

# Betalen aan de kassa 2018

Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2018.

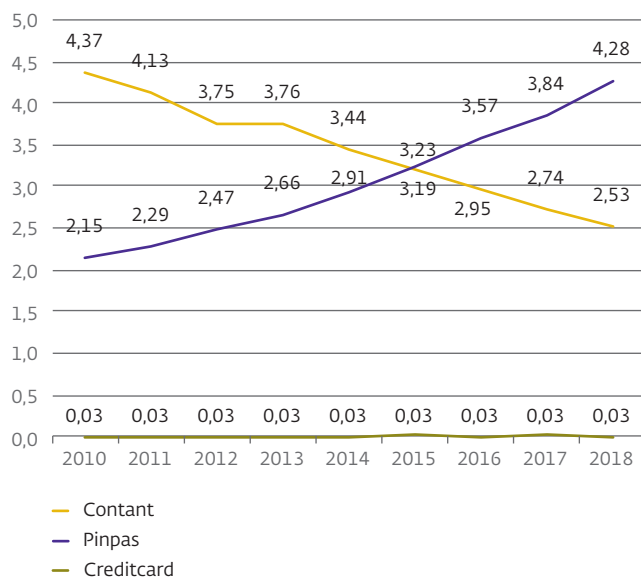
## Gebruik van betaalmiddelen 2010-2018

Consumenten in Nederland rekenden in 2018 hun aankopen bij winkels, horecagelegenheden, op de markt en dergelijke vaker af met de pinpas dan met contant geld. De verschuiving van contant naar elektronisch betalen zet zich onverminderd voort. Het aantal contante betalingen is tussen 2010 en 2018 afgenomen met 42%, van 4,37 miljard betalingen in 2010 naar 2,53 miljard in 2018, terwijl de totale waarde ervan met 34% is gedaald van EUR 52 miljard naar EUR 34 miljard. Het gemiddelde betaalde bedrag van contante betalingen in 2018 is EUR 13,44, wat iets

hoger is dan de EUR 12,85 in 2017 en ruim anderhalve euro hoger dan het gemiddelde contante bedrag in 2010, toen deze EUR 11,80 was. Tussen 2010 en 2018 is het aantal pinbetalingen bijna verdubbeld, van 2,15 miljard naar 4,28 miljard. De waarde van de pinbetalingen is 34% gestegen van EUR 81 miljard naar EUR 108 miljard. Ook in 2018 hebben consumenten vaker kleinere aankopen met hun pinpas betaald dan in het voorafgaande jaar. Tussen 2017 en 2018 nam het gemiddelde pinbedrag met 3% af van EUR 26,20 naar EUR 25,31.

