

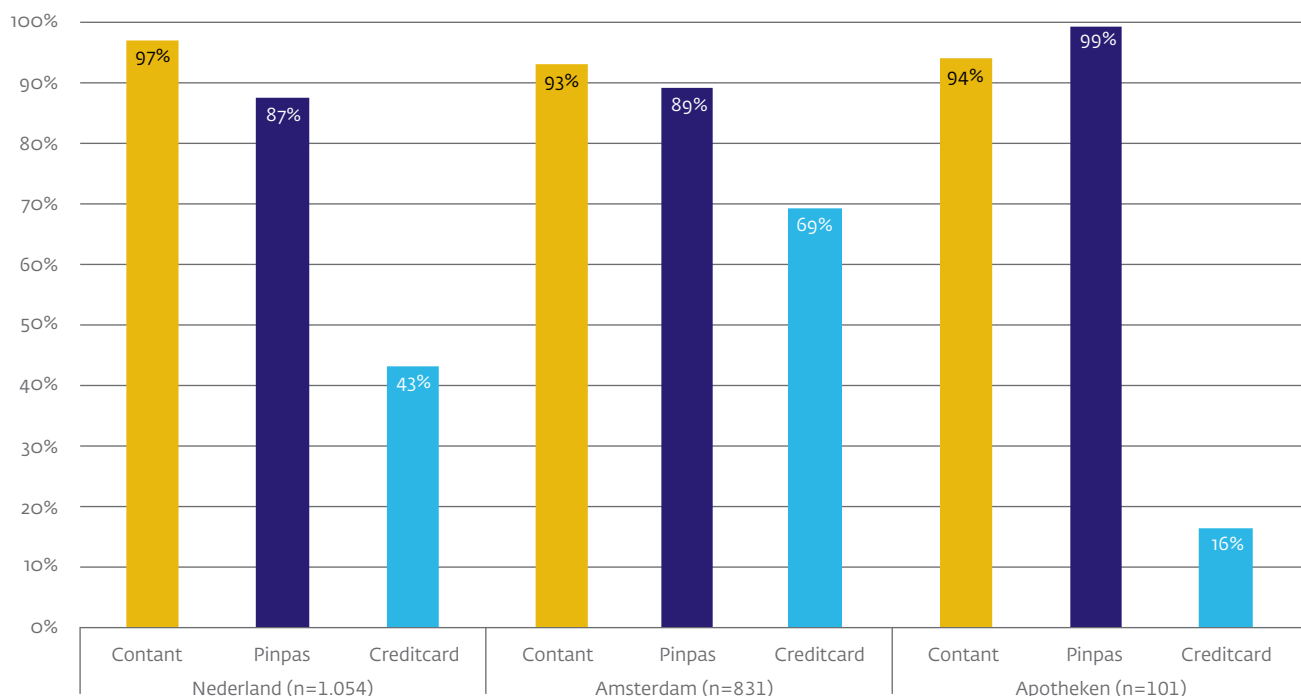
In winkels houdt contant betalen stand

Samenvatting

DNB vindt samen met het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer het wenselijk dat contant geld goed functioneert als toonbankbetaalmiddel. Daarvoor is het van belang dat toonbankinstellingen contante betalingen blijven accepteren. Met het oog hierop doet DNB regelmatig onderzoek om inzicht te hebben in de wijze waarop toonbankinstellingen aankijken tegen contant geld als betaalmiddel en welke keuzes zij maken bij het accepteren daarvan. Het onderzoeksbureau Panteia heeft het onderzoek medio 2019 uitgevoerd. De acceptatie van contant geld was toen gemiddeld 97% op landelijk niveau.

Wel noemde een aantal toonbankinstellingen de kosten- en veiligheidsoverwegingen van contant geld als redenen om in de toekomst te stoppen met de acceptatie van dit betaalmiddel. De landelijke inventarisatie is uitgebreid met aanvullende onderzoeken voor toonbankinstellingen in de regio Amsterdam en voor de sector apotheken. Deze aanvullende selectie is gemaakt om te onderzoeken in hoeverre er al steden of sectoren zijn waar de teruggang in acceptatie voorloopt op het landelijk gemiddelde. Uit het onderzoek blijkt dat de acceptatie van contant geld bij deze groepen inderdaad onder het landelijke gemiddelde liggen.

