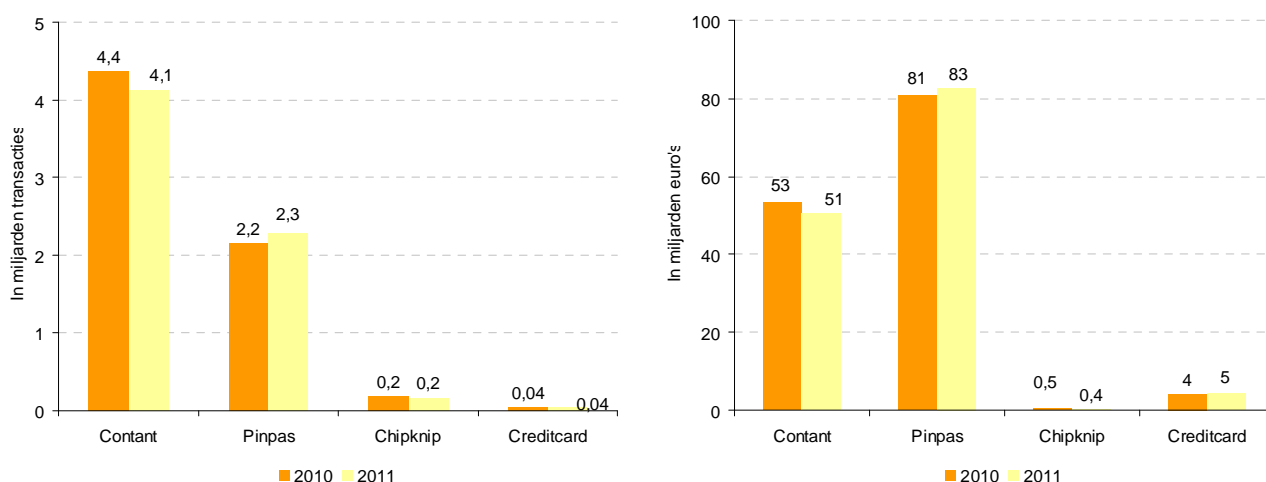


Contante Betalingen Geteld 2011

Uitkomsten DNB onderzoek naar het gebruik van contant geld in Nederland in 2011

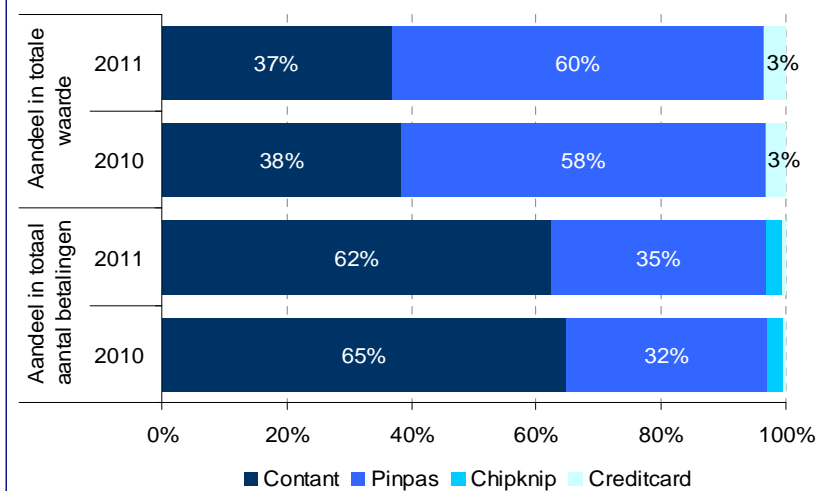
Aantal en waarde toonbankbetalingen, 2010 en 2011



Opmerking: de cijfers omtrent het gebruik van contant geld zijn afkomstig van het DNB onderzoek uit 2011. De pinpas en chipknip cijfers zijn afkomstig van Currence en de creditcard schattingen komen uit de reguliere DNB statistieken.