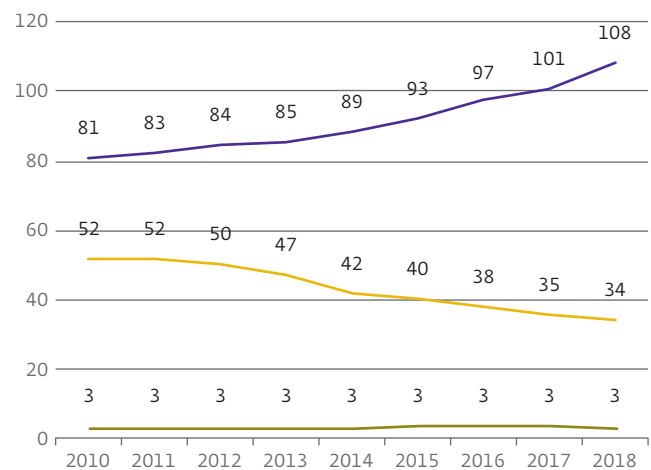
**Figuur 1a** Totale aantal betalingen

In miljarden



**Figuur 1b** Totale waarde

EUR miljard

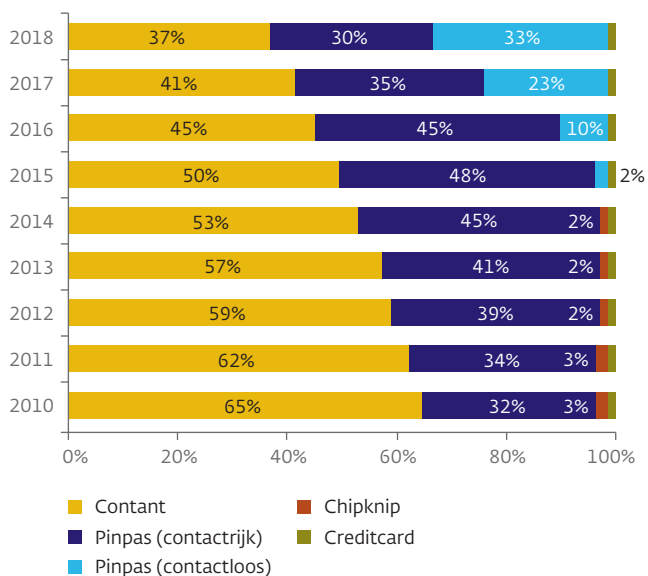


## Relatief gebruik betaalmiddelen 2010-2018

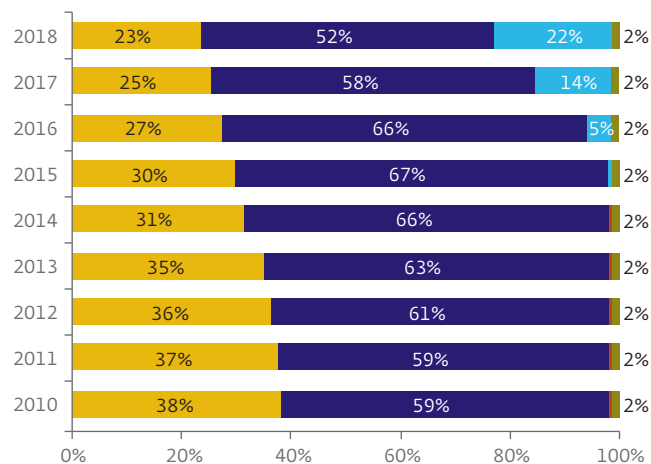
Het aandeel contante betalingen op het totale aantal toonbankbetalingen is met 4 procentpunten gedaald van 41% in 2017 naar 37% in 2018. Het gezamenlijke aandeel pinbetalingen (contactrijk en contactloos) is 63%. Voor het eerst sinds de invoering van contactloos betalen in 2014 is het aandeel contactloze betalingen aan de kassa hoger dan het aandeel contactrijke pinbetalingen, namelijk 33% respectievelijk 30%. Wat betreft de totale waarde van de

toonbankbetalingen is in 2018 23% betaald met contant geld en 74% met de pinpas (52% contactrijk en 22% contactloos). Tussen 2017 en 2018 is het aandeel van contante betalingen in de totale waarde van toonbankbestedingen met 2 procentpunten gedaald. Het aandeel van creditcard-betalingen op het totale aantal betalingen is 0,4%, wat iets lager is dan de 0,5% in voorgaande jaren. Qua waarde ligt het aandeel van creditcardbetalingen op 2%.

Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen naar betaalmiddelen



Figuur 2b Verdeling totale waarde betalingen naar betaalmiddelen



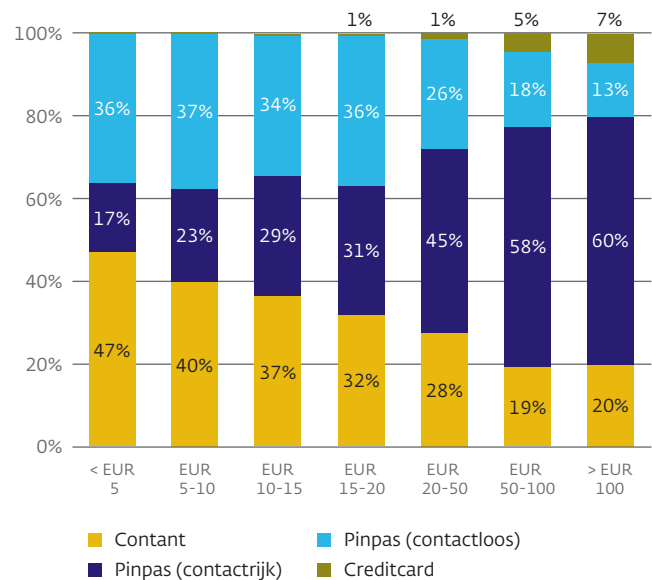
## Gebruik betaalmiddelen naar bedrag

Inmiddels geldt voor alle bedragen, ook de lage bedragen tot EUR 5, dat de pinpas het meest gebruikte betaalmiddel is. Naarmate het af te rekenen bedrag hoger is, neemt het aandeel elektronische betalingen toe.

Bij bedragen tot EUR 20 is het gebruik van contactloos betalen hoger dan het traditionele pinnen. Bij bedragen boven de EUR 20 kiezen relatief veel consumenten voor contactrijk pinnen in plaats van voor contactloos betalen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat zij voor bedragen boven de EUR 25 een pincode moeten invoeren. Overigens geldt voor alle bedragen dat het gebruik van contactloos betalen is toegenomen ten opzichte van 2017.

Ook het gebruik van elektronisch betalen in zijn geheel is bij vrijwel alle bedragen toegenomen ten opzichte van 2017. Met uitzondering van de bedragen van EUR 50 of meer. Hier schommelt het aandeel contant al diverse jaren net rond de 20%.