Figuur 1 Acceptatie van betaalmiddelen bij toonbankinstellingen



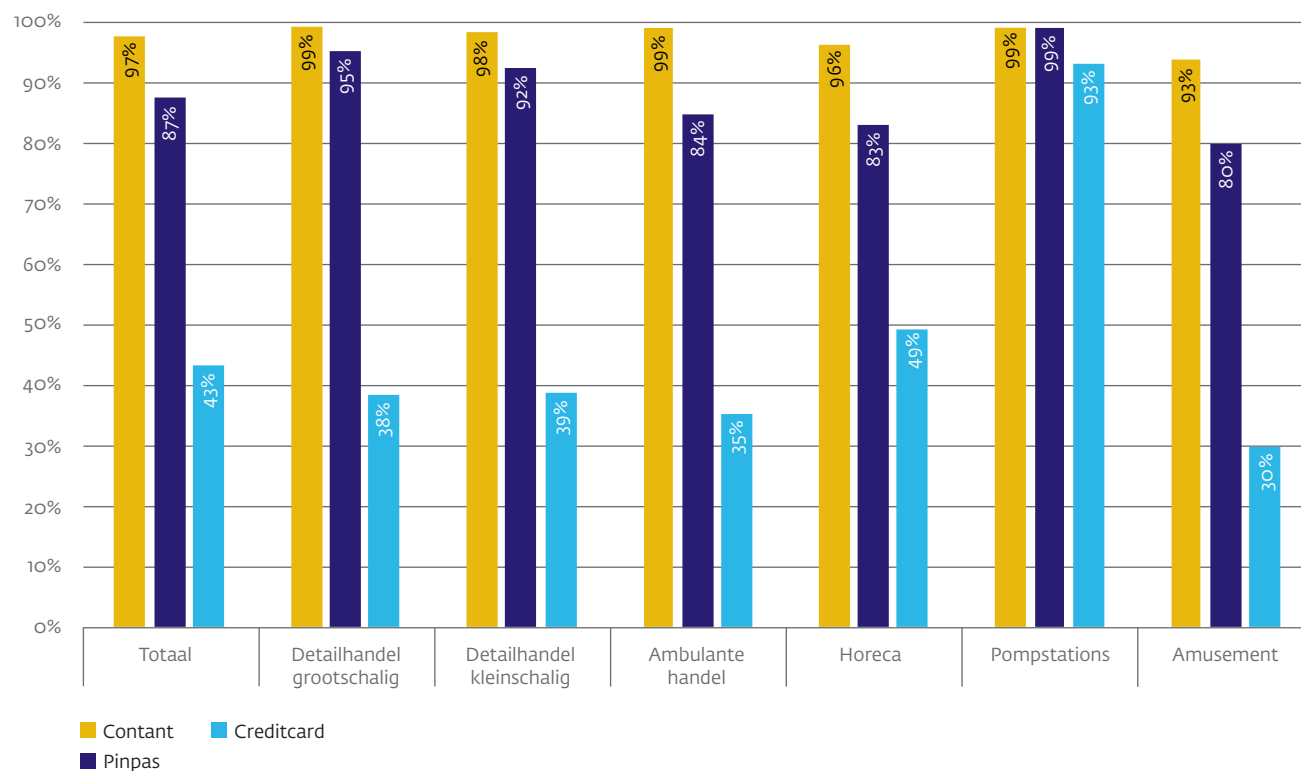
Contant geld is nog steeds het meest geaccepteerde betaalmiddel in Nederland, maar wordt niet langer meer door alle toonbankinstellingen geaccepteerd. Gemiddeld 97% van de deelnemende toonbankinstellingen in Nederland (n=1.054) accepteert contant geld. De pinpas staat op de tweede plek en wordt door 87% van de toonbankinstellingen geaccepteerd. Andere betaalmiddelen zoals betalen op rekening (54%), cadeaubonnen (47%) en de creditcard (43%)

volgen op enige afstand. In Amsterdam (n=831) is de acceptatie van contant geld 93%; dat is lager dan het landelijk gemiddelde. De acceptatie van kaartbetalingen ligt daarentegen hoger. Vooral de creditcard is met 69% een forse uitschieter. Bij de apotheken (n=101) is de pinpas met gemiddeld 99% het meest geaccepteerde betaalmiddel, gevolgd door contant geld met gemiddeld 94%.

