

Betalen in het eurogebied: nog niet alle wensen vervuld

Nederlanders zijn over het algemeen positief over de bestaande betaalmogelijkheden, maar toch betaalt men in of naar het buitenland niet altijd zoals men zou willen. Zo is de tevredenheid over de acceptatie van de pinpas in andere eurolanden lager dan in Nederland. De eenwording van de Europese betaalmarkt (SEPA) kan leiden tot meer grensoverschrijdend betaalgemak.

Het vaker en veiliger kunnen betalen met de pinpas over de grens en het nodig hebben van minder betaalpassen zouden Nederlanders als concrete voordelen waarderen, zo blijkt uit onderzoek van de Nederlandsche Bank onder consumenten. Andere op prijs gestelde voordelen zijn het eenvoudiger en sneller kunnen overmaken van geld naar buitenlandse rekeningen.

Inleiding

Nederlanders gaan graag en vaak op reis naar andere eurolanden. Ook maken zij geregeld geld over naar het buitenland voor bijvoorbeeld de aankoop van producten via het internet of voor het boeken van een vakantie. Hierbij valt op dat zij in het buitenland anders betalen dan in Nederland. Zo betalen zij in het buitenland vaker met contant geld of met de creditcard. Ook de betaalmethoden die zij gebruiken voor het overboeken van geld naar een buitenlandse rekening verschillen met die voor binnenlandse overboekingen.

Dat het betaalgedrag in het buitenland anders is dan het betaalgedrag in Nederland is niet zo vreemd. Elk euroland heeft namelijk zijn eigen betaalgewoonten en betaalsystemen. Hierdoor kunnen consumenten in het buitenland niet altijd betalen zoals in hun eigen land. Ook betalingen naar het buitenland kunnen daardoor niet altijd zoals in Nederland gedaan worden. Maar hier zal geleidelijk verandering in komen. Op 28 januari 2008 hebben de Europese banken met de introductie van de Europese overschrijving de eerste tastbare stap gezet naar de eenwording van de Europese betaalmarkt (Single Euro Payments Area ofwel SEPA). Het doel van SEPA is om de verschillen tussen binnenlandse en grensoverschrijdende betalingen in euro te doen verdwijnen en de nationale betaalmarkten van de landen die de euro als betaalmiddel hebben te integreren tot één grote Europese betaalmarkt. Naast de Europese overschrijving zullen consumenten in de toekomst ook gebruik kunnen maken van Europese machtigingen en van betaalpassen waarmee zij in het hele eurogebied met hetzelfde gemak kunnen betalen. Hierbij zullen zowel veranderingen plaatsvinden in het binnenlandse als in het grensoverschrijdende betalingsverkeer. Voor de Nederlandse consument biedt SEPA vooral voordelen voor het grensoverschrijdende betalingsverkeer en niet zozeer voor betalingen binnen Nederland. Het Nederlandse betalingsverkeer kent namelijk internationaal gezien een hoge mate van efficiëntie en toegankelijkheid en heeft een goed dienstverleningsniveau in combinatie met lage tarieven. Sommige veranderingen zullen door burgers niet als verbetering worden gezien. De vervanging van de huidige bankrekeningnummers door langere, internationale bankrekeningnummers (International Bank Account Number ofwel IBAN) die nu al nodig zijn voor grensoverschrijdende betalingen is hier een voorbeeld van. Daarnaast bestaat er angst onder winkeliers en consumenten dat banken hun tarieven zullen verhogen. Hier zijn echter nog geen concrete tekenen van. De tarieven van de Europese overschrij-

ving zijn gelijk aan die van de bestaande overschrijving en een van de drie grootbanken heeft al laten weten voor SEPA kaartbetalingen dezelfde tarieven te zullen hanteren als nu bij pinbetalingen worden berekend.

Maar hoe tevreden zijn Nederlanders nu eigenlijk met de bestaande betaalmiddelen voor het doen van betalingen in en naar het buitenland? Welke drempels ervaren zij hierbij? En zal SEPA hier oplossingen voor kunnen bieden? Om antwoord te krijgen op deze vragen heeft DNB in het voorjaar van 2007 en 2008 enquêtes gehouden onder de leden van het DNB Household panel. In 2007 deden hier 1407 mensen aan mee en in 2008 1156. Het DNB Household panel is een door onderzoeksinstituut CentERdata opgezet panel van ruim 2000 huishoudens die meedoen aan online survey onderzoek.

