



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Update inzake acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen

Meting 2020

Zoetermeer, november 2020

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond en doel onderzoek	5
1.2	Indeling rapport	5
1.3	Methodologie	5
1.4	Steekproef en onderzoeksopzet	6
2	Resultaten	9
2.1	Algemeen	9
2.2	Acceptatie van betaalmiddelen	9
2.3	Niet accepteren van betaalmiddelen	10
2.4	Voorkeur voor betaalmiddel	10
2.5	Wel of niet stimuleren van contante betalingen	11
2.6	Vanaf wanneer accepteert men geen contant geld (meer)?	13
2.7	Waarom wordt contant geld niet geaccepteerd?	13
2.8	Acceptatiebeleid sinds corona	14
2.9	Verwachting toekomstige acceptatie contante betalingen	16
2.10	Afstorten contant geld	17
Bijlage 1	Vragenlijst	19



1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel onderzoek

Contant geld is nog altijd het meest geaccepteerde betaalmiddel onder toonbankinstellingen. Tegelijkertijd is het aantal toonbankinstellingen dat de pinpas als betaalmiddel accepteert de afgelopen jaren toegenomen. In lijn met deze ontwikkeling zien we ook een lichte stijging in het aantal toonbankinstellingen dat ervoor kiest om contant geld niet, of niet meer, te accepteren als betaalmiddel. Hoewel het gebruik van contant geld afneemt, is het maatschappelijk gewenst dat contant geld als betaalmiddel goed blijft functioneren, zowel voor consumenten als winkeliers. Dit borgt de toegankelijkheid en financiële stabiliteit van het betalingsverkeer.

In het eerste kwartaal van 2020 brak zowel in Nederland als wereldwijd het coronavirus uit. Om te kijken hoe toonbankinstellingen momenteel omgaan met contant geld als betaalmiddel, heeft Panteia op verzoek van De Nederlandsche Bank (DNB) een onderzoek uitgevoerd. Het betreft een onderzoek naar de acceptatie van de verschillende betaalmiddelen door toonbankinstellingen. Tijdens het onderzoek is specifiek aandacht besteed aan de acceptatie van contant geld en de mate waarin toonbankinstellingen met het oog op het coronavirus het acceptatiebeleid hebben aangepast. Dit onderzoek geeft inzicht in:

- De huidige acceptatie van de verschillende betaalmiddelen;
- De mate waarin de coronacrisis invloed heeft op de houding van toonbankinstellingen tegenover het accepteren van contant geld als betaalmiddel;
- Vanaf wanneer en waarom toonbankinstellingen geen contant geld accepteren;
- De verwachting omtrent de toekomstige acceptatie van contant geld (resp. over 12 maanden en 5 jaar).

1.2 Indeling rapport

Het onderhavige rapport bestaat uit twee hoofdstukken en een bijlage. Na de inleiding in dit hoofdstuk beschrijft hoofdstuk 2 de resultaten. De bijlage toont de gehanteerde vragenlijst.

1.3 Methodologie

1.3.1 Dataverzameling

Het onderzoek is op dezelfde wijze uitgevoerd als de onderzoeken in 2017 en 2019. Dat wil zeggen door middel van de telefonische ondervraging van een landelijk representatieve steekproef van 1.050 toonbankinstellingen in Nederland. In dit onderzoek verstaan we onder toonbankinstellingen: 'een retailer waar klanten kunnen betalen met contant geld, pin of creditcard en waar de betaling direct op locatie ('over de toonbank') plaatsvindt.' Specifiek in dit onderzoek betreft het toonbankinstellingen in de detailhandel (grootschalig en kleinschalig), horeca, amusement en bemande pompstations.

Om zeker te weten dat een retailer tot de onderzoekspopulatie behoorde (klanten kunnen betalen met contant geld, pinpas of creditcard) is een screeningsvraag gesteld. Deze luidde: "Heeft u in uw bedrijf te maken met toonbankbetalingsverkeer? Dus kunnen uw consumenten in uw bedrijf betalen met contant geld, pin of creditcard?". Bedrijven waar dit niet kan, vielen buiten het onderzoek.



Bij de pompstations is tevens nog de vraag gesteld of de organisatie ook over bemande pompstations beschikt. Pompstations die uitsluitende onbemane pompstations exploreerden, vielen buiten het onderzoek.

Het veldwerk vond plaats in de periode 24 augustus tot en met 1 oktober 2020. Alle vraaggesprekken zijn afgenomen door ervaren interviewers, die kort voor aanvang van het veldwerk mondeling zijn geïnstrueerd. Tevens hebben zij een toelichting op schrift ontvangen.

1.3.2 Vragenlijst

De vragenlijst is in overleg met vertegenwoordigers van DNB opgesteld op basis van de verstrekte vraagpunten en de doelstelling van het onderzoek. Een exemplaar van de definitief gehanteerde vragenlijst is als bijlage 1 opgenomen.

1.4 Steekproef en onderzoeksopzet

Om een goede vergelijking met voorgaande onderzoeken te kunnen maken en een eventuele trend te kunnen zien, is de steekproef identiek aan die van 2017 en 2019. Zoals gezegd werd de onderzoekspopulatie gevormd door alle toonbankinstellingen in Nederland. Hierbij merken we op dat het bij de benzinestations uitsluitend om de bemane pompstations gaat.