1

Resultaten onderzoek landelijke toonbankinstellingen

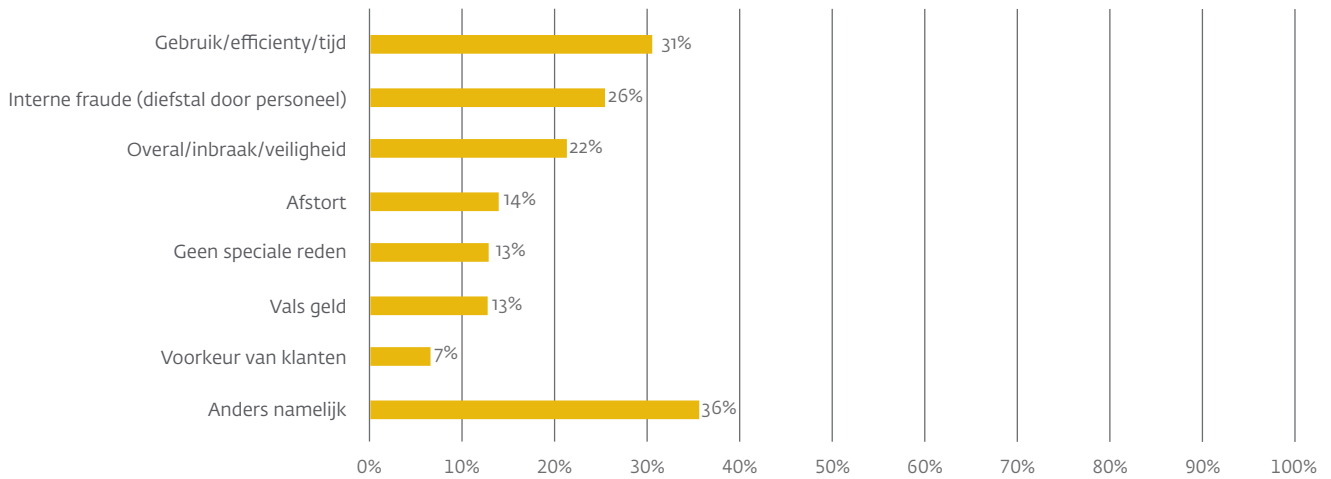
Figuur 2 Acceptatie van betaalmiddelen door toonbankinstellingen in Nederland (n=1.054)



In Nederland is de acceptatie van contant geld en de pinpas als betaalmiddelen het hoogst bij de grootschalige detailhandel en pompstations (>=95%). De sectoren amusement en horeca hebben relatief gezien een lagere acceptatie van deze twee betaalmiddelen. In de horeca en pompstations is de acceptatie van creditcards met respectievelijk 49% en 93% hoger dan gemiddeld.

Gemiddeld 3% van de toonbankinstellingen in Nederland accepteert geen contant geld. De winkeliers geven hiervoor als redenen dat contante betalingen inefficiënter zijn en meer tijd kosten. Ook noemen zij de tijd en moeite die het afstorten van contant geld kost en veiligheidspunten, zoals (interne) diefstal of vals geld. De voorkeur van de klant speelt nauwelijks een rol (figuur 3).

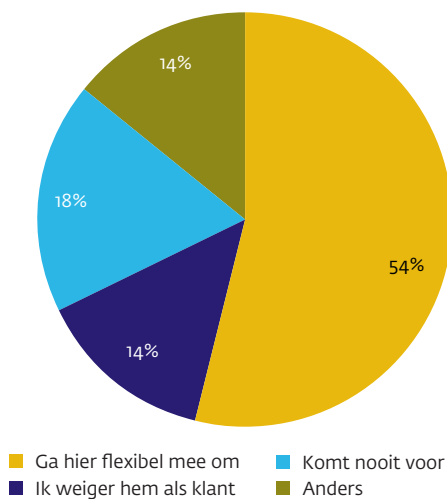
Figuur 3 Redenen om geen contant geld te accepteren (n=19)



De toonbankinstellingen die geen contant geld accepteren (n=19), zijn gevraagd wat zij doen als de klant alleen contant kan betalen (figuur 4). Meer dan de helft van de winkeliers (54%) zegt met de situatie flexibel om te gaan door

bijvoorbeeld toch contant te accepteren of op rekening te laten betalen. Een klein deel (14%) geeft aan de betaling dan te weigeren en 18% zegt dat dit nog niet is voorgekomen.