Figuur 3 Aandelen betaalmiddelen naar bestedingsranges



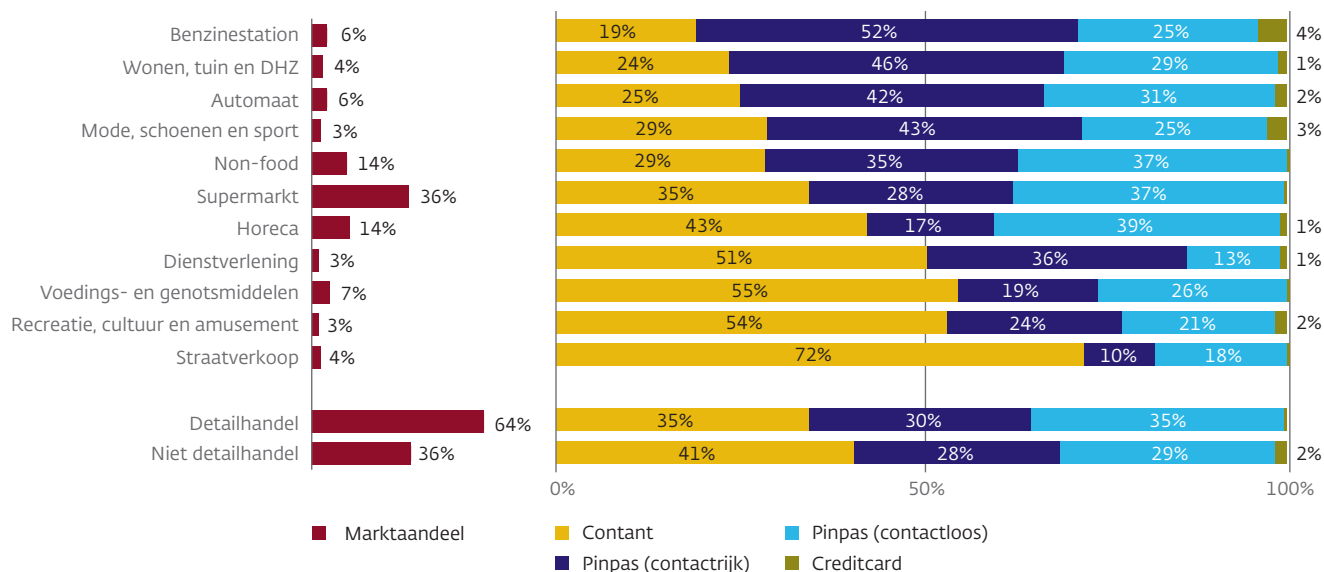
# Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats

Consumenten gebruiken contant geld het meest in de straatverkoop, hier rekenen zij 72% van de aankopen contant af, terwijl zij de pinpas relatief vaak gebruiken voor aankopen bij benzinestations en bij bouwmarkten, meubelzaken en tuincentra. Daar pinnen zij driekwart van de aankopen. In vrijwel alle branches neemt het gebruik van de pinpas toe ten opzichte van contant geld. De supermarktbranche, die goed is voor ruim een derde van alle toonbankbetalingen, laat een aandeel pintransacties zien van 65%. Dat is een stijging van 4 procentpunten ten opzichte van vorig jaar. De grootste verschuiving van contant naar pin is zichtbaar buiten de detailhandel, zoals in de horeca (+8 procentpunten) en bij straatverkoop (+7 procentpunten).

De branche die vorig jaar de sterkste groei in het pinnen liet zien, de verkoopautomaten, laat dit jaar daarentegen nauwelijks verandering zien. Het aandeel pinbetalingen nam hier met 1 procentpunt toe. Binnen de branche mode, schoenen en sport is het aandeel contante betalingen onveranderd gebleven.

Bij de supermarkten en in de horeca zijn in 2018 relatief de meeste contactloze betalingen gedaan. Inmiddels geldt voor de horeca, de supermarkten, detailhandel non-food, detailhandel in voedings- en genotsmiddelen en straatverkoop dat het aantal contactloze pinbetalingen hoger is dan het aantal contactrijke pinbetalingen.

Figuur 4 Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats



# Gebruik betaalmiddelen naar persoonskenmerk

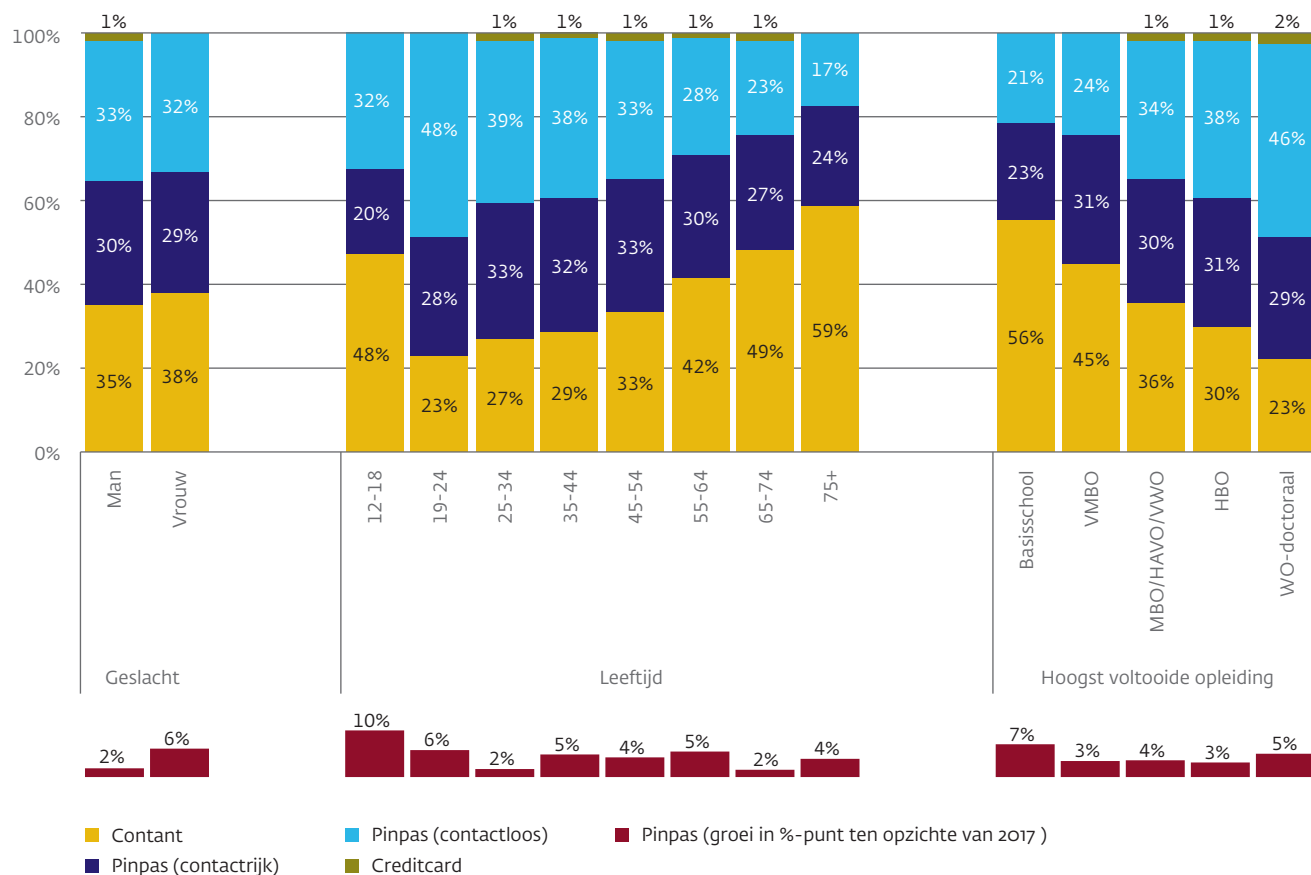
Net als in voorgaande jaren zijn consumenten uit alle bevolkingsgroepen vaker gaan betalen met de pinpas, en minder vaak contant, zij het in verschillende mate. Vrouwen hebben in 2018 een inhaalslag gemaakt als het gaat om het gebruik van de pinpas. Daar waar mannen in 2017 een grotere stijging in het aandeel pinbetalingen lieten zien, geldt dit in 2018 voor vrouwen. De verhouding contant en pinnen bij mannen en vrouwen is nu weer vrijwel gelijk. Dit geldt ook voor het aandeel contactloos.