Om nauwkeurige uitspraken te kunnen doen op zowel totaalniveau als sectorniveau, is gekozen voor een disproportionele steekproef. Om te komen tot uitspraken voor de populatie van alle Nederlandse toonbankinstellingen hebben wij wegingsfactoren gebruikt. Met deze wegingsfactoren wordt de verhouding tussen de sectoren en de grootteklassen (aantal werknemers op de loonlijst) van de bedrijven in de respons aangepast aan de verhouding in de populatie. De weging heeft plaatsgevonden op basis van sector x grootteklasse. Hierdoor zijn alle onderzoeksresultaten representatief voor de populatie van toonbankinstellingen.

De netto steekproefopvang bevat 1.050 waarnemingen. De bruto steekproef is aselekt getrokken uit het bestand van de Kamer van Koophandel.

De netto gerealiseerde steekproef is als volgt:



Netto steekproef (op vestigingsniveau)

<i>Branche/cluster</i>	<i>Totaal</i>	<i>Aantal werkzame personen</i>				<i>Nauwkeurigheds-interval bij 95% betrouwbaarheid</i>
		<i>1-2</i>	<i>3-5</i>	<i>6-49</i>	<i>50+</i>	
1. Detailhandel grootschalig	199	49	50	50	50	7%
2. Detailhandel kleinschalig	253	70	71	85	27	6%
- Gespecialiseerd food	63	18	18	25	2	
- Non-food laag transactiebedrag/hoge aankoopfrequentie	63	18	18	20	7	
- Non-food hoog transactiebedrag/lage aankoopfrequentie	63	17	18	18	10	
- Non-food hoog levering op bestelling	64	17	17	22	8	
3. Ambulante handel	152	60	66	26	0	8%
- Food	75	30	30	15	0	
- Non-food	77	30	36	11	0	
4. Horeca	247	62	65	65	55	6%
- Drank-/spijsverstrekkende bedrijven	125	32	34	32	27	
- Maaltijd-/logiesverstrekkende bedrijven	122	30	31	33	28	
5. Pompstations: alleen de bemande	99	25	24	50	0	10%
6. Amusement	100	24	25	30	21	10%
Totaal	1.050	290	301	306	153	
Nauwkeurigheds-interval bij 95% betrouwbaarheid		6%	6%	6%	8%	3%

Bron: Panteia 2020



2 Resultaten

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten gepresenteerd van het onderzoek onder Nederlandse toonbankinstellingen. De resultaten zijn gebaseerd op telefonische interviews met 1.050 toonbankinstellingen behorende tot de sectoren detailhandel, ambulante handel, horeca, amusement en (bemande) pompstations. Door afronding kan het soms voorkomen dat percentages niet optellen tot 100%.

2.2 Acceptatie van betaalmiddelen

Gemiddeld 96,4% van de toonbankinstellingen accepteert contant geld. Bij 91,6% kan met de pinpas worden betaald en de creditcard wordt door 44% van de toonbankinstellingen geaccepteerd. Bij gemiddeld 28% van de toonbankinstellingen kan ook door middel van een online betaalverzoek (tikkie) worden betaald. 69,7% van de pompstations laat weten dat de tankpas een mogelijk betaalmiddel is.

tabel 1 Acceptatie van betaalmiddelen (n = 1.050 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant	99,5%	96,9%	97,7%	95,3%	100,0%	93,8%	96,4%
Pinpas	99,3%	93,9%	89,7%	88,4%	100,0%	88,3%	91,6%
Creditcard	35,9%	46,3%	43,6%	41,5%	92,1%	32,5%	44,0%
Tikkie	12,5%	24,5%	36,8%	33,0%	10,6%	12,6%	28,0%
Tankpas					69,7%		,8%

Bron: Panteia 2020

Vergelijking met acceptatie in 2019

De resultaten omtrent de acceptatie van contant geld verschillen niet significant met de resultaten uit 2019. De pinpas daarentegen wordt door meer toonbankinstellingen geaccepteerd in vergelijking met 2019 (92% nu versus 87% in 2019).

2.2.1 Aantal geaccepteerde betaalmiddelen

Als we kijken hoeveel verschillende betaalmiddelen een toonbankinstelling gemiddeld accepteert (van de vijf bovenstaande opties), dan ligt dit tussen de 2,3 en 3,7, waarbij het gemiddelde op 2,6 betaalmiddelen ligt. Hierbij geldt dat binnen de sector amusement het aantal verschillende geaccepteerde betaalmiddelen het laagst is en bij de pompstations het hoogst.¹

tabel 2 Gemiddeld aantal geaccepteerde betaalmiddelen (n = 1.050 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Gemiddeld	2,5	2,6	2,7	2,6	3,7	2,3	2,6

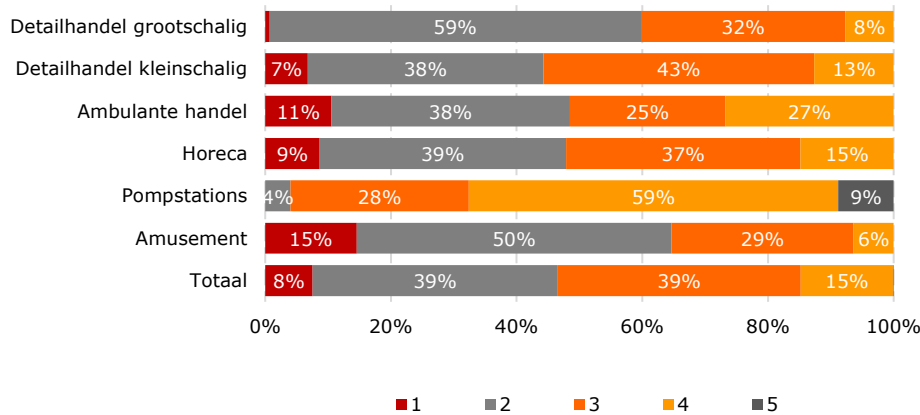
Bron: Panteia 2020

¹ Bij de interpretatie van het gemiddelde moet rekening worden gehouden met het feit dat de toonbankinstellingen, met uitzondering van pompstations, geen tankpas accepteren en daarmee in zijn totaliteit dus niet meer dan 4 betaalmiddelen kunnen accepteren.



