

# Betalen aan de kassa 2017

Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2017.

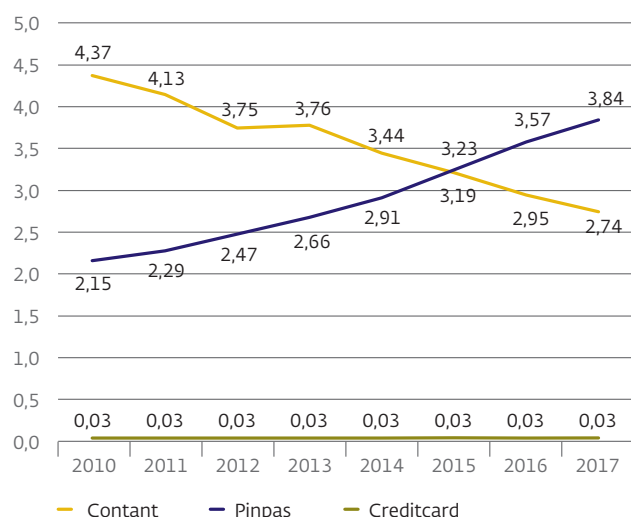
1

## Gebruik van betaalmiddelen 2010-2017

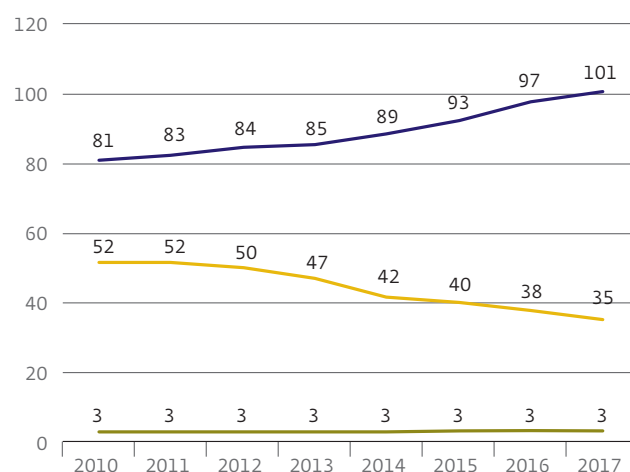
In 2017 betaalden Nederlanders hun aankopen aan de kassa bij winkels, horecagelegenheden, op de markt, bij benzinestations en dergelijke vaker met de pinpas dan met contant geld. De groei van het aantal elektronische betalingen aan de kassa vlakt vooralsnog niet af. Het aantal contante betalingen is tussen 2010 en 2017 met bijna 37% gedaald, van 4,37 miljard betalingen in 2010 naar 2,74 miljard in 2017. De totale waarde van contante betalingen is iets minder sterk afgenomen, met 32% van EUR 52 miljard naar ruim EUR 35 miljard. Het gemiddelde betaalde bedrag van

contante betalingen in 2017 is EUR 12,85 wat hetzelfde is als in 2016 en ruim een euro hoger dan in 2010, toen deze EUR 11,80 was. Tussen 2010 en 2017 is het aantal pinbetalingen met 78% gestegen, van 2,15 miljard naar 3,84 miljard. De waarde van de pinbetalingen is toegenomen met 24% van EUR 81 miljard naar EUR 101 miljard. De ontwikkeling dat consumenten vaker kleinere aankopen met hun pinpas betalen, zet zich onverminderd voort. Tussen 2016 en 2017 nam het gemiddelde pinbedrag met 4% af van EUR 27,25 naar EUR 26,20.

Grafiek 1a: Totaal aantal betalingen (in miljarden)



Grafiek 1b: Totale waarde (in miljarden euro's)

