

Creditcardgebruik in Nederland

Een onderzoek naar de beleving en het gedrag
van Nederlandse consumenten

Anneke Kosse
De Nederlandsche Bank

Oktober 2009

1. INLEIDING

Achtergrond

Aanbod & acceptatie creditcards beperkt...

Lange tijd werden creditcards vooral gezien als een 'luxe' betaalmiddel dat gebruikt werd door reizigers en zakenlieden. Dit is inmiddels veranderd. Creditcards worden steeds meer aangeboden aan een breder publiek en steeds vaker is het gebruik ervan gekoppeld aan loyaliteitsprogramma's om de consument aan te moedigen de creditcard te gebruiken. Terwijl het aantal creditcards 10 jaar geleden nog rond de 4 miljoen lag, schommelt het de laatste jaren rond de 6 miljoen (zie grafiek 1). Daarnaast kan in steeds meer sectoren betaald worden met de creditcard. Tussen 1998 en 2006 is de acceptatie van de creditcard in de detailhandel gegroeid van 28% naar 52%. Ook in de horeca accepteren ondernemers steeds vaker een creditcard, van 28% in 2003 naar 33% in 2006 (bron: EIM 2007).

...maar groeit

Betalen met creditcard relatief duur

Het creditcardgebruik in Nederland is momenteel nog zeer beperkt; circa 1% van alle toonbanktransacties (bron: EIM 2007). Wel is er een stijgende lijn zichtbaar vanaf 2005 (zie grafiek 1). Toch is het van belang de ontwikkelingen in deze markt nauwlettend te volgen. Uit eerder onderzoek van o.a. DNB is gebleken dat creditcardbetalingen hoge kosten met zich meebrengen voor de gehele maatschappij en dat een toename in het gebruik op zich de kostenefficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer zal verslechteren. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat creditcards in toenemende mate beschikken over een kredietfaciliteit, waarbij de kaarthouder aan het eind van de maand slechts een deel van het openstaande bedrag terugbetaalt en voor het restbedrag krediet ontvangt tegen relatief hoge rentes. Dit zou mogelijk het risico kunnen vergroten dat mensen in financiële problemen raken. Tussen juli 2008 en juli 2009 is het aantal creditcardcontracten met een openstaande schuld met 8% gegroeid naar ruim 800 duizend. Het totale uitstaande kredietsaldo groeide diezelfde periode met 4% (zie grafiek 2, bron: CBS).

Creditcard schulden nemen toe

Doel van het onderzoek

Gedrag en beleving van consumenten t.a.v.

In hoeverre het toegenomen aanbod en de stijgende acceptatie van creditcards in Nederland daadwerkelijk invloed hebben op het betaalgedrag van consumenten is onduidelijk. Daarom heeft de Nederlandsche Bank onderzoek gedaan onder meer dan 2000 huishoudens. Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in hoe consumenten aankijken tegen het gebruik van creditcards in Nederland. Tevens is onderzocht in hoeverre consumenten de kosten van het gebruik van de creditcard gedeeltelijk willen dragen in de vorm van een opslag geheven door de winkelier. Met dit onderzoek kan een beeld verkregen worden van de potentie van creditcards om uit te groeien tot een breed geaccepteerd betaalmiddel. Bovendien geeft het inzicht in de effectiviteit van tarifiering als middel om de betaalkeuze van consumenten te sturen of om de kosten neer te leggen bij de 'vervuiler'.

...creditcards

...en tarifiering

In het onderzoek staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- In welke mate maken Nederlandse consumenten op dit moment gebruik van creditcards voor het opnemen van geld, het doen van betalingen aan de kassa en voor het betalen van internet- en telefonische aankopen in Nederland en welke beweegredenen spelen hierbij een rol?
- Wat vinden consumenten van tarifiering van creditcardbetalingen door (web)winkeliers en hoe beïnvloedt dit hun betaalgedrag?

Onderzoeksmethode

In het weekend van 16 tot 20 mei 2008 is een vragenlijst afgenomen onder de leden van het CentERpanel. De vragenlijst is via internet voorgelegd aan 2268 panelleden van 16 jaar en ouder, waarvan 1590 de vragenlijst compleet hebben ingevuld. Hoewel er sprake is van een lichte oververtegenwoordiging van mannen, oudere mensen en hoger opgeleiden, geven de resultaten een goede indicatie van het creditcardgebruik van Nederlanders in Nederland.

Structuur van deze nota

Deze nota start met een beknopte samenvatting van de bevindingen. Daarna volgt een meer gedetailleerde bespreking van de resultaten. De nota sluit af met de belangrijkste conclusies.

2. SAMENVATTING BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Creditcardbezit

- 55% van de consumenten heeft een creditcard. Niet zozeer vanwege de krediet- en uitstel mogelijkheden van de kaart, maar vooral voor het gebruik ervan in het buitenland of voor internet- of telefonische aankopen.
- Veel consumenten hebben geen behoefte aan een creditcard, omdat zij genoeg hebben aan de andere betaalmiddelen en het niet nodig vinden om geld uit te geven op momenten dat zij het (even) niet hebben. Ook de kosten en de angst het overzicht te verliezen spelen voor velen een rol.

Het gebruik van creditcards voor geldopnames

- Nederlanders gebruiken hun creditcard nauwelijks voor het opnemen van geld. En dan vooral uit noodzaak; wanneer men (even) onvoldoende saldo heeft of wanneer andere betaalmiddelen niet voorhanden zijn.
- Het tarief dat banken in rekening brengen voor een creditcardopname is voor de meeste consumenten de belangrijkste reden de creditcard hier niet voor te gebruiken.

Het gebruik van creditcards aan de kassa

- Nederlanders betalen zelden met een creditcard aan de kassa. Vooral omdat zij andere betaalmiddelen eenvoudiger en sneller vinden. Ook de extra kosten die sommige winkeliers vragen voor een creditcardbetaling en de beperkte acceptatie zijn een belemmering.
- De meeste consumenten zijn niet bereid extra kosten te betalen voor het gebruik van de creditcard. Voor veel consumenten is deze opslag dan ook een reden om over te stappen op een ander betaalmiddel.
- Toch heeft men er in sommige gevallen wel begrip voor dat de winkelier een opslag vraagt of wil men gewoon niet anders of elders betalen, en worden de kosten toch betaald.

Het gebruik van creditcards voor internet- en telefonische aankopen

- Consumenten gebruiken hun creditcard vaker voor online aankopen dan voor een betaling aan de kassa. De meeste consumenten gebruiken hun creditcard vooral vanwege de beperkte acceptatie van andere betaalmiddelen.
- Het gebruik van de creditcard zal verder kunnen toenemen wanneer mensen vaker online zouden gaan winkelen.
- Consumenten zijn eerder en meer bereid te betalen voor een online creditcardbetaling dan voor een betaling aan de toonbank. Toch kiezen veel consumenten ervoor vanwege het tarief het product ergens anders met de creditcard te kopen. Ook is het reden voor velen om op een andere manier te betalen.

3. ONDERZOEKSRISULTATEN

3.1. CREDITCARDBEZIT

Frequentie

55% heeft creditcard

55% van de respondenten heeft een creditcard. De meesten van hen hebben er maar 1. Slechts 9% heeft er 2, en 2% heeft er 3. Het creditcardbezit is hoger onder mannen dan onder vrouwen, en mensen van 45 – 64 jaar hebben relatief vaker een creditcard dan mensen jonger dan 45 jaar of ouder dan 64 jaar. Ook mensen uit hogere opleidings- en inkomensklassen hebben vaker een creditcard.

