

Vroeger had ieder land in Europa zijn eigen betaalmiddelen, maar dat is aan het veranderen. Vanaf 2008 smelten de Europese betaalmarkten geleidelijk samen tot één Europese betaalmarkt (SEPA, Single Euro Payments Area).

Steeds meer banken in Europa bieden nieuwe Europese betaalmiddelen aan waarmee in het hele eurogebied betaald kan worden: de Europese overschrijving, de Europese incasso en Europese betaalpassen.

## Grenzeloos betalen in Europa

# DE CONSUMENT WIL WEL!

Op den duur zullen de Europese betaalmiddelen de huidige nationale betaalmiddelen gaan vervangen.



Vooralsnog weet meer dan de helft van de respondenten niet waar zij hun eigen IBAN- en BIC-codes kunnen vinden.



Banken zijn al geruime tijd bezig om de overgang naar Europese betaalmethoden voor hun klanten zo soepel mogelijk te laten verlopen.

### Inleiding

Op den duur zullen de Europese betaalmiddelen de huidige nationale betaalmiddelen gaan vervangen en zal iedereen in Europa op dezelfde manier kunnen betalen. De komst van één Europese betaalmarkt leidt niet alleen tot kostenbesparingen bij de verwerking van betalingen en tot meer concurrentie, maar ook tot concrete voordelen voor consumenten. Zij hebben geregeld last van ongemakken bij het betalen in of naar het buitenland. Twee derde van de consumenten verwacht dan ook baat te zullen hebben bij de nieuwe Europese betaalmiddelen, vooral bij het overmaken van geld naar het buitenland en bij het afrekenen met de pinpas over de grens. Wel blijkt dat nog maar weinig consumenten op de hoogte zijn van de ontwikkelingen en de aankomende veranderingen voor hen. Banken zijn bij uitstek geschikt om hen hierover te gaan informeren.

### Europese betaalervaringen van Nederlandse consumenten

Om een beeld te krijgen van de gevolgen van de veranderingen in de betaalmarkt voor het betaalgedrag en de betaalbeleving van consumenten, doet DNB sinds 2007 jaarlijks

onderzoek<sup>1</sup>. De uitkomsten van de jaarlijkse enquêtes laten zien welke betaalmiddelen Nederlandse consumenten gebruiken in binnen- en buitenland, wat hun betaalarvaringen zijn en of dit als gevolg van de invoering van de Europese betaalmiddelen verandert. Bovendien geven zij een beeld van de mate waarin consumenten bekend zijn met de eenwording van de Europese betaalmarkt.

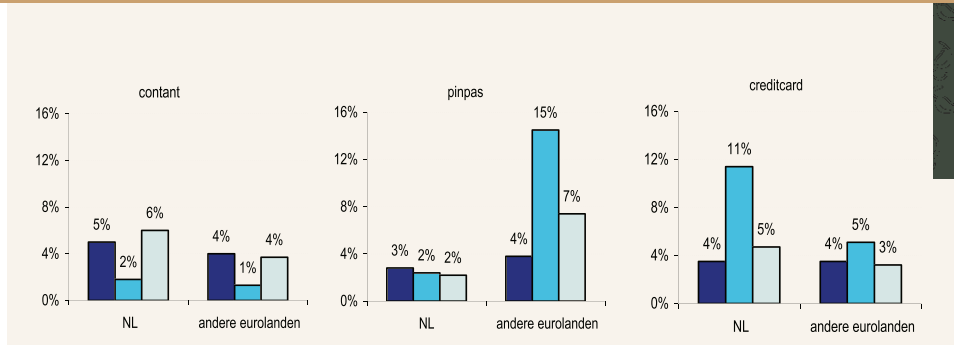
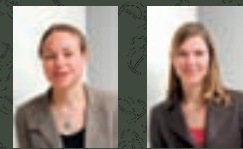
### Toonbankbetalingsverkeer

Nederlanders zijn een reislustig volk. Van de ruim 1000 respondenten heeft 73 procent in 2008 een ander euroland bezocht. De manier waarop zij in het buitenland betalen hangt sterk af van de betaalsituatie. Dat is in Nederland ook zo. Wel betalen Nederlanders in het buitenland anders dan in Nederland. In het buitenland rekenen zij hun aankopen veel vaker contant of met de creditcard af. De pinpas gebruiken zij juist veel minder dan in Nederland. Toch zijn de respondenten sinds 2006 hun pinpas en creditcard wel vaker gaan gebruiken in het buitenland. Dit komt vooral doordat Nederlanders steeds vaker met een betaalpas