Figuur 4 Wat als een klant alleen contant kan betalen? (n=19)



Van de toonbankinstellingen die op dit moment contant geld accepteren (n=1.035), verwachten de meesten dat dit voorlopig zo blijft. 63% van deze winkeliers schat de kans zelfs 0% om binnen 5 jaar af te zien van contant geld

(zie tabel 1). 14% van de toonbankinstellingen schat deze kans echter op 50% of hoger. Dat geldt vooral voor de sectoren horeca en amusement met respectievelijk 17% en 22% van de ondernemers.

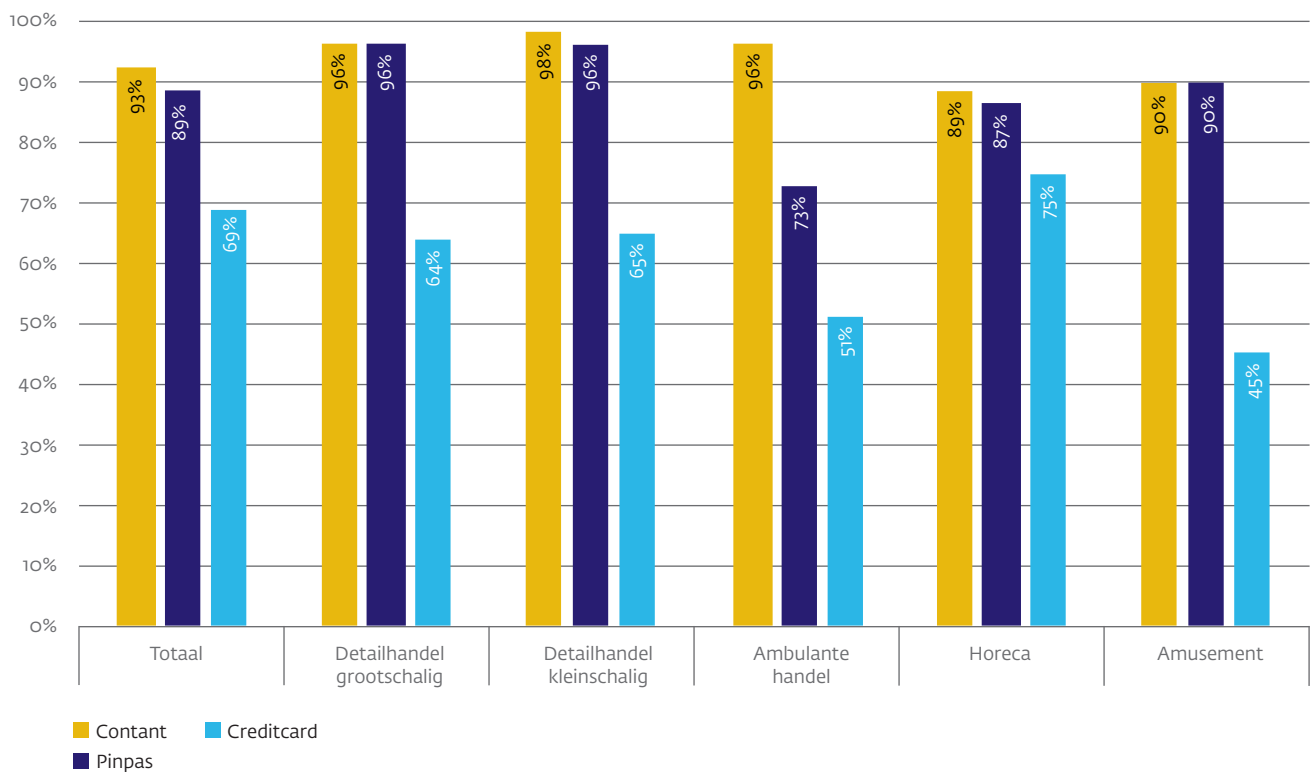
Tabel 1 De kans dat respondenten binnen 5 jaar stoppen met acceptatie contant geld in Nederland