Reden van bezit

Vooraf voor buitenland en speciale aankopen

De respondenten hebben diverse redenen voor het hebben van een creditcard (zie grafiek 3). De meeste creditcardbezitters (67%) hebben de kaart vooral voor gebruik in het buitenland. Daarnaast hebben relatief veel mensen een creditcard speciaal voor het doen van internet- of telefonische aankopen (43%) of voor het reserveren van hotels of restaurants (30%). Toch is er een aanzienlijke groep mensen (32%) die enkel over een creditcard beschikt doordat zij er één hadden gekregen van hun bank, werkgever of van een andere instelling. Opvallend is dat de redenen gerelateerd aan de uitstel- of kredietfaciliteit van de creditcard relatief weinig zijn genoemd. De creditcard is zelden aangeschaft als vervanging van een persoonlijke lening, of om betalingen of geldopnames te kunnen doen op momenten dat het rekeningsaldo dit (even) niet toelaat.

Krediet- en uitstelfaciliteit minder belangrijk

Reden van geen bezit

Obstakels: behoefte, kosten en overzicht

Veruit de meeste mensen zonder een creditcard (46%) zeggen het niet nodig te vinden om geld uit te geven op momenten dat zij het niet hebben, en daarom geen creditcard te hebben (zie grafiek 4). Op afstand volgen het genoeg hebben aan de andere betaalmiddelen (17%) en de hoge jaarlijkse paskosten (17%). Ook andere kosten, zoals de hoge rentetarieven (10%) of de opslag die winkeliers soms rekenen voor creditcardbetalingen (7%) spelen een rol. Opvallend is dat men ook relatief vaak aangeeft bang te zijn het overzicht te verliezen (13%) of snel rood te komen te staan (11%). Voor de zekerheid schaft men daarom liever geen creditcard aan. Veiligheid en acceptatie spelen nauwelijks een rol.

3.2. HET GEBRUIK VAN CREDITCARDS VOOR GELDOPNAMES

Frequentie

Opname met creditcard zeldzaam

Nederlanders gebruiken hun creditcard nauwelijks voor het opnemen van geld bij een geldautomaat of aan de balie van een bank: 80% van de creditcardbezitters heeft dit nog nooit gedaan. Slechts 12% heeft aangegeven meerdere keren per jaar geld op te nemen met de creditcard.

Redenen

Vooraf in gevallen van nood

Uit grafiek 5 blijkt dat de uitstel- en kredietfaciliteit van de creditcard een belangrijke reden is voor mensen om geld op te nemen met een creditcard. Ook wordt de kaart vaak gebruikt uit nood wanneer de betaalpas niet voorhanden of bruikbaar is (28%). Maar ook de veiligheid speelt een rol; 20% van de mensen die wel eens geld opneemt met de creditcard zegt dit te doen omdat dit in hun ogen de veiligste manier van opname is.

Tarifering

Tarifering ontmoedigt creditcard opname

De banken brengen de kaarthouder een tarief in rekening wanneer zij hun creditcard gebruiken voor het opnemen van geld. De tariefstelling verschilt per bank. De meeste banken rekenen of een percentage van 4% over het opgenomen bedrag of EUR 4,50 per transactie. Uit grafiek 6 blijkt dat dit tarief het gebruik van de creditcard voor geldopnames sterk ontmoedigt: 65% van de respondenten geeft aan vanwege deze kosten nooit geld op te nemen met de creditcard. Voor 31% van de respondenten heeft het tarief geen enkel effect.

3.3. HET GEBRUIK VAN CREDITCARDS AAN DE KASSA

Frequentie

*Creditcard
gebruik laag*

Ook de resultaten van de enquête laten zien dat Nederlanders zelden hun creditcard gebruiken voor betalingen aan de kassa. Van alle creditcardhouders heeft bijna de helft (48%) het jaar voorafgaand aan de enquête nooit betaald met hun creditcard in een winkel, restaurant, hotel of andere toonbankinstelling in Nederland (zie grafiek 7). Zij die de kaart wel eens gebruiken doen dit vooral op sporadische basis, tot maximaal meerdere keren per kwartaal.

Redenen van creditcardgebruik

*Snelheid,
eenvoud en
uitstel*

Veruit de meest genoemde reden (47%) voor het gebruik van de creditcard aan de kassa is de snelheid en eenvoud, gevolgd door de mogelijkheid de betaling uit te stellen (23%) en het feit dat creditcardaankopen meestal zijn verzekerd (16%) (zie grafiek 8). Ook beperkte acceptatie (14%) en veiligheid (13%) van andere betaalmogelijkheden zijn redelijk vaak genoemd als reden voor het gebruik van de creditcard.

Redenen van geen of weinig creditcardgebruik

*Gemak andere
middelen,
opslag en
beperkte
acceptatie*

Creditcardbezitters die hun creditcard nauwelijks gebruiken geven aan liever andere betaalmiddelen te gebruiken die in hun ogen eenvoudiger en sneller zijn. Dat is opvallend, omdat eerder is gebleken dat dit tevens de meest genoemde reden is waarom mensen de kaart juist wél gebruiken. Op de tweede plaats zijn de transactietarieven die winkeliers in rekening brengen voor creditcardbetalingen en de beperkte acceptatie van de kaart belangrijke belemmeringen. Daarnaast vinden veel mensen (18%) het gewoon niet nodig om geld uit te geven op momenten dat ze het niet hebben. (Zie grafiek 9)

Tarifering van betalingen aan de kassa

*83% wil geen
opslag betalen
aan de kassa*

Maar liefst 83% van de ondervraagden is niet bereid extra kosten te betalen aan de kassa voor het gebruik van de creditcard (zie grafiek 10). De meeste mensen die dit wel zouden doen, betalen het liefst een vast bedrag van maximaal EUR 2,00. Iets minder dan een derde geeft de voorkeur aan een percentage van het aankoopbedrag, fluctuerend tussen de 2% en 5%, maar vaak met een maximum van EUR 2,00 of EUR 5,00.

*Opslag stuurt
betaalkeuze*

8% van de creditcardhouders heeft het jaar voorafgaand aan de enquête zelfs wel eens afgezien van het gebruik van de creditcard vanwege de extra kosten die de winkelier hiervoor in rekening bracht. Het ging dan in de meeste gevallen om een opslag van maximaal EUR 5,00 dat ofwel een vast bedrag was of berekend werd op basis van het aankoopbedrag. In de meeste gevallen (66%) besloot men op een andere manier te betalen. 11% echter, koos ervoor naar een andere aanbieder te gaan en 17% zag zelfs helemaal af van de aankoop (zie grafiek 11).

*Beperkte
bereidheid
elders of
anders te
betalen*

Tegelijkertijd hebben ongeveer evenveel creditcardhouders het afgelopen jaar wél een opslag betaald voor een creditcardbetaling aan de kassa. Ook hier ging het meestal om een vast of variabel bedrag van in totaal maximaal EUR 5,00. De redenen waarom met toch bereid was de opslag te betalen zijn heel divers (grafiek 12). 22% gaf aan, ondanks de opslag, toch de creditcard te prefereren boven de andere betaalmiddelen. Daarnaast had bijna één op de vijf er begrip voor dat de winkelier een opslag vroeg. Maar ook het nergens anders kunnen of willen kopen van het product is voor velen een reden de extra kosten toch te betalen.

3.4. HET GEBRUIK VAN CREDITCARDS VOOR INTERNET- EN TELEFONISCHE AANKOPEN

Frequentie

Creditcard vaker online gebruikt...