Gemiddeld 8% van de toonbankinstellingen accepteert één betaalmiddel. 92% accepteert dus twee of meer betaalmiddelen.

figuur 1 Aantal betaalmiddelen dat geaccepteerd wordt per toonbankinstelling (n= 1.050 toonbankinstellingen)



Bron: Panteia 2020

2.3 Niet accepteren van betaalmiddelen

Zoals uit de voorgaande paragraaf bleek, zijn er toonbankinstellingen die een betaalmiddel *niet* accepteren. Gemiddeld accepteert 3,6% van de toonbankinstellingen geen contant geld, terwijl er bij gemiddeld 8,4% niet betaald kan worden met de pinpas. Tijdens de voorgaande meting lagen deze percentages op respectievelijk 3% en 13%. Voor de pinpas is dit verschil significant, voor contant geld niet.

tabel 3 Niet accepteren van betaalmiddelen (n = 1.050 toonbankinstellingen)

	Detailhandel grootschalig	Detailhandel kleinschalig	Ambulante handel	Horeca	Pompstations	Amusement	Totaal
Contant	0,5%	3,1%	2,3%	4,7%	0,0%	6,2%	3,6%
Pinpas	0,7%	6,1%	10,3%	11,6%	0,0%	11,7%	8,4%

Bron: Panteia 2020

2.4 Voorkeur voor betaalmiddel

2.4.1 Voorkeur bij acceptatie van meerder betaalmiddelen

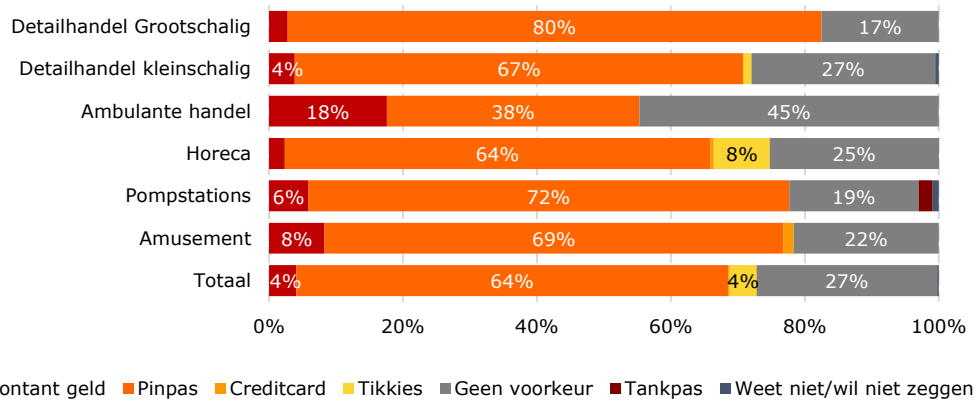
Aan de toonbankinstellingen die meerdere betaalmiddelen accepteren (n=999), is gevraagd of zij een voorkeur hebben voor één van de betaalmiddelen. Figuur 2, op de volgende pagina, toont de uitkomsten op deze vraag. 27% geeft aan geen voorkeur te hebben voor een specifiek betaalmiddel, 73% laat weten dat dit wel het geval is. Hierbij heeft 64% de voorkeur voor de pinpas als betaalmiddel, terwijl 4% de voorkeur geeft aan contant geld. 4% laat weten de voorkeur te hebben voor een tikkie.

Binnen de ambulante handel (n=141) is de voorkeur voor een betaalmiddel het laagst (45%). Bovendien wordt hier ook veel vaker contant geld als voorkeur genoemd (18% versus 4% gemiddeld). Maar 38% heeft een voorkeur voor de pinpas (tegen 64% gemiddeld). De sectoren detailhandel groot (n=197) en pompstations (n=99) geven



aan wel een duidelijke voorkeur te hebben voor een betaalmiddel. Betalingen per pin hebben hierbij de voorkeur, gevolgd door contante betalingen.

figuur 2 Voorkeur voor betaalmiddelen bij toonbankinstellingen die meerdere betaalmiddelen accepteren (n = 999)



Bron: Panteia 2020

2.5 Wel of niet stimuleren van contante betalingen

2.5.1 Stimuleren om niet met contant geld te betalen

De toonbankinstellingen die contant geld accepteren (n=1.021) is gevraagd of zij hun klanten stimuleren om niet met contant geld te betalen. Tabel 4, op de volgende pagina, toont de resultaten.

65% van de toonbankinstellingen stimuleert de klanten niet om niet met contant geld te betalen. De overige 35% doet dit op verschillende manieren, waarbij stickers, bordjes of posters met daarop het verzoek om te pinnen veruit het meest worden gebruikt (19%). 15% vraagt dit via het personeel aan de klant en 1% doet dit middels pin-only kassa's. 1% neemt een mobiel pinapparaat mee naar (de tafel van) de klanten. 4% geeft nog een ander antwoord. Hierbij worden o.a. het omroepen via de omroepinstallatie, het gebruik van zelfscans en communicatie via mail/website en social media genoemd. Vooral de detailhandel grootschalig stimuleert klanten om niet met contant geld te betalen.

