

# Veilig betalen in Nederland

*De meeste consumenten zijn positief over de veiligheid van het Nederlandse betalingsverkeer. Dat blijkt uit onderzoek dat DNB heeft uitgevoerd, onder meer naar aanleiding van de toename van pinpasfraude in Nederland. Consumenten denken niet snel slachtoffer te zullen worden van skimming, foute afboekingen, zakkenrollerij of beroving. Wel nemen zij verschillende voorzorgsmaatregelen om zichzelf zo veel mogelijk te beschermen. Sommigen kiezen daarbij bewust voor een ander betaalmiddel. Het is belangrijk om consumenten goed te blijven informeren over de mogelijke risico's in het betalingsverkeer, zodat zij in alle situaties efficiënt en veilig blijven betalen.*

## Inleiding

Nederlanders betalen het liefst met contant geld of de pinpas. De chipknip gebruiken zij minder vaak en dan vooral in specifieke sectoren, zoals parkeren, catering en bij automaten. Ook maken zij niet vaak gebruik van een creditcard in Nederland. De betaalkeuze van consumenten hangt sterk af van welke betaalmiddelen de winkelier accepteert en van de kosten en snelheid van de verschillende betaalmiddelen. Maar ook de veiligheid, de mate waarin consumenten beschermd zijn tegen financiële, fysieke of andere vormen van schade wanneer zij een bepaald betaalmiddel op zak dragen of gebruiken, speelt een rol. Er zijn verschillende risico's verbonden aan het *bezit* en *gebruik* van betaalmiddelen. Zo kunnen consumenten per ongeluk betaalmiddelen verliezen. Bij verlies van contant geld of de chipknip is de consument het geld direct kwijt. Verlies van de pinpas of creditcard leidt in de meeste gevallen vooral tot ongemakken. Daarnaast lopen consumenten het risico bestolen te worden door zakkenrollers of overvallers, met naast financiële mogelijk ook emotionele of fysieke schade tot gevolg. Bij het gebruik van een betaalmiddel aan de kassa of bij een geldautomaat kunnen consumenten slachtoffer worden van fouten of fraude met bankbiljetten en betaalpassen.

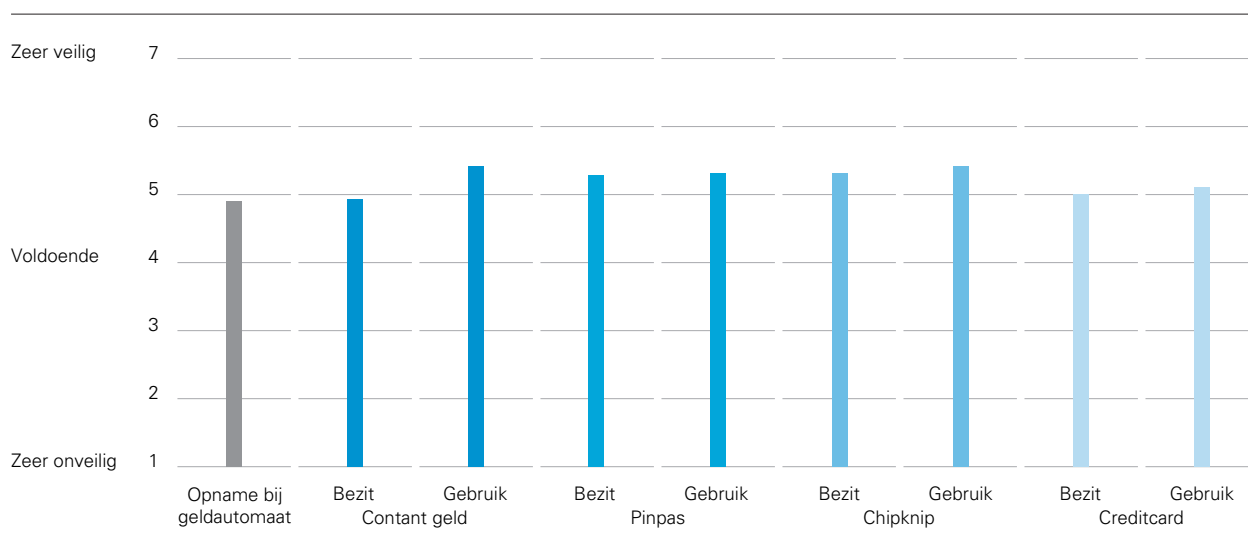
Over het algemeen is de kans op incidenten in het betalingsverkeer in Nederland niet groot. Ondanks, bijvoorbeeld, de aanhoudende stijging van het aantal in Nederland onderschepte valse bankbiljetten, is het aantal vervalsingen op het totale aantal bankbiljetten