Betalen in andere eurolanden

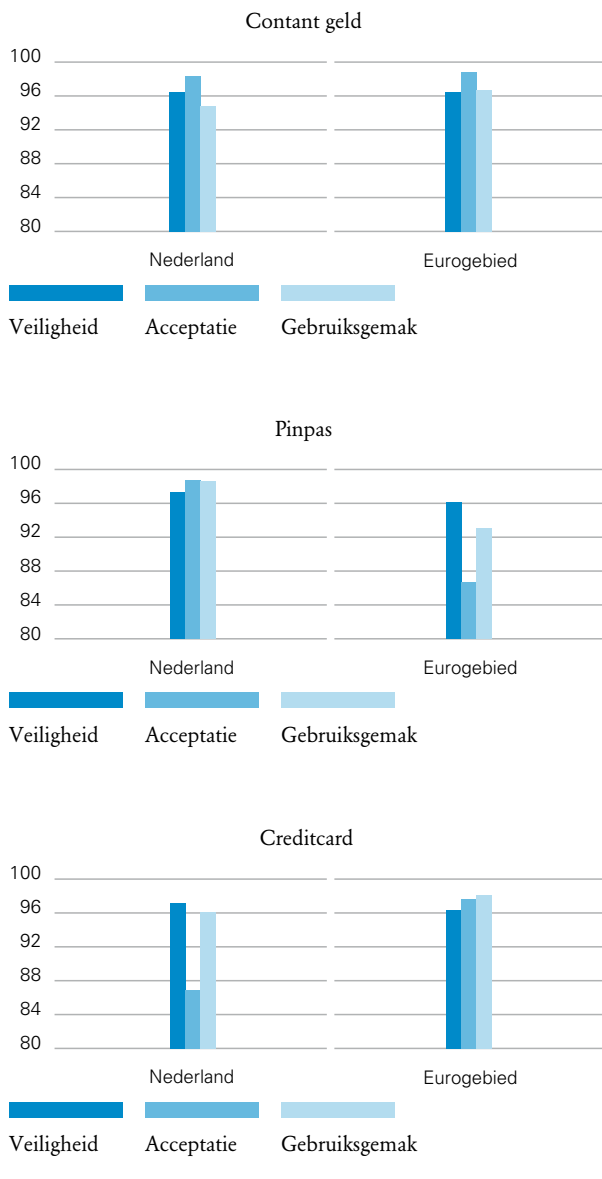
Uit het DNB onderzoek blijkt dat meer dan 75% van de respondenten in 2007 een bezoek heeft gebracht aan een ander euroland. De resultaten laten zien dat wanneer zij in het buitenland zijn zij vaker met contant geld en de creditcard betalen en minder vaak de pinpas gebruiken dan in Nederland. Wel is het kaartgebruik tussen 2006 en 2007 licht toegenomen en is het gebruik van contant geld iets gedaald. Een trend die ook in Nederland zelf zichtbaar is. Het betaalgedrag verschilt overigens sterk per bezocht land. Nederlanders gebruiken hun pinpas vooral in de buurlanden België en Duitsland, terwijl zij in Griekenland hoofdzakelijk contant geld gebruiken. De creditcard haalt men vooral in Frankrijk en Italië tevoorschijn.

Behalve van de snelheid en het gemak van de verschillende betaalmiddelen, hangt de betaalkeuze van de consument sterk af van welke betaalmiddelen winkeliers accepteren. Doordat winkeliers in het buitenland de pinpas vaak niet accepteren, of doordat het onduidelijk is of de pinpas gebruikt kan worden, betalen Nederlanders met contant geld of de creditcard, terwijl zij eigenlijk liever met de pinpas zouden willen betalen. De helft van de respondenten die extra geld vanuit Nederland had meegenomen deed dit voor het geval dat andere betaalmiddelen niet geaccepteerd zouden worden.

Over het algemeen zijn de meeste Nederlanders tevreden over de veiligheid, de acceptatie en het gebruiksgemak van hun betaalmiddelen, zowel in Nederland als in het buitenland (zie grafiek 1). De waarden van contant geld bij betalingen in Nederland

Grafiek 1 Tevredenheid betalingen aan de kassa naar betaalaspect

In procenten



en in andere eurolanden ontlopen elkaar maar weinig. Dat is te verwachten, omdat met de introductie van de chartale euro overal in het eurogebied met euromunten en -biljetten betaald kan worden. Het gebruik van de pinpas in Nederland wordt beter gewaardeerd dan de creditcard, terwijl in het buitenland de creditcard juist hoger scoort. Dit komt voornamelijk door het verschil in acceptatie van deze twee betaalkaarten. In Nederland kan op veel meer plekken betaald worden met de pinpas dan in het buitenland. Voor de creditcard geldt precies

het tegenovergestelde. 62% van de ondervraagden in 2007 heeft aangegeven vaker met de pinpas te zullen betalen in het buitenland, wanneer deze op meer plaatsen geaccepteerd zou worden.