Consumenten gebruiken hun creditcard vaker voor een internetbetaling dan voor een betaling aan de kassa. 52% van de creditcardhouders heeft het jaar voorafgaand aan de enquête minstens 1 keer de creditcard gebruikt voor internet- of telefonische aankopen (zie grafiek 13). De meeste van hen niet meer dan vier keer. Slechts 10% zegt de kaart meerdere keren per kwartaal te hebben gebruikt.

Redenen van creditcardgebruik

door beperkte acceptatie andere middelen

De redenen waarom men de creditcard gebruikt voor internet- of telefonische aankopen verschillen sterk van de redenen om te betalen met de creditcard in een winkel (zie grafiek 14). Hoewel snelheid en eenvoud bij veel mensen (42%) een rol spelen, is de beperkte acceptatie van andere betaalmiddelen veruit de meest genoemde reden (62%). Ook wordt de creditcard hier veel minder gebruikt vanwege de uitstelfaciliteit (4% versus 23% voor toonbankbetalingen). De veiligheid (15%) en het feit dat creditcardaankopen meestal zijn verzekerd (15%) spelen net als bij het gebruik aan de kassa een redelijk grote rol.

Redenen van geen of weinig creditcardgebruik

Belangrijkste belemmering: weinig online aankopen

Veruit de meest genoemde reden voor het niet of nauwelijks gebruiken van de creditcard voor internet- of telefonische aankopen is dat men simpelweg niet vaak dergelijke aankopen doet (59%) (zie grafiek 15). Ook is de eenvoud en snelheid (20%) en de veiligheid (19%) van andere betaalmogelijkheden, net als bij toonbankbetalingen, een vaak genoemde reden om niet met de creditcard te betalen. Opvallend is dat de opslag die sommige acceptanten rekenen voor het gebruik van de creditcard een minder grote barrière is bij internetaankopen (11%) dan bij betalingen aan de kassa (20%). Ook tonen de resultaten aan dat de beperkte acceptatie van de creditcard veel minder vaak is genoemd als belemmering voor het gebruik ervan voor internetaankopen (7%) dan voor betalingen aan de kassa (19%).

Opslag minder vaak barrière

Tarifering van betalingen via internet en telefoon

Bereidheid opslag groter online

Dat de opslag die sommige acceptanten rekenen voor het gebruik van de creditcard een minder grote barrière is bij internetaankopen dan bij betalingen aan de kassa, duidt erop dat de bereidheid van consumenten om deze kosten te betalen in dit segment groter is. Dit wordt bevestigd door grafiek 16. Hoewel de meerderheid dit nog altijd niet wil, is toch 27% van de creditcardhouders bereid iets extra's te betalen voor het gebruik van de creditcard (versus 16% voor toonbankbetalingen). Ook de voorkeuren ten aanzien van de vorm en de hoogte van de opslag verschillen tussen internet- en toonbankbetalingen. Vaker (40% versus 30%) geeft men de voorkeur aan een variabele opslag en vaker dan aan de kassa is men bereid meer dan EUR 5,00 extra te betalen.

Vaker en hogere toeslagen online

11% van de creditcardbezitters heeft het jaar voorafgaand aan de enquête bewust een internet- of telefonische aankoop niet met de creditcard betaald vanwege de extra kosten die hiervoor betaald moesten worden. Dat is vaker dan aan de toonbank (8%). Aangezien de bereidheid om extra kosten te betalen juist groter is bij internet- en telefonische aankopen, bevestigen deze cijfers het vermoeden dat creditcardbetalingen vaker getarifeerd worden in de internetomgeving dan aan de toonbank. Opvallend is ook dat gevraagde extra kosten hoger waren dan aan de toonbank. Hoewel het in de meeste gevallen (52%) nog altijd om een opslag van maximaal EUR 5,00 ging, geven de respondenten aan vaker dan aan de toonbank geconfronteerd te zijn met een opslag tussen de EUR 5,00 en EUR 20,00. Ook ging het vaker om een vast bedrag en minder vaak om een percentage van maximaal 2% van het aankoopbedrag.

Opslag stuurt betaalkeuze én naar andere aanbieder

Bijna de helft (49%) van de mensen die de extra kosten voor de creditcard niet wilden betalen kozen voor een ander betaalmiddel (zie grafiek 17). Dat is aanzienlijk minder dan aan de toonbank (66%). Veel meer respondenten (30% versus 11%) kozen ervoor om naar een andere aanbieder te gaan. Blijkbaar is de drempel om nee te zeggen en naar een andere verkoper te gaan kleiner wanneer er geen direct persoonlijk contact is met de verkoper. Net als aan de toonbank zag 18% helemaal van de aankoop af vanwege de extra kosten.

Beperkte bereidheid of keuze

Toch heeft 16% van de creditcardhouders het afgelopen jaar wél de extra kosten betaald voor het gebruik van de creditcard. Dat zijn er wederom meer dan aan de toonbank en bevestigt dat zij er vaker mee geconfronteerd zijn en dat zij deze sneller willen betalen dan aan de toonbank. Ook hier ging het vaker dan aan de kassa om een vast bedrag tussen de EUR 2,00 en EUR 10,00. Ook de redenen waarom men de extra kosten voor het gebruik van de creditcard voor lief nam verschillen sterk tussen internet- en toonbankbetalingen. Minder vaak dan aan de kassa betaalde men de kosten omdat men er begrip voor had (7% versus 18%), maar vaker omdat het product nergens anders te verkrijgen was (34% versus 18%) (zie grafiek 18). Verder spelen ook hier het geen zin hebben een andere aanbieder te zoeken en een sterke voorkeur voor de creditcard en/of aanbieder een belangrijke rol.

4. CONCLUSIE

Zal de creditcard uitgroeien tot een populair betaalmiddel?

Toename creditcards niet waarschijnlijk

Uit de resultaten blijkt dat iets meer dan de helft van de Nederlanders een of meer creditcards heeft. Veel mensen hebben er geen behoefte aan, omdat zij het simpelweg niet nodig achten om geld uit te geven op momenten dat zij het (even) niet hebben. Het uitstellen van betalingen en het leven op de pof ligt duidelijk niet in de aard van Nederlanders. Spaarprogramma's en -acties zijn voor slechts weinig consumenten een reden om een creditcard aan te schaffen of te gebruiken. Verder geven veel mensen aan genoeg te hebben aan de andere betaalmiddelen. Aangezien steeds meer toonbankinstellingen hun deuren openen voor de pinpas en ook internetaankopen steeds vaker met de pinpas (via iDEAL) betaald kunnen worden, zal de behoefte aan een creditcard voor binnenlands gebruik naar verwachting niet snel groter worden. Verder zal de consument op termijn vaker met de pinpas kunnen betalen in het buitenland vanwege de totstandkoming van SEPA. Gezien deze ontwikkelingen lijkt een sterke toename in de vraag naar creditcards onwaarschijnlijk.

Gebruik creditcards beperkt

Wat betreft het gebruik van de creditcard tonen de resultaten aan dat Nederlanders bij voorkeur een ander betaalmiddel gebruiken in Nederland. Voor het opnemen van geld gebruiken ze liever de pinpas. Dat komt vooral door het tarief dat banken vragen voor een opname met de creditcard. Ook aan de toonbank betaalt men over het algemeen liever met een ander betaalmiddel dan met de creditcard. Nederlanders gebruiken hun creditcard vooral voor betalingen in het buitenland en voor internetaankopen. Met name omdat andere betaalmiddelen vaak niet geaccepteerd worden.