Bij jongeren (12 - 18 jaar) is de grootste verschuiving van contant naar pin zichtbaar van alle leeftijdsgroepen. Zij zijn vooral vaker contactloos gaan betalen: het aandeel contactloze betalingen is bij hen bijna verdubbeld van 17% in 2017 naar 32%. Hiermee is het aandeel pinnen (contactrijk en contactloos) bij deze groep voor het eerst hoger dan het aandeel contante betalingen. Maar ook de ouderen

zijn vaker gaan pinnen. Bij de 75plussers neemt vooral contactloos betalen een vlucht: waar zij in 2017 nog 9% van alle betalingen contactloos deden, is dit in een jaar tijd bijna verdubbeld naar 17%. Hoewel dit deels ook ten koste is gegaan van contactrijke pinbetalingen is het totale aandeel van pinbetalingen met 4 procentpunten gestegen naar 41%. Ook ouderen tussen de 65 en 75 jaar hebben in 2018 meer van hun aankopen met de pinpas betaald. Hierdoor is het aandeel elektronische betalingen bij deze consumenten met 51% voor het eerst hoger dan het aandeel contante betalingen (49%).

Mensen met een laag opleidingsniveau rekenen hun aankopen vaker contant af dan hoger opgeleiden. Het toegenomen pingebruik is bij lager opgeleiden echter opvallend. Het totale aandeel pinbetalingen is bij hen in 2018 met 7 procentpunten gestegen naar 44%. Ook hier komt

Figuur 5 Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en opleiding



dit door een forse toename van contactloze betalingen. Dit aandeel is in een jaar tijd bijna verdubbeld van 11% in 2017 naar 21% in 2018. Academici maken het minst gebruik van contant geld, bij nog geen kwart van hun betalingen, en het meest van elektronisch betalen. Zij hebben in 2018 bijna de helft van hun aankopen contactloos afgerekend.

Consumenten geven aan bij 98% van de betalingen aan de kassa te hebben betaald met het door hen gewenste betaalmiddel. Het komt vaker voor dat zij contant betalen, terwijl