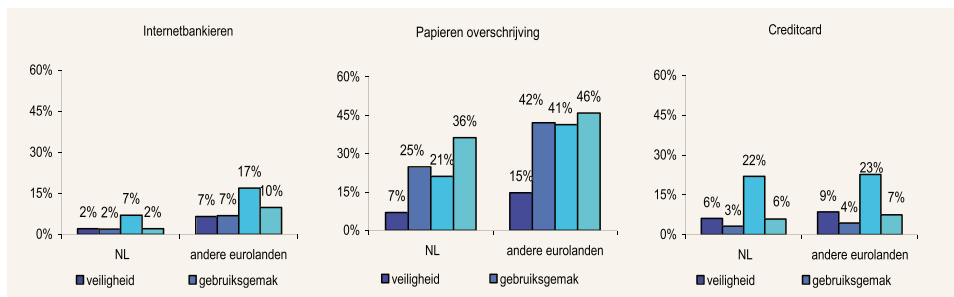
<sup>1</sup> De enquête wordt afgenomen onder leden van het DNB Householdpanel. Dit is een internetpanel dat representatief is voor de Nederlandse bevolking.

door **Nicole Jonker**  
en **Anne Kosse**

Auteurs zijn werkzaam  
bij De Nederlandsche Bank



Grafiek 1. Ontevredenheid gebruik betaalmiddelen aan de kassa (in %)



Grafiek 2. Ontevredenheid gebruik betaalmiddelen voor betalen op afstand (in %)

betalen, in Nederland én in het buitenland. De ontevredenheid over de acceptatie en het gebruiksgemak van de pinpas in het buitenland is de afgelopen jaren namelijk toegenomen. Mogelijk zijn consumenten door de EMV-uitrol in 2008 vaker dan voorheen geconfronteerd met problemen toen zij in het buitenland wilden pinnen. Ook kan het zijn dat – doordat de pinpas steeds verder ingeburgerd raakt in Nederland – consumenten ook steeds vaker in het buitenland wensen te pinnen.

Veruit de meeste respondenten zijn tevreden over de veiligheid, acceptatie en het gebruiksgemak van contant geld, de pinpas en de creditcard, zowel bij gebruik in Nederland als elders in het eurogebied. Zij ervaren vrijwel geen verschil tussen de acceptatie van contant geld in Nederland en de acceptatie ervan in het buitenland (zie grafiek 1). Wel ervaren zij contant geld in het buitenland veiliger en eenvoudiger in gebruik. In Nederland vinden ze juist de pinpas veiliger en gebruiksvriendelijker. Ook qua acceptatie scoort de pinpas beter in Nederland dan elders in het eurogebied. Voor de creditcard geldt juist het tegenovergestelde en is men vaker ontevreden over de acceptatie ervan in Nederland. Duidelijk is dat de betaalbeleving van Nederlandse consumenten nog altijd sterk verschilt tussen binnen- en bui-

tenland en dat er nog altijd sprake is van een gesegmenteerde Europese betaalmarkt.

*Betalen op afstand*

Voor de Europese overschrijving en Europese incasso moeten consumenten en bedrijven het internationale bankrekeningnummer IBAN van de ontvangende partij en de BIC-code van de ontvangende bank vermelden. Deze codes worden al gebruikt bij betalingen naar het buitenland. Halverwege 2009 hebben banken de IBAN BIC Service gelanceerd. Hiermee kunnen rekeninghouders eenvoudig van Nederlandse rekeningnummers de bijbehorende IBAN- en BIC-codes opvragen. Deze service bieden banken via verschillende kanalen aan: online, telefonisch en via sms. Ook zullen banken klanten ondersteunen bij de overgang naar de internationale rekeningnummers, bijvoorbeeld door de adresbestanden in de internetbankieromgeving automatisch aan te passen of door de IBAN te vermelden op betaalpassen, rekeningafschriften en de internetbankiersite van de rekeninghouder. Ook zal er algemene voorlichting richting het publiek komen over het hoe en waarom van IBAN. Deze ondersteuning zullen consumenten hard nodig hebben, want vooralsnog weet meer dan de helft (58 procent) van de respondenten niet waar

zij hun eigen IBAN- en BIC-codes kunnen vinden. Van degenen die dit wel weten, zou een groot gedeelte ze echter liever ergens anders vandaan willen halen dan nu. De eigen internetbankiersite wordt het vaakst genoemd als betere plek, gevolgd door de pinpas, het bankafschrift of telefonisch. Deze uitkomsten onderstrepen het belang van inspanningen van Nederlandse banken om op brede schaal over IBAN te communiceren.

Een vijfde van de respondenten heeft in 2008 geld overgemaakt naar derden in een ander euroland. De wijze van betalen hangt, net als bij binnenlandse betalingen, sterk af van de aanleiding van de betaling. Toch werd meer dan de helft van alle grensoverschrijdende betalingen gedaan via internetbankieren vanaf de Nederlandse rekening. Het op één na meest gebruikte betaalmiddel is de creditcard. Daarnaast maken consumenten voor webaankopen geregeld gebruik van het internationale betaalsysteem voor internetbetalingen PayPal. Slechts een klein gedeelte van de respondenten heeft gebruikgemaakt van een buitenlandse rekening, en dan alleen voor overboekingen naar familie en vrienden of voor het betalen van in het buitenland verrichte diensten. Ten opzichte van het eerste meetjaar 2006 is een duidelijke verschuiving zichtbaar. Steeds vaker



kiezen consumenten voor de elektronische betaalmiddelen en steeds minder voor een papieren overschrijving.