Factoren die gebruik creditcard stimuleren

Of de creditcard in Nederland ooit zou kunnen uitgroeien tot een veel gebruikt betaalmiddel is de vraag. Verschillende factoren spelen daarbij een rol en alle marktpartijen hebben daar deels invloed op. De resultaten tonen aan dat eventuele afschaffing van het banktarief voor creditcardopnames het gebruik van de creditcard bij geldautomaten zal doen toenemen. Ook wanneer de bruikbaarheid van de pinpas verslechtert (door bijvoorbeeld storingen of tijdelijke blokkades na skimming) zullen consumenten vaker geld gaan opnemen met hun creditcard. Verder zullen consumenten vaker met hun creditcard gaan betalen wanneer meer winkeliers deze accepteren en wanneer de gebruiksvriendelijkheid en acceptatie van andere betaalmiddelen verslechtert. Ook afschaffing van de toeslag die

sommige winkeliers hanteren, verslechtering van de financiële situatie en verdere groei van online winkelen, zal het gebruik van de creditcard verder doen stijgen.

Factoren die gebruik creditcard verkleinen

Toch lijkt een sterke groei in het creditcardgebruik niet waarschijnlijk. Banken lijken niet voornemens het tarief voor creditcardopnames af te schaffen. Bovendien doen zij – samen met de andere betrokken partijen – er alles aan om de veiligheid en gebruiksvriendelijkheid van de alternatieven, zoals de pinpas en iDEAL, te waarborgen. Ook winkeliers spelen een belangrijke rol. De beslissing welke betaalmiddelen te accepteren en welke te tarifieren bepaalt in sterke mate hoe de consument uiteindelijk betaalt. Zo zal de voortdurende groei van PIN, iDEAL of de introductie van een internationale variant hierop, het gebruik van de creditcard kunnen beïnvloeden. De perceptie van veiligheid en gebruiksvriendelijkheid zijn daarbij belangrijke factoren die bepalen of men de creditcard hier uiteindelijk voor inruilt. Het is daarom goed de ontwikkelingen aan zowel de aanbod als vraagkant van de markt nauwkeurig te volgen.

Wat is de invloed van banktarieven of winkeliersopslagen op het gebruik van de creditcard?

Directe tarifiering stuurt betaalkeuze

Uit de resultaten blijkt dat Nederlanders over het algemeen niet bereid zijn de kosten te dragen die de winkelier moet maken voor een betaling. Directe tarifiering waarbij consumenten worden geconfronteerd met een transactietarief stuurt consumenten vooral naar alternatieve betaalmiddelen. Deze sturende werking is het laagst in het internetsegment. Consumenten zijn eerder en meer bereid te betalen voor een online creditcardbetaling dan voor een creditcardbetaling aan de toonbank of een creditcardopname. Het beperkte aanbod van alternatieven speelt hierbij een belangrijke rol. Verder betalen de mensen die de opslag niet willen betalen soms toch nog met de creditcard, maar dan bij een andere aanbieder.

Dreigen er mensen in financiële problemen te komen door de creditcard?

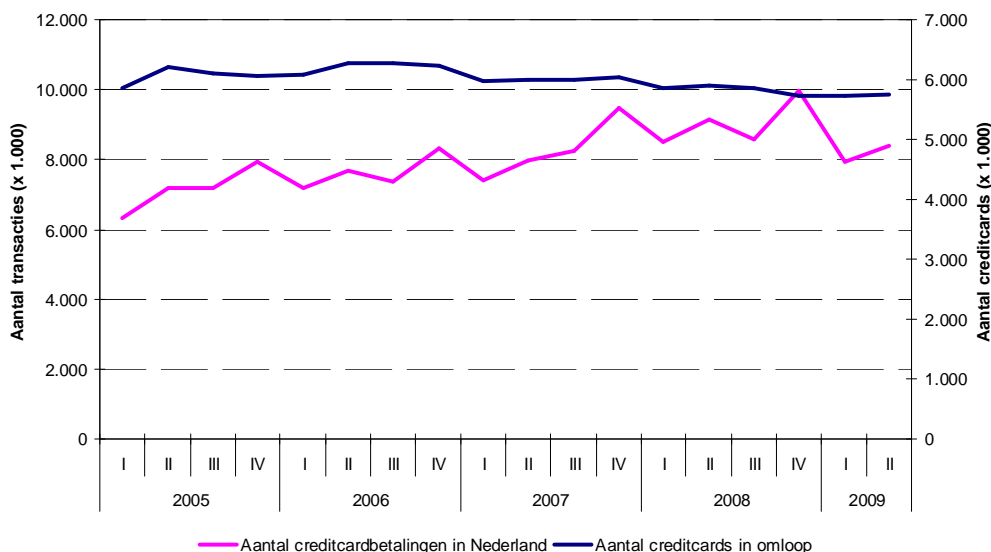
Gebruik kredietfaciliteit nog beperkt...

Weinig Nederlandse consumenten hebben een creditcard aangeschaft met als doel betalingen uit te stellen of tijdelijk te lenen. Toch lijkt het erop dat zodra men er een heeft, de kaart hier toch af en toe voor wordt gebruikt. Ook door de mensen die de creditcard gratis of standaard hadden gekregen. Respectievelijk 6% en 12% van alle credithouders heeft wel eens geld opgenomen of betaald met een creditcard vanwege onvoldoende saldo op de betaalrekening of om de betaling te kunnen uitstellen.

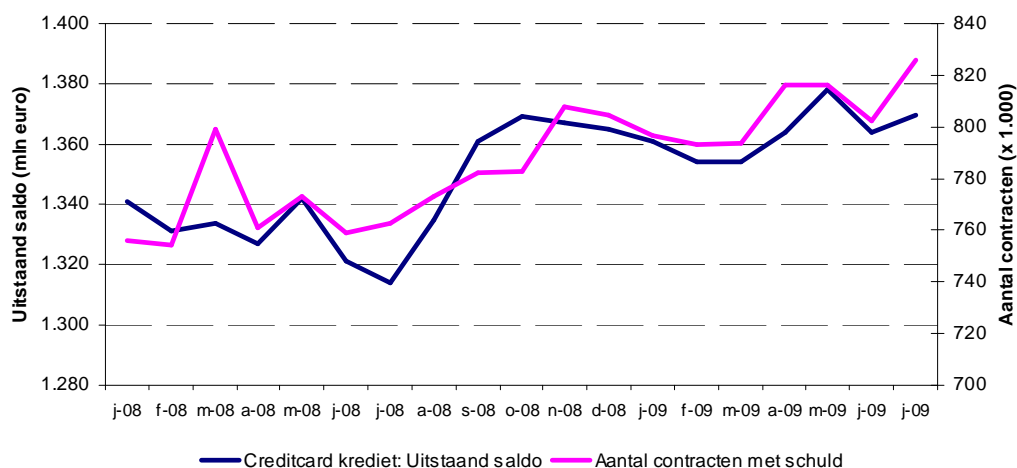
... maar volgen ontwikkelingen wenselijk

Uit de resultaten blijkt dat vooral mensen uit de lagere inkomensklassen relatief vaker een creditcard hebben en gebruiken vanwege een tekort op de lopende rekening of om de betaling of afschrijving tijdelijk te kunnen uitstellen. Vanwege het risico dat deze – relatief kwetsbare – groep in financiële problemen kan komen door overvloedig gebruik van de creditcard, is het wenselijk de ontwikkelingen op dit vlak nauwkeurig te monitoren.

