

Betalen aan de kassa 2021

Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2021.

Gebruik van betaalmiddelen

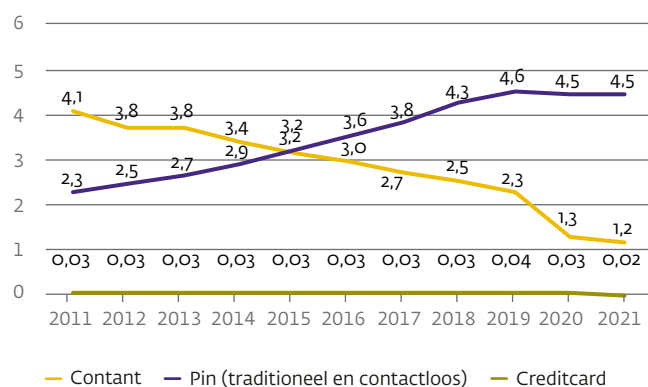
Gedurende 2021 hebben consumenten in Nederland ongeveer evenveel betalingen aan de kassa gedaan als in 2020. Ook de wijze waarop zij de aankopen aan de kassa hebben afgerekend is vrijwel onveranderd gebleven. Van alle pintransacties betaalden consumenten wel vaker door contactloos te pinnen met de pinpas, mobiele telefoon of wearable. Van alle pinbetalingen (traditioneel en contactloos) is in 2021 ongeveer 86% contactloos afgerekend. Dit aandeel lag in 2020 nog op 80%.

Het aantal contante betalingen is tussen 2011 en 2021 gedaald met 72%, van 4,13 miljard betalingen in 2011 naar 1,16 miljard in 2021, terwijl de totale waarde ervan met 61% is afgenomen van EUR 52 miljard in 2011 naar EUR 20 miljard in 2021. Het gemiddelde betaalde bedrag van contante betalingen was EUR 17,34 in 2021, wat iets hoger is dan de EUR 16,40 in 2020 en ruim EUR 5,50 hoger dan het gemiddelde contante bedrag in 2011 (EUR 11,80).

Tussen 2011 en 2021 is het aantal pinbetalingen¹ bijna verdubbeld, van 2,29 miljard naar 4,49 miljard. De waarde van de pinbetalingen is 49% gestegen van EUR 83 miljard naar EUR 123 miljard. Net als in 2020 is het gemiddelde pinbedrag in 2021 wederom gestegen, bij een vrijwel gelijkblijvend aantal pinbetalingen. Het gemiddelde pinbedrag is met 5% gestegen van EUR 26,07 in 2020 naar EUR 27,36 in 2021. Deze toename is onder andere te verklaren door de inflatie: in 2021 waren consumentenprijzen gemiddeld 2,7% hoger dan in 2020.² Daarnaast is het aannemelijk dat het koopgedrag van consumenten sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie in Nederland veranderd is. In 2021 konden Nederlandse consumenten tijdens meerdere periodes van winkelsluiting geen aankopen in de fysieke winkels doen, waardoor het aantal betalingen ten opzichte van eerdere jaren niet is toegenomen. Zij hebben gemiddeld wel hogere bedragen afgerekend bij fysieke locaties.

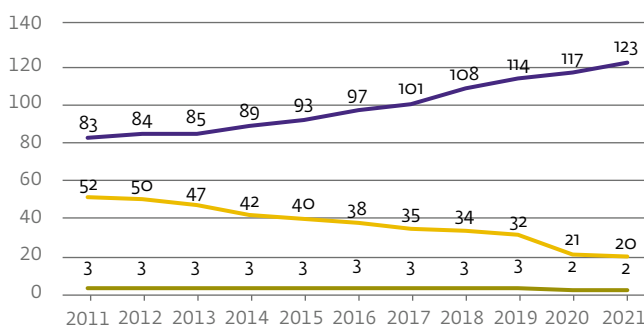
Figuur 1a Totale aantal betalingen

In miljarden



Figuur 1b Totale waarden

In miljarden



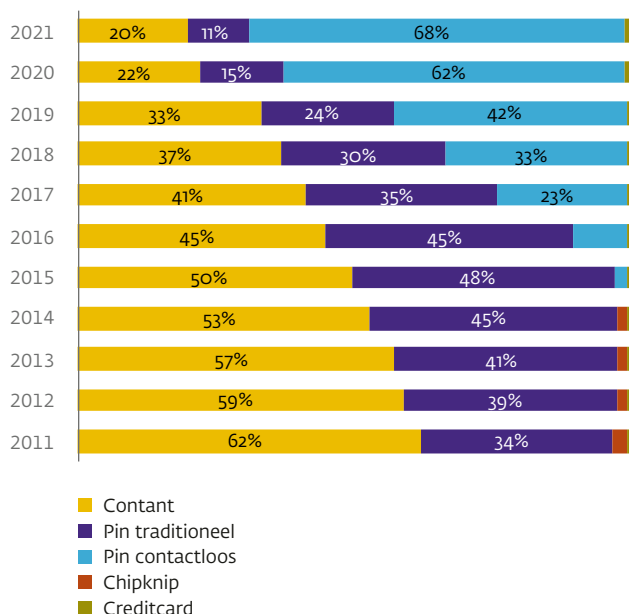
¹ Betaalvereniging Nederland heeft de cijfers voor het aantal pinbetalingen en de bijbehorende omzet gecorrigeerd (verlaagd) voor 2021. De cijfers over pinbetalingen in Figuur 1a en 1b wijken daardoor af van vorig jaar.
² Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Relatief gebruik betaalmiddelen

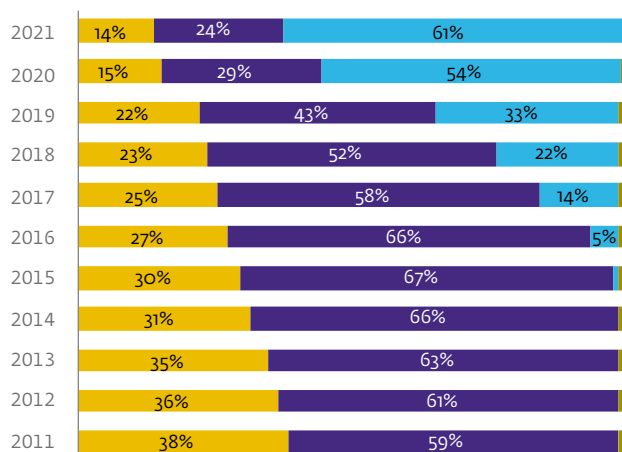
Het aandeel contant op het totale aantal betalingen aan de kassa is in 2021 met 2 procentpunten gedaald van 22% in 2020 naar 20% in 2021. De relatief grote daling in 2020 lijkt hiermee niet sterk door te zetten. Het aandeel contactloze betalingen aan de kassa laat een stijging zien. Dit is hoofdzakelijk ten koste gegaan van het traditionele pinpen: het aandeel contactloos is met 6 procentpunten toegenomen van 62% in 2020 naar 68% in 2021, terwijl het aandeel traditionele pinbetalingen met 4 procentpunten is gedaald van 15% naar 11%. Het aandeel van creditcardbetalingen op het totale aantal betalingen is 0,5%, wat vergelijkbaar is met eerdere jaren.