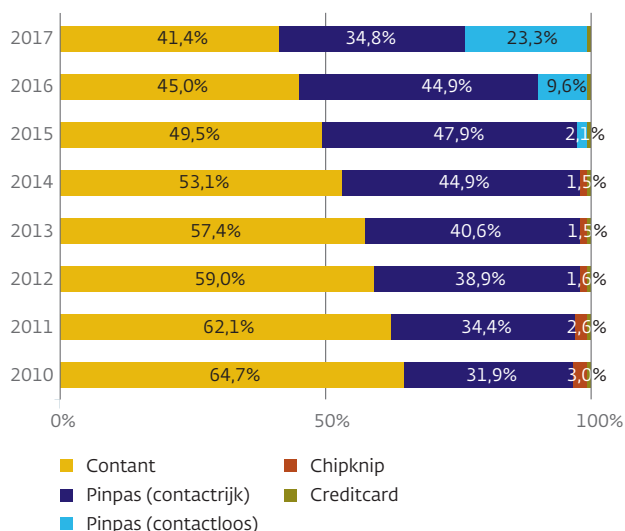


## Relatief gebruik betaalmiddelen 2010-2017

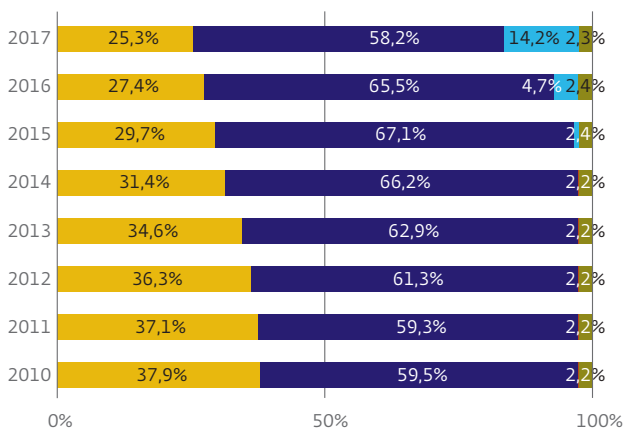
Het aandeel van contante betalingen op het totale aantal betalingen aan de kassa is gedaald van 45,0% in 2016 naar 41,4% in 2017, een verschuiving van 3,6 procentpunten. Pinbetalingen kunnen worden onderscheiden in contactrijke en contactloze betalingen. Het belang van contactloos betalen is sinds de invoering ervan in 2014 sterk toegenomen. In 2017 hebben consumenten 34,8% van hun aankopen contactrijk gepind en 23,3% contactloos afgerekend. Het totale aandeel van pin komt daarmee op 58,1%. De meeste contactloze betalingen zijn gedaan met de pinpas, en minder dan 0,5% via de mobiele telefoon. In 2016 rekenden Nederlanders 54,5%

van hun aankopen met de pinpas af, waarvan 44,9% contactrijk en 9,6% contactloos. Wat betreft de totale waarde van deze betalingen is 72,4% betaald met de pinpas (58,2% contactrijk en 14,2% contactloos) en 25,3% met contant geld. Tussen 2016 en 2017 is het aandeel van contante betalingen in de totale waarde van toonbankbestedingen met 1,9 procentpunten gedaald. Het aandeel van creditcardbetalingen op het totale aantal betalingen is over de jaren heen stabiel gebleven op 0,5%. Qua waarde ligt het aandeel van creditcardbetalingen op ruim 2%.

Grafiek 2a: Verdeling totale aantal betalingen naar betaalmiddelen



Grafiek 2b: Verdeling totale waarde naar betaalmiddelen



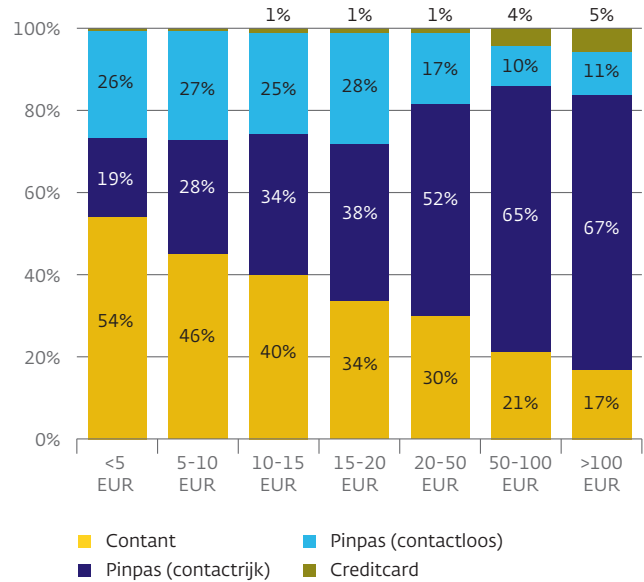
## Gebruik betaalmiddelen naar bedrag

Voor lage bedragen (tot EUR 5) is contant geld, ook in 2017, het meest gebruikte betaalmiddel (54%). Voor bedragen boven de EUR 5 betaalt het merendeel van de consumenten elektronisch, dat wil zeggen door te pinnen (contactrijk of contactloos) of door met de creditcard te betalen. Naarmate het af te rekenen bedrag hoger wordt, neemt de voorkeur voor de elektronische betaalmiddelen toe.

Opvallend is dat juist bij kleine bedragen (tot EUR 5) het gebruik van contactloos betalen (26%) hoger is dan het traditionele pinnen (19%). Bij bedragen boven de EUR 20 kiezen relatief veel consumenten weer voor contactrijk pinnen in plaats van voor contactloos betalen. Voor bedragen boven de EUR 25 moet immers een pincode worden ingevoerd.

Het gebruik van elektronisch betalen is bij vrijwel alle bedragen toegenomen ten opzichte van 2016. Bij bedragen van EUR 50 of meer is de pinpas al jarenlang favoriet.