in omloop bijzonder laag. De belangrijkste vorm van fraude in het Nederlandse betalingsverkeer is momenteel skimming. Skimming is een speciale vorm van pinpasfraude, waarbij criminelen de gegevens van de magneetstrip kopiëren en de pincode afkijken. Daarvoor manipuleren ze geldautomaten, betaalautomaten in winkels of kaartjesautomaten. Met de gekopieerde gegevens maken ze valse pinpassen, waarmee ze vervolgens vaak vanuit het buitenland de betaalrekeningen leegroven. Het aantal gevallen van skimming is de laatste twee jaren sterk toegenomen. Uit schattingen blijkt dat ongeveer 1 op de 450 Nederlanders met een pinpas in 2008 is beroofd door skimmers. Doordat de banken de schade vergoeden, blijven de gevolgen voor de consument vooral beperkt tot ongemakken.

Maar hoe kijken consumenten zelf aan tegen de veiligheid van het Nederlandse betalingsverkeer en tegen skimming in het bijzonder? Welke factoren spelen daarbij een rol? En in welke mate passen zij hun betaalgedrag hierop aan? Om antwoord te krijgen op deze vragen heeft DNB in 2008 een enquête gehouden onder de leden van het DNB Household panel. Meer dan 1600 mensen deden hieraan mee. Het DNB Household panel is een door onderzoeksinstituut CentERdata opgezet panel van ruim 2000 huishoudens die meedoen aan online survey onderzoek.

## Grafiek 1 Veiligheidsbeleving betalingsverkeer in Nederland

Gemiddelde score



## De veiligheid van het Nederlandse betalingsverkeer in de ogen van de consument

Uit het DNB onderzoek blijkt dat Nederlanders over het algemeen tevreden zijn over de veiligheid van contant geld, de pinpas, chipknip en creditcard (zie grafiek 1). Wel opvallend is het kleine verschil tussen het *bezit* en het *gebruik* ervan: voor alle betaalmiddelen geldt dat consumenten zich iets minder veilig voelen met de betaalmiddelen op zak dan wanneer zij er daadwerkelijk mee betalen. Gemiddeld genomen voelen Nederlanders zich het veiligst met de chipknip en pinpas op zak. Contant geld en de chipknip vinden zij het meest veilige betaalmiddel om mee te betalen. Hoewel sommigen bang zijn om te weinig of vals wisselgeld te ontvangen, is de angst voor fouten en fraude met de pinpas en creditcard groter. Relatief veel respondenten, circa 10%, vinden het opnemen van contant geld uit een geldautomaat onveilig. Daarbij zijn zij vooral bang voor fraude met de pinpas of om op gewelddadige wijze beroofd te worden.

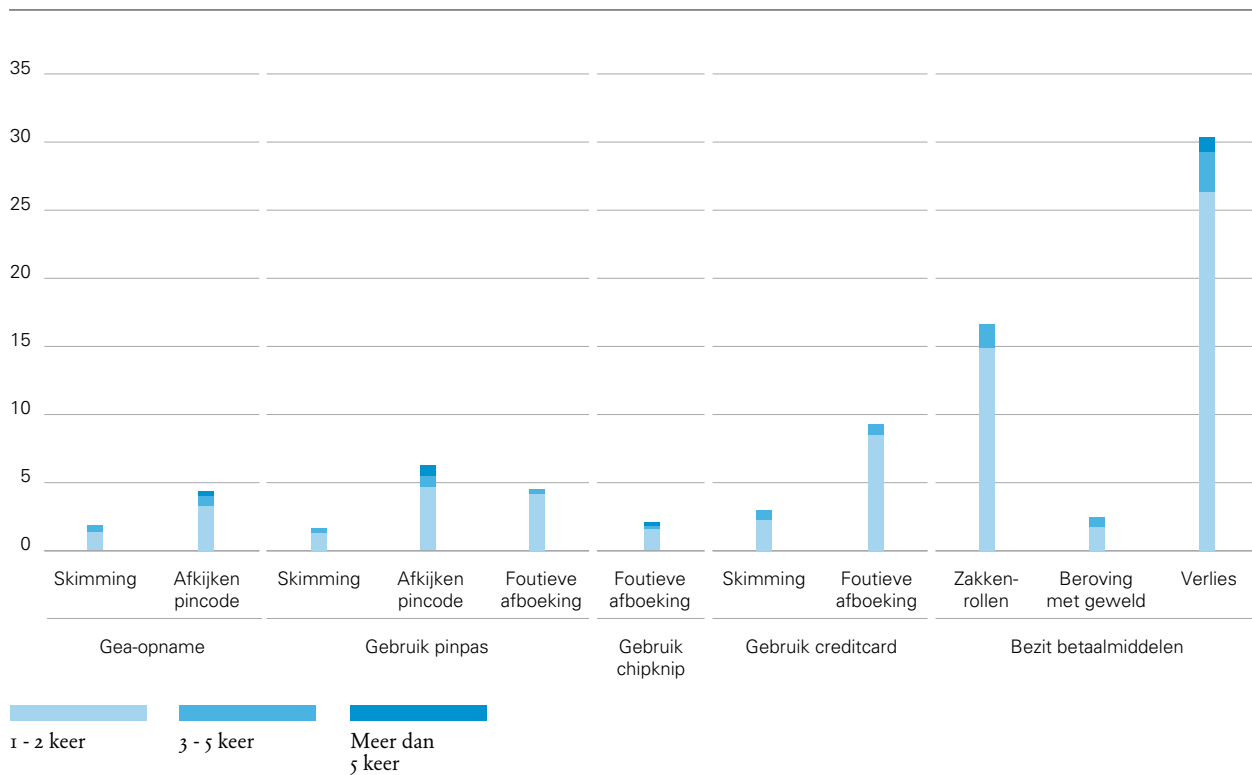
Nederlanders voelen zich onveiliger naarmate de kans op incidenten in het betalingsverkeer in hun ogen toeneemt en de gevolgen ervan ernstiger worden.