Bij de sector amusement laat 10% weten de klanten op een andere wijze te stimuleren om niet met contant geld te betalen (n=13). Dit doet men vooral via de website, nieuwsbrief, social media en de bevestigingsmail van de reservering.



tabel 4 Stimuleren om niet met contant geld te betalen (n = 1.021 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Doe ik niet	38%	66%	71%	68%	50%	53%	65%
Pin-only kassa's	10%	1%	0%	0%	0%	2%	1%
Stickers, bordjes etc.	46%	20%	18%	14%	44%	31%	19%
Vraag van personeel	16%	17%	9%	14%	9%	12%	15%
Mobiel pinapparaat	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%
Anders	5%	3%	3%	5%	2%	10%	4%
Weet niet/ w.n.z.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,1%

Bron: Panteia 2020

2.5.2 Stimuleren om wel met contant geld te betalen

Andersom is ook gevraagd of de klanten gestimuleerd worden om wel met contant geld te betalen. De overgrote meerderheid doet dit niet, namelijk 95%. 2% accepteert uitsluitend contant geld. Hierbij betreft het met name de sectoren horeca en detailhandel kleinschalig. Nog eens 2% vraagt dit via het personeel aan de klant. 0,4% attendeert zijn klanten hierop door middel van stickers en bordjes en 1% noemt een ander antwoord. Toonbankinstellingen geven hierbij o.a. aan dat men een contante betaling stimuleert bij een storing van het pinsysteem (n=6). In de sector amusement laat 5% weten de klanten op een andere wijze te stimuleren om met contant geld te betalen (n=3). Twee keer wordt aangegeven dat het speelautomaten betreft, bij één bedrijf kunnen klanten het geld in een brievenbus doen.

tabel 5 Stimuleren om wel met contant geld te betalen (n = 1.021 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Doe ik niet	97%	93%	91%	96%	99%	93%	95%
Stickers, bordjes etc.	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0,4%
Vraag van personeel	2%	2%	5%	1%	1%	2%	2%
Niet van toepassing	0%	3%	0%	2%	0%	1%	2%
Anders	0%	1%	2%	1%	0%	5%	1%
Weet niet/ w.n.z.	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0,2%

Bron: Panteia 2020



2.6 Vanaf wanneer accepteert men geen contant geld (meer)?

Tabel 6 toont dat ruim de helft van de toonbankinstellingen die geen contant geld accepteren (n=29), dit al doet vanaf de start van hun onderneming (51%). De overige toonbankinstellingen zijn dit vooral de laatste paar jaar gaan doen. Opvallend is de groep van 21%, die geen contant geld meer accepteert sinds de coronacrisis. Hierbij betrof het toonbankinstellingen uit de sectoren horeca (n=4), amusement (n=4) en detailhandel grootschalig (n=1).

tabel 6 Vanaf wanneer accepteert men geen contant geld? (n = 29 toonbankinstellingen)

<i>Periode</i>	<i>Percentage</i>
Vanaf de start van mijn onderneming	51%
Vanaf <jaartal>	16%
Sinds de coronacrisis	21%
Anders	7%
Weet niet/wil niet zeggen	5%
Totaal	100%

Bron: Panteia 2020

2.7 Waarom wordt contant geld niet geaccepteerd?

De toonbankinstellingen die geen contant geld accepteren (n=29) geven verschillende redenen waarom zij geen contant geld accepteren. Tabel 7 toont deze redenen. De belangrijkste reden is volgens toonbankinstellingen het verhoogde risico op een overval of inbraak (48%). Daarnaast vindt 14% het gebruik van contant geld onhygiënisch. Andere redenen die gegeven worden, is dat het beleid is om dit niet te doen (6%), er zonder contant geld minder fouten worden gemaakt (6%) en vanwege besmettingsgevaar (9%). Nog eens 22% geeft een ander antwoord (n=7).

De toonbankinstellingen die sinds de coronacrisis geen contant geld meer accepteren, doen dit voornamelijk vanwege het besmettingsgevaar door het coronavirus of uit hygiënisch oogpunt.



tabel 7 Redenen om contant geld niet te accepteren – maximaal 3 (n = 29 toonbankinstellingen)

<i>Reden</i>	<i>Percentage</i>
De meeste klanten hebben voorkeur voor pinpas/creditcard	5%
Verhoogd risico op overval/inbraak	48%
Vals geld	0,4%
Hoge afstortkosten voor contant geld	1%
Onveilige afstortlocatie	1%
Afstorten van cash is zo'n gedoe	3%
Contante betalingen kosten veel tijd voor en na sluitingstijd (opmaken kas, wisselgeld, klaarmaken sealbags etc.)	1%
Onhygiënisch	14%
Beleid	6%
Besmettingsgevaar	9%
Minder fouten	6%
Andere reden	22%

Bron: Panteia 2020

2.8 Acceptatiebeleid sinds corona

Tabel 8 laat zien dat 77% van de toonbankinstellingen die contant geld accepteren (n=1.021), het acceptatiebeleid niet heeft aangepast sinds de uitbraak van het coronavirus. 18% zegt zijn klanten te ontmoedigen contant geld te gebruiken. 2% heeft aangegeven dat ze contant geld over het algemeen accepteren, maar dat sinds corona deze acceptatie stopgezet is. Daarnaast zegt 3% de aanneemwijze van contant geld aangepast te hebben (bijvoorbeeld neerleggen in plaats van aangeven).