Wat betreft de totale waarde van de betalingen aan de kassa is eenzelfde beeld te zien. In 2021 is 14% van alle bestedingen betaald met contant geld, en 85% met de pinpas (24% traditioneel en 61% contactloos). Het aandeel van contactloze pinbetalingen in de waarde van de kassa-bestedingen is toegenomen met 7 procentpunten, terwijl dat van traditionele pinbetalingen met 5 procentpunten is afgenomen. Het aandeel van creditcardbetalingen ligt qua waarde op 1%.

Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen naar betaalmiddelen



Figuur 2b Verdeling totale waarde naar betaalmiddelen

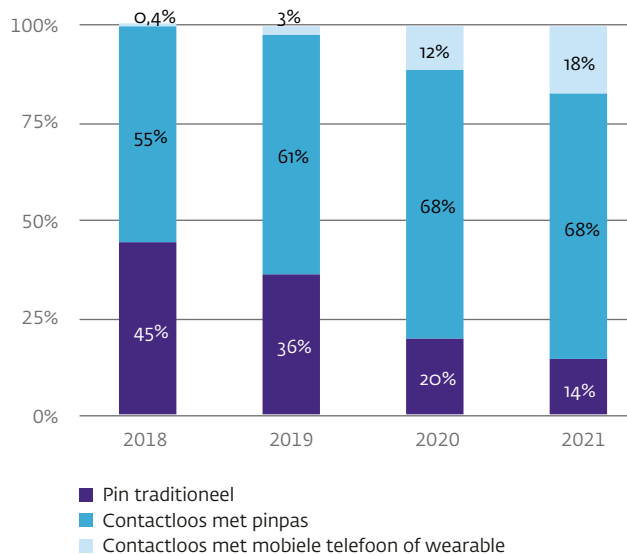


Verschuiving van traditioneel naar contactloos pinnen

Contactloos betalen is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Waar in 2018 de verdeling traditioneel en contactloos nog enigszins gelijk was, kreeg contactloos vanaf 2019 sterk de overhand. Opvallend is dat het aandeel contactloos op alle pinbetalingen in 2021 vooral is toegenomen doordat er vaker is betaald met smartphone of wearable. Het aandeel contactloze betalingen zonder betaalpas is afgelopen jaar

met 6 procentpunten toegenomen van 12% in 2020 naar 18% in 2021 en ligt daarmee voor het eerst boven het aandeel traditionele pinbetalingen. Contactloos betalen met de pinpas wordt net als voorgaande jaren het meest gebruikt: met 68% van alle pinbetalingen is het aandeel in 2021 gelijk aan dat van 2020.

Figuur 3a Verdeling aantal pinbetalingen naar manier van pinnen

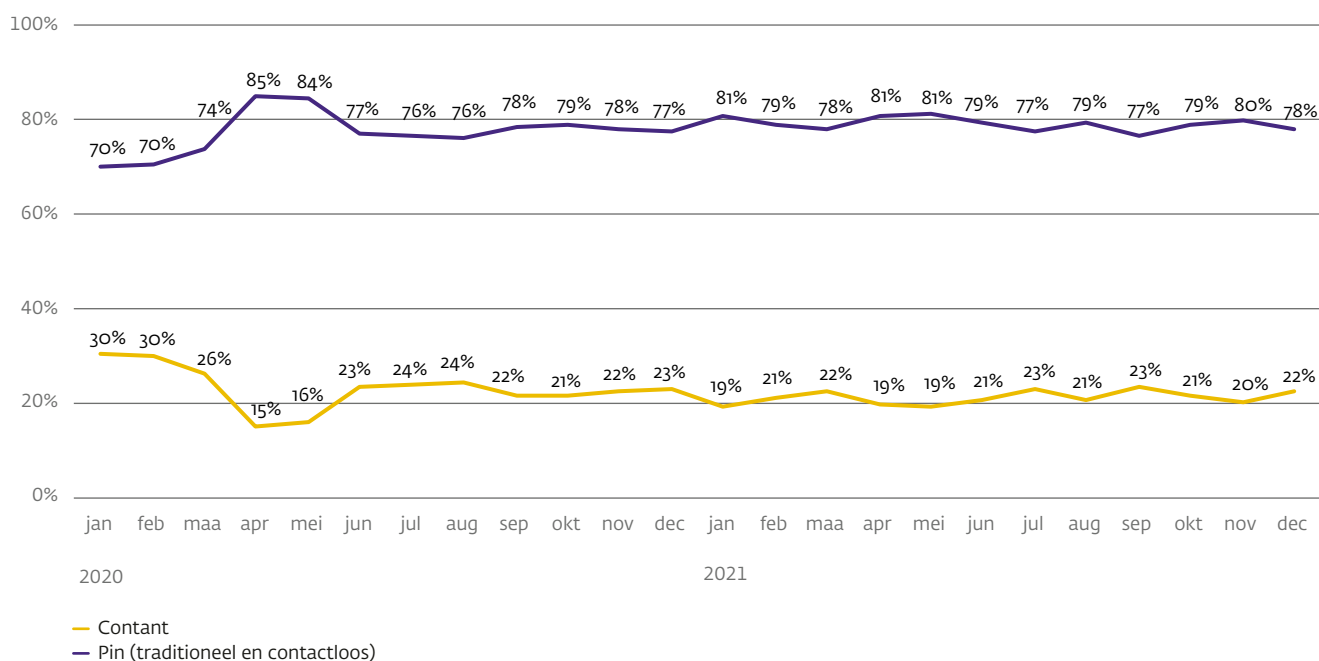


Relatief gebruik contant en pin gedurende het jaar

Daar waar de Covid-19 pandemie begin 2020 voor een grote verschuiving van contant geld naar pinnen heeft gezorgd, lijkt het effect van de pandemie in 2021 beperkt. De maatregelen ter voorkoming van verspreiding van Covid-19 lijken in 2021 geen effect meer te hebben gehad op het betaalgedrag van de consument. Na de eerste lockdown die half maart 2020 begon, gingen consumenten fors meer contactloos betalen

en minder contant en met de traditionele pin. Het aandeel contant laat na de dip in april 2020 (15%) weliswaar weer een lichte stijging zien naar 24% in juli 2020, maar lijkt sindsdien te stabiliseren rond de 22%. De corona maatregelen in de tweede helft van 2020 en in 2021 hebben slechts zeer beperkt effect op het betaalgedrag gehad.