Betalen naar andere eurolanden

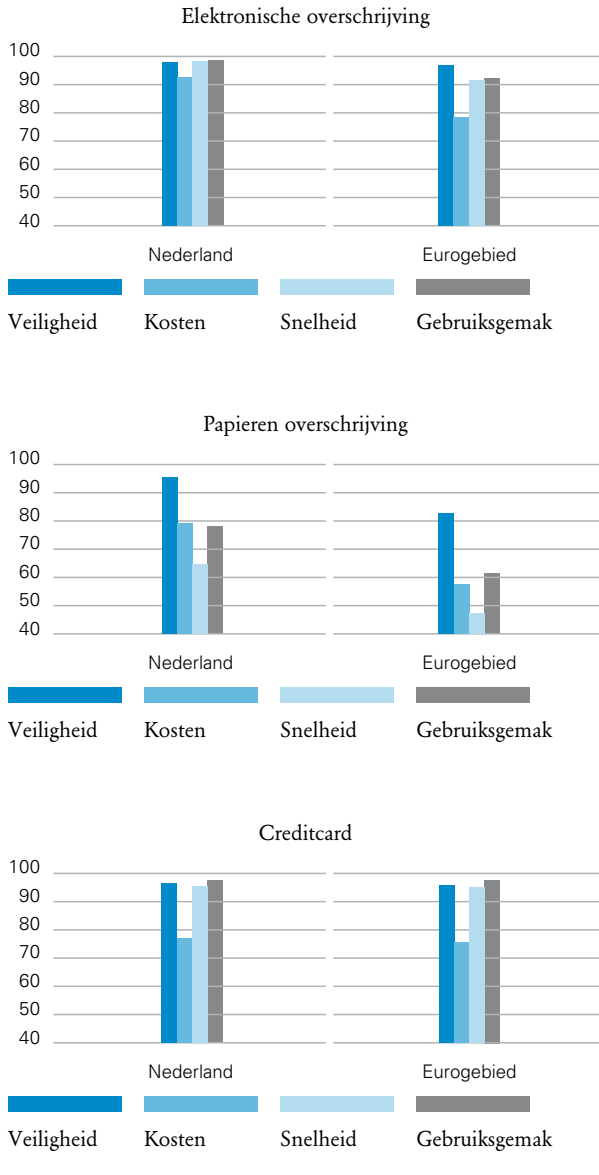
Het percentage ondervraagden dat geld heeft overgemaakt naar een ander euroland is gedaald van 26% in 2006 naar 19% in 2007. Vooral het aantal grensoverschrijdende internetaankopen is in 2007 teruggelopen, terwijl de binnenlandse online aankopen flink zijn toegenomen. Nederlandse consumenten zijn vorig jaar blijkbaar vaker online gaan winkelen bij Nederlandse in plaats van bij buitenlandse webwinkels. Onderzoek van de Nederlandse thuiswinkelorganisatie Thuiswinkel.org toont namelijk dat de waarde van online binnenlandse bestedingen in 2007 EUR 3,9 miljard was, een stijging van 39% ten opzichte van 2006. Wel is de online aankoop bij een buitenlandse webwinkel nog altijd de belangrijkste reden waarom Nederlanders geld overmaken naar het buitenland (36%), gevolgd door het boeken van een vakantie (30%).

Nederlanders handelen ruwweg meer dan de helft van de grensoverschrijdende betalingen af via internetbankieren, gevolgd door de creditcard en PayPal. Vergeleken met 2006 is het gebruik van deze elektronische betaalvormen verder toegenomen ten koste van de papieren overschrijving en overboekingen via geldtransactiekantoren. Bij de keuze welk betaalmiddel te gebruiken, kijken Nederlanders vooral naar de snelheid en het betaalgemak, maar ook de acceptatie speelt hierbij weer een belangrijke rol. Zo heeft één op de drie respondenten die de creditcard heeft gebruikt, aangegeven dat dit de enige betaalmogelijkheid was.

Nederlanders zijn over het algemeen tevreden over het gebruik van internetbankieren, papieren overschrijvingen en de creditcard (zie grafiek 2). Hierbij scoort internetbankieren het hoogst bij binnenlands gebruik en de creditcard bij grensoverschrijdende overboekingen. Wat minder vaak tevreden zijn ze over de kosten voor grensoverschrijdende betalingen met de creditcard of internetbankieren. Over papieren overschrijvingen is men het minst tevreden. Over het algemeen ervaren consumenten het gebruik van papieren en elektronische overschrijvingen voor binnenlandse betalingen veiliger, sneller, eenvoudiger en goedkoper dan voor betalingen naar het buitenland. Bij de creditcard ervaren zij daarentegen nauwelijks enig verschil tussen binnenlands en grensoverschrijdend gebruik. Dit betaalmiddel wordt

Grafiek 2 Tevredenheid betalingen op afstand naar betaalaspect

In procenten



over het algemeen beschouwd als het snelste van de drie voor het doen van betalingen naar andere eurolanden.