tabel 8 Percentage toonbankinstellingen dat acceptatiebeleid van contant geld wel/niet heeft aangepast sinds corona (n = 1.021 toonbankinstellingen die contant geld accepteren)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Niet veranderd	71%	79%	83%	75%	72%	70%	77%
Ontmoedigen	25%	18%	14%	18%	27%	19%	18%
Accepteren momenteel niet	1%	1%	3%	3%	0%	6%	2%
Aanneemwijze	1%	1%	0%	5%	1%	5%	3%
Weet niet / w.n.z.	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0,2%

Bron: Panteia 2020

Vervolgens is aan de toonbankinstellingen die hun acceptatiebeleid hebben veranderd (n=259), gevraagd waarom deze aanpassing is doorgevoerd. Tabel 9, op de volgende pagina, toont de uitkomsten. Ruim driekwart (76%) laat weten dat dit uit hygiëne overwegingen, dan wel uit angst voor verspreiding van het virus via contant geld is gedaan. 22% heeft zich hierbij laten leiden door de adviezen vanuit de overheid (dit betreft vooral de pompstations) en 4% door de adviezen vanuit de branche-



organisatie. Het feit dat de klanten dit wensen is voor 5% van de toonbankinstellingen de reden geweest om hun acceptatiebeleid aan te passen. 1% laat weten dat de wensen vanuit het personeel hierbij een rol speelden. Slechts 0,1% wilde voor corona al overstappen op pin-only. Onder 'andere redenen' komen de aspecten veiligheid, kosten en gemak naar voren.

tabel 9 Redenen om acceptatiebeleid van contant geld aan te passen sinds corona (n = 259 toonbankinstellingen die acceptatiebeleid hebben aangepast sinds corona)

<i>Reden</i>	<i>Percentage</i>
Vanuit hygiëne overwegingen/angst voor verspreiding virus via contant geld	76%
Adviezen vanuit de overheid	22%
Adviezen vanuit de brancheorganisatie	4%
Wensen van het personeel	1%
Wensen van de klanten	5%
Sealbagautomaten zijn gesloten, dus ik kan het geld niet meer afstorten	0%
Wilde voor corona al overstappen op pin-only en dit was het laatste zetje	0,1%
Andere redenen	9%
Weet niet/wil niet zeggen	0,5%

Bron: Panteia 2020

Iets minder dan de helft van de toonbankinstellingen die hun acceptatiebeleid hebben veranderd sinds de uitbraak van het coronavirus, verwacht het nieuwe beleid niet te zullen terugdraaien (47%). 14% laat weten dat het acceptatiebeleid inmiddels is teruggedraaid. 22% verwacht dit te zullen doen zodra corona voorbij is en 4% volgt hierbij de adviezen vanuit de overheid. Voor 2% staat de wens van de klant centraal bij hun besluit het acceptatiebeleid terug te draaien. Bij 'anders' wordt o.a. aangegeven dat het hoofdkantoor hierover gaat en dat men contant geld zal blijven ontmoedigen.

tabel 10 Terugdraaien acceptatiebeleid van contant geld (n = 259 toonbankinstellingen die acceptatiebeleid hebben aangepast sinds corona)

<i>Reden</i>	<i>Percentage</i>
Wordt niet teruggedraaid	47%
Is al teruggedraaid	14%
Als corona voorbij is	22%
Adviezen vanuit de overheid	4%
Wensen van de klanten	2%
Adviezen vanuit de brancheorganisatie	0,1%
Anders namelijk	7%
Weet niet/wil niet zeggen	9%

Bron: Panteia 2020

Van de toonbankinstellingen die aangeven momenteel contante betalingen te ontmoedigen (n=208) of contant geld momenteel niet te accepteren (n=30) verwacht zelfs de helft 51% (n=107) dit niet terug te draaien. Opvallend is dat dit vooral de kleine bedrijven zijn. Tabel 11 toont een overzicht naar grootteklasse.



tabel 11 Wordt het aangepaste acceptatiebeleid van contant geld teruggedraaid door toonbankinstellingen die momenteel contant geld ontmoedigen of niet accepteren (n = 238) naar grootteklasse.

	1-2	3-5	6-49	50+	Totaal
Wordt niet teruggedraaid	62%	43%	35%	41%	51%
Wordt teruggedraaid	38%	57%	65%	59%	49%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2020

Tabel 12 zoomt in op de bedrijven die momenteel betalingen met contant geld ontmoedigen of contant geld momenteel vanwege de corona-uitbraak niet accepteren. 55% van de bedrijven die betalen met contant geld ontmoedigen, zegt dit beleid niet terug te gaan draaien. 19% van de bedrijven die vanwege corona op dit moment geen contant geld accepteren, gaat dit acceptatiebeleid niet terugdraaien.

tabel 12 Wordt het aangepaste acceptatiebeleid van contant geld teruggedraaid door toonbankinstellingen die momenteel contant geld ontmoedigen of niet accepteren (n = 238)?