| Kans | Totaal (n=1.035) | Detailhandel groot (n=199) | Detailhandel klein (n=244) | Ambulante handel (n=151) | Horeca (n=247) | Pompstations (n=99) | Amusement (n=95) |
|-----------|------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------|---------------------|------------------|
| 0% | 63% | 66% | 66% | 67% | 58% | 63% | 56% |
| 1% - 49% | 17% | 19% | 15% | 14% | 21% | 19% | 17% |
| 50% | 6% | 5% | 6% | 4% | 7% | 8% | 8% |
| 51% - 95% | 5% | 2% | 5% | 4% | 5% | 2% | 12% |
| 100% | 3% | 2% | 2% | 3% | 5% | 3% | 2% |
| Weet niet | 6% | 6% | 6% | 8% | 4% | 5% | 5% |

2

Resultaten onderzoek toonbankinstellingen in Amsterdam

Figuur 5 Acceptatie van betaalmiddelen door toonbankinstellingen in Amsterdam (n=831)*

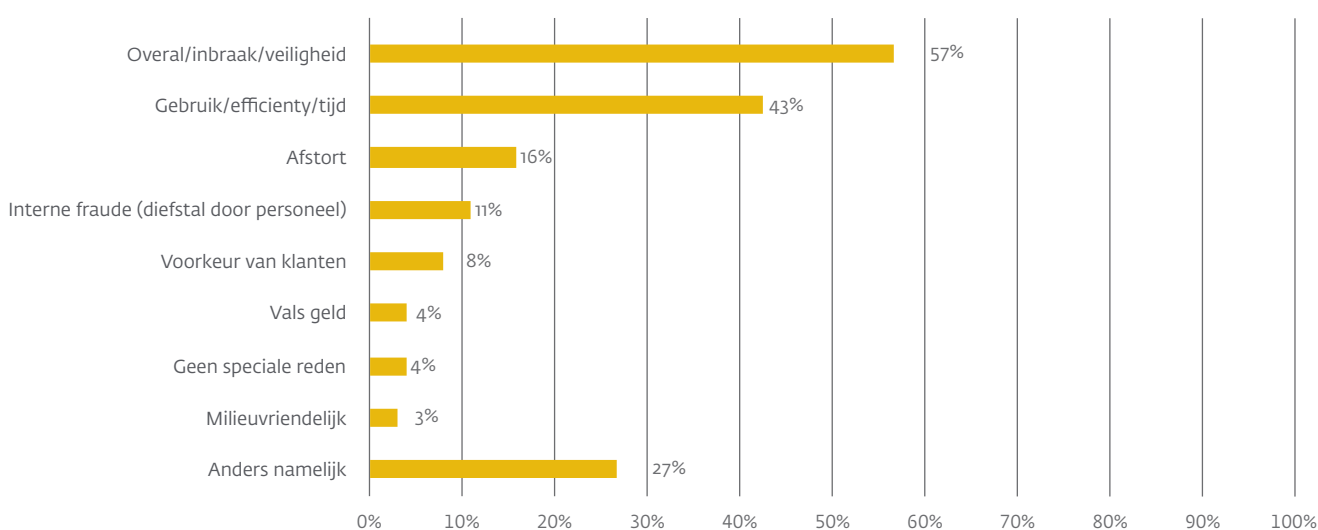


*De resultaten zijn exclusief de Pompstations doordat met een n=1 geen representatief beeld getoond kan worden.

In Amsterdam worden creditcard betalingen met gemiddeld 69% bij alle sectoren significant vaker geaccepteerd dan op landelijk niveau (43%). De acceptatie van de pinpas is in elke sector in Amsterdam vrijwel gelijk met het landelijke gemiddelde, respectievelijk 89% en 87%. De acceptatie van contant geld is daarentegen lager in Amsterdam (93%) dan op landelijk niveau (97%). Vooral in de horeca (89%)

en amusement (90%) is de acceptatie van contant geld niet meer vanzelfsprekend. Bij toonbankinstellingen in Amsterdam spelen vooral veiligheidsaspecten een grote rol in de keuze om contant geld niet te accepteren (zie figuur 6). 57% van de toonbankinstellingen noemt het risico op overval en inbraak, terwijl dit landelijk 22% is. Ook in Amsterdam speelt de voorkeur van klanten nauwelijks een rol.