Figuur 3b Verdeling aantal betalingen aan de kassa per maand naar betaalmiddel



Gebruik betaalmiddelen naar bedrag

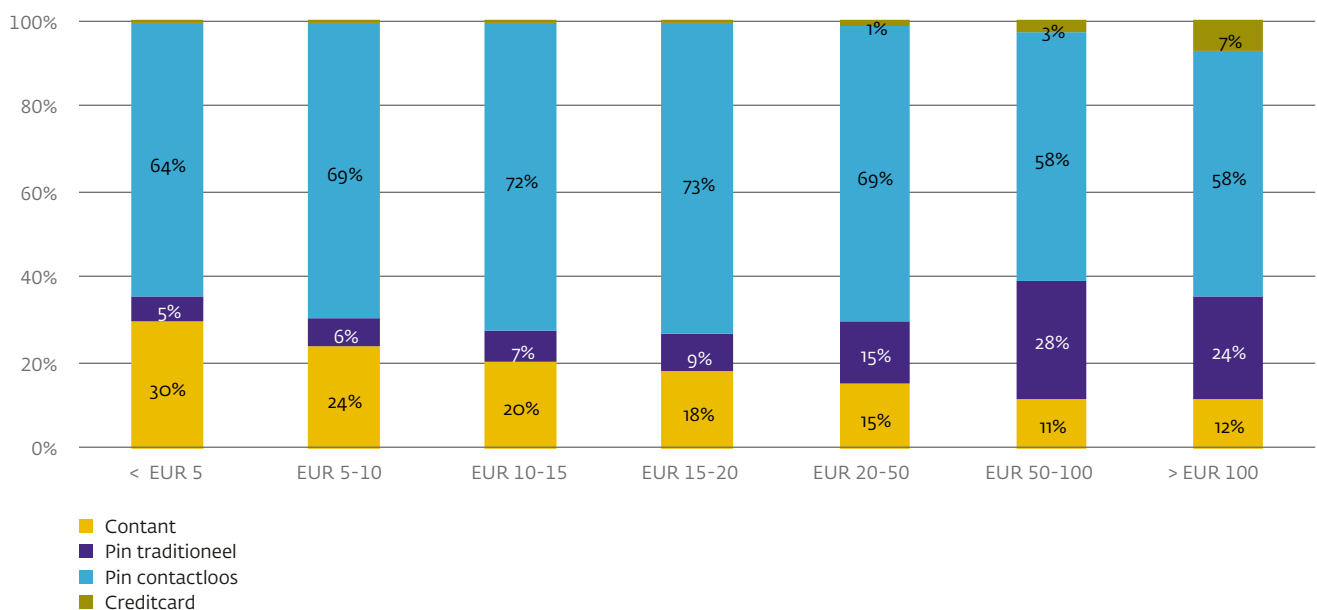
Voor alle bestedingsranges geldt voor 2021 dat consumenten het meest contactloos hebben betaald. Dit was in 2020 ook al het geval. Net als in voorgaande jaren zien we dat het gebruik van contant geld afneemt naarmate het te betalen bedrag stijgt, terwijl het gebruik van elektronische betaalmiddelen juist toeneemt. Hierbij valt op dat er bij hogere bedragen relatief vaak traditioneel wordt gepind, door de pinpas in te steken. Mogelijk komt dit doordat mensen op deze momenten verwachten boven de cumulatieve betaallimiet uit te komen. Bij de invoering van het contactloze pinnen moesten consumenten bij het bereiken van de cumulatieve betaallimieten de betaalpas immers insteken. Ondanks dat dit sinds ongeveer twee jaar niet meer hoeft, blijven sommige mensen nog steeds op deze manier betalen.

De verschuivingen in het betaalgedrag in 2021 zijn grotendeels gelijk voor de verschillende bestedingsranges. Consumenten betaalden in 2021 voor alle bestedingsranges

vaker contactloos dan in het jaar ervoor. Deze toename was het grootst voor aankopen tussen de EUR 10 – 15 en EUR 20 – 50: het aandeel contactloos gepinde transacties steeg met 7 procentpunten. Deze stijging ging voor alle bestedingsranges grotendeels ten koste van het aandeel consumenten dat de aankopen op de traditionele wijze pinte. Met name voor de aankopen boven de EUR 100 was deze daling fors: in 2020 werd nog 31% van de transacties van de duurste aankopen betaald door op de traditionele wijze te pinnen, terwijl dit aandeel in 2021 met 7 procentpunten is gedaald naar 24%.

Er zijn minimale veranderingen in het aandeel betalingen dat contant wordt betaald ten opzichte van 2020. Voor aankopen tussen de EUR 50 – EUR 100 is de grootste daling te zien met 2 procentpunten, van 13% naar 11%. Dit is de grootste verandering die is waargenomen. Het aandeel contante betalingen was dus redelijk stabiel in 2021, na de grote verschuivingen over de afgelopen jaren.

Figuur 4 Aandelen betaalmiddelen naar bestedingsranges 2021



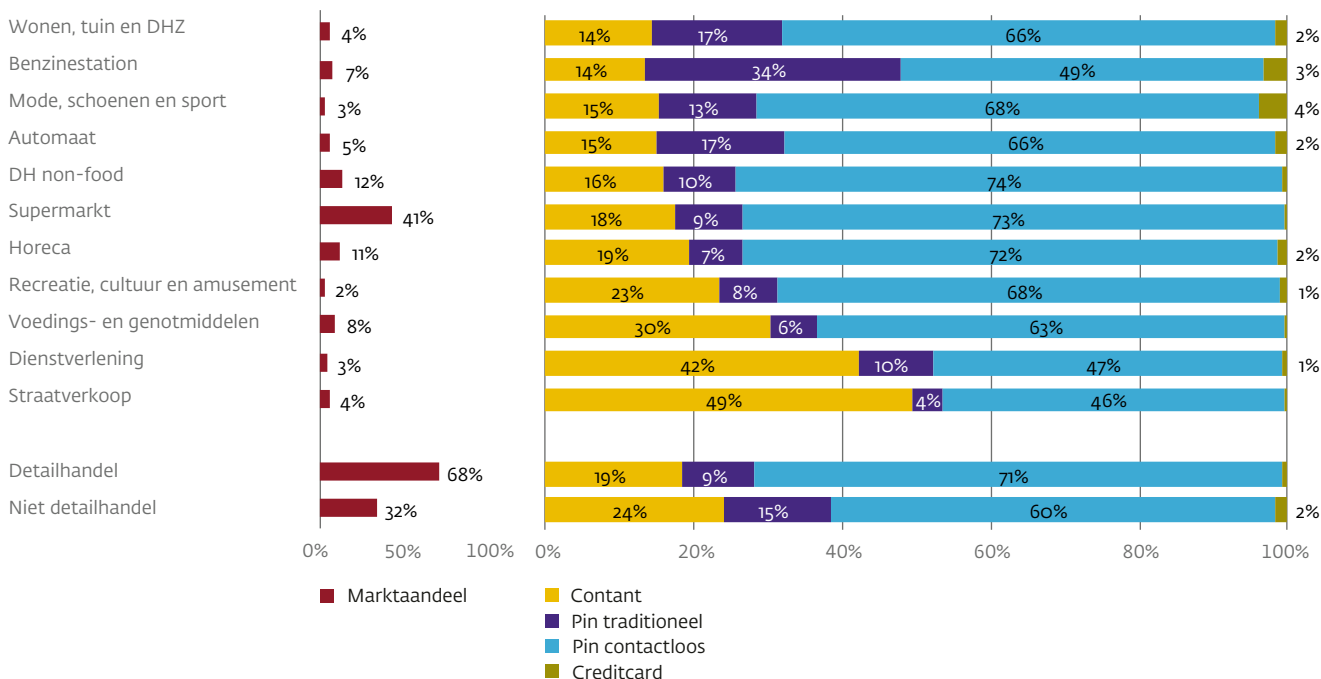
Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats

In 2020 vond met name een verschuiving van betalen met contant geld naar elektronisch betalen plaats in branches waar voorheen nog veelal contant geld werd gebruikt. Deze daling in het gebruik van contant geld heeft in 2021 niet sterk doorgezet. In de meeste branches is het aandeel van de aankopen dat met contant geld is betaald, gelijk gebleven of slechts licht gedaald. Wel heeft de verschuiving van pinnen op de traditionele manier (door de pas in de automaat te steken) naar pinnen op een contactloze manier (met de pas of mobiele telefoon) verder doorgezet. Bij winkels die actief zijn in de detailhandel werd in 2021 bij nog maar 9% van de aankopen op de traditionele manier gepind, tegenover 15% in 2020. Ook de totale waarde van de aankopen die traditioneel werden gepind, daalde in de detailhandel, van 28% in 2020 naar 21% in 2021.