Consumenten denken niet snel slachtoffer te zullen worden van een incident. Vooral de kans op fouten of fraude met betaalpassen is volgens hen klein. De kans op straatroof en vooral zakkenrollerij achten zij iets groter. Maar mocht zich een incident voordoen, dan zijn de gevolgen volgens de ondervraagden aanzienlijk. Vooral van gewelddadige berovingen, diefstal en skimming. Statistische analyses hebben laten zien dat mannen, mensen met hogere inkomens en mensen uit een minder stedelijke leefomgeving minder snel denken dat hen iets zal overkomen en zich daardoor doorgaans veiliger voelen dan gemiddeld. Bovendien schatten zij de gevolgen minder ernstig in.

Ook eigen ervaringen spelen een belangrijke rol bij de veiligheidsbeleving. Mensen die ooit eerder iets is overkomen in het betalingsverkeer, achten de kans op incidenten over het algemeen groter. Daarnaast neigen consumenten die nog nooit in aanraking zijn geweest met een bepaald incident ertoe de gevolgen van relatief lichte incidenten lager en die van ernstige incidenten hoger te ervaren. Toch zijn weinig ondervraagden in het verleden ooit slachtoffer geweest van een veiligheidsincident in het betalingsverkeer. Grafiek 2 laat zien dat ruim een derde wel eens een betaalmiddel heeft verlo-

