

Betalen aan de kassa 2019

Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2019.

Gebruik van betaalmiddelen 2010-2019

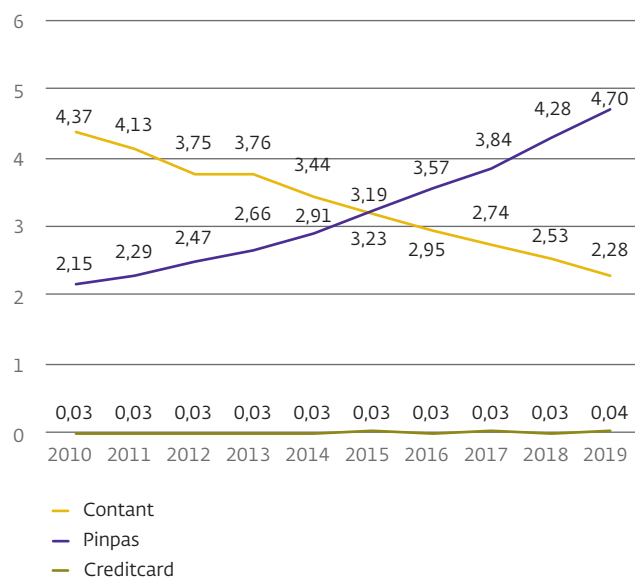
In 2019 hebben consumenten in Nederland bij al hun aankopen bij winkels, benzinestations, horecagelegenheden, op de markt, bij dienstverleners en dergelijke ruim 2 maal zo vaak betaald met de pinpas als met contant geld. Het aantal contante betalingen is tussen 2010 en 2019 gedaald met 48%, van 4,37 miljard betalingen in 2010 naar 2,28 miljard in 2019, terwijl de totale waarde ervan met 38% is afgenomen van EUR 52 miljard naar EUR 32 miljard. Het gemiddelde betaalde bedrag van contante betalingen in 2019 is EUR 14,10, wat iets hoger is dan de EUR 13,44 in 2018 en ruim twee euro hoger

dan het gemiddelde contante bedrag in 2010, toen deze EUR 11,80 was.

Tussen 2010 en 2019 is het aantal pinbetalingen ruim verdubbeld, van 2,15 miljard naar 4,70 miljard. De waarde van de pinbetalingen is 43% gestegen van EUR 81 miljard naar EUR 116 miljard. Ook in 2019 hebben consumenten vaker kleinere aankopen met hun pinpas betaald dan in het voorafgaande jaar. Tussen 2018 en 2019 nam het gemiddelde pinbedrag met 3% af van EUR 25,31 naar EUR 24,64.

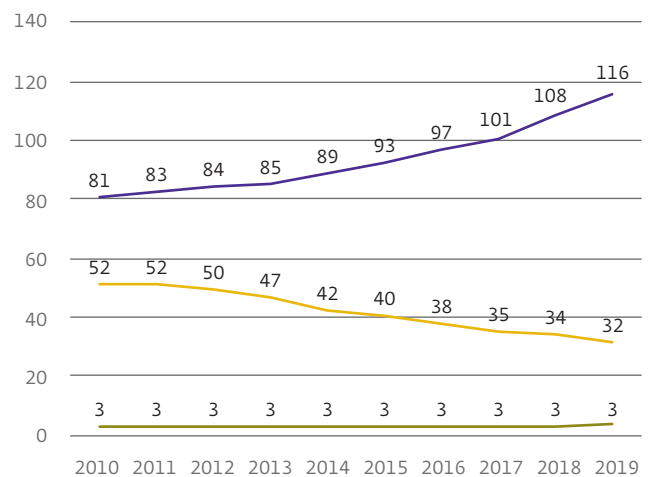
Figuur 1a Totale aantal betalingen

In miljarden



Figuur 1b Totale waarde

EUR miljard



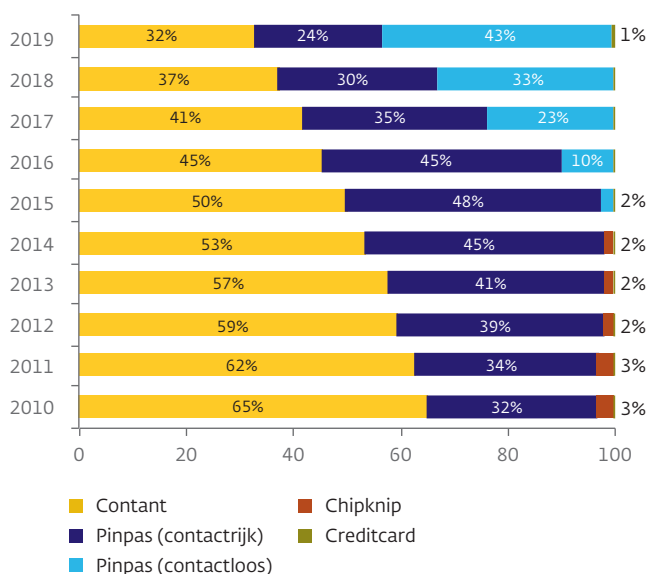
Relatief gebruik betaalmiddelen 2010-2019

Het aandeel contante betalingen op het totale aantal toonbankbetalingen is met 5 procentpunten gedaald van 37% in 2018 naar 32% in 2019. Het gezamenlijke aandeel pinbetalingen (contactrijk en contactloos) is 67%. Het aandeel contactloze betalingen aan de kassa is inmiddels 43% en overstijgt daarmee voor het eerst zowel het aandeel contante betalingen (32%) als het aandeel contactrijke pinbetalingen (24%).