Consumenten doen de meeste aankopen in de supermarkt. Sinds de coronapandemie is het marktaandeel van deze branche verder gestegen. Tijdens de afgelopen jaren waren

op verschillende momenten maatregelen van kracht waardoor fysieke winkels (deels) gesloten moesten blijven. Deze maatregelen golden niet voor de supermarkten: zij konden de deuren grotendeels openhouden. In 2019, voorafgaand aan de Covid-19 pandemie, was het marktaandeel van deze branche op het totale aantal toonbankbetalingen 37%. Dit aandeel is in 2021 gestegen tot 41%. Ook de totale waarde van de aankopen in de supermarktbranche ligt hoger dan voorafgaand aan de pandemie: deze steeg met 2 procentpunten van 30% naar 32%. Van alle supermarktbetalingen in 2021 werd 18% contant afgerekend, evenveel als in 2020. Het aandeel dat op traditionele wijze werd gepind is gedaald van 14% naar 9%. Eenzelfde trend vond plaats bij de totale waarde van de aankopen in de supermarkten: hier daalde het aandeel traditionele pinbetalingen van 24% naar 15%. Het totale bedrag dat in supermarkten wordt afgerekend met contant geld is ongeveer gelijk aan het totale bedrag dat nog op de traditionele manier wordt gepind.

Figuur 5a Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats (aantal betalingen)

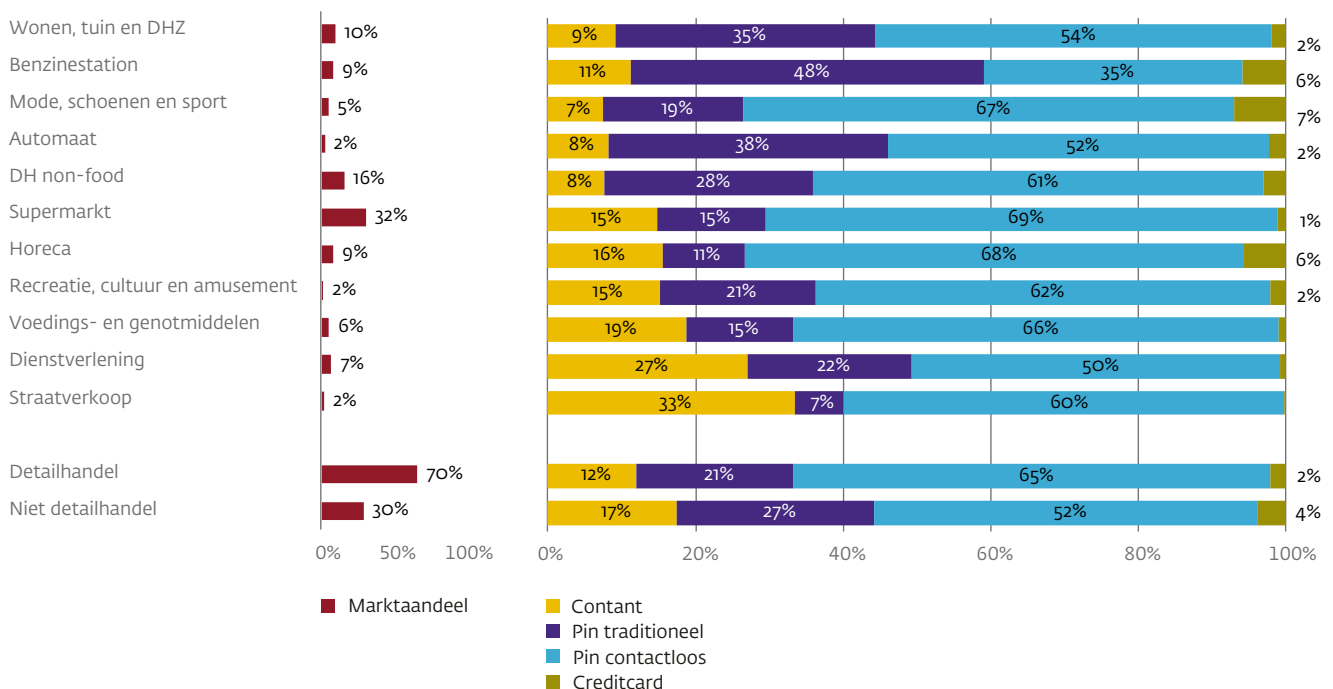


Een branche waar nog relatief veel cash wordt gebruikt is de straatverkoop: bij ongeveer de helft van alle aankopen in deze branche werd in 2021 gebruik gemaakt van contant geld (49%). Hiermee was de straatverkoop in 2021 de branche waarin relatief gezien het meeste contante geld omgaat. In 2020 was dit het geval bij de dienstverlening. Van alle aankopen die werden gepind in de straatverkoop is het overgrote deel contactloos afgerekend. Slechts 4% van de aankopen in de straatverkoop werden nog gepind op de traditionele wijze. Dit is het laagste aandeel van alle branches. De traditionele wijze van pinnen komt, net als in 2020, het meest voor bij benzinstations, namelijk bij 34% van de betalingen. Dit komt onder andere doordat contactloos betalen bij veel onbemande benzinepompen nog niet beschikbaar is. Desondanks steeg het aandeel contactloze pinbetalingen in deze branche van 44% in 2020 naar 49% in 2021.

Ook in 2021 is de impact van de maatregelen om de pandemie te bestrijden op de horeca erg groot. Het marktaandeel in de totale kassaomzet van deze sector was afgenomen van 11% in 2019 naar 8% in 2020, en was in 2021 slechts weer licht toegenomen naar 9%. Dit komt omdat in 2021 de horeca nog steeds gedurende meerdere periodes grotendeels gesloten moest blijven.

Net als in de andere branches zijn consumenten hun aankopen in de horeca vaker contactloos gaan betalen (72% in 2021 vs. 65% in 2020) in plaats van contant (19% in 2021 vs. 25% in 2020) of via de traditionele pinwijze (7% in 2021 vs. 9% in 2020). Het aandeel van contactloze pinbetalingen in de omzet in de horeca is met 7 procentpunten gestegen naar 68%, wat ten koste is gegaan van het aandeel van de traditionele pinwijze (11% in 2021 vs. 17% in 2020) en contante betalingen (16% in 2021 vs. 19% in 2020).

Figuur 5b Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats (waarde betalingen)

