningen Friesland Drenthe Overijssel Flevoland Gelderland Utrecht Noord-Holland Zuid-Holland Zeeland Noord-Brabant Limburg



regio	Regio woonplaats
1	Drie grote steden*
2	Rest west
3	Noord
4	Oost
5	Zuid
	* Amsterdam, Rotterdam en Den Haag (inclusief omliggende plaatsen).
belbezig	Belangrijkste bezigheid
1	Verricht betaald werk in loondienst
2	Werkt of is meewerkend in gezins- of familiebedrijf
3	Is vrije beroepsbeoefenaar, freelance of zelfstandige
4	Zoekt werk na verlies werkkring
5	Zoekt voor het eerst werk
6	Gaat naar school of studeert
7	Verzorgt de huishouding
8	Is met pensioen (vervroegd, AOW of VUT)
9	Is (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt
10	Verricht onbetaald werk met behoud van uitkering
11	Verricht vrijwilligerswerk
12	Doet iets anders
13	Is te jong, heeft nog geen bezigheden
woning	Soort woning waarin het huishouden woont
1	Koopwoning
2	Huurwoning
3	Woning in onderhuur
4	Gratis woning
9	Onbekend (missing)
ses	Sociale klasse
1	Hoog
2	
3	
4	
5	Laag
9	Onbekend (missing)
brutoink	Persoonlijk bruto maandinkomen* in euro's
-13	Dat weet ik echt niet
-14	Dat wil ik niet zeggen
-15	Onbekend (missing)
nettoink	Persoonlijk netto maandinkomen* in euro's
-13	Dat weet ik echt niet
-14	Dat wil ik niet zeggen
-15	Onbekend (missing)
	* Omdat niet iedereen even graag wil dat CentERdata beschikt over zijn/haar inkomen, kan een 0 (nul) twee verschillende dingen betekenen: (1) dat er inderdaad geen inkomen is; en (2) dat een panellid een 0 (nul) heeft ingevuld omdat hij/zij het inkomen niet weet of dat hij/zij niet wil dat we over het inkomen beschikken. In het tweede geval zouden panelleden aan moeten geven dat zij het inkomen niet weten (-13) of dat zij het niet willen zeggen (-14). Helaas



	doen niet alle panelleden dit, er zijn en blijven panelleden die een 0 (nul) invullen, terwijl ze wel inkomen hebben. Het is echter onmogelijk te achterhalen wie dat zijn. Er zijn ook panelleden die helemaal niets bij de inkomensvragen hebben ingevuld, deze hebben de score -15.
brutocat	Persoonlijk bruto maandinkomen in categorieën
1	EUR 500 of minder
2	EUR 501 t/m EUR 1000
3	EUR 1001 t/m EUR 1500
4	EUR 1501 t/m EUR 2000
5	EUR 2001 t/m EUR 2500
6	EUR 2501 t/m EUR 3000
7	EUR 3001 t/m EUR 3500
8	EUR 3501 t/m EUR 4000
9	EUR 4001 t/m EUR 4500
10	EUR 4501 t/m EUR 5000
11	EUR 5001 t/m EUR 7500
12	Meer dan EUR 7500
13	Dat weet ik echt niet
14	Dat wil ik niet zeggen
nettocat	Persoonlijk netto maandinkomen in categorieën
1	EUR 500 of minder
2	EUR 501 t/m EUR 1000
3	EUR 1001 t/m EUR 1500
4	EUR 1501 t/m EUR 2000
5	EUR 2001 t/m EUR 2500
6	EUR 2501 t/m EUR 3000
7	EUR 3001 t/m EUR 3500
8	EUR 3501 t/m EUR 4000
9	EUR 4001 t/m EUR 4500
10	EUR 4501 t/m EUR 5000
11	EUR 5001 t/m EUR 7500
12	Meer dan EUR 7500
13	Dat weet ik echt niet
14	Dat wil ik niet zeggen
brutohh nettohh	Bruto maandinkomen huishouden* in euro's Netto maandinkomen huishouden* in euro's
	*Alle maandinkomens van de x-aantal huishoudleden bij elkaar opgeteld waarbij het inkomen van degenen die een -13, -14 of -15 scoorden op 0 zijn gezet.
inkomen	Netto maandinkomen huishouden in categorieën
1	EUR 1150 of minder
2	EUR 1151 t/m EUR 1800
3	EUR 1801 t/m EUR 2600
4	Meer dan EUR 2600
9	Onbekend (missing)*
	* Het netto maandinkomen van minstens 1 huishoudlid is onbekend.
oplocat	Opleiding in CBS-categorieën
1	basisonderwijs



- 2 vmbo
- 3 havo/vwo
- 4 mbo
- 5 hbo
- 6 wo

religie

Religieuze stroming of levensbeschouwing

- 1 Geen
- 2 (Rooms)katholiek
- 3 Protestantse Kerk in Nederland
- 4 Evangelisch
- 5 Humanistisch
- 6 Islamitisch
- 7 Anders
- 9 Onbekend (missing)

metingen

Meegedaan aan eerdere metingen van deze vragenlijst

- 0 niet meegedaan aan eerdere metingen
- 1 1 keer meegedaan aan eerdere metingen
- 2 2 keer meegedaan aan eerdere metingen
- 3 3 keer meegedaan aan eerdere metingen