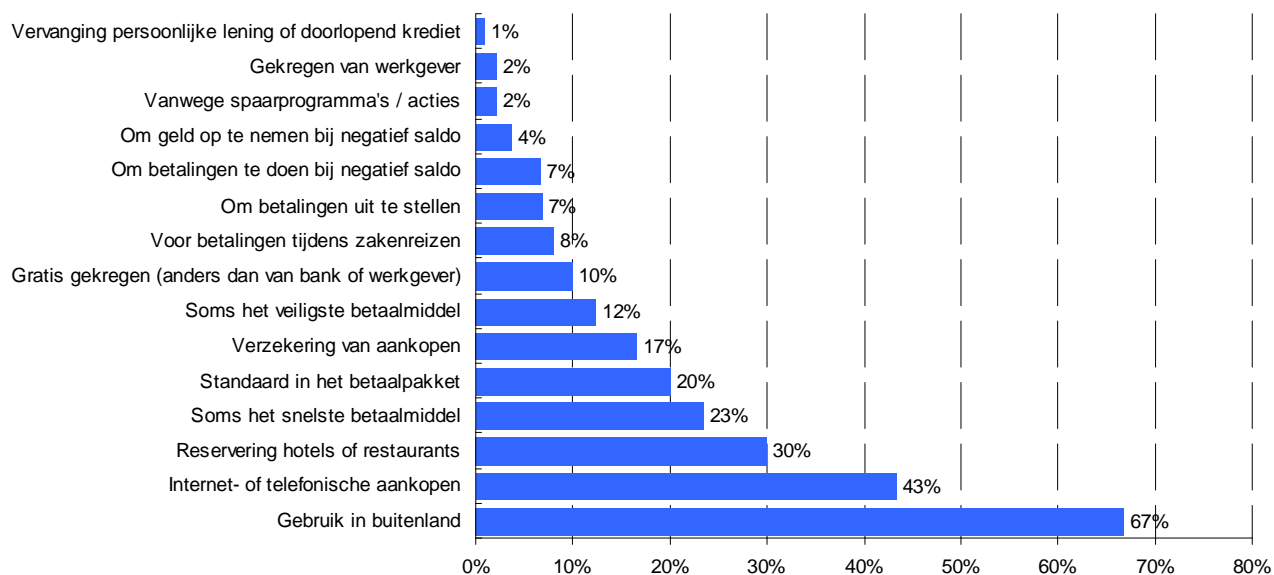
Grafiek 1. Ontwikkeling bezit en gebruik creditcards in Nederland (bron: DNB)



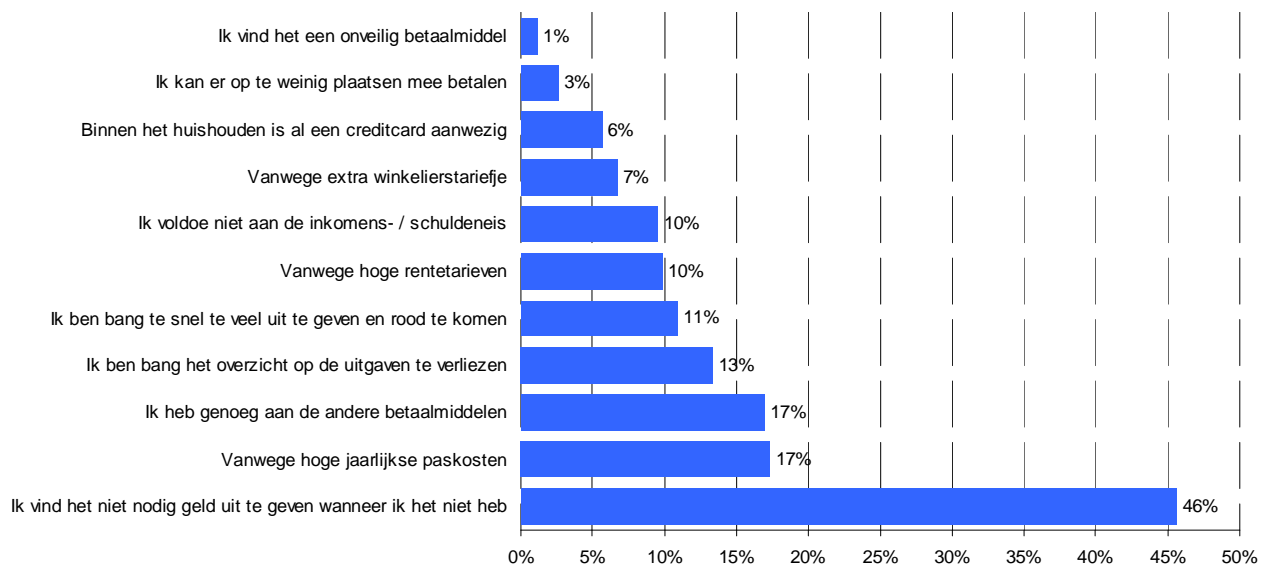
Grafiek 2. Creditcard krediet: aantal contracten en uitstaand kredietsaldo (bron: CBS)



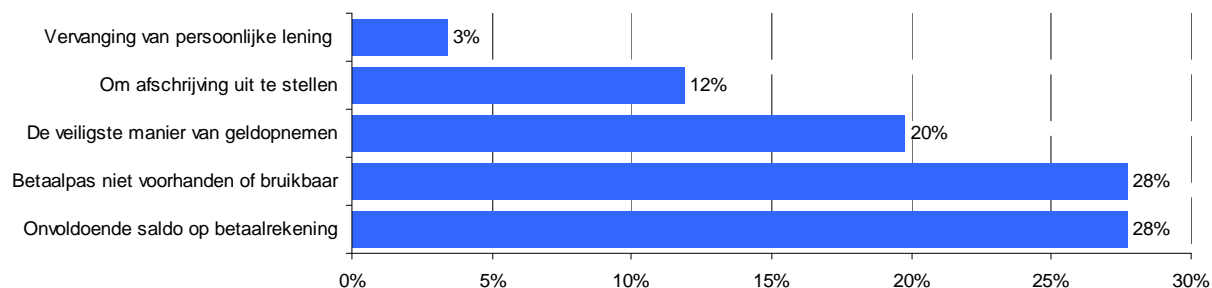
Grafiek 3. Redenen van creditcardbezit (% creditcardbezitters)



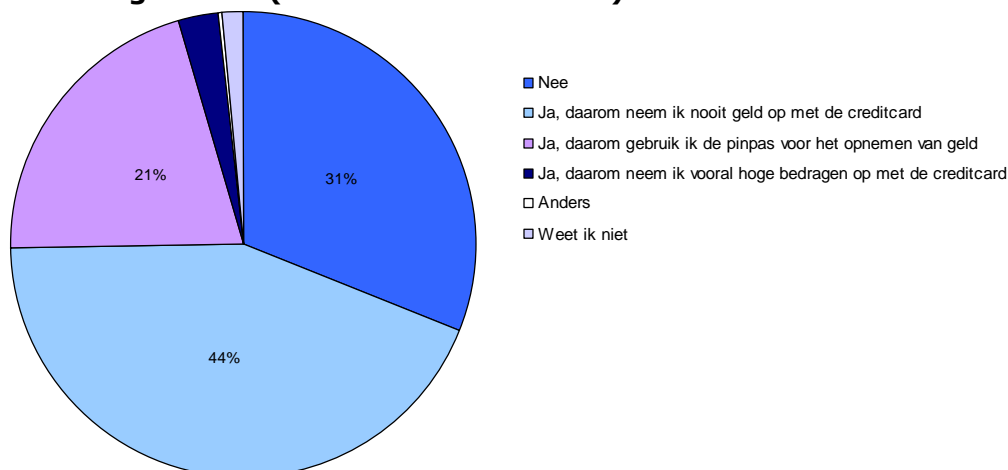
Grafiek 4. Redenen van geen creditcardbezit (% respondenten zonder creditcard)