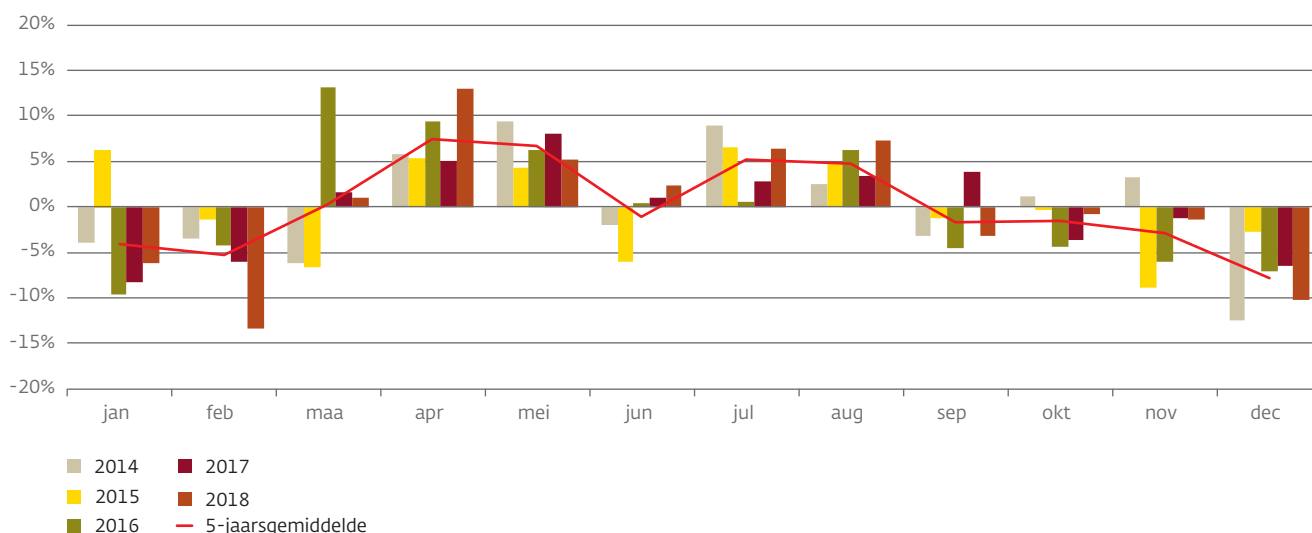
zij wilden pinnen (2,3% van de contante betalingen), dan dat zij pinnen terwijl zij liever contant hadden betaald (0,6% van de pinbetalingen). Ouderen blijken vaker te betalen met hun voorkeursbetaalmiddel dan jongeren. Zo geven jongeren en jongvolwassenen tot en met 34 jaar aan bijna 3% van hun aankopen niet te hebben betaald zoals zij wilden, terwijl dit bij minder dan 1% van de aankopen van ouderen het geval was. Consumenten van 75 jaar en ouder konden 0,6% van hun aankopen niet betalen met hun voorkeursbetaalmiddel.

## Seizoenontwikkeling van betaalgedrag aan de kassa

Hoe vaak en op welke wijze Nederlanders betalen, fluctueert gedurende het jaar en wordt beïnvloed door allerlei factoren, zoals vakanties, feestdagen, het weer, de uitbetaling van vakantiegeld of de dertiende maand. Onderstaande grafieken tonen seizoenpatronen in het gebruik van contant geld en de pinpas aan de toonbank tussen 2014 en 2018, alsmede de 5-jaarsgemiddelden.

Het gebruik van contant geld door Nederlanders blijkt over het algemeen minder volatiel te zijn dan dat van de pinpas. Ze betalen relatief vaak contant in de voorjaarsmaanden april en mei en gedurende de zomervakantieperiode juli en augustus, en juist wat minder in de wintermaanden (december – februari).

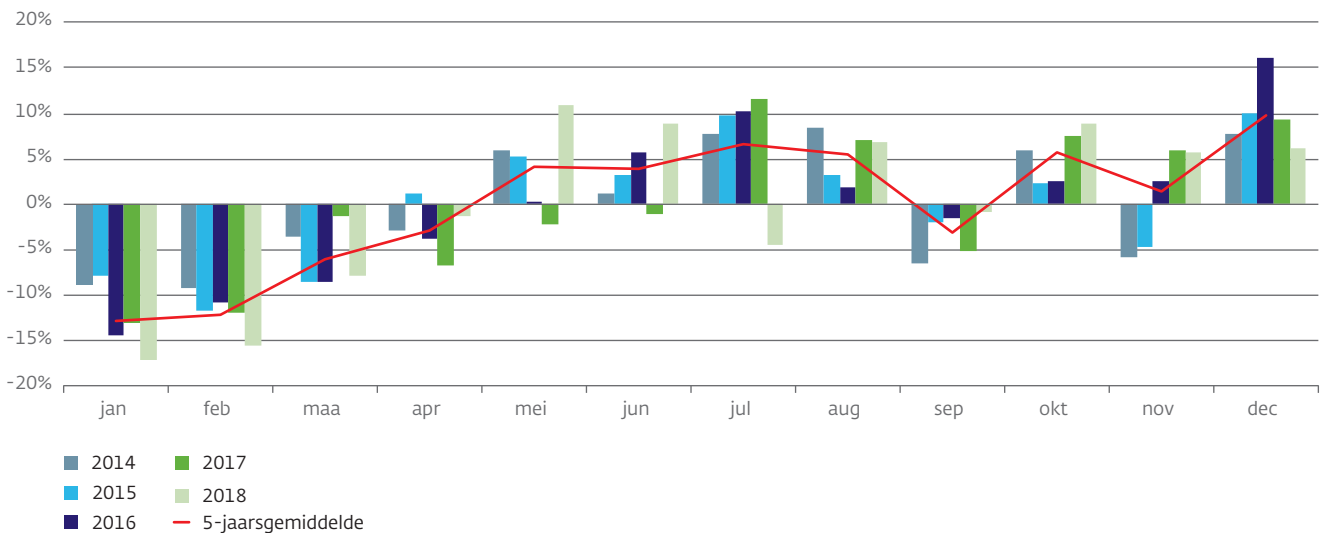
**Figuur 6a** Relatieve afwijking aantal contante betalingen per maand ten opzichte van het jaargemiddelde, 2014-2018