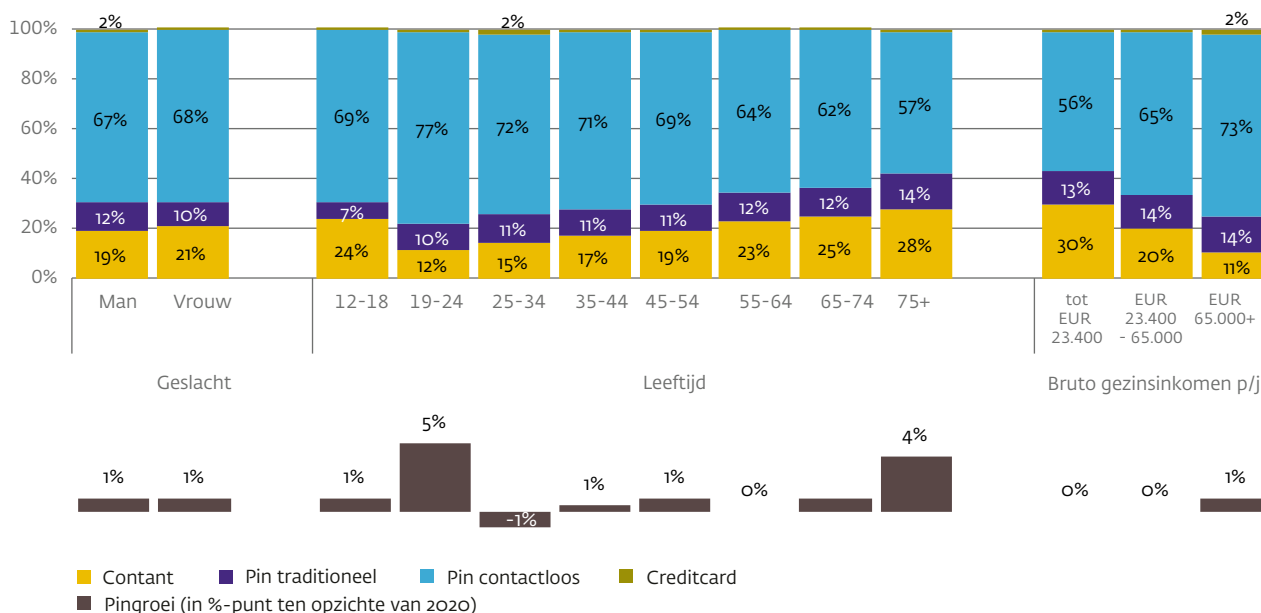


Gebruik betaalmiddelen naar persoonskenmerk

De stabilisatie in het betaalgedrag in 2021 is bij vrijwel alle consumenten te zien. Naar inkomen bekeken zijn de verschillen in 2021 vrijwel gelijk gebleven. Gezinnen in de laagste inkomensklasse betalen het meest contant (30%) en die in de hoogste inkomensklasse het minst (11%). In 2020 zagen we dat het effect van Corona op het gebruik van contant geld bij gezinnen in de laagste inkomensklasse het kleinst was. Anders dan bij de twee hogere inkomensklassen was het aandeel contant geld, na een dip na de eerste lockdown, rond de zomer bijna weer terug op het niveau van voor de pandemie. In 2021 is dit verder stabiel gebleven. Alleen bij gezinnen in de hoogste inkomensklasse is in 2021 het gebruik van contant geld met 2 procentpunten afgenomen en pinnen en creditcard beide met 1 procentpunt gestegen.

Bij een tweetaal leeftijdsgroepen zijn wel enkele opvallende verschuivingen te zien. Hoewel de 19 t/m 24-jarigen de afgelopen jaren de meeste toonbankaankopen al met pin en het minst met contant geld afrekenen, is dit verschil met andere leeftijdsgroepen in 2021 nog groter geworden. Het gebruik van contant geld is bij deze leeftijdsgroep met 4 procentpunten afgenomen en het pingebruik is met 5 procentpunten toegenomen. Zij hebben in 2021 dus nog minder met contant geld afgerekend. Opvallend is dat ook 75-plussers opnieuw vaker met pin zijn gaan betalen. Het gebruik van pinnen is in 2021 bij deze groep met 4 procentpunten toegenomen.

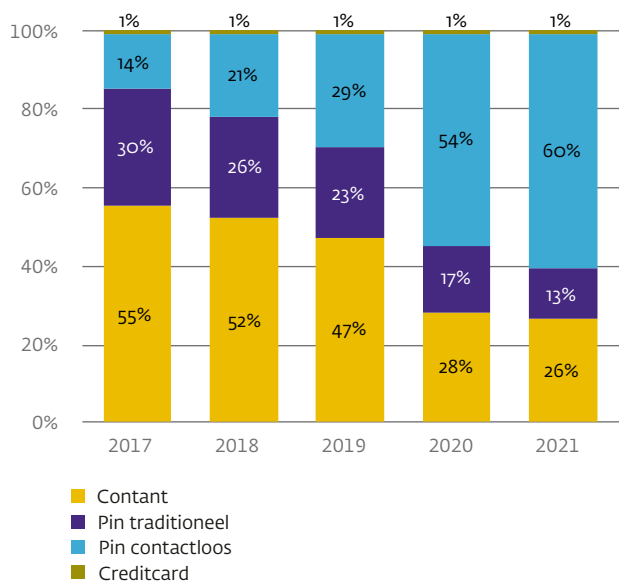
Figuur 6a Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en inkomen



Bij oudere consumenten in de leeftijd van 65 jaar of ouder verloopt de verschuiving van contant naar pinnen anders dan bij de andere leeftijdsgroepen. In de jaren voor de Covid-19 pandemie was de verschuiving bij 65-plussers nog relatief beperkt met een daling van het aandeel contant van 3 procentpunten in 2018 en 5 procentpunten in 2019. In het eerste jaar van de pandemie zijn ouderen fors minder contant gaan betalen waardoor het aandeel met

19 procentpunten is afgenomen. Anders dan bij de consumenten in de laagste inkomensklasse – waar voor corona eenzelfde tendens zichtbaar was - valt op dat bij de 65-plussers het gebruik van contant geld na de dip na de eerste lockdown vrijwel stabiel is gebleven. Dit kan erop duiden dat ouderen aan het nieuwe betaalgedrag gewend zijn geraakt, nu ze de stap naar pinnen hebben gezet.

Figuur 6b Relatief gebruik betaalmiddelen 65-plussers voor de afgelopen 5 jaar



Voorkeur verschillende betaalmethodes gedurende 2020 en 2021

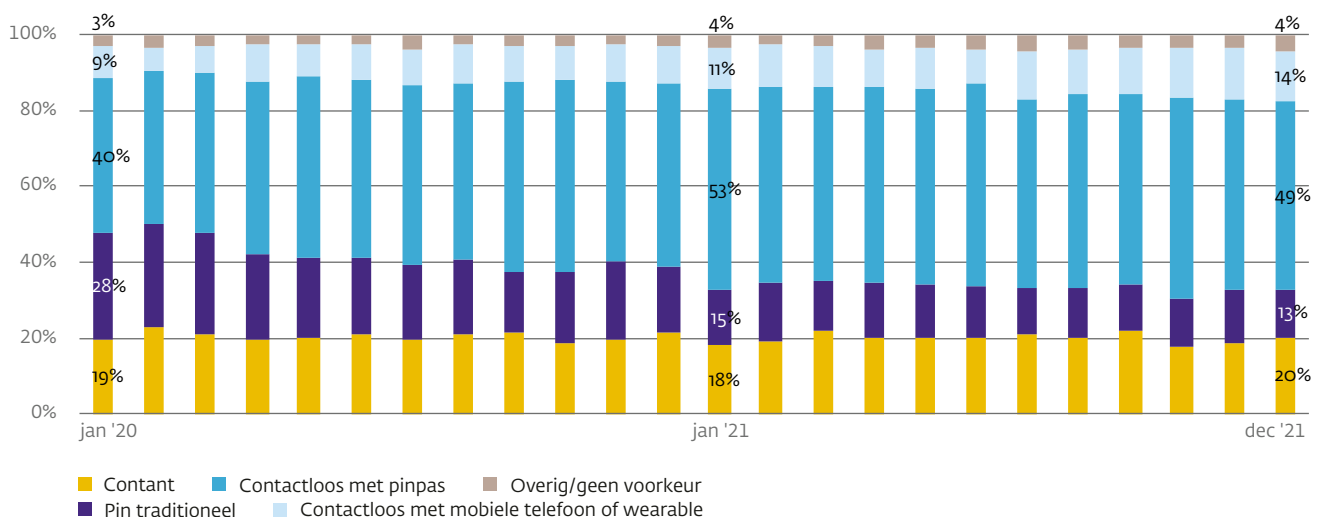
De afgelopen twee jaren is er veel veranderd in de voorkeuren van Nederlanders voor de verschillende betaalmethodes. In januari 2020, voorafgaand aan de Covid-19 pandemie in Nederland, betaalde 28% van de Nederlanders het liefst met de pinpas op de traditionele manier, 40% contactloos met de pinpas, en 19% met contant geld. Van de overige groep Nederlanders koos 9% voor contactloos betalen met de mobiele telefoon als favoriete betaalmiddel, en 3% voor een ander betaalmiddel zoals een creditcard, klantenkaart of cadeaubon.