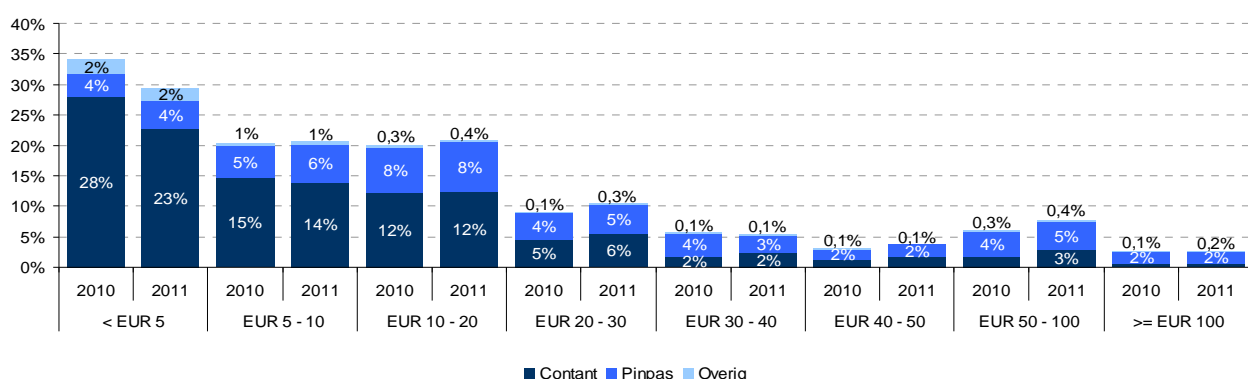
De Nederlandse consument heeft in 2011 aanmerkelijk vaker betaald met de pinpas dan in 2010. Het aantal pinbetalingen nam in één jaar tijd toe van 2,15 miljard naar 2,29 miljard. De totale waarde van de pintransacties steeg van EUR 81 miljard naar EUR 83 miljard. De stijging in het gebruik van de pinpas ging gepaard met een daling in het gebruik van contant geld. Het totale aantal contante betalingen aan de toonbank daalde naar 4,1 miljard en de waarde naar EUR 51 miljard. Verder is ook het gebruik van de chipknip in 2011 iets teruggelopen naar in totaal 429 miljoen transacties. Het aantal creditcardbetalingen nam daarentegen licht toe. Overigens is, net als in 2010, het totale aantal betalingen aan de toonbank gedaald met circa 100 miljoen.

Relatief gebruik betaalmiddelen, 2010 en 2011



De veranderende betaalgewoonten blijken ook uit de verschuivingen in het relatieve aandeel van contant geld en de pinpas op het totale aantal toonbankbetalingen en de totale waarde van de bestedingen. In 2011 rekenden Nederlanders 62% van al hun aankopen af met contant geld. In 2010 was dat nog 65%. Het aandeel van de pinpas steeg juist van 32% naar 35%. De waarde van de pinbetalingen overtreft die van de contante bestedingen al jaren en ook in 2011 is het aandeel van de pinpas in de totale bestedingen verder gegroeid, van 58% naar 60%. Het aandeel van contant nam daarentegen verder terug van 38% naar 37%.

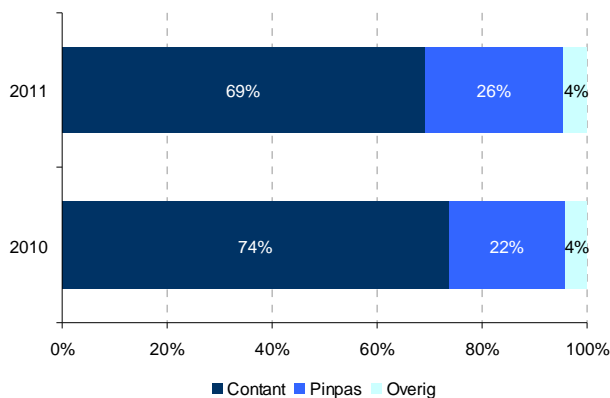
Verdeling aantal toonbankbetalingen naar betaalmiddel en bedrag, 2010 en 2011



Net als in 2010, bedroeg meer dan de helft van alle betalingen in 2011 EUR 10 of minder. Opvallend is dat het aandeel van betalingen met een waarde tot EUR 5 tussen 2010 en 2011 is afgenomen van 34% naar 29%. Dit betekent dat Nederlanders minder vaak kleinere aankopen zijn gaan doen. Dit, samen met de eerdere conclusie dat het totale aantal betalingen aan de toonbank is afgenomen met circa 100 miljoen, zou erop kunnen duiden dat consumenten vaker in één keer bij één winkel zijn gaan kopen, ook wel *one-stop-shopping* genoemd. Dit in plaats van het spreiden van de aankopen over diverse winkels.