Grafiek 3: Aandelen betaalmiddelen naar bestedingsranges

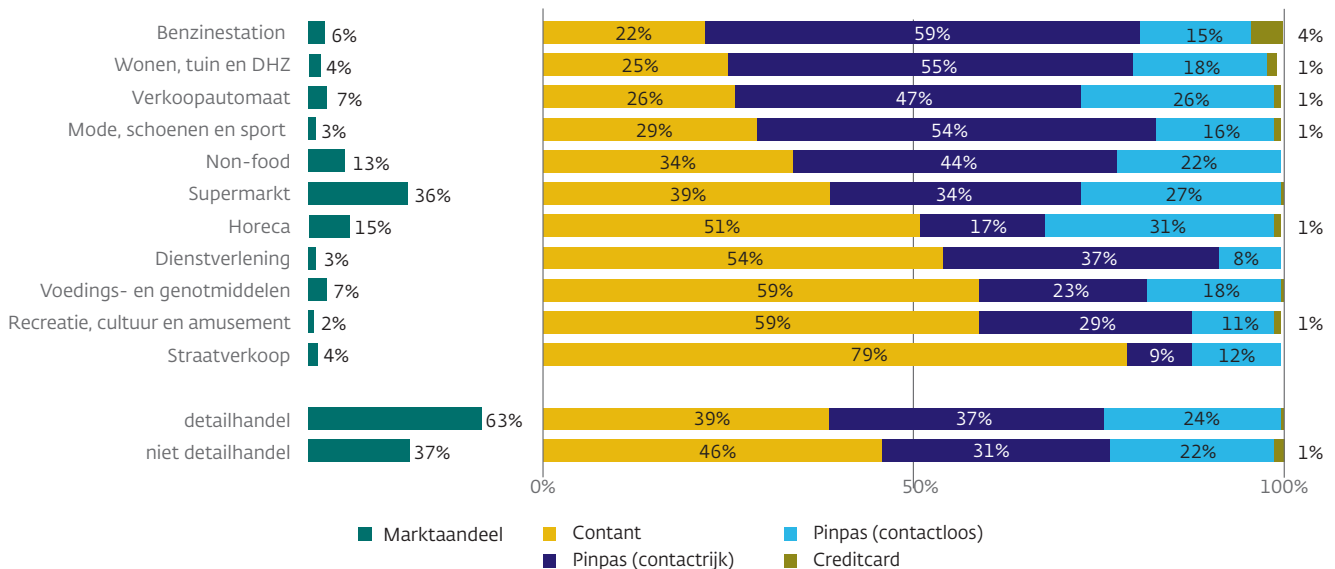


## Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats

In alle branches neemt het gebruik van elektronisch betalen toe ten opzichte van contant geld. De supermarktbranche, die goed is voor ruim een derde van alle toonbankbetalingen, laat een aandeel pintransacties zien van 61%. Dat is een stijging van 2 procentpunten ten opzichte van vorig jaar. De grootste stijgers vinden we met name buiten de detailhandel, zoals bij

verkoopautomaten (+ 7 procentpunten), straatverkoop (+ 7 procentpunten) en dienstverlening (+ 6 procentpunten). In de supermarkten en in de horeca zijn in 2017 relatief de meeste contactloze betalingen gedaan. Voor de horeca en de straatverkoop gelden dat het aantal contactloze pinbetalingen het aantal contactrijke pinbetalingen heeft overtroffen.

Grafiek 4: Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats



## Seizoenontwikkeling van betaalgedrag aan de kassa

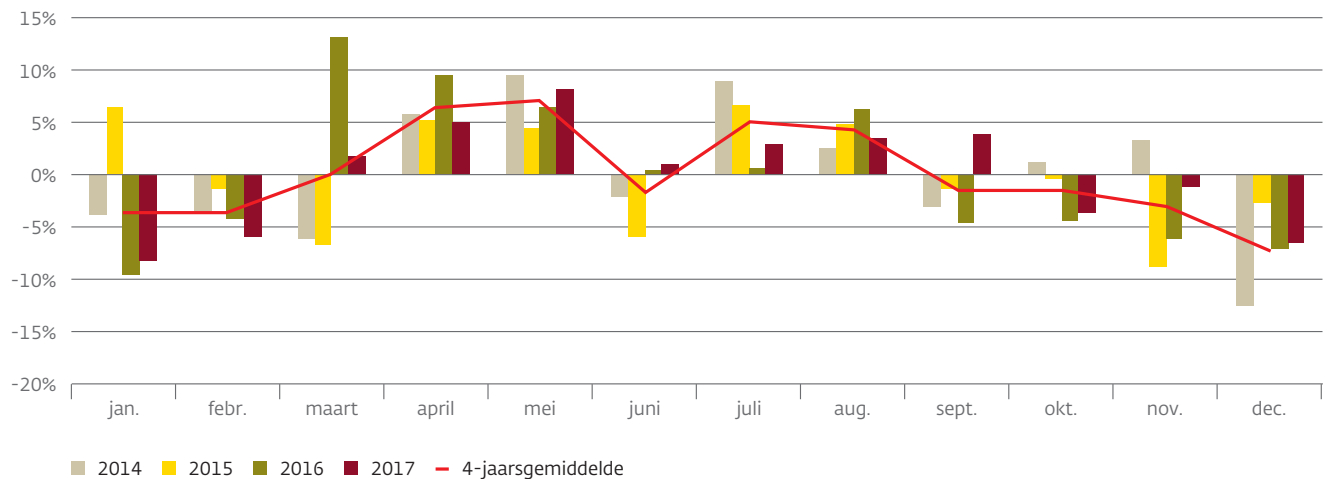
Hoe vaak en op welke wijze Nederlanders betalen, fluctueert gedurende het jaar en wordt beïnvloed door allerlei factoren, zoals vakanties, feestdagen, het weer, de uitbetaling van vakantiegeld of de dertiende maand. Onderstaande grafieken tonen seizoenpatronen in het gebruik van contant geld en de pinpas aan de toonbank tussen 2014 en 2017, alsmede de 4-jaarsgemiddelden.