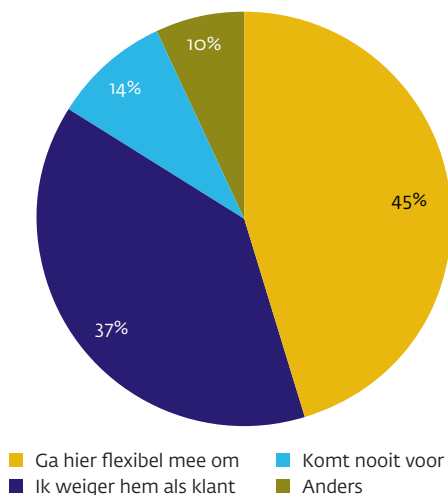
Figuur 6 Redenen om geen contant geld te accepteren (n=43)



Van de toonbankinstellingen in Amsterdam die geen contant geld accepteren geeft 37% aan de klant te weigeren op het moment dat de klant alleen met contant geld kan betalen

(zie figuur 7). Dat is 23%-punt meer dan in het landelijke onderzoek.

Figuur 7 Wat als een klant alleen contant kan betalen? (n=43)



Van de Amsterdamse toonbankinstellingen die op dit moment contant geld accepteren (n=788), verwachten de meesten dat consumenten bij hun vestigingen voorlopig nog met contant geld kunnen betalen (zie tabel 2). 60% van deze toonbankinstellingen schat de kans 0% om binnen 5 jaar af te zien van dit betaalmiddel (landelijk niveau 63%).

19% van de toonbankinstellingen schat deze kans op 50% of hoger. Overeenkomend met het landelijk onderzoek geldt dat vooral bij toonbankinstellingen uit de sectoren horeca (25% van de 290 respondenten) en amusement (33% van de 15 respondenten).

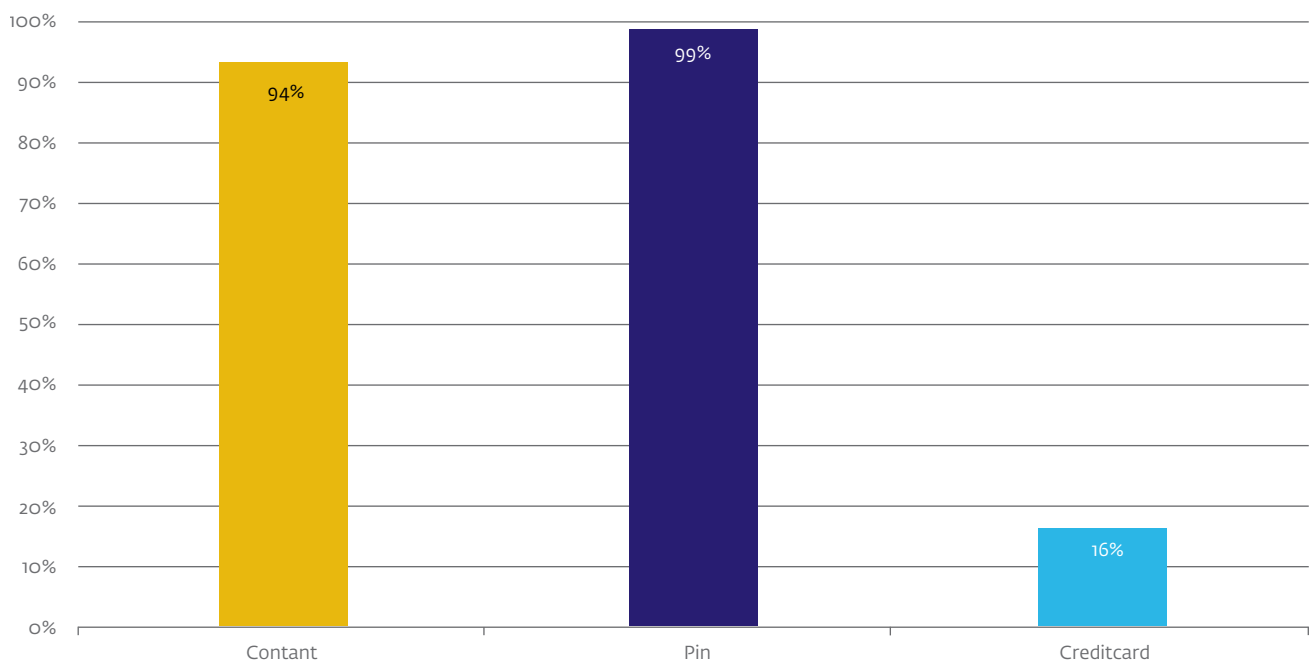
Tabel 2 De kans dat Amsterdamse respondenten binnen 5 jaar stoppen met acceptatie contant geld