Sinds het begin van de Covid-19 pandemie is een forse stijging te zien in het aandeel Nederlanders dat een voorkeur heeft voor contactloos betalen met de pinpas, grotendeels ten koste van de groep mensen die voorkeur gaf aan het betalen met de pinpas op de traditionele manier. Dit is deels veroorzaakt door de oproep van winkeliers aan het begin van de Covid-19 pandemie om zoveel mogelijk contactloos te betalen, en de maatregel die banken hebben genomen om dit te faciliteren door de limietbedragen voor contactloos betalen te verhogen.³ Aan het einde van 2021 betaalde ongeveer 49% van de

Nederlanders het liefst contactloos met de pinpas (een stijging van 9 procentpunten ten opzichte van voorafgaand aan de pandemie) en nog maar 13% van de Nederlanders met de pinpas op de traditionele manier (een daling van 15 procentpunten). Ook het contactloos betalen met de mobiele telefoon, waarbij een smartphone met daarop een virtuele pinpas in een Apple of Google wallet tegen de betaalterminal kan worden gehouden voor het doen van een betaling, heeft de afgelopen twee jaren aan populariteit gewonnen. Sinds het begin van 2020 is het aandeel mensen dat het liefst op deze manier betaalt gestegen met 5 procentpunten naar 14%. De gehele groep Nederlanders met een voorkeur voor contactloos betalen (zowel met de pinpas als met de mobiele telefoon) is de afgelopen twee jaren met 14 procentpunten gestegen van 49% naar 63%.

De groep Nederlanders met contant geld als favoriete betaalmiddel is de afgelopen twee jaren stabiel gebleven. Ongeveer 20% van de Nederlanders betaalt het liefst op deze manier. Daarmee is contant geld voor één op de vijf Nederlanders nog steeds een belangrijk betaalmiddel.

Figuur 7a Voorkeuren verschillende betaalmethodes sinds begin 2020⁴



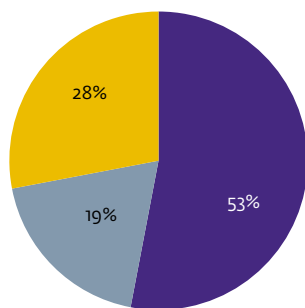
³ In maart 2020 hebben de Nederlandse banken de limiet voor contactloos betalen tijdelijk verhoogd naar 50 euro vanwege Covid-19. Zij zijn in oktober 2021 akkoord gegaan met het definitief maken van deze verhoging.
⁴ De figuur toont de gemiddelde voorkeur per maand, waarbij niet is gekeken naar de voorkeur voor de verschillende betaalmethodes bij kleine bedragen.

Voorkeur contant of pin?

In vergelijking met vijf jaar geleden, gaf in 2021 een steeds groter aandeel van de consumenten aan een voorkeur te hebben voor pinnen (zowel met de pinpas als met de mobiele telefoon). Ondanks deze ontwikkeling is er ook een groep die bij lage bedragen nog het liefst met contant geld betaalt. Deze groep wordt echter steeds kleiner: vijf jaar geleden betaalde nog bijna één op de vijf consumenten het liefst met contant geld bij lage bedragen, maar inmiddels is dit nog maar 7%. De daling van deze groep consumenten

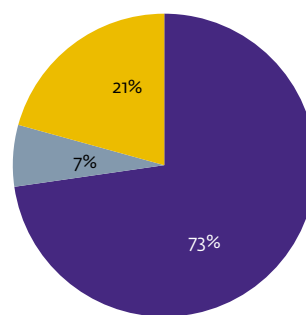
was relatief gezien groter dan de daling van het aandeel mensen dat ook de hogere bedragen het liefst contant betaalt. De afgelopen jaren zijn de meeste betaalautomaten voorzien van de optie om contactloos te kunnen betalen. Daarnaast wordt het pinnen in winkels met behulp van promotiemateriaal gestimuleerd, ook voor kleine bedragen. Daarmee is het steeds gebruikelijker geworden voor consumenten om ook kleine bedragen te pinnen.

Figuur 7b Voorkeur pin of contant 2016



■ Contant
■ Pin
■ Pin, behalve bij lage bedragen

Figuur 7c Voorkeur pin of contant 2021

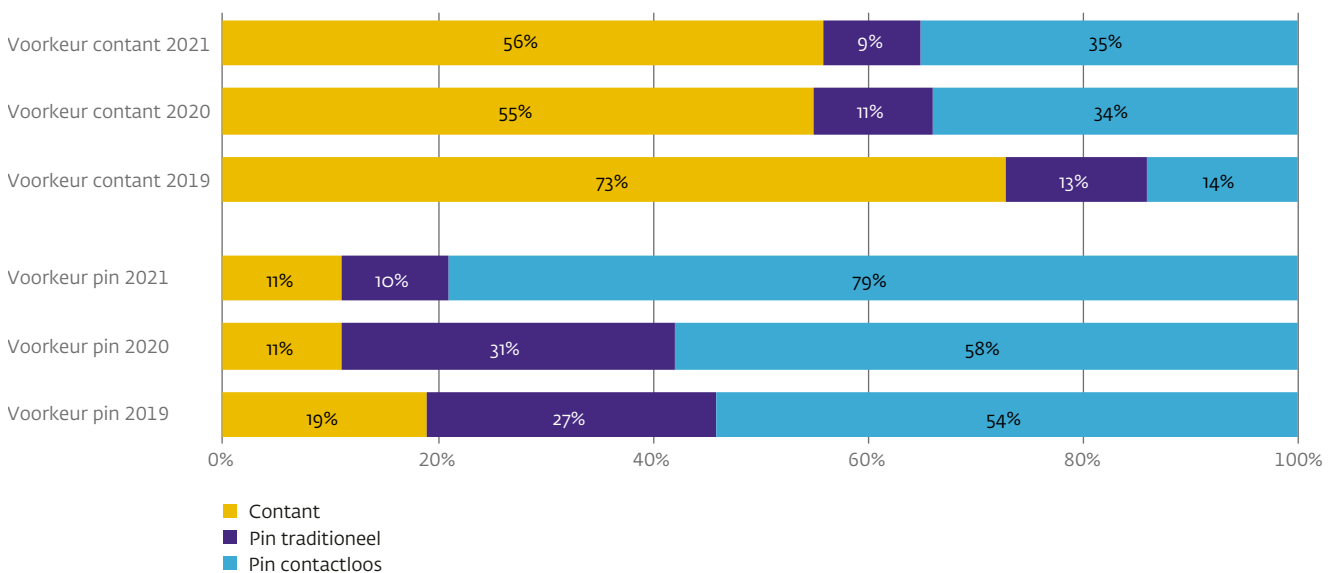


Voorkeur versus gedrag

De algemene voorkeur van consumenten voor bepaalde betaalmiddelen en het daadwerkelijke gebruik ervan komen door gewoonten, omstandigheden en een andere voorkeur in specifieke situaties, zoals het betalen van kleinere bedragen, niet altijd overeen. Zo betalen mensen met een voorkeur voor pin in sommige gevallen toch contant en vice versa. Net als in 2020 betaalden consumenten met een voorkeur voor pinnen in 2021 89% van hun aankopen door te pinnen. Dit is 8 procentpunten minder dan in 2019, voor de

pandemie. Bij consumenten met een voorkeur voor contant geld is een grotere verschuiving in het betaalgedrag te zien tussen 2019 en 2020. In 2019 betaalden zij nog 73% van hun aankopen met contant geld. In 2020 was dit bij 55% van hun aankopen het geval. In 2021 is dit met 56% vrijwel gelijk gebleven. De pandemie en alle veranderingen die hiermee samenhangen zijn dus vooral van invloed geweest op het betaalgedrag van degenen met een algemene voorkeur voor contant.