Het gebruik van contant geld door Nederlanders blijkt minder volatiel te zijn dan dat van de pinpas. Nederlanders gebruiken de pinpas relatief veel in de zomermaanden en in de feestmaand december, en juist relatief weinig gedurende de eerste twee maanden van het jaar. Daarna klimt het gebruik van de pinpas langzaam omhoog. Opvallend is dat de piek

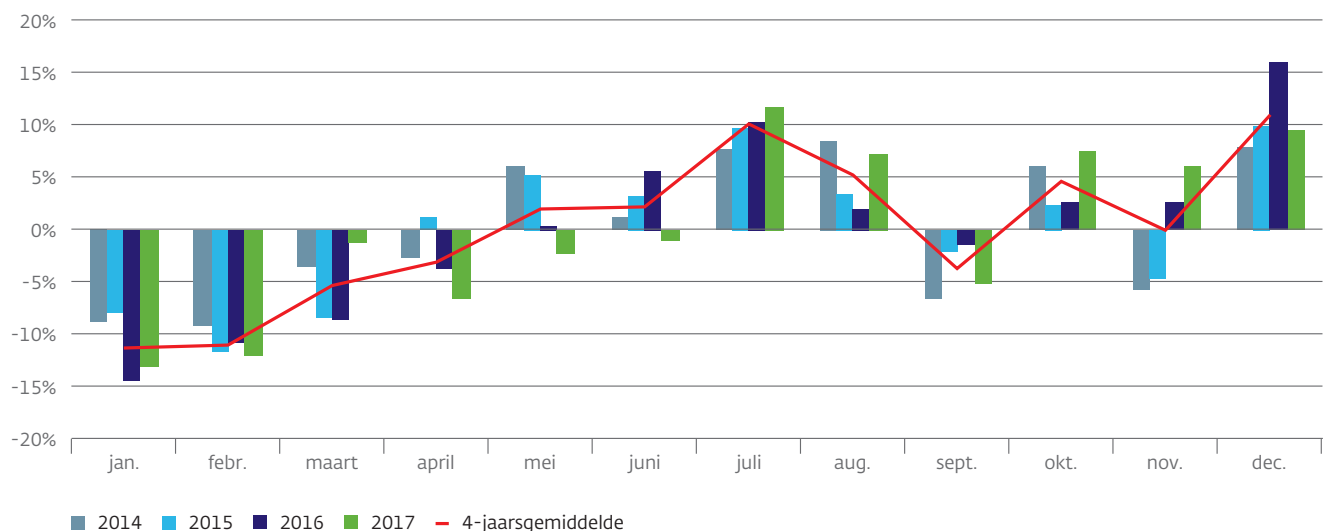
in juli ongeveer even hoog is als in december. Het gemiddeld gepinde bedrag is in december overigens hoger dan in juli. In 2017 namelijk EUR 26,38 in juli en EUR 27,71 in december. December kenmerkt zich immers door feestelijke, vaak wat grotere aankopen.

Nederlanders doen relatief weinig contante betalingen gedurende de eerste twee maanden van het jaar en in de twee laatste twee maanden, en juist relatief veel gedurende de periode april - augustus, behoudens de maand juni. De zomervakantieperiode blijkt overigens de enige periode in het jaar te zijn waarin Nederlanders zowel relatief veel contante als pinbetalingen doen. In de feestmaand december wordt contant geld in tegenstelling tot de pinpas relatief het minst gebruikt.

Grafiek 5a: Relatieve afwijking aantal contante betalingen per maand ten opzichte van het jaargemiddelde, 2014 - 2017



Grafiek 5b: Relatieve afwijking aantal pinbetalingen per maand ten opzichte van het jaargemiddelde, 2014 - 2017