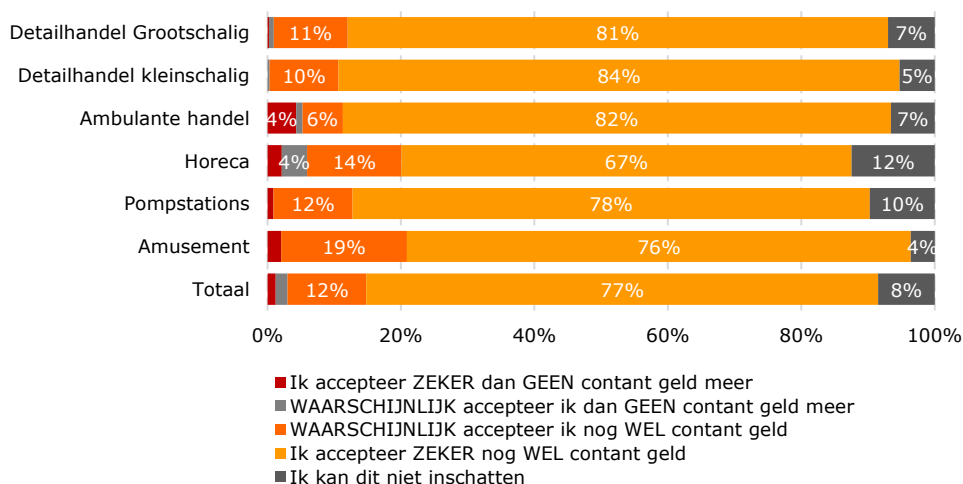
	Ontmoedigen	Niet accepteren
Wordt niet teruggedraaid	55%	19%
Wordt teruggedraaid	45%	81%
Totaal	100%	100%

Bron: Panteia 2020

2.9 Verwachting toekomstige acceptatie contante betalingen

Toonbankinstellingen die op dit moment contant geld accepteren, kunnen besluiten hier in de toekomst toch vanaf te zien. Vandaar dat aan de toonbankinstellingen die momenteel contant geld accepteren, is gevraagd hoe men denkt dat het acceptatiebeleid over 12 maanden zal zijn.

figuur 3 Acceptatiebeleid over 12 maanden (n = 1.021 toonbankinstellingen die contant geld accepteren)



Bron: Panteia 2020

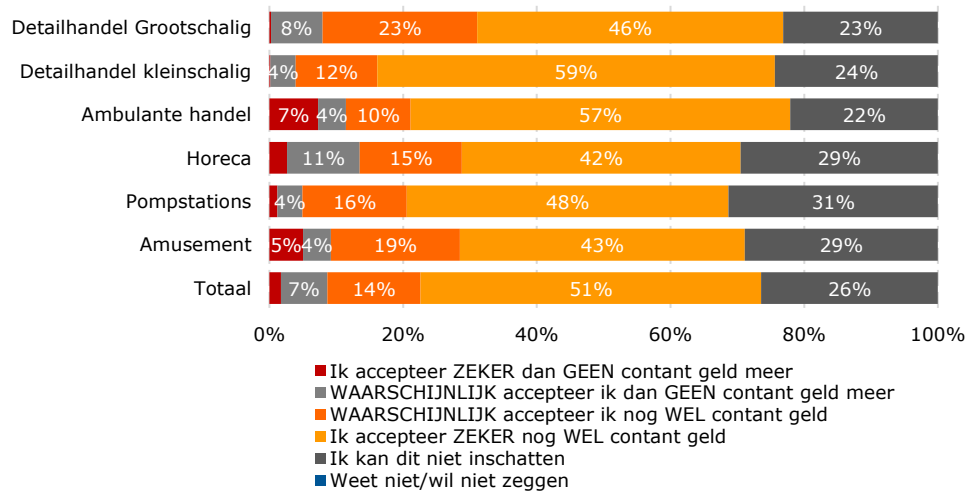
Op korte termijn denkt het overgrote deel van de toonbankinstellingen (89%) zijn acceptatiebeleid omtrent contant geld als betalingsmiddel niet aangepast te hebben.



77% zegt zeker over 12 maanden nog contant geld te accepteren en 12% acht dit waarschijnlijk. Slechts 1% van alle toonbankinstellingen is er zeker van over 12 maanden geen contant geld meer te accepteren. 2% denkt over 12 maanden waarschijnlijk geen contant geld meer te accepteren.

Figuur 4 toont dat voor de wat langere termijn de onzekerheid bij de toonbankinstellingen toeneemt. Ruim een kwart kan moeilijk inschatten hoe het acceptatiebeleid van contant geld er over 5 jaar zal uitzien. 2% van de toonbankinstellingen schat in dat ze de komende 5 jaar afzien van contant geld en nog eens 7% acht dit waarschijnlijk. 65% verwacht dat ze contant geld nog zullen accepteren; 51% weet dit zeker en 14% denkt dat dit waarschijnlijk is.

figuur 4 Acceptatiebeleid over 5 jaar (n = 1.021 toonbankinstellingen die contant geld accepteren)



Bron: Panteia 2020

2.10 Afstorten contant geld

Tot slot is bij de toonbankinstellingen die contant geld accepteren (n = 1.021), geïnventariseerd hoe zij contant geld afstorten. Tabel 13 toont de resultaten.