Figuur 8 Voorkeur versus daadwerkelijk betaalgedrag



Onderlinge betalingen

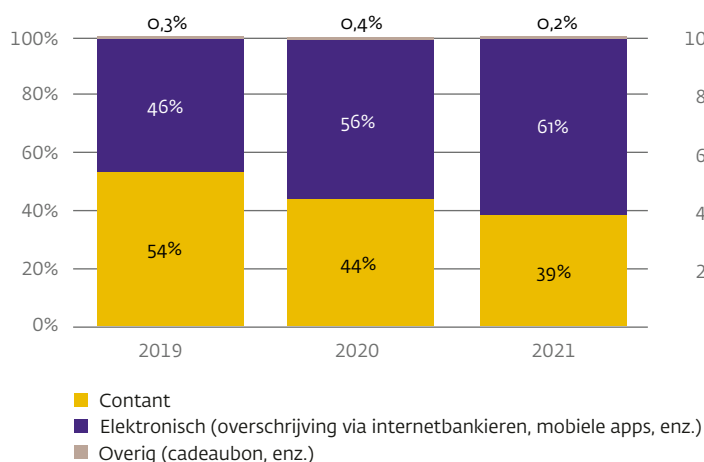
Gebruik van betaalwijzen voor onderlinge betalingen

In 2021 vond bij transacties tussen consumenten onderling een verdere verschuiving plaats van contant betalen naar elektronisch betalen. In 2021 waren er in totaal 531 miljoen onderlinge transacties. Dit zijn er ongeveer evenveel als in 2020 toen consumenten 533 miljoen onderlinge betalingen deden. Bij 39% van deze onderlinge transacties hebben ze contant geld gebruikt. Dat is een daling van 5 procentpunten ten opzichte van 2020. Internetbankieren, betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoeken zoals Tikkie, Betaalverzoek van ING en Rabobank, PayPal, Bunq app, zorgen ervoor dat consumenten inmiddels ruim 61% van hun onderlinge transacties elektronisch hebben gedaan. Bij 0,2% van de transacties gebruiken Nederlanders andere betaalwijzen, zoals cadeaubonnen.

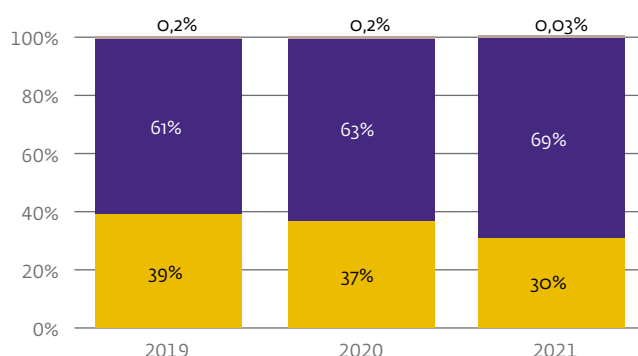
De waarde van de onderlinge transacties bedroeg in 2021 in totaal zo'n EUR 21,5 miljard, wat vergelijkbaar is met de

waarde van de onderlinge transacties in 2020 toen Nederlanders voor EUR 21,9 miljard onderling aan elkaar overmaakten. Nederlanders maken 69% van hun onderlinge betalingen (EUR 14,9 miljard) elektronisch aan elkaar over via internetbankieren, mobiel bankieren, al dan niet geïnitieerd via betaalverzoeken met mobiele apps. Het aandeel contant op de totale waarde van de onderlinge betalingen was in 2021 30%, een daling van 7 procentpunten ten opzichte van de 37% in 2020. Met 30% is het aandeel contant op de totale waarde kleiner dan op het totaal aantal betalingen (39%). Dit geeft aan dat Nederlanders met name voor een laag bedrag dus nog relatief vaker voor contant geld kiezen, en bij wat hogere bedragen voorkeur geven aan een elektronische betaalwijze. Deze verschillen zijn kleiner dan vorig jaar, wat erop duidt dat steeds meer Nederlanders in 2021 ook voor lagere bedragen vaker een elektronische betaalwijze zijn gaan gebruiken.

Figuur 9a Aandeel betaalwijze op totale aantal onderlinge transacties



Figuur 9b Aandeel betaalwijze op totale waarde onderlinge transacties



Onderlinge betalingen naar doel

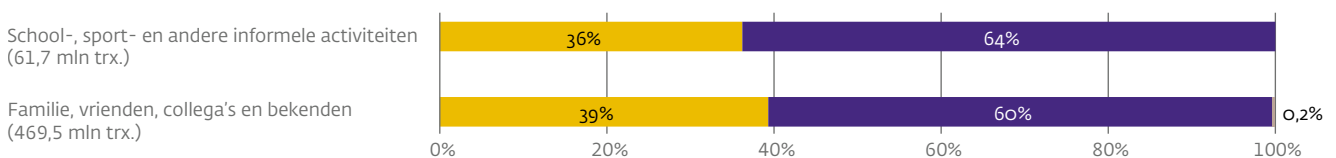
Er zijn diverse typen onderlinge transacties. We onderscheiden er twee, namelijk 1) betalingen voor school-, sport en andere informele activiteiten (61,7 miljoen transacties), zoals geld voor een cadeau voor de meester of juf, het kerstdiner op school of het pannenkoekentoernooi op de sportclub en 2) transacties aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden (469,5 miljoen transacties). In totaal gaat het om 531,2 miljoen transacties (zie figuur 10a), met een totale waarde van EUR 21,5 miljard (zie figuur 10b).