Waardering mogelijke voordelen

Ondanks dat Nederlanders op dit moment positief zijn over de verschillende manieren van betalen in en naar het buitenland, zit er bij een aantal betaalmethoden een duidelijk verschil tussen de waardering en het gebruik ervan in Nederland en in het buitenland. Door de

introductie van Europese betaalmiddelen kunnen deze verschillen geleidelijk aan verdwijnen, waardoor consumenten makkelijker in en naar het buitenland kunnen betalen. Tenminste, dat is het doel. Maar hoe kijkt de Nederlandse consument hier zelf tegenaan?

Aan de respondenten is een lijst voorgelegd met mogelijke voordelen die de Europese betaalmiddelen voor betalingen in of naar andere eurolanden kunnen gaan bieden. Deze voordelen kunnen enerzijds betrekking hebben op directe verbeteringen in het betalen zelf, en anderzijds op mogelijke voordelen van schaalvoordelen en meer concurrentie op de Europese betaalmarkt. De respondenten is gevraagd aan te geven hoe belangrijk zij deze mogelijke voordelen vinden en van welke zij persoonlijk verwachten te kunnen gaan profiteren.

In Tabel 1 zijn de vijf meest gewaardeerde voordelen op een rijtje gezet, samen met de vijf meest genoemde voordelen waar de respondenten zelf van verwachten te kunnen gaan genieten. Vaker en veiliger over de grens kunnen pinnen blijkt erg belangrijk gevonden te worden, evenals lagere jaarlijkse pasbijdrages, hogere rentes op spaar- en betaalrekeningen en lagere rentes op leningen. De respondenten verwachten zelf vooral vaker en veiliger te kunnen betalen met de pinpas in het buitenland in de toekomst. Ook zien zij persoonlijke voordelen op het vlak van grensoverschrijdende overboeking. Drie op de tien respondenten heeft overigens aangegeven op geen enkele wijze te profiteren van de komst van Europese betaalmiddelen.

Statistische analyses hebben laten zien dat vooral veelverdienende consumenten en degenen die geregeld de grens overgaan of geld overmaken naar het buitenland voordelen voor zichzelf zien. Ook de wijze waarop consumenten eerder over de eenwording van de Europese betaalmarkt hebben gehoord speelt hierbij een belangrijke rol. Zij die hierover al eerder iets hebben gelezen in de krant of in een tijdschrift en de mensen die door hun bank zijn geïnformeerd, verwachten meer te zullen profiteren dan de mensen die er nog nooit eerder iets over hadden gehoord. Opvallend daarbij is dat mensen die via tijdschriften zijn geïnformeerd over het algemeen iets positiever zijn dan zij die hun informatie uit de krant hebben.

Conclusie

Op dit moment betalen Nederlandse consumenten wanneer zij in het buitenland zijn niet altijd zoals zij eigenlijk zouden willen. Zij zouden namelijk graag vaker

Tabel 1 Top 5 belangrijke betaalaspecten en persoonlijke baten

Top 5 belangrijkste betaalaspecten

- 1 Veiliger kunnen betalen met de pinpas
- 2 Vaker kunnen betalen met de pinpas
- 3 Hogere rentes op spaar/betaalrekeningen
- 4 Lagere rentes op leningen/hypotheken
- 5 Lagere jaarlijkse pasbijdrage

Top 5 verwachte baten

- 1 Vaker kunnen betalen met de pinpas
 - 2 Eenvoudig geld overmaken
 - 3 Veiliger kunnen betalen met de pinpas
 - 4 Minder betaalpassen op zak
 - 5 Sneller geld overmaken
-

hun pinpas willen gebruiken en zien dat de veiligheid van grensoverschrijdend pinnen toeneemt. Bovendien vinden zij grensoverschrijdende overboekingen minder veilig, minder gebruiksvriendelijk, trager en duurder dan binnenlandse overboekingen. Door de introductie van Europese betaalinstrumenten in het kader van SEPA zul-

len verschillen tussen binnenlandse en grensoverschrijdende betalingen geleidelijk aan kunnen verdwijnen. Of SEPA ook daadwerkelijk zal leiden tot meer tevredenheid over grensoverschrijdende betalingen en ander betaalgedrag zal nog moeten blijken. DNB zal daarom dit onderzoek de komende jaren herhalen.