12% laat weten dat het contante geld helemaal niet wordt afgestort. Dit betreft vooral de ambulante handel (25%). 45% stort het contante geld af bij een bankbiljettenstortautomaat, 29% bij een sealbagautomaat en 13% bij een muntafstortautomaat. Bij 8% van de toonbankinstellingen wordt het contante geld opgehaald door een waardevervoerder. Dit betreft vooral de detailhandel grootschalig (40%) en pompstations (46%). 4% laat weten dat dit op een andere manier gebeurt, bijvoorbeeld bij een bankmedewerker of door met een deel van het geld aankopen voor de zaak te doen.



tabel 13 Afstorten contant geld (n = 1.021 toonbankinstellingen die contant geld accepteren)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Sealbagautomaat	18%	28%	22%	32%	29%	24%	29%
Bankbiljetten- afstortautomaat	23%	49%	53%	43%	19%	39%	45%
Muntafstortautomaat	5%	14%	6%	14%	1%	14%	13%
Opgehaald door een waardevervoerder	40%	8%	0%	3%	46%	24%	8%
Wordt niet afgestort	9%	9%	25%	13%	3%	8%	12%
Anders	3%	2%	2%	6%	1%	0%	4%
Weet niet/wil niet zeggen	7%	6%	0%	5%	5%	4%	5%

Bron: Panteia 2020

De toonbankinstellingen die hun geld afstorten middels een sealbagautomaat (n=308), is gevraagd of de sealbagautomaat die ze voorheen gebruikte nu tijdelijk gesloten is en hoe men dit ervaart. Tabel 14 toont de resultaten.

40% van de toonbankinstellingen laat weten dat hun sealbagautomaat niet is gesloten. Nog eens 6% weet dit niet of wil dit niet zeggen. Bij 54% is deze wel gesloten. Van deze groep (n=169) ervaart 88% deze sluiting als hinderlijk, waarbij 72% procent dit zeer hinderlijk vindt. 8% vindt de sluiting enigszins hinderlijk en 8% een beetje. Slechts een kleine groep ervaart deze sluiting niet als hinderlijk (12%).

tabel 14 Sealbagautomaat tijdelijk gesloten? (n = 308 toonbankinstellingen die contant geld afstorten bij sealbagautomaat)

	<i>Percentage</i>
Niet gesloten	40%
Weet niet/wil niet zeggen	6%
Gesloten	54%
Zeer hinderlijk	72%
Enigszins hinderlijk	8%
Beetje hinderlijk	8%
Niet hinderlijk	12%

Bron: Panteia 2020



INTRO

Goede morgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer. U spreekt met ... van Panteia. In opdracht van De Nederlandse Bank (DNB) doen wij momenteel een kort onderzoek naar de acceptatie van betaalmiddelen door toonbankinstellingen. Het beantwoorden van de vragen kost u maximaal 5 minuten. Komt het u gelegen als ik u mijn vragen voorleg?

Vraag S01

Indien pompstation

Als eerste wil ik u een vraag stellen over uw organisatie. Is uw tankstation een bemand tankstation?

- 1. Ja => door naar vraag V00
- 2. Nee => door naar einde 'niet in doelgroep'
- 99999997. Weet niet => door naar einde interview

Vraag V00

Heeft u in uw bedrijf te maken met toonbankbetalingsverkeer? Dus kunnen consumenten in uw bedrijf betalen met contant geld, pin of creditcard?

ENQ. We willen uitsluitend toonbankinstellingen in dit onderzoek ondervragen. Onder een toonbankinstelling wordt verstaan: het betalingsverkeer van ondernemers die te maken hebben met betalingen door consumenten.

ENQ. Indien er alleen sprake is van overschrijvingen via rekening dan komt de respondent niet in aanmerking voor dit onderzoek.

ENQ. Indien er geen sprake is van contact met andere consumenten, klanten betalen uitsluitend online of via rekening/factuur, dan komt de respondent niet in aanmerking voor dit onderzoek.

- 1. Ja => door naar vraag V01
- 2. Nee => door naar einde 'niet in doelgroep'
- 99999997. Weet niet => door naar einde interview

Vraag V01

Welke van de volgende betaalmiddelen accepteert u van uw klanten? Accepteert u ...

ENQ. Lees elk antwoord op en laten antwoorden met ja of nee

- 1. Contant geld
- 2. Pinpas
- 3. Creditcard
- 4. Tikkie
- 5. Tankpas (alleen stellen aan benzinstations)

Prog.:Indien V01_1 t/m V01_5 is nee=> door naar einde 'niet in doelgroep'



Vraag V02

Als meerdere antwoorden gegeven bij vraag 1

Aan welk betaalmiddel geeft u de voorkeur?

ENQ. Respondent spontaan laten antwoorden. 1 antwoord

1. Contant geld
2. Pinpas
3. Creditcard
4. Tikkie
5. Tankpas
6. Geen voorkeur
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V03a

Indien vraag 01_1 is 1

Stimuleert u uw klanten om NIET met contant geld te betalen en zo ja hoe?

ENQ. Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk

1. Nee, ik doe dit niet
2. Via pin-only kassa's
3. Via stickers/bordjes "pin-only" (bv. op de winkelruit of bij kassa)
4. Via vraag van het kassapersoneel
5. Mobiel pinapparaat mee naar tafel
6. Andere manier, namelijk...
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V03b

Indien vraag 01_1 is 1

En stimuleert u uw klanten om WEL met contant geld te betalen en zo ja hoe?

ENQ. Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk

1. Nee, dat doe ik nooit
2. Via stickers/bordjes (bv. op de winkelruit of bij kassa)
3. Via vraag van het kassapersoneel
4. N.v.t. – accepteert uitsluitend contant geld
5. Andere manier, namelijk...
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V04a

Indien vraag 01_1 is 2

Uw bedrijf accepteert geen contante betalingen. Sinds wanneer accepteert uw bedrijf geen betalingen met contant geld?