Nederlanders gebruiken de pinpas relatief weinig gedurende de eerste drie maanden van het jaar, vermoedelijk vanwege de dure decembermaand van het jaar ervoor. Daarna klimt het gebruik van de pinpas, met doorgaans een piek in de zomermaanden en in de feestmaand december. Opvallend is dat in 2018 het gebruik van de pinpas relatief hoog was tussen mei en augustus, maar niet in juli. In eerdere jaren was de piek in juli doorgaans ongeveer even hoog als in december. Een mogelijke verklaring hiervoor kan de lange, hete zomer van 2018 zijn geweest, met zomerse en tropische temperaturen van midden juli tot begin augustus. Consumenten zijn hierdoor mogelijk minder vaak gaan

winkelen in de winkelstraat en hebben aankopen vaker online gedaan.<sup>1</sup> Wat ook opvalt is dat in 2018 de pinpiek van december lager is dan voorheen. Dit kan komen doordat consumenten cadeaus voor de feestdagen steeds vaker online kopen in plaats van in de winkelstraat. Daarnaast worden de aankopen voor de decembermaand eerder gedaan. Een ontwikkeling die wordt gestimuleerd door uit andere landen overgewaaid marketingacties als Singles day (op 11 november) en Black Friday (de vierde vrijdag in november), waarbij steeds meer (web)winkeliers op allerlei producten kortingen geven.

**Figuur 6b** Relatieve afwijking aantal pinbetalingen per maand ten opzichte van het jaargemiddelde, 2014-2018

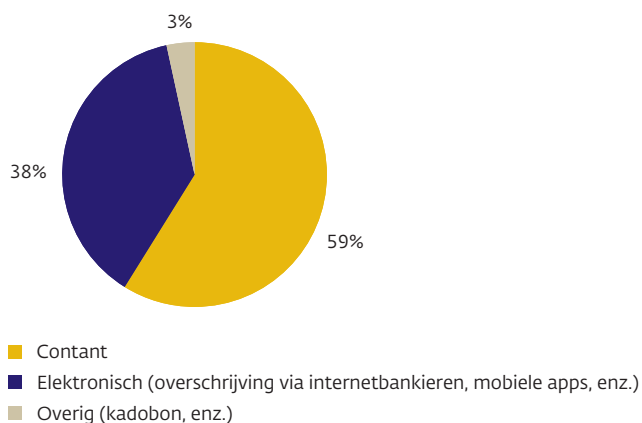


<sup>1</sup> Bron: Webbericht "Omzet detailhandel bijna 4 procent hoger in juli," CBS, 14 september 2018.

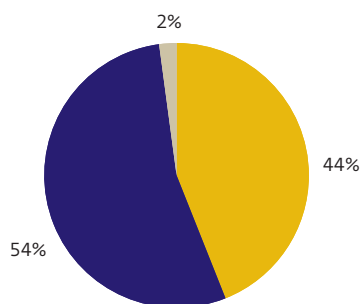
# Onderlinge betalingen 2018

## Gebruik van betaalwijzen voor onderlinge betalingen 2018

Figuur 7a Aandeel betaalwijze op totale aantal onderlinge transacties



Figuur 7b Aandeel betaalwijze op totale waarde onderlinge transacties



Naast betalingen aan de toonbank, zijn er ook transacties tussen Nederlanders onderling. Het gaat om in totaal 586 miljoen transacties in 2018. Nederlanders hebben bij 59% van deze onderlinge transacties contant geld gebruikt. Dat is een daling van 8 procentpunten ten opzichte van 2017. Internetbankieren, betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoekdiensten zoals Tikkie, Betaalverzoek van ING, Rabobank, PayPal, Bunq app, en dergelijke, zorgen ervoor dat zij inmiddels 38% van hun onderlinge transacties elektronisch hebben gedaan, een toename van 9 procentpunten ten opzichte van 2017.<sup>2</sup> Bij 3% van de transacties gebruiken Nederlanders andere betaalwijzen, zoals kadobonnen.

De waarde van de onderlinge transacties bedraagt in totaal zo'n EUR 22 miljard. Het aandeel contant hierin is minder dan de helft (44%). Nederlanders maken circa 54% van deze waarde elektronisch aan elkaar over via internetbankieren, mobiel bankieren, al dan niet geïnitieerd via betaalverzoeken met mobiele apps. De overige betaalwijzen vertegenwoordigen zo'n 2% van de totale waarde.

<sup>2</sup> Met behulp van een betaalverzoek kunnen consumenten geld terug vragen aan een andere consument. Dat betaalverzoek wordt gedeeld via sociale media, zoals WhatsApp, of e-mail. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met bijvoorbeeld iDEAL het bedrag kan voldoen. Hierdoor kan eenvoudig een gedeelde lunch of gezamenlijk cadeau worden verrekend.