Van alle betalingen voor school- sport- en andere informele activiteiten hebben Nederlanders in 2021 36% betaald met contant geld. Daarnaast hebben zij 64% van deze betalingen elektronisch afgerekend, zoals via internetbankieren of mobiel bankieren. Het gebruik van elektronische betaalwijzen is in 2021 met 6 procentpunten toegenomen ten opzichte van 2020, met name ten koste van het gebruik van contant geld. Eenzelfde trend is zichtbaar bij onderlinge betalingen

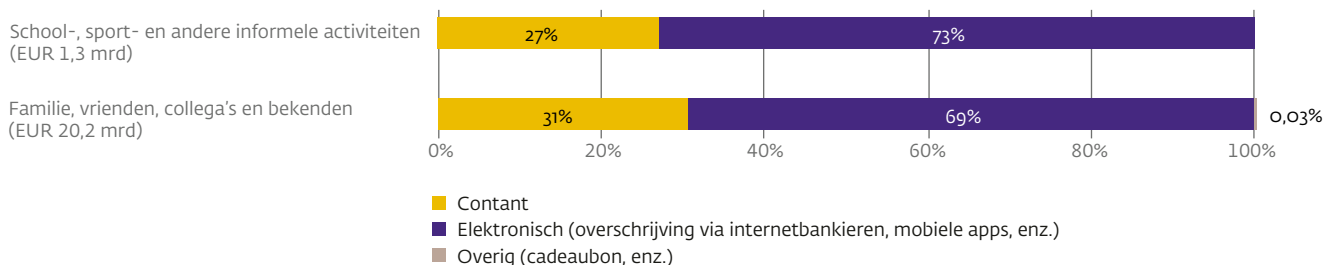
aan familie, vrienden, collega's en bekenden: in 39% van de gevallen werd bij deze betalingen contant geld gebruikt, ten opzichte van 46% in 2020. Deze daling van het aandeel contant geld komt volledig ten gunste van het aandeel elektronische onderlinge betalingen. Het aandeel hiervan is met 7 procentpunten gestegen, van 53% in 2020 naar 60% in 2021.

Van de totale waarde aan onderlinge betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten hebben Nederlanders 27% betaald met contant geld en 73% van de totale waarde op een elektronische wijze. In 2020 werd nog 29% met contant geld en 71% op een elektronische wijze betaald. Voor betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden hebben Nederlanders bij 31% van de totale waarde contant geld gebruikt en bij 69% een elektronische betaalwijze. In 2020 werd bij dit type onderlinge betalingen nog 37% van de waarde met contant geld voldaan.

Figuur 10a Aandeel betaalwijzen op totale aantal onderlinge transacties naar doel



Figuur 10b Aandeel betaalwijzen op totale waarde onderlinge transacties naar doel

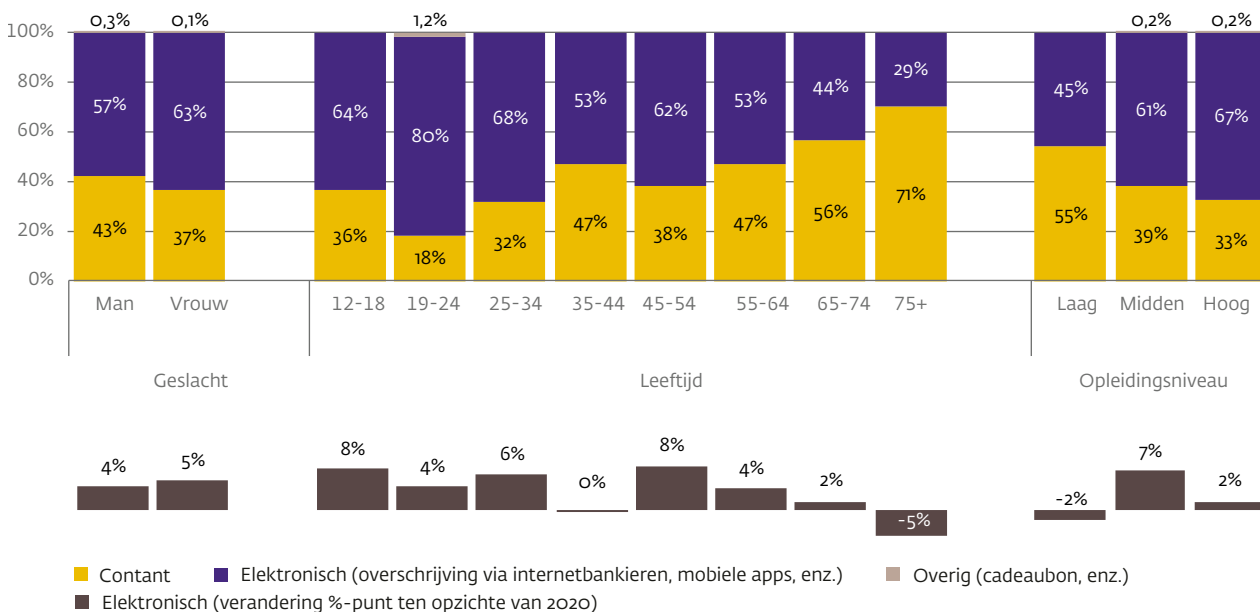


Onderlinge betalingen naar persoonskenmerk

In bijna alle bevolkingsgroepen wordt vaker een elektronisch betaalmiddel gebruikt voor onderlinge betalingen dan contant geld, met uitzondering van de Nederlanders die relatief laag zijn opgeleid en degenen die ouder zijn dan 65 jaar. Bij de groep Nederlanders van 75 jaar en ouder is het gebruik van elektronische betaalwijzen gedurende 2021 afgenomen met 5 procentpunten ten opzichte van 2020. Dit was de groep Nederlanders waar het gebruik van elektronische betaalwijzen voor onderlinge betalingen in 2020 het sterkst was toegenomen (met 20 procentpunten). Ook bij degenen die relatief laag zijn opgeleid is het gebruik van elektronische betaalmiddelen voor het doen van onderlinge betalingen afgenomen met 2 procentpunten.

De toename van elektronisch onderling betalen is het grootst bij Nederlanders tussen de 45 en 54 jaar oud. Bij hen is het aandeel elektronisch met 8 procentpunten gestegen. Dat betekent dat zij inmiddels 62% van hun onderlinge betalingen met een elektronisch betaalmiddel hebben betaald. In 2019 lag dit percentage nog op 46%. Ook het gebruik van elektronisch betalen onder jongeren tot 18 jaar is gestegen. Zij hebben 64% van hun onderlinge betalingen elektronisch gedaan, terwijl zij in 2020 in 56% van de gevallen een elektronische betaalwijze gebruikten. In 2019 lag dit zelfs nog op 38%. In 2021 zien we dat het verschil in gebruik van elektronische betaalwijzen tussen mannen en vrouwen wederom licht is toegenomen. Vrouwen doen nu 63% van hun onderlinge betalingen elektronisch versus 57% bij de mannen.

Figuur 11 Gebruik betaalwijzen onderlinge betalingen naar geslacht, leeftijd en opleiding



Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau IPSOS heeft in samenwerking met onderzoeksbureau GfK onder 24.713 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2021" van DNB en Betaalvereniging Nederland.

Onderzoeksvragen:

- Hoe groot is het totale aantal en de waarde van de verrichte betalingen in 2021 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2021 in de drie sectoren waar de meeste betalingen plaatsvinden?
- Hoe heeft het gebruik van contant geld en de pinpas zich ontwikkeld sinds 2010?

Afbakening:

- Betalingen in Nederland door Nederlandse ingezetenen van 12 jaar en ouder.
- Betalingen bij toonbankinstellingen (bijvoorbeeld winkels, horecagelegenheden, benzinestations, dienstverlening, de markt, en verkoopautomaten) en betalingen tussen Nederlanders onderling.
- Webaankopen en het overmaken van geld voor vaste lasten en dergelijke vallen buiten het reguliere onderzoek

Onderzoeksmethode:

- 1- dag transactie dagboekje en vragenlijst via internet of telefoon.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen januari en december 2021.
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.

Algemene opmerkingen:

- De pinpas (traditioneel en contactloos) en contactloos betalen cijfers zijn afkomstig van de Betaalvereniging en de creditcard schattingen komen uit de reguliere [DNB-statistieken](#).

Contactgegevens:

Jelmer Reijerink: j.m.t.reijerink@dnb.nl;

Patricia Zwaan: p.zwaan@betaalvereniging.nl