1. Vanaf de start van mijn bedrijf
2. Vanaf het jaar....<jaartal>
3. Sinds de coronacrisis
4. Anders, namelijk..
99999997. Weet niet / w.n.z.



Vraag V04b

Als V01_1 is 2 en V04a is 1 of 2

Waarom accepteert uw bedrijf geen contante betalingen? Wilt u de belangrijkste redenen noemen met een maximum van 3.

ENQ. Maximaal 3! Spontaan laten antwoorden.

1. De meeste klanten hebben voorkeur voor pinpas/creditcard
2. Klanten geven meer uit als zij elektronisch betalen dan met cash
3. Niet meer van deze tijd
4. Hoge toekomstige investeringen om contante betalingen te (blijven) ontvangen
5. Verhoogd risico op overval/inbraak
6. Mijn bedrijf is overvallen
7. Bedrijven in mijn winkelgebied zijn overvallen
8. Personeel kan dan geen contant geld uit de kassa/kluis stelen (interne fraude)
9. Vals geld
10. Hoge afstortkosten voor contant geld
11. Onveilige afstortlocatie
12. Slecht bereikbare afstortlocatie
13. Afstorten van cash is zo'n gedoe
14. Lange transactietijden aan de kassa
15. Contante betalingen kosten veel tijd voor en na sluitingstijd (opmaken kas, wisselgeld, klaarmaken sealbags etc.)
16. Onhygiënisch
17. Niet milieuvriendelijk/duurzaam
18. Geen speciale reden
19. Andere reden, namelijk.
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V05a

Indien vraag 01_1 is 1

Is uw acceptatiebeleid van contant geld sinds corona veranderd en zo ja op welke wijze?

ENQ. Spontaan laten antwoorden. Één antwoord.

1. Niet veranderd
2. Wij ontmoedigen het gebruik van contant geld
3. Wij accepteren geen contant geld meer en hebben "pin-only" ingevoerd
4. Anders, namelijk.....
99999997. Weet niet / w.n.z.



Vraag V05b

Indien vraag 5a is 2, 3 of 4

Waarom is uw acceptatiebeleid van contant geld veranderd sinds corona?

ENQ. Spontaan laten antwoorden. Meerdere antwoorden mogelijk.

1. Vanuit hygiëne overwegingen/angst voor verspreiding virus via contant geld
2. Adviezen vanuit de overheid
3. Adviezen vanuit de brancheorganisatie
4. Wensen van het personeel
5. Wensen van de klanten
6. Sealbagautomaten zijn gesloten, dus ik kan het geld niet meer afstorten
7. Wilde voor corona al overstappen op pin-only en dit was het laatste zetje
8. Anders, namelijk.....
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V05c

Indien vraag 5a is 2, 3 of 4

Op welk moment verwacht u dit beleid weer terug te draaien?

ENQ. Spontaan laten antwoorden. Meerdere antwoorden mogelijk.

1. Als corona voorbij is
2. Adviezen vanuit de overheid
3. Adviezen vanuit de brancheorganisatie
4. Wensen van het personeel
5. Wensen van de klanten
6. Zodra ik het geld weer kan afstorten
7. Wordt niet teruggedraaid, pin-only blijft in mijn winkel
8. Is al teruggedraaid
9. Anders, namelijk.....
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V06

Indien vraag 01_1 is 1

Hoe denkt u dat uw acceptatiebeleid rond contant geld over 12 maanden zal zijn? Zegt u..

- 1: Ik accepteer zeker dan GEEN contant geld meer
- 2: Waarschijnlijk accepteer ik dan GEEN contant geld meer
- 3: Waarschijnlijk accepteer ik nog WEL contant geld
- 4: Ik accepteer zeker nog WEL contant geld
- 5: Ik kan dit niet inschatten



Vraag V07

Indien vraag 01_1 is 1

En als we kijken naar uw acceptatiebeleid rond contant geld over 5 jaar? Zegt u..

- 1: Ik accepteer zeker dan GEEN contant geld meer
- 2: Waarschijnlijk accepteer ik dan GEEN contant geld meer
- 3: Waarschijnlijk accepteer ik nog WEL contant geld
- 4: Ik accepteer zeker nog WEL contant geld
- 5: Ik kan dit niet inschatten

Vraag V8a

Indien vraag 01_1 is 1

Hoe stort u contant geld af?

ENQ. Spontaan laten antwoorden. Meerdere antwoorden mogelijk.

1. Sealbagautomaat
 2. Bankbiljettenafstortautomaat
 3. Muntafstortautomaat
 4. Het geld wordt opgehaald door een waardevervoerder
 5. Wordt niet afgestort
 6. Anders, namelijk...
99999997. Weet niet / w.n.z.

Vraag V8b

Als vraag 8a is 1

Is een sealbagautomaat die u voorheen gebruikte nu tijdelijk gesloten en zo ja hoe ervaart u dit? Vindt u dat...

1. Zeer hinderlijk
 2. Enigszins hinderlijk
 3. Beetje hinderlijk
 4. Niet hinderlijk
 - 5: 'Mijn' sealbagautomaat is niet gesloten
99999997. Weet niet / w.n.z.

EINDE

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw deelname. Ik wens u nog een prettige dag/avond.

EINDE 'niet in doelgroep'

Dan heb ik geen vragen voor u. Hartelijk dank voor uw tijd. Ik wens u nog een prettige dag/avond.