## Gebruik betaalmiddelen naar persoonskenmerk

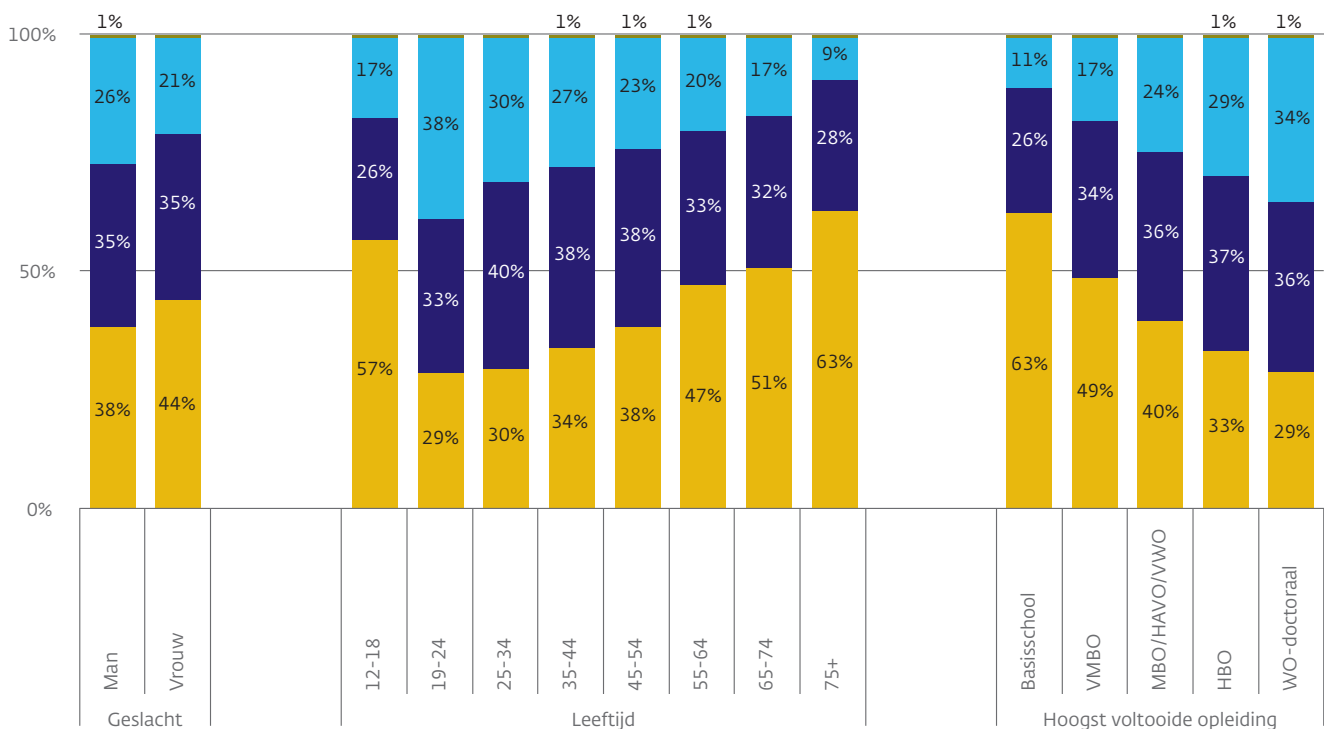
Net als in voorgaande jaren is de toename in het gebruik van de pinpas zichtbaar bij alle bevolkingsgroepen, zij het in verschillende mate. Terwijl in 2016 mannen en vrouwen nauwelijks van elkaar verschilden qua betaalwijze, blijkt dat mannen in 2017 hun aankopen minder vaak met contant geld betalen (38%) dan vrouwen (44%). De stijging van het aandeel gepinde aankopen is bij mannen 6 procentpunten en bij vrouwen 2 procentpunten. Een verklaring is het sterker gestegen aandeel van contactloos betalen op alle toonbankbetalingen onder mannen (+ 20 procentpunten ten opzichte van 2016) dan onder vrouwen (+ 16 procentpunten ten opzichte van 2016).

Voorts blijken net als in eerdere jaren dat tieners (12-18 jaar), 75-plussers en mensen met een laag opleidingsniveau hun

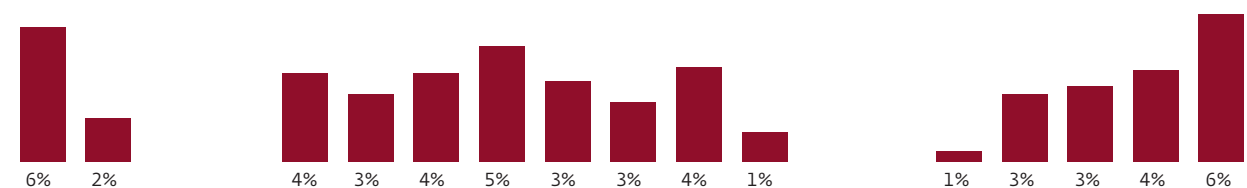
aankopen nog veelal contant afrekenen, namelijk ongeveer zes op de tien betalingen. Onder tieners is het gebruik van de pinpas in een jaar tijd met 4 procentpunten gegroeid, maar bij 75-plussers en laagopgeleiden was de groei veel lager, namelijk 1 procentpunt. Het gebruik van contactloos betalen is bij deze twee groepen relatief laag, zij betalen één op de tien aankopen contactloos.

Van alle leeftijdscategorieën maken consumenten tussen 19 en 34 jaar het minst gebruik van contant geld. Zij rekenen drie op de tien aankopen contant af, net als academisch opgeleiden. Jongvolwassenen tussen de 19-24 jaar is de enige groep consumenten die vaker contactloos betaalt (38%) dan contactrijk pint (33%). Academici gebruiken contactrijk pinnen (36%) nog net iets vaker dan contactloos betalen (34%).