Wat betreft de totale waarde van de toonbankbetalingen is in 2019 21% betaald met contant geld en 77% met de pinpas (44% contactrijk en 33% contactloos). Tussen 2018 en 2019 is het aandeel van contante betalingen in de totale waarde van toonbankbestedingen met 2 procentpunten gedaald. Het aandeel van creditcardbetalingen op het totale aantal betalingen is 0,6%, wat iets hoger is dan in voorgaande jaren. Qua waarde ligt het aandeel van creditcardbetalingen op 2%.

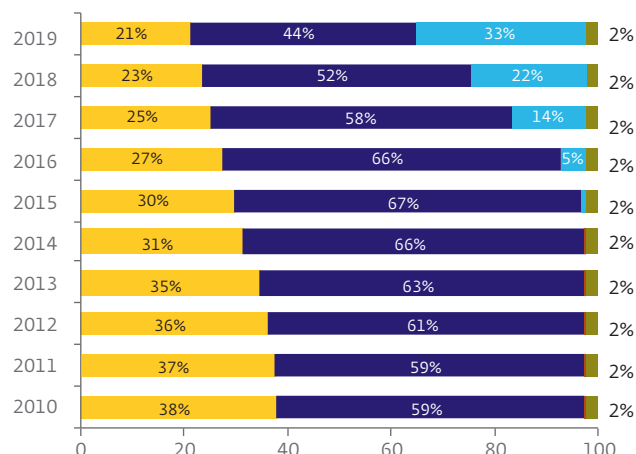
Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen naar betaalmiddelen

In procenten



Figuur 2b Verdeling totale waarde betalingen naar betaalmiddelen

In procenten



Gebruik betaalmiddelen naar bedrag

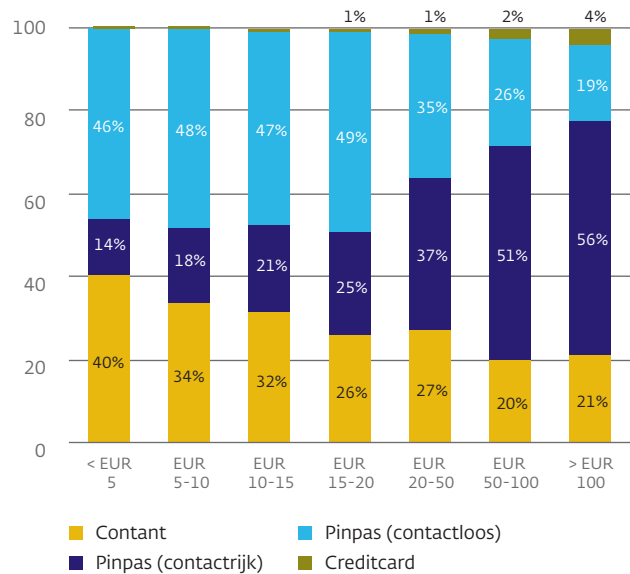
Voor alle bestedingsranges geldt dat consumenten de pinpas het meest hebben gebruikt. Naarmate het af te rekenen bedrag hoger is, betalen zij hier vaker mee. De grootste verschuiving in hoe consumenten betalen is te zien bij aankopen tot EUR 5. In 2019 betalen zij 40% van de aankopen tot EUR 5 met contant geld, terwijl dit in het voorafgaande jaar nog bij 47% van dergelijke aankopen het geval was, een afname van 7 procentpunten.

Bij bedragen tot EUR 20 betalen consumenten vaker contactloos met de pinpas dan contactrijk. Bij bedragen boven de EUR 20 kiezen relatief veel consumenten voor contactrijk pinnen in plaats van voor contactloos. Dit heeft te maken met het feit dat zij voor bedragen boven de EUR 25 een pincode moeten invoeren. Overigens geldt bij alle bedragen dat consumenten vaker contactloos betalen dan in 2018.

Ook het gebruik van elektronisch betalen in zijn geheel is bij vrijwel alle bedragen toegenomen ten opzichte van 2018, met uitzondering van de bedragen van EUR 50 of meer. Hier schommelt het aandeel contant al diverse jaren net rond de 20%.