## Onderlinge betalingen naar doel

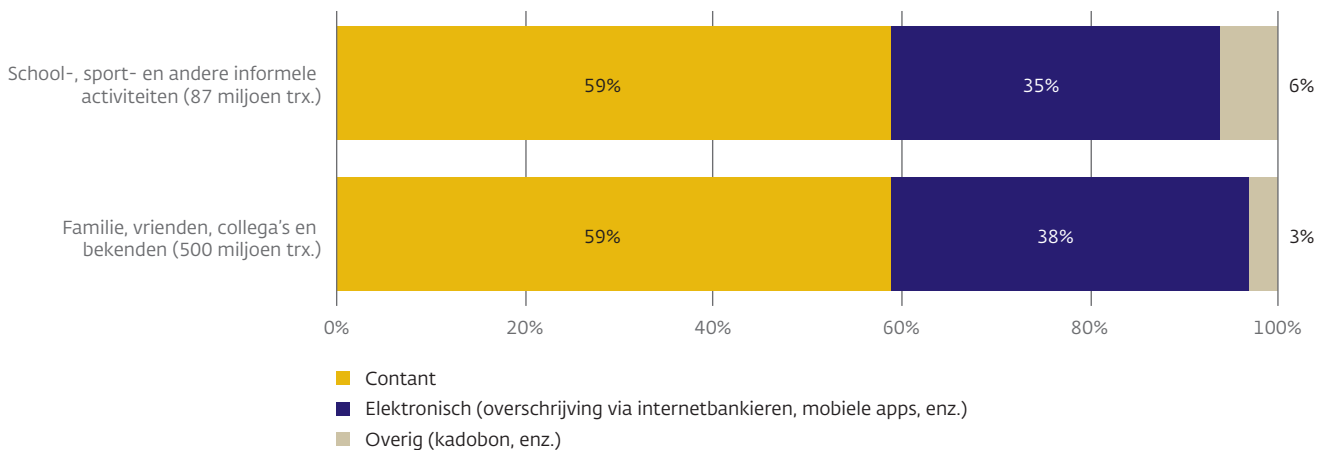
Er zijn diverse typen "onderlinge" transacties. We onderscheiden er twee, namelijk 1) transacties aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden (500 miljoen transacties) en 2) transacties voor school-, sport en andere informele activiteiten, zoals geld meegeven aan een kind meegeven voor een cadeautje voor de juf of het kerstdiner op de sportclub (87 miljoen transacties).

Nederlanders gebruikten in 2018 voor betalingen op school, aan sport en dergelijke activiteiten net als in 2017 in 59% van de gevallen contant geld, gevolgd door een elektronische

betaalwijze (35%), of een andere betaalwijze (6%). Ten opzichte van 2017 is er een verschuiving zichtbaar van overige naar elektronische betaalwijzen. Het gebruik van elektronische betaalwijzen is met 5 procentpunten gestegen.

Voor het geven van geld aan familie, vrienden, en collega's gebruikten Nederlanders ook in 59% van de gevallen contant geld en bij 38% een elektronische betaalwijze, veelal via mobiel bankieren. In 2017 deden zij 29% van deze transacties elektronisch, een verschuiving van 9 procentpunten richting elektronisch in een jaar tijd.

Figuur 8 Aandeel betaalwijzen op totale aantal onderlinge transacties naar doel



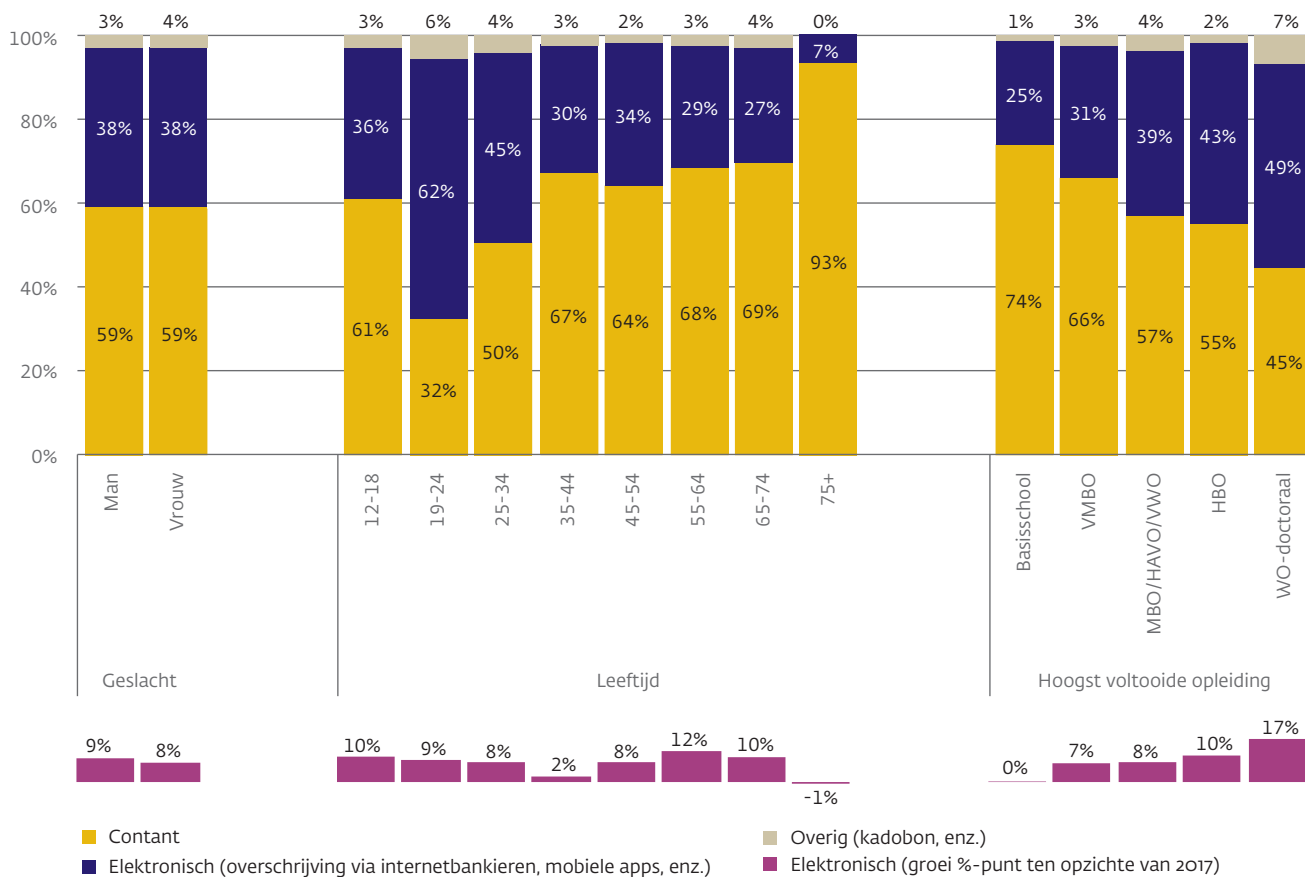
# Onderlinge betalingen naar persoonskenmerk