Grafiek 6: Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en opleiding



■ Contant ■ Pinpas (contactrijk) ■ Pinpas (contactloos) ■ Creditcard



■ Pinpas (groei in %-punt ten opzichte van 2016)

# Onderlinge betalingen tussen consumenten 2017

7

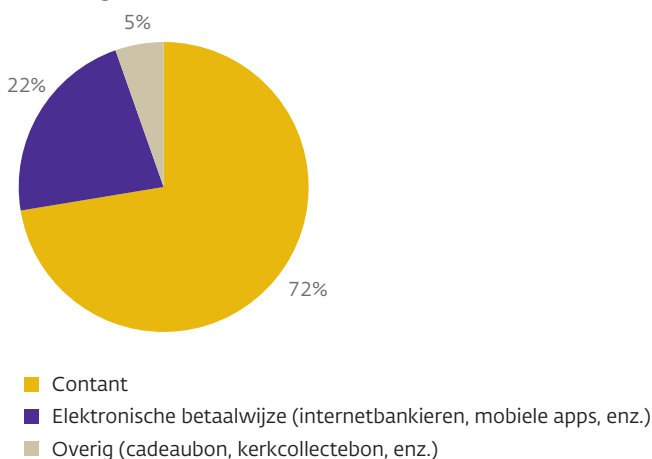
## Gebruik van betaalwijzen voor onderlinge betalingen 2017

Naast betalingen aan de toonbank, zijn er ook transacties tussen consumenten onderling. Het gaat om in totaal 786 miljoen transacties in 2017. Voorheen konden consumenten voor deze transacties gebruik maken van contant geld en van overschrijvingen (papier of online overschrijving). In 2017 hebben zij bij 72% van hun onderlinge transacties contant geld gebruikt. Internetbankieren, de komst van betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoekdiensten zoals via Tikkie/iDEAL, ING, Rabobank, Paypal, Bunq app, enz., hebben ertoe geleid dat inmiddels 22% van de onderlinge transacties elektronisch wordt gedaan.<sup>1</sup> Van de elektronische

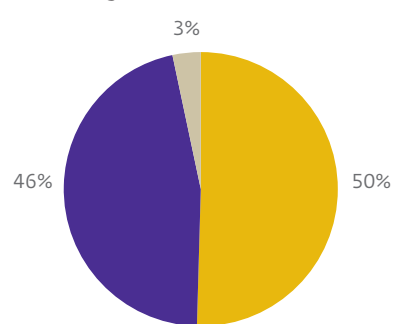
betaalwijzen is mobiel bankieren het meest gebruikt, gevolgd door internetbankieren. Bij 5% van de transacties gebruiken burgers andere betaalwijzen, zoals cadeau- of kerkcollectebonnen.

De waarde van de onderlinge transacties bedraagt in totaal zo'n EUR 20 miljard. Het aandeel contant hierin is ongeveer de helft. Consumenten maken circa 46% 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 3% van de totale waarde.

Grafiek 7a: Aandeel betaalwijze op totale aantal onderlinge transacties



Grafiek 7b: Aandeel betaalwijze op totale waarde onderlinge transacties



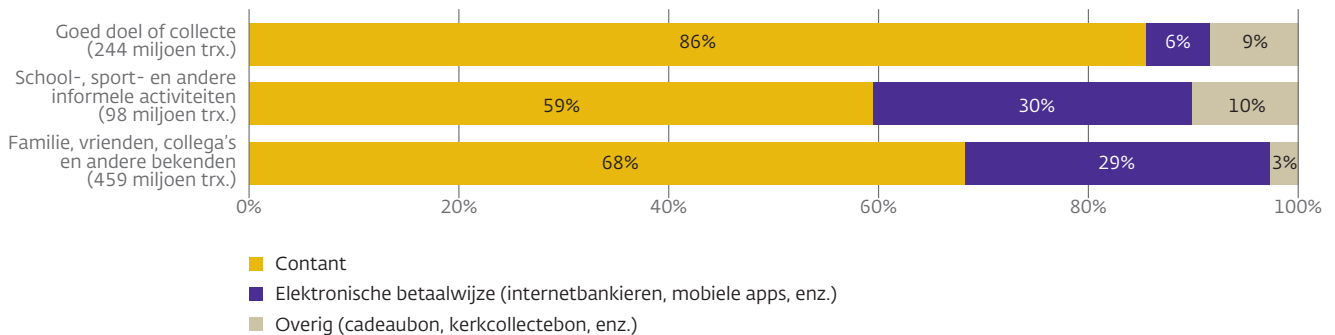
Met behulp van een betaalverzoek kunnen consumenten geld terug vragen aan een andere consument. Dat betaalverzoek wordt gedeeld via Social media, zoals WhatsApp. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met bijvoorbeeld iDEAL het bedrag kan voldoen. Hierdoor kan eenvoudig een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

## Onderlinge betalingen naar doel

Er zijn diverse typen "onderlinge" transacties. We onderscheiden er drie, namelijk 1) transacties aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden (459 miljoen trx.), 2) betalingen voor school-, sport en andere informele activiteiten (98 miljoen trx.) en 3) giften aan goede doelen/collectes (244 miljoen trx.) enz. Bij de laatste groep zijn machtigingen buiten beschouwing gelaten. Contant geld wordt nog het meest gebruikt voor goede doelen en bij collectes, namelijk bij 86% van deze giften. Burgers gebruiken bij 9% van de giften kerkcollectebonnen, gevolgd door elektronische betaalwijzen. Voor betalingen aan familie, vrienden, en collega's gebruiken ze in 68% van de gevallen contant geld

en bij 29% van de transacties een elektronische betaalwijze, veelal via mobiel bankieren. Qua aantallen transacties is het gebruik van contant geld voor onderlinge betalingen tussen bekenden, zoals familie, vrienden en collega's van vorig jaar met ruim 300 miljoen transacties ongeveer gelijk gebleven, maar is het gebruik van mobiel bankieren verdrievoudigd naar zo'n 90 miljoen. Voor betalingen op school, aan sport en dergelijke activiteiten gebruiken burgers in 59% van de gevallen contant geld, gevolgd door een elektronische betaalwijze (30%), of een overige betaalwijze (10%).