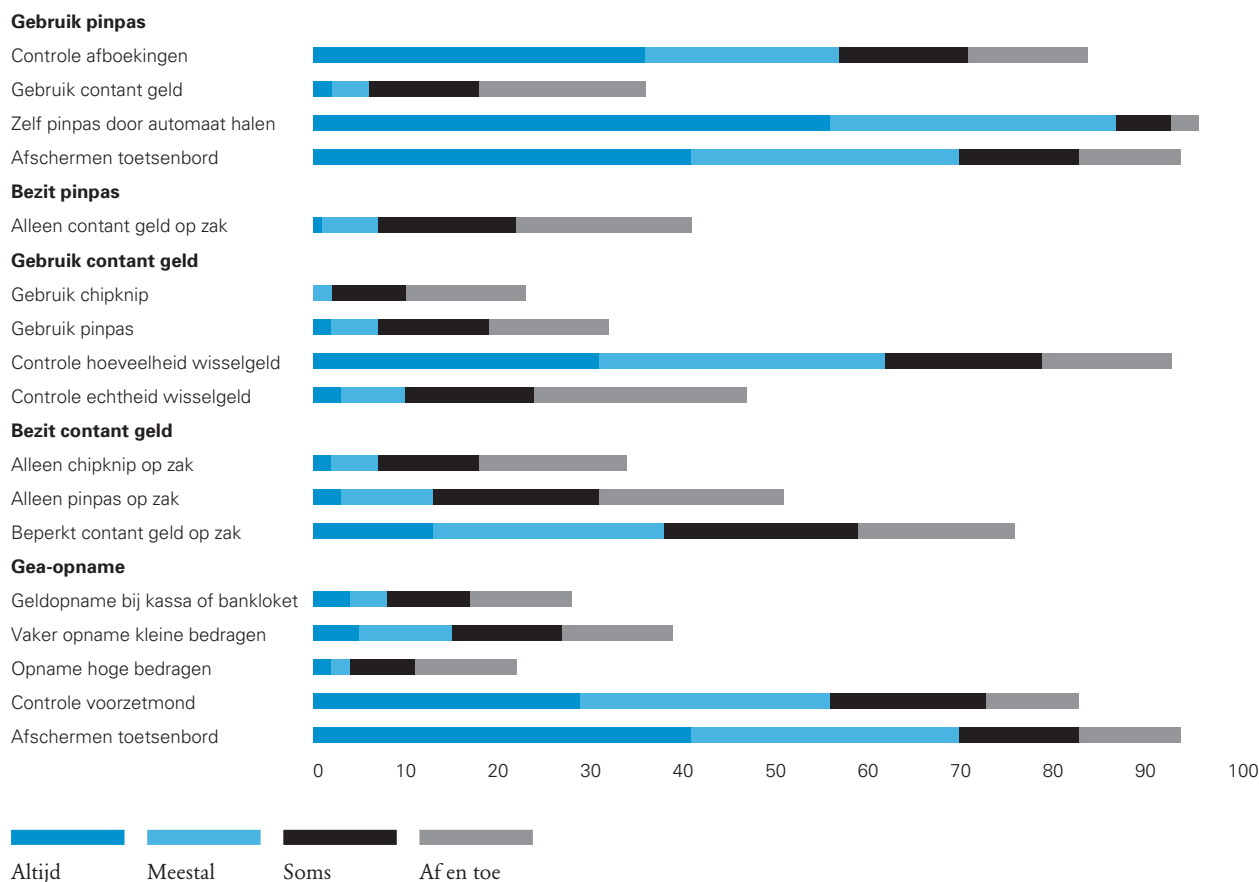
### Grafiek 2 Ervaren incidenten in het betalingsverkeer

In procenten



### Grafiek 3 Voorzorgsmaatregelen genomen door Nederlandse consumenten

In procenten



ren en meer dan 15% ooit is bestolen door zakkenrollers. Slechts een kleine groep is naar eigen zeggen ooit slachtoffer geworden van betaalpasfraude.

#### Invloed van veiligheidsbeleving op betaalgedrag

De Nederlandse banken, winkeliers, transactieverwerkers en DNB doen er veel aan om te zorgen dat consumenten veilig geld op kunnen nemen en veilig kunnen betalen. Zelf nemen consumenten ook allerlei voorzorgsmaatregelen om zichzelf zo veel mogelijk te beschermen, vooral door alert te zijn op de omgeving en betalingen goed te controleren (zie grafiek 3). Zo schermt 70% van de ondervraagden het toetsenbord meestal af wanneer zij hun pincode intoetsen bij een geldautomaat en controleert meer dan de helft of de geldautomaat wel voorzien is van het zogenoemde voorzetmondje dat skimming van de pinpas bemoeilijkt. Om fraude en fouten aan de kassa te voorkomen,

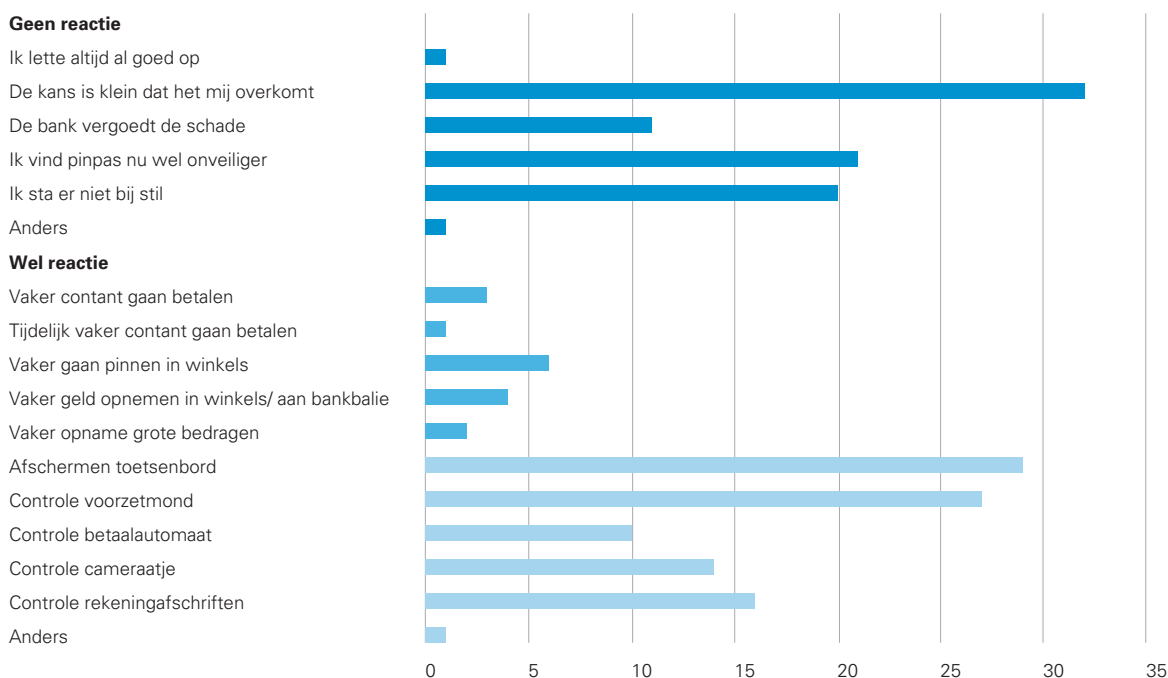
telt meer dan 60% het wisselgeld na, zorgt 70% ervoor dat niemand de pincode kan afkijken en staat bijna niemand de pinpas af. Ook controleren de meeste consumenten hun afschrijvingen.