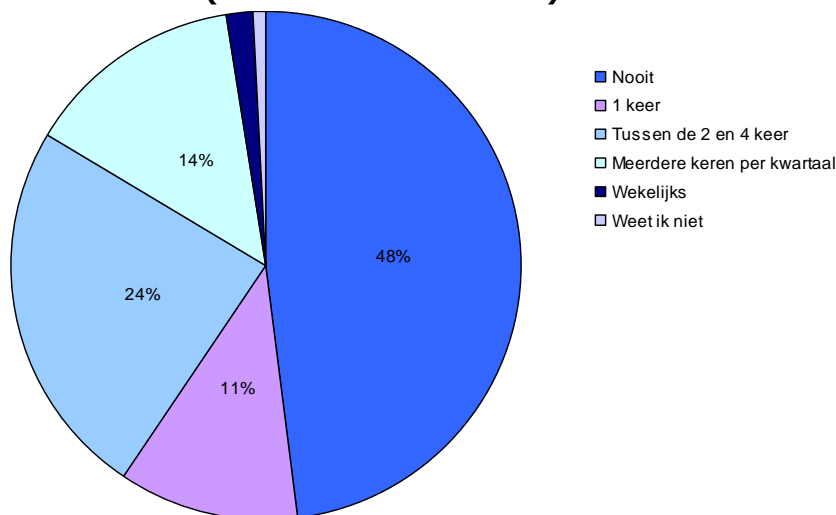
Grafiek 5. Redenen gebruik creditcard voor geldopnames (% respondenten die geld hebben opgenomen met creditcard)



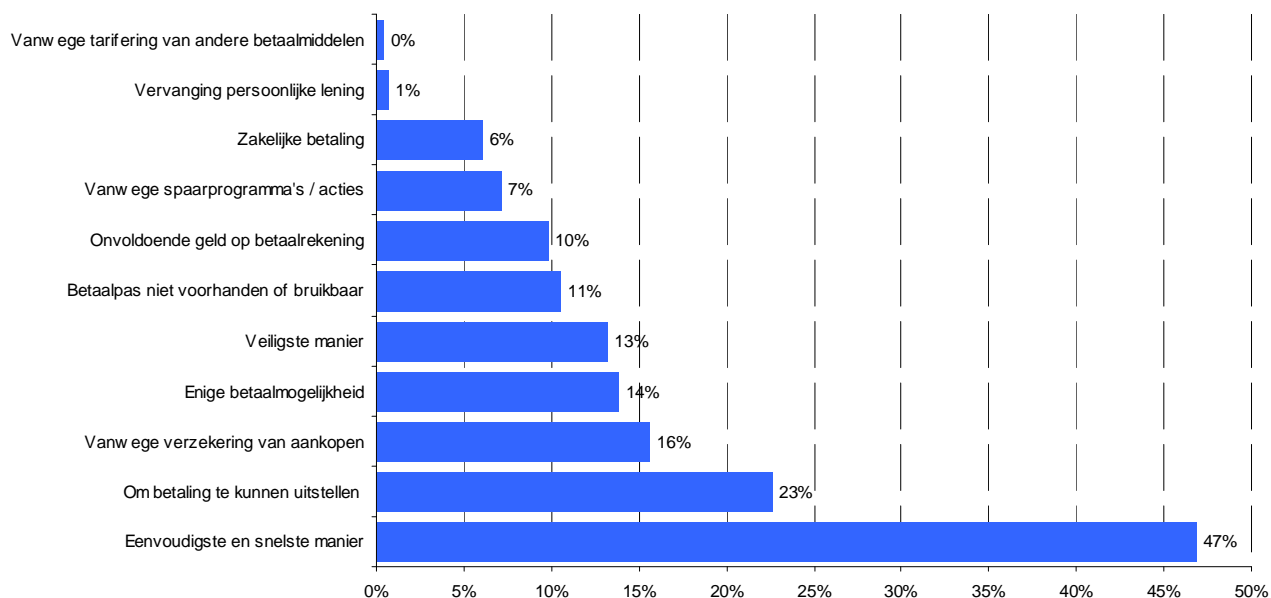
Grafiek 6. Heeft het tarief voor geldopnames invloed op uw creditcardgebruik? (% creditcardbezitters)



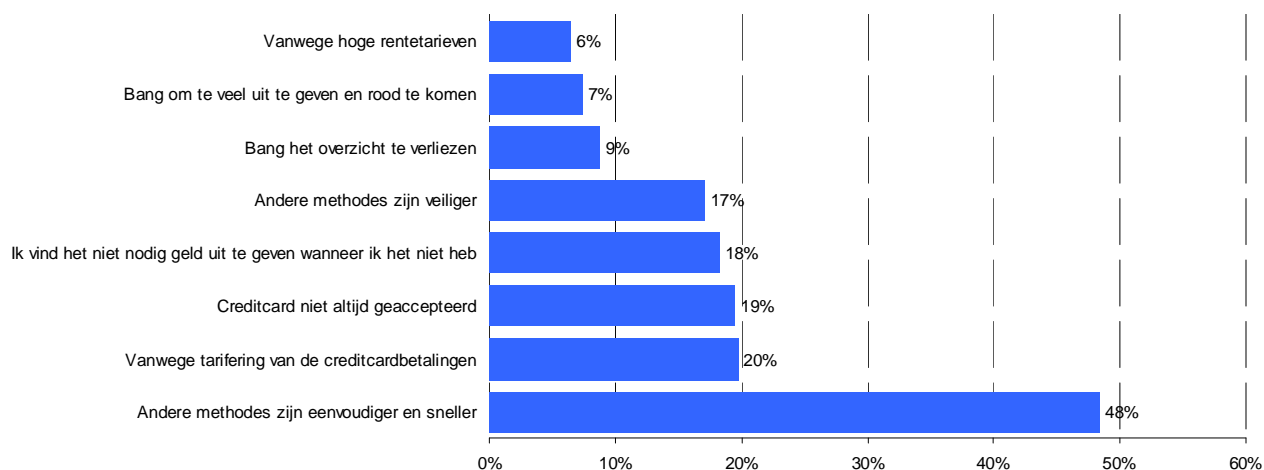
Grafiek 7. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar met uw creditcard betaald aan de kassa? (% creditcardbezitters)



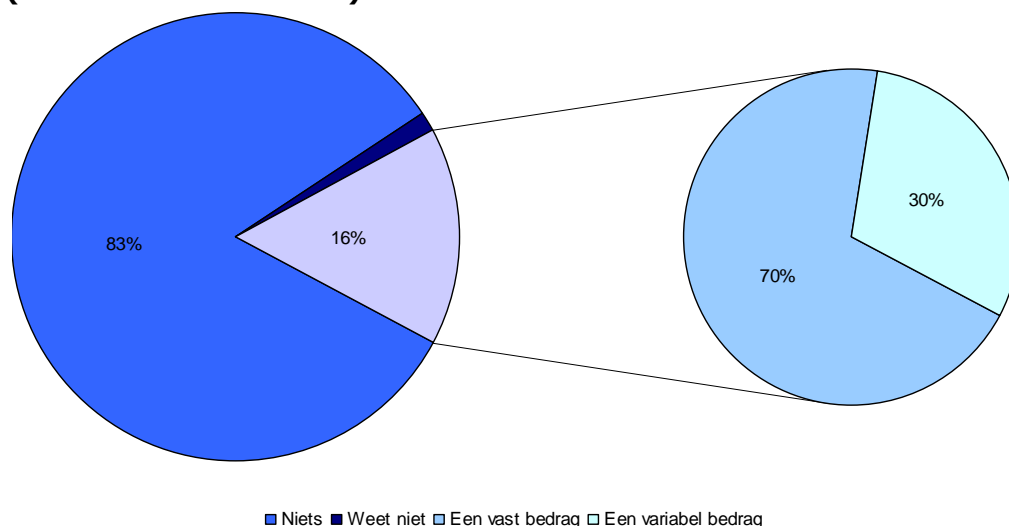
Grafiek 8. Redenen gebruik creditcard aan de kassa (% creditcardgebruikers aan de kassa)