Net als bij betalingen aan de kassa ervaren consumenten bij het overmaken van geld nog altijd verschillen tussen binnenlandse en grensoverschrijdende betalingen. Zo vinden zij een binnenlandse internetbetaling veiliger, gemakkelijker, goedkoper en sneller dan een grensoverschrijdende internetbetaling. Ditzelfde geldt voor papieren overschrijvingen. Alleen bij de creditcard ervaren zij geen enkel verschil tussen binnenlandse en grensoverschrijdende betalingen. Ten opzichte van voorgaande jaren blijkt de ongerustheid over de veiligheid van internetbankieren en de creditcard te zijn toegenomen. De ontevredenheid over de kosten van een grensoverschrijdende internetbetaling is daarentegen afgenomen van 25 procent ontevreden in 2006, naar 17 procent in 2008 (zie grafiek 2). Meer respondenten zijn mogelijk op de hoogte dat eurobetalingen gratis gedaan kunnen worden naar rekeninghouders elders in de EU, hetzij via de optie van 'kosten delen' in de oude buitenlandse overboeking, hetzij via de gratis Europese overschrijving.

### Eenwording van de Europese betaalmarkt

Slecht 28 procent van de respondenten in 2009 had eerder iets gehoord over de Europese ontwikkelingen in de betaalmarkt. In 2008 was dat nog 43 procent. Mogelijke redenen voor de hogere bekendheid toen is de lancering van de Europese overschrijving op januari 2008, een maand voor de afname van de enquête. Dit toont het belang van informeren wanneer er ook daadwerkelijk iets waarneembaar verandert. Na een korte uitleg over de komst van de Europese betaalmarkt gaf twee derde van

Persoonlijke voordelen		Persoonlijke nadelen	
Eenvoudiger geld overmaken naar het buitenland	34%	Hogere betaalpakkettarieven	25%
Hogere acceptatie pinpas	24%	Geld overmaken binnen Nederland wordt ingewikkelder	11%
Sneller geld overmaken naar het buitenland	18%	Buitenlandse rekeninghouders kunnen makkelijker ongevraagd geld afboeken	9%
Goedkoper geld overmaken naar het buitenland	18%	Meer betaalpassen op zak	7%
Veiliger betalen met de pinpas in het buitenland	15%	Geld overmaken binnen Nederland gaat meer tijd kosten	4%
Op geen enkele wijze	33%	Op geen enkele wijze	49%

Tabel 1. Top 5 meest genoemde voor- en nadelen van SEPA (in % respondenten)

de respondenten aan hiervan op de een of andere manier voordelen te verwachten (zie tabel 1). Vooral het eenvoudiger, sneller en goedkoper geld kunnen overmaken naar het buitenland is vaak genoemd, evenals het vaker en veiliger kunnen betalen met de pinpas in het buitenland. Bijna de helft ziet geen enkel persoonlijk nadeel. Het meest genoemde nadeel is toenemende betaalpakkettarieven. Andere veel genoemde nadelen zijn ingewikkeldere en tragere overboekingen binnen Nederland, afnemende veiligheid van betalingsverkeer op afstand en het nodig hebben van meer betaalpassen.

### Tot slot

Vooralsnog betalen Nederlandse consumenten hun aankopen in het buitenland anders dan in Nederland. Ook verschilt de betaalbeleving nog altijd sterk tussen binnen- en buitenlandse betalingen. Vanuit consumentenopinion is voorsalsnog dus geen sprake van één Europese betaalmarkt. De toekomst zal uitwijzen of consumenten dit wel als zodanig gaan ervaren naarmate de Europese betaalmarkt meer gestalte krijgt. Omdat consumenten wel degelijk veranderingen zullen gaan ervaren, zoals het gebruik van

de IBAN voor buitenlandse én binnenlandse betalingen, is het van belang dat zij tijdig en goed voorbereid worden. Op dit moment zijn nog maar weinig consumenten op de hoogte van de ontwikkelingen en noemen zij met name de media als belangrijkste informatiebron. Naarmate de Europese betaalmarkt steeds meer vorm krijgt, is het van belang dat banken zich actief opstellen in de informatievoorziening en communicatie naar hun klanten. Vooral over de gevolgen voor het binnenlandse betalingsverkeer is bij consumenten nog weinig bekend en zijn banken bij uitstek de meest geschikte partij om hun klanten hierover voor te lichten. Banken zijn al geruime tijd bezig om de overgang naar Europese betaalmethoden voor hun klanten zo soepel mogelijk te laten verlopen om zodoende de overgangperiode zo kort mogelijk te houden. Immers, hoe eerder consumenten en bedrijven op grote schaal gebruikmaken van de Europese betaalmiddelen, hoe lager de kosten van de overgang. In een concurrerende markt zullen de consumenten en bedrijven uiteindelijk de vruchten kunnen plukken van schaalvergroting, standaardisatie en meer concurrentie.