#### Reactie op toegenomen skimming in Nederland

Het aantal meldingen van skimming in Nederland is de laatste jaren sterk gestegen. 93% van de ondervraagden had dan ook eerder van deze vorm van pinpasfraude gehoord. Vooral uit de krant en van tv. Pinnen is in veel betaalsituaties een snelle, veilige en goedkope methode van betalen, en het zou onwenselijk zijn als consumenten als gevolg van de berichten over skimming het vertrouwen in de pinpas verliezen en zich beperken tot contant geld. De ondervraagden hebben naar eigen zeggen op verschillende manieren gereageerd op de berichten over skimming. De resultaten hiervan zijn weergegeven in grafiek 4. Aan de ene kant hebben veel

## Grafiek 4 Gedragsverandering na berichten over pinpasfraude

In procenten



consumenten hun gedrag helemaal niet aangepast, omdat volgens hen de kans op skimming erg klein is, de bank de schade toch wel vergoedt of omdat ze er simpelweg niet bij stil staan. Wel vindt 21% van de ondervraagden het betalen met de pinpas nu onveilig. Aan de andere kant is een aanzienlijke groep zich wél anders gaan gedragen. Vooral in de zin van toegenomen alertheid bij het intoetsen van de pincode en controle van de geld- en betaalautomaten. Weinig Nederlanders zijn echt minder gaan pinnen bij een geldautomaat of in de winkel.

De laatste jaren hebben banken maatregelen genomen om hun geldautomaten beter te beveiligen, zoals het plaatsen van bewakingscamera's en het toepassen van speciale voorzetmondjes die het kopiëren van de magneetstrip bemoeilijken. Ook informeren zij consumenten over hoe zij hun pinpas zo veilig mogelijk kunnen gebruiken. Bovendien zijn banken begonnen met het uitgeven van betaalpassen met een EMV-chip erop, die de betaalfunctie van de huidige magneetstrip zal overnemen. Zodra alle geld- en betaalautomaten deze EMV-passen kunnen accepteren, zal de magneetstrip niet meer gebruikt worden en zullen de betaalpassen minder gevoelig zijn voor fraude. Ook winkeliers zijn de strijd aangegaan tegen skimming. Fraudegevoelige pinautomaten worden vervangen door nieuwe en spe-

ciale afschermkapjes moeten het meekijken van de pincode voorkomen. De respondenten zijn over het algemeen erg positief over het nut van al deze maatregelen. Vooral de vervanging van fraudegevoelige pinautomaten in winkels en de introductie van EMV-passen is volgens hen effectief in de strijd tegen skimming.

### Conclusie

De onderzoeksresultaten laten zien dat het betaalgedrag van consumenten wordt beïnvloed door hun veiligheidsbeleving en dat deze op haar beurt weer afhangt van hoe men aankijkt tegen de mogelijke risico's in het betalingsverkeer. Daarom is het belangrijk dat alle betrokkenen hun verantwoordelijkheden nemen om de kans op en gevolgen van veiligheidsincidenten zo veel mogelijk te beperken. Bovendien is het belangrijk om consumenten goed te blijven informeren over de mogelijke risico's in het betalingsverkeer, zodat zij in alle situaties efficiënt en veilig blijven betalen.