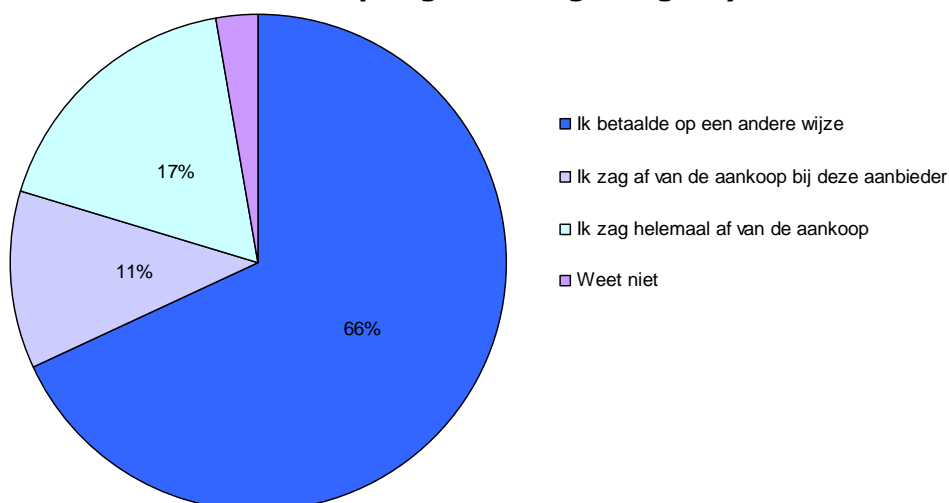
Grafiek 9. Redenen van geen of weinig creditcardgebruik aan de kassa (% nooit/zelden gebruikers van de creditcard aan de kassa)



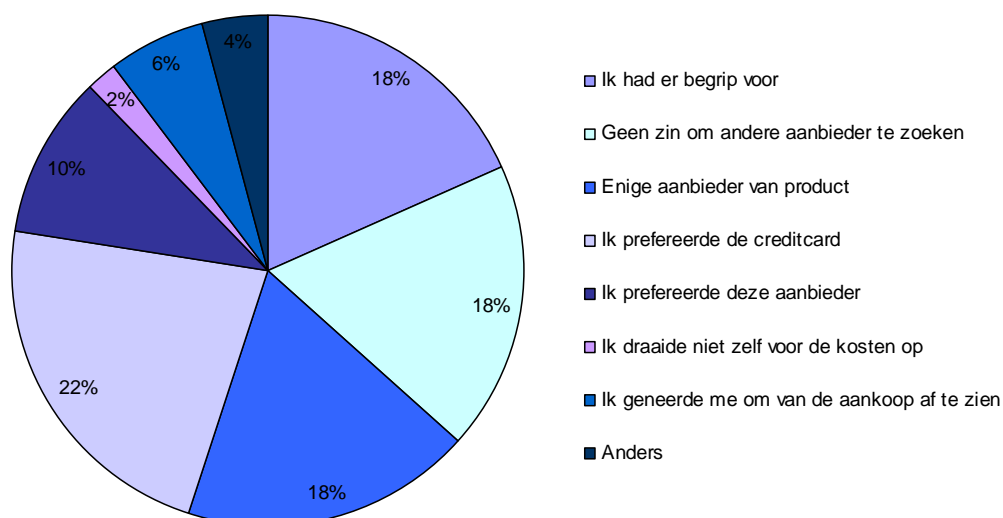
**Grafiek 10. Bereidheid tot betalen van opslag aan de kassa
(% creditcardbezitters)**



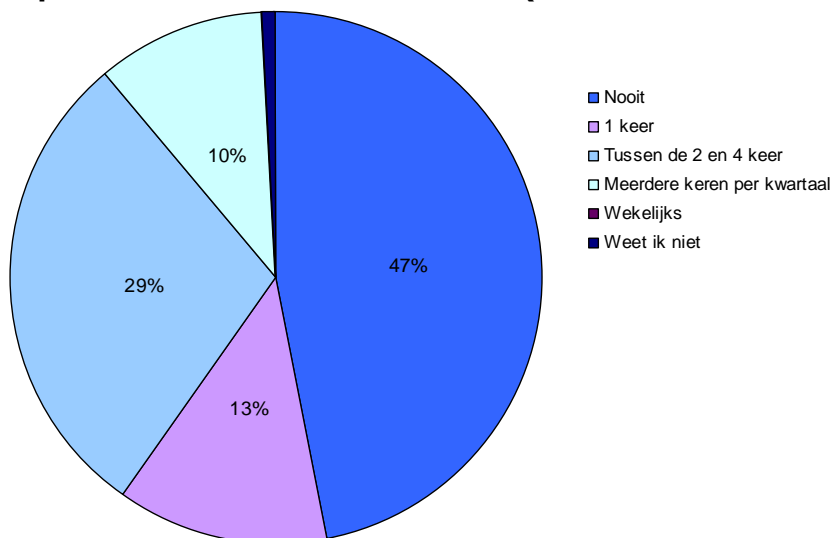
**Grafiek 11. Alternatief voor het betalen van opslag aan de kassa
(% creditcardbezitters die opslag hebben geweigerd)**



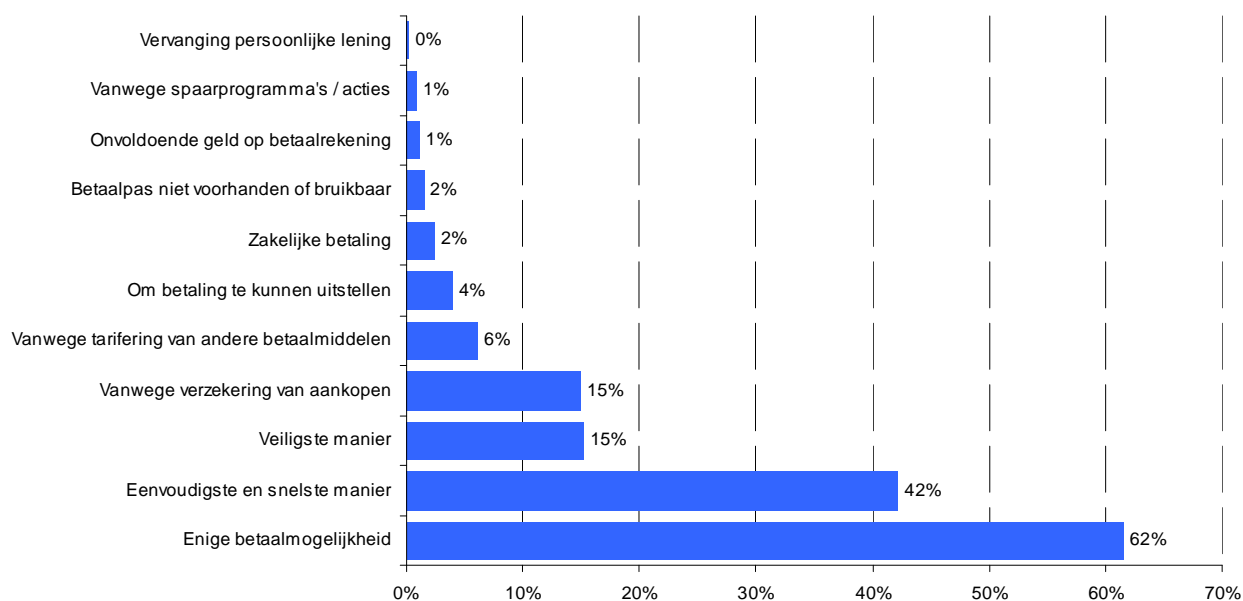
**Grafiek 12. Redenen voor het betalen van opslag aan de kassa
(% creditcardbezitters die opslag hebben betaald)**