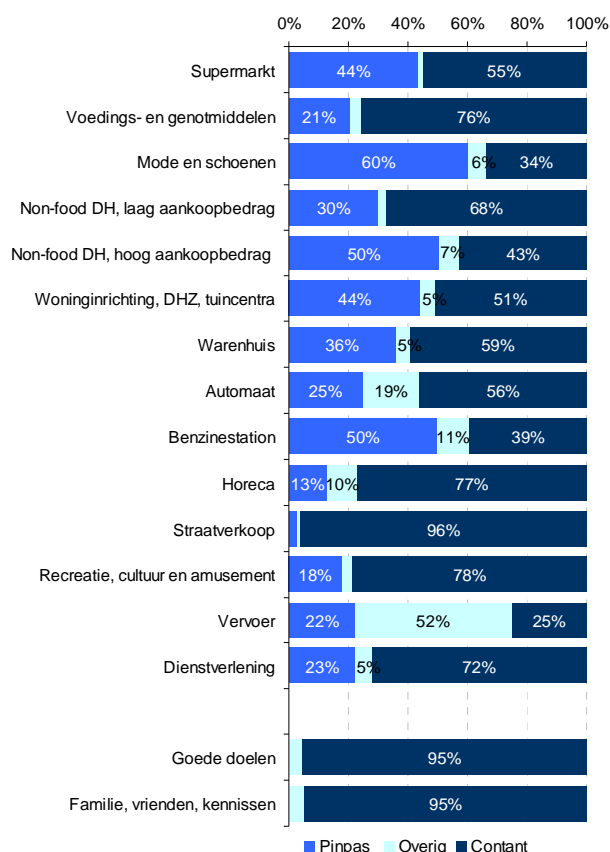
De wijze waarop consumenten betalen hangt sterk af van het bedrag van de betaling. Het overgrote deel van de kleine transacties betalen consumenten met contant geld. De grotere aankopen pinnen ze juist meestal. Wel zijn mensen in 2011 ten opzichte van 2010 vaker hun pinpas gaan gebruiken voor de kleinere bedragen. Dit is goed te zien bij bijvoorbeeld de betalingen van minder dan EUR 20. In één jaar tijd is het aandeel van de pinpas bij deze betalingen gestegen van 22% naar 26%. Dat betekent dat meer dan een kwart van alle betalingen onder de EUR 20 inmiddels met de pinpas wordt betaald.

Gebruik betaalmiddelen bij bedragen onder de EUR 20, 2010 en 2011

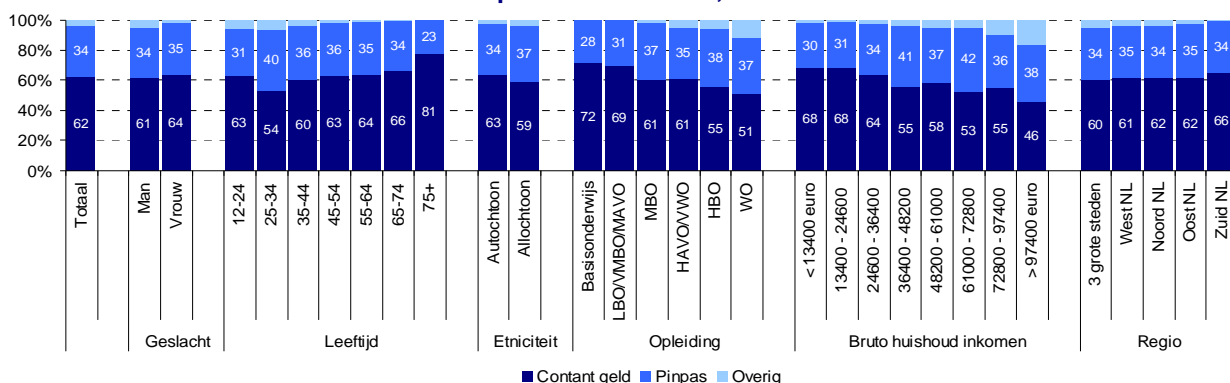


Hoe consumenten hun aankopen afrekenen verschilt sterk naar aankoopplaats. Daar waar de aankoopbedragen relatief hoog zijn, zoals in kleding- en schoenenwinkels en bij benzinestations, pinnen consumenten relatief vaak. Dit terwijl zij veelal contant afrekenen in winkels waar de aankoopbedragen wat lager liggen, zoals in speciaalzaken voor voeding- en genotmiddelen of in de recreatieve sector. Duidelijk is wel dat in vrijwel alle sectoren het aandeel van de pinpas is gegroeid. Vooral voor betalingen bij automaten en in de mode- en schoenenbranche is het pingebruik sterk gestegen (+11%).

Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats, 2011



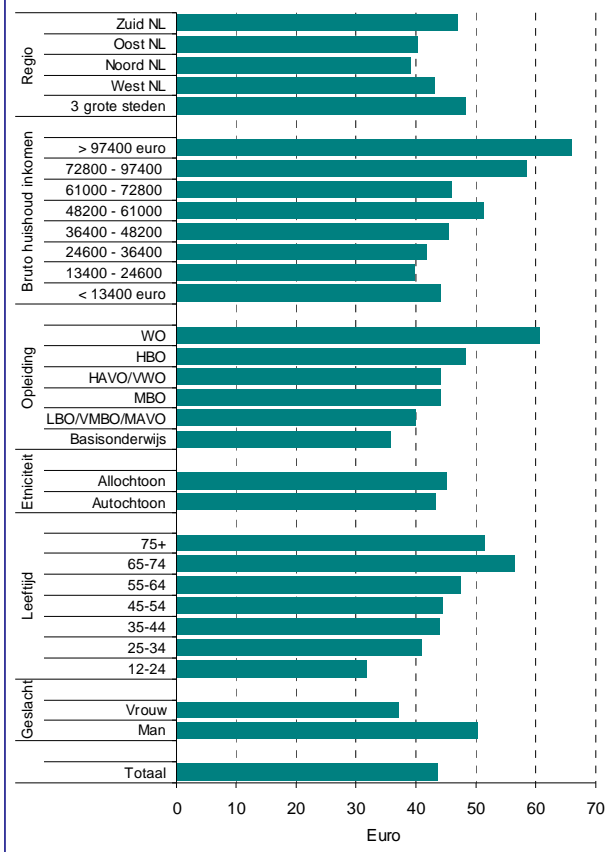
Gebruik betaalmiddelen naar persoonskenmerk, 2011



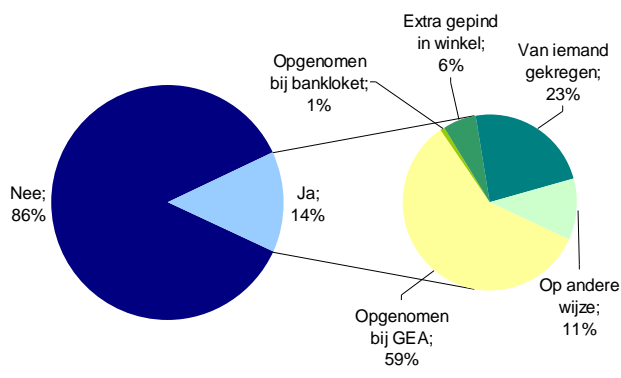
Gemiddeld rekenden Nederlanders in 2011 62% van al hun aankopen aan de kassa af met contant geld. Voor 35% van de betalingen gebruikte men de pinpas en de overige 3% betaalde men op een andere manier. Dit zijn echter gemiddeldes, want het betaalgedrag van consumenten in winkels verschilt sterk naar leeftijd, opleiding, inkomen en regio. Het gebruik van contant geld is relatief hoog onder ouderen, mensen met een relatief laag opleidings- en inkomensniveau en consumenten die wonen in het zuiden van het land. Jongvolwassenen, hoger opgeleiden en mensen met een relatief hoog inkomen betalen juist vaker met de pinpas, creditcard of chipknip. Wel is het gebruik van contant geld ten opzichte van 2010 onder alle bevolkingsgroepen gedaald en is iedereen vaker gaan pinnen.

Net als in 2010, hadden Nederlanders in 2011 gemiddeld iets meer dan EUR 40 aan contant geld op zak. Mannen hadden gemiddeld EUR 12 meer bij zich dan vrouwen. De hoeveelheid stijgt met de leeftijd en het opleidings- en inkomensniveau van mensen. Overigens heeft lang niet iedereen altijd contant geld bij zich: 10% gaf aan helemaal niets op zak te hebben. Dat is meer dan de 7,5% in 2010.