Grafiek 8: Aandeel betaalwijzen op totaal aantal onderlinge transacties naar doel



## Onderlinge betalingen naar persoonskenmerk

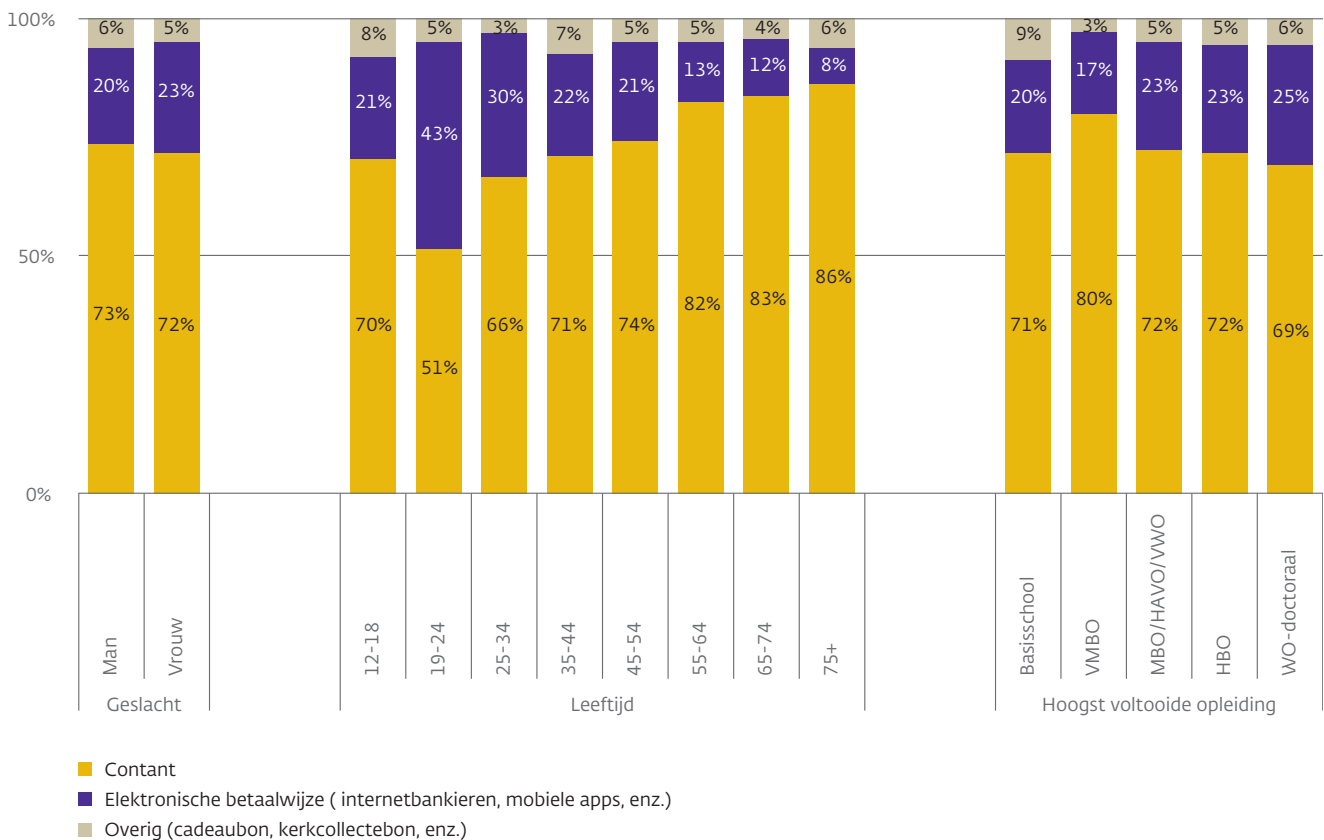
Voor alle bevolkingsgroepen geldt dat contant geld de meest gebruikte betaalwijze is voor onderlinge betalingen. Mannen en vrouwen verschillen nauwelijks in hun gebruik van contant geld. Vrouwen gebruiken wel relatief iets vaker dan mannen elektronische betaalwijzen voor onderlinge betalingen (23% versus 20%). Zij blijken vooral iets vaker de smartphone te gebruiken bij dit soort betalingen.

Tieners gebruiken bij 70% van hun onderlinge transacties contant geld en bij 21% een elektronische betaalwijze, waarbij zij mobiel bankieren circa twee maal zo vaak noemen als internetbankieren. In het algemeen blijkt bij volwassenen dat het gebruik van elektronische betaalwijzen afneemt met de leeftijd en dat van contant geld toeneemt. Jongvolwassenen tussen de 19-24 jaar gebruiken contant geld bij ongeveer de helft van hun onderlinge transacties en elektronische betaalwijzen bij 43% van dergelijke transacties, terwijl 75-plussers in 86% van de gevallen contant geld gebruiken

en bij 8% een elektronische betaalwijze. Wat betreft elektronische betaalwijzen kiezen volwassenen tot 54 jaar meestal voor mobiel bankieren, terwijl 55-plussers juist meestal gaan voor internetbankieren. De grootste gebruikers van mobiel bankieren zijn jongvolwassenen tussen de 19 en 34 jaar, wanneer zij geld voor een onderlinge betaling elektronisch overboeken, doen zij dit in drie van de vier gevallen via hun smartphone.