| Kans | Totaal (n=788) | Detailhandel groot (n=48) | Detailhandel klein (n=312) | Ambulante handel (n=122) | Horeca (n=290) | Pompstations (n=1) | Amusement (n=15) |
|-----------|----------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|------------------|
| 0% | 60% | 63% | 65% | 70% | 51% | 0% | 60% |
| 1% - 49% | 13% | 10% | 12% | 8% | 16% | 0% | 7% |
| 50% | 9% | 10% | 8% | 7% | 10% | 0% | 7% |
| 51% - 95% | 6% | 6% | 4% | 5% | 8% | 0% | 13% |
| 100% | 4% | 4% | 3% | 2% | 7% | 100% | 13% |
| Weet niet | 8% | 6% | 8% | 8% | 8% | 0% | 0% |

3

Resultaten onderzoek apotheken

Figuur 8 Acceptatie van betaalmiddelen door apotheken (n=101)



De acceptatie van contant geld door apotheken ligt met 94% enkele procentpunten lager dan het landelijk gemiddelde (97%). De acceptatie van de pinpas (99%) ligt juist een stuk hoger dan het landelijk gemiddelde (87%).

Vergeleken met het landelijke gemiddelde, schatten relatief gezien meer apothekers de kans hoger in dat zij binnen 5 jaar zullen stoppen met het accepteren van contant geld. 28% van de apotheken (landelijk 14%) schat deze kans op 50% of hoger.

Tabel 3 De kans om binnen 5 jaar te stoppen met acceptatie contant geld, apotheken versus landelijk gemiddelde

| Kans | Apotheken (n=95) | Landelijk (n=1.035) |
|-----------|---------------------|------------------------|
| 0% | 44% | 63% |
| 1% - 49% | 25% | 17% |
| 50% | 17% | 6% |
| 51% - 95% | 6% | 5% |
| 100% | 5% | 3% |
| Weet niet | 2% | 6% |

4

Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau Panteia heeft in opdracht van DNB ondernemers uit verschillende retailsectoren bevestigd inzake de acceptatie van contant geld als betaalmiddelen aan de toonbank.

Onderzoeksvragen:

In het onderzoek heeft DNB de volgende onderzoeksvragen gedefinieerd:

- Welke betaalmiddelen accepteren de respondenten in de verschillende retailsectoren?
- Indien respondenten geen contant geld accepteren:
 - wat is daarvan de reden?
 - wat doen deze respondenten als een klant alleen contant kan betalen?
- Wat zijn de toekomstverwachting van de respondenten ten aanzien van de acceptatie van contante betalingen (respectievelijk over 12 maanden en 5 jaar)?

Onderzoeksmethode:

- Het onderzoek bestaat uit een basisonderzoek waarin op landelijk niveau een steekproef is genomen onder 1.054 respondenten uit zes retailsectoren.
- Binnen de sectoren zijn weer subgroepen benoemd op basis van het betaalgedrag. In elke sector is het aantal respondenten voldoende groot om uitspraken te mogen doen over de sector.
- Het basisonderzoek is uitgebreid met interviews:
 - In de stad Amsterdam onder 831 respondenten uit zes retailsectoren.
 - Op landelijk niveau onder 101 apotheken.
- Het onderzoek is verricht middels een telefonische enquête. Voordat het onderzoek startte, werd zeker gesteld dat de respondenten behoorden bij de doelgroep toonbankinstellingen, waarbij de klanten konden betalen met contant geld, pin en/of creditcard.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 11 juni 2019 tot en met 18 juli 2019.