Contant geld op zak naar persoonskenmerk, 2011

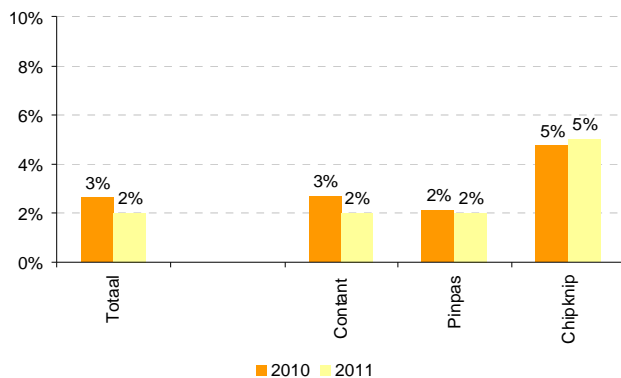


Heeft u vandaag contant geld opgenomen of gekregen?



De respondenten was gevraagd aan te geven of zij gedurende de dag dat zij meededen aan het onderzoek contant geld hadden opgenomen of gekregen. Dat was voor circa 15% het geval. Uit de resultaten blijkt dat Nederlanders, net als in 2010, hun contante geld vooral uit een geldautomaat halen. Ook krijgen zij geregeld geld van anderen. Geldopnames aan de bankbalie en extra bijpinnen in een winkel doet men aanzienlijk minder vaak.

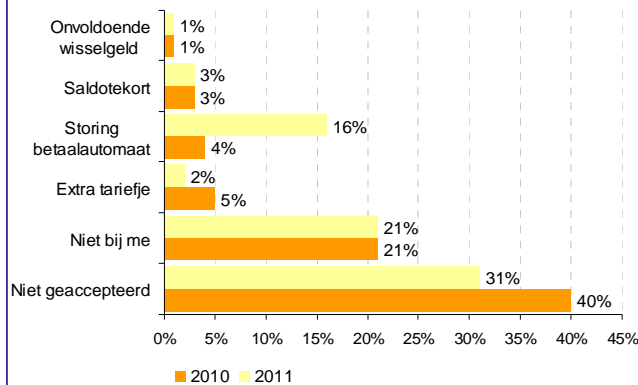
Liever op een andere wijze betaald, naar gebruikt betaalmiddel



De tevredenheid over de aangeboden betaalmogelijkheden in winkels is in 2011 verder gestegen. In slechts 2% van alle betalingen voelden Nederlanders zich gehinderd in hun keuze en konden zij niet betalen zoals gewenst. Dat was in 2010 nog 3%.

Of met het gewenste betaalmiddel afgerekend kan worden verschilt, net als in 2010, sterk per sector. Vooral bij snoep, drank- en snackautomaten en in het openbaar vervoer zouden Nederlanders graag anders willen betalen dan dat zij nu doen.

Redenen voor niet gebruiken voorkeursbetaalmiddel, 2011



Vooraf het aantal contante betalingen dat men liever had willen pinnen is gedaald. Dit komt mogelijk doordat op steeds meer plekken met de pinpas kan worden betaald. Het niet accepteren van het voorkeursbetaalmiddel is in 2011 namelijk minder vaak genoemd als reden waarom men anders betaalde dan gewenst. Wel is dit nog altijd de meest ervaren drempel. Verder duiden de resultaten erop dat Nederlanders in 2011 vaker dan in 2010 niet hebben kunnen pinnen als gevolg van storingen met de betaalautomaat.

Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksvragen:

- Welke betaalmiddelen gebruikten Nederlanders in 2011 voor hun aankopen in winkels?
- Hoe heeft het gebruik van contant geld zich ontwikkeld sinds 2010?
- Op welke plekken, voor welke transacties en door wie wordt nog altijd veel contant betaald?
- Hoeveel contant geld hebben Nederlanders op zak en hoe komen zij hieraan?
- Kunnen consumenten betalen zoals zij willen?

Afbakening:

- Betalingen in Nederland door Nederlandse ingezetenen van 12 jaar en ouder.
- Betalingen bij toonbankinstellingen (inclusief de markt en automaten).
- Internetaankopen en het overmaken van geld vallen buiten het onderzoek.

Onderzoeksmethode:

- 1-dag transactiedagboekje en vragenlijst via internet of telefoon
- Veldwerk tussen 6 september t/m 5 oktober 2011
- Netto steekproef van 7.944 respondenten
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.