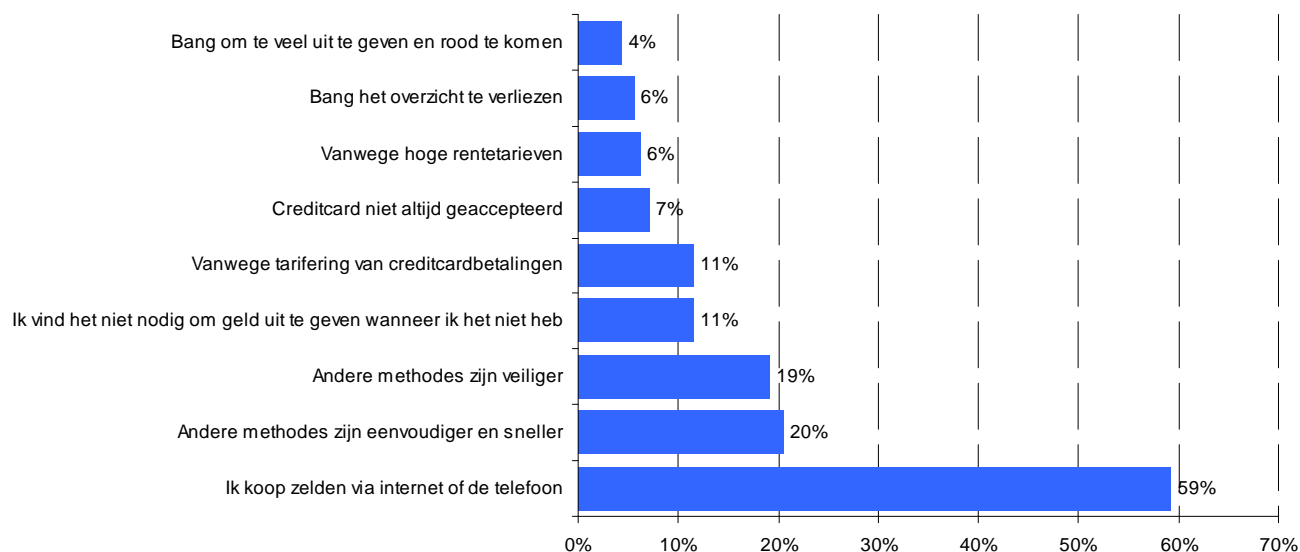
Grafiek 13. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar internet- of telefonische aankopen met uw creditcard betaald? (% creditcardbezitters)



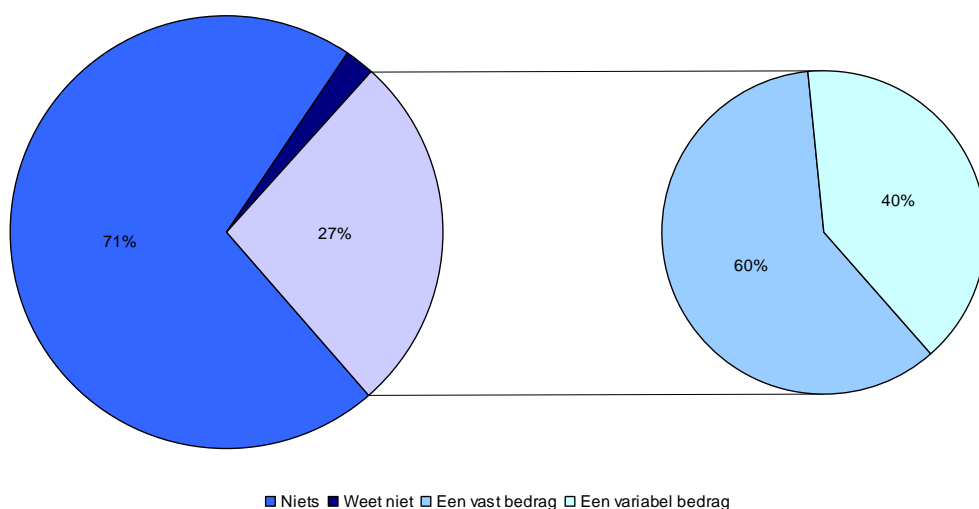
Grafiek 14. Redenen gebruik creditcard voor internet- of telefonische aankopen (% creditcardgebruikers voor internet-/telefonische aankopen)



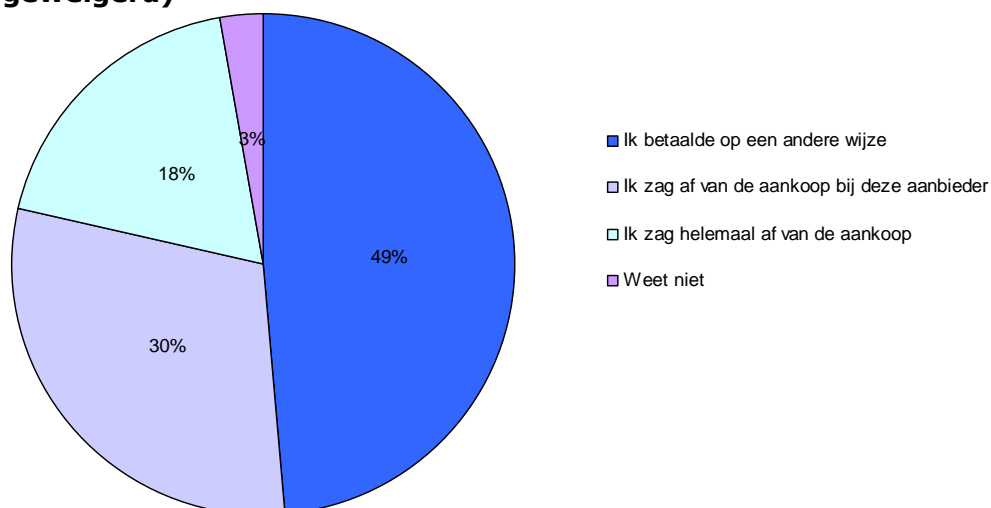
Grafiek 15. Redenen van geen of weinig gebruik creditcard voor internet- of telefonische aankopen (% nooit/ zelden gebruikers voor internet-/telefonische aankopen)



Grafiek 16. Bereidheid tot betalen van opslag voor internet- / telefonische aankopen (% creditcardbezitters)



Grafiek 17. Alternatief voor het betalen van opslag voor internet- / telefonische aankopen (% creditcardbezitters die opslag hebben geweigerd)



Grafiek 18. Redenen voor het betalen van opslag voor internet- / telefonische aankopen (% creditcardbezitters die opslag hebben betaald)