In het algemeen blijkt verschil in opleidingsniveau nauwelijks te leiden tot verschillen in de betaalwijze van onderlinge transacties. Consumenten met een VMBO diploma blijken een uitzondering; zij kiezen relatief vaker voor contant geld dan de gemiddelde Nederlander, namelijk bij 80% van de onderlinge transacties. Wanneer zij elektronisch geld overmaken kiezen ze bijna even vaak voor mobiel bankieren als voor internetbankieren, terwijl de gemiddelde Nederlander een voorkeur blijft te hebben voor de smartphone.

Grafiek 9: Aandeel betaalwijzen onderlinge transacties naar geslacht, leeftijd en opleiding



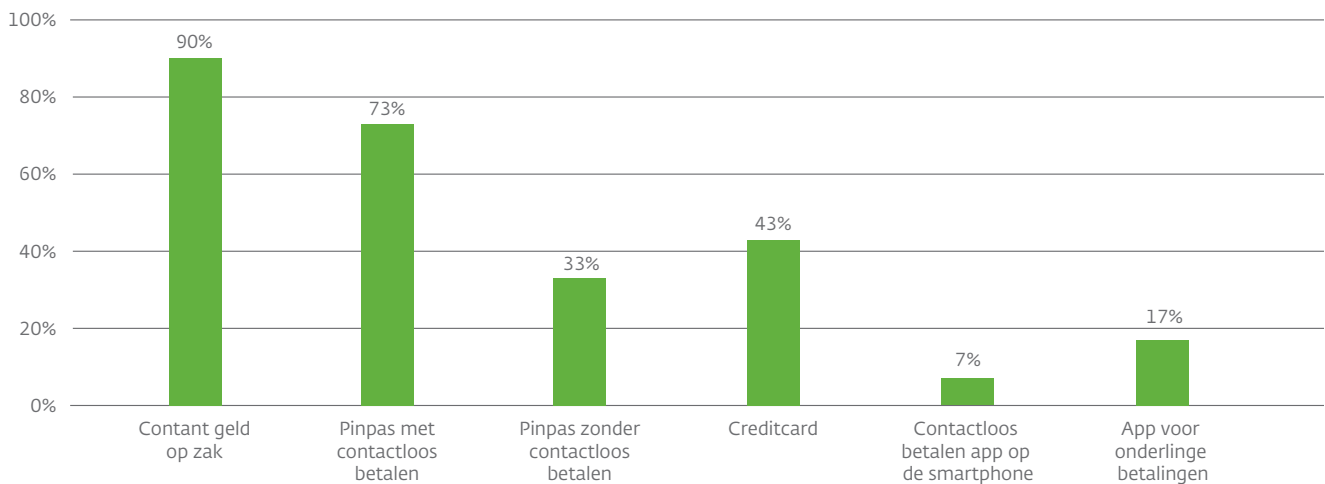


## Bezit van betaalmiddelen

Banken bieden hun klanten verschillende betaalmiddelen aan voor het afrekenen van aankopen in winkels en voor betalingen onderling. 90% van de Nederlanders heeft contant geld op zak op de dag van de deelname aan het onderzoek. Naarmate mensen ouder zijn, hebben ze vaker cash bij zich. Verder beschikken vrijwel alle Nederlanders (95%) over een of meerdere pinpassen. 73% geeft aan een pinpas te hebben waarmee ze aankopen contactloos kunnen betalen en 33% heeft (ook) een pas waarmee alleen contactrijk kan worden betaald. Het bezit van een creditcard ligt lager, 43% van de Nederlanders heeft een dergelijke pas. Het bezit ervan is relatief hoog onder 54-74 jarigen.

Het aandeel Nederlanders dat een app voor onderling betalen op de smartphone heeft is 17%, wat 2,5 maal zo hoog is als het aandeel Nederlanders met een app voor mobiel contactloos betalen. Ook hier zijn duidelijke verschillen tussen leeftijdsgroepen. Het hebben van apps voor onderlinge betalingen is het hoogst onder 19-24 jarigen (33%), gevolgd door 25-34 jarigen (27%). Zij hebben ook relatief vaak een app voor contactloos betalen (10%), maar lang niet zo vaak als voor onderlinge betalingen.

Grafiek 10: Bezit van betaalmiddelen



# Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau GfK heeft onder 30.204 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2017" van DNB en Betaalvereniging Nederland.

## Onderzoeksvragen:

- Hoe groot is het totale aantal en de waarde van de verrichte betalingen in 2017 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2017 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, benzinestations, dienstverlening, de markt, en verkoopautomaten) en betalingen tussen consumenten 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 2017.
- 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.

## Contactgegevens:

Nicole Jonker: N.Jonker@dnb.nl

Patricia Zwaan: p.zwaan@betaalvereniging.nl