Bij alle bevolkingsgroepen, op jongvolwassenen (19-24 jaar) en academici na, is contant geld het meest gebruikte betaalmiddel voor onderlinge betalingen. Over het algemeen zijn Nederlanders tussen 2017 en 2018 hun onderlinge betalingen minder vaak contant gaan betalen en vaker elektronisch (internetbankieren, mobiel bankieren), behalve 75-plussers en Nederlanders met als hoogst gevolgde opleiding de basisschool. De stijging in het gebruik van elektronische betaalwijzen is het sterkst bij Nederlanders tussen de 55 en 64 jaar. Zij betaalden 68% van hun onderlinge betalingen contant en 29% elektronisch, terwijl zij in 2017 17% van hun onderlinge betalingen elektronisch deden, een toename van 12 procentpunten. Er is ook een sterke stijging onder jongeren tussen de 12 en 18 jaar en onder ouderen tussen de 65 en 74 jaar. De tieners betaalden in 2017 26% van de onderlinge betalingen elektronisch en in

2018 36% van dergelijke transacties, terwijl ouderen tussen de 65 en 74 jaar in 2017 bij 17% van de onderlinge transacties een elektronische betaalwijze gebruikten en een jaar later 27% (allebei +10 procentpunten). 75-plussers deden 93% van hun onderlinge betalingen contant en 7% elektronisch. Zij hebben in 2018 ongeveer even vaak gebruik gemaakt van een elektronische betaalwijze als in 2017.

Het verschil in gebruik van elektronische betaalwijzen voor onderlinge betalingen tussen ouderen en jongeren hangt waarschijnlijk samen met het verschil in bezit en gebruik van de mobiele telefoon in het algemeen. Ouderen beschikken minder vaak over een smartphone dan jongeren: 71% van de ouderen tussen 65 en 75 jaar versus 93% van de jongeren tussen 16-24 jaar.<sup>3</sup> Daarnaast blijkt uit onderzoeken van Betaalvereniging Nederland en het CBS dat de ouderen die

Figuur 9 Aandeel betaalwijzen onderlinge transacties naar geslacht, leeftijd en opleiding



3 Bron: Onderzoek Bekendheid en gebruik mobiel betalen, Perspective i.o.v. Betaalvereniging Nederland, december 2018.

over een smartphone beschikken deze voor veel minder doeleinden gebruiken dan jongeren. Ouderen gebruiken de smartphone voornamelijk om te bellen en berichten te versturen.<sup>4</sup>

Net als in 2017 verschillen mannen en vrouwen nauwelijks in hun gebruik van contant geld en elektronische betaalwijzen voor onderlinge betalingen. Opleidingsniveau blijkt in 2018

wel tot meer verschil te leiden dan in het voorgaande jaar. Hoewel alle consumenten hun onderlinge betalingen vaker elektronisch hebben verrekend, is de stijging bij academici het grootst. Zij kiezen bij 45% van de onderlinge betalingen voor contant geld en 49% van deze transacties voor een elektronische betaalwijze, een toename van 17 procentpunten ten opzichte van 2017.

## Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau IPSOS (voorheen GfK) heeft onder 25,771 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2018" van DNB en Betaalvereniging Nederland.

### Onderzoeksvragen:

- Hoe groot is het totale aantal en de waarde van de verrichte betalingen in 2018 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2018 in de drie sectoren waar de meeste betalingen plaatsvinden?
- Hoe heeft het gebruik van contant geld en de pinpas zich ontwikkeld sinds 2010?

### Afbakening:

- Betalingen in Nederland door Nederlandse ingezetenen van 12 jaar en ouder.
- Betalingen bij toonbankinstellingen (bijvoorbeeld winkels, horecagelegenheden, benzinstations, dienstverlening, de markt, en verkoopautomaten) en betalingen tussen Nederlanders onderling.
- Internet aankopen en het overmaken van geld voor vaste lasten en dergelijke vallen buiten het onderzoek.

### Onderzoeksmethode:

- 1-dag transactie dagboekje en vragenlijst via internet of telefoon.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen januari en december 2018.
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.

### Algemene opmerkingen:

- De pinpas (contactrijk en contactloos) en contactloos betalen cijfers zijn afkomstig van de Betaalvereniging en de creditcard schattingen komen uit de reguliere DNB-statistieken.

4 Bron: ICT, kennis en economie 2018, CBS, december 2018.