Figuur 3 Aandelen betaalmiddelen naar bestedingsranges

In procenten



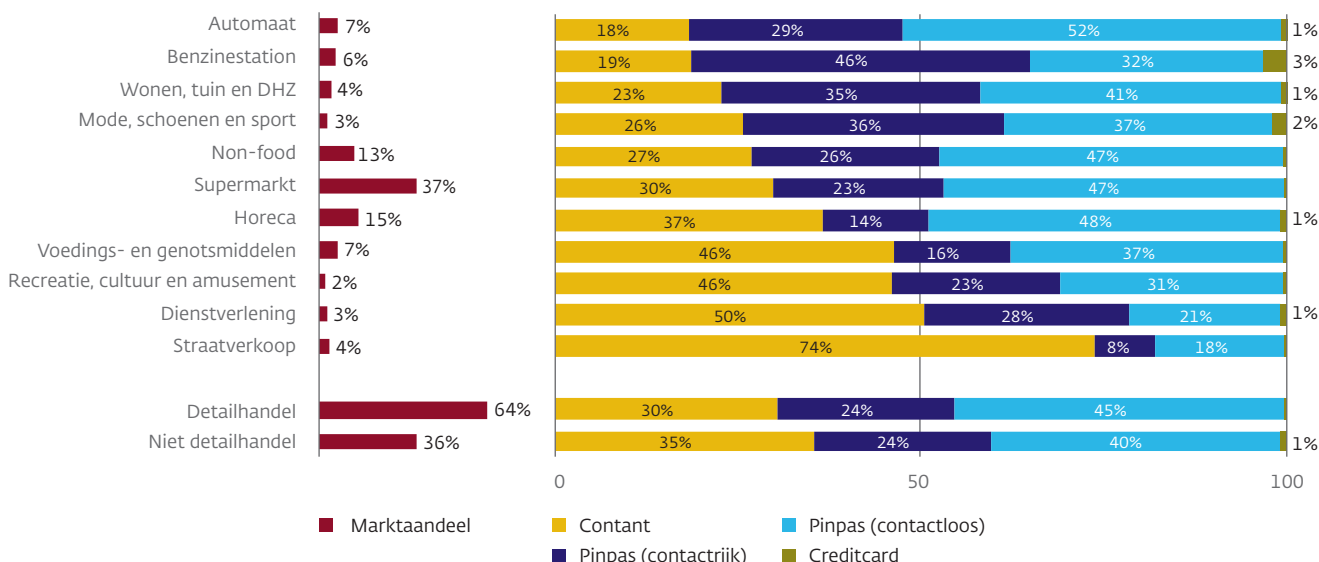
Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats

Hoe consumenten betalen, verschilt sterk naar branche. Bij de straatverkoop, zoals op de markt of bij een ijscoman rekenen consumenten de meeste aankopen contant af, namelijk bij bijna driekwart van alle transacties, net als in 2018. Bij aankopen bij een automaat betalen zij juist het meest met de pinpas, namelijk bij 81% van alle aankopen. Dit is een stijging van 8 procentpunten ten opzichte van vorig jaar. De grootste verschuiving van contant naar pin is bij gespecialiseerde voedings- en genotmiddelenzaken, zoals bakkers, slijters en slaggers. Consumenten betalen daar 54% van hun aankopen door te pinnen, wat een stijging van 9 procentpunten is ten opzichte van 2018. Bij supermarkten – goed voor ruim een derde van alle toonbankbetalingen – pinnen consumenten 70% van de aankopen, 5 procentpunten meer dan in 2018. Ook bij benzinestations en bouwmarkten, meubelzaken en tuincentra is het aandeel pinbetalingen met respectievelijk 78% en 76% relatief hoog. De verhouding pin en contant is hier het afgelopen jaar echter vrijwel onveranderd.

Opvallend is dat consumenten in bijna alle branches – met uitzondering van de straatverkoop – in 2019 vaker contactloos zijn gaan betalen met de pinpas. De stijging van het aandeel contactloos pinnen is met 21 procentpunten veruit het grootst bij automaataankopen en met respectievelijk 7 en 8 procentpunten het kleinst bij benzinestations en de dienstverlening. Bij de andere branches is het aandeel contactloos rond de 10 procentpunten gegroeid. Voor bijna alle branches geldt dat consumenten nu vaker contactloos pinnen dan op de traditionele, contactrijke wijze. De enige uitzondering is de benzinebranche, waar zij bijna de helft van alle pinbetalingen contactrijk doen en een derde contactloos afrekenen. Dit komt onder andere doordat contactloos betalen bij de meeste onbemande benzinepompen nog niet beschikbaar is.

Figuur 4 Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats

In procenten



Gebruik betaalmiddelen naar persoonskenmerk

Net als in voorgaande jaren zijn consumenten uit alle bevolkingsgroepen vaker gaan betalen met de pinpas, en minder vaak contant, zij het in verschillende mate. Ook het gebruik van contactloos betalen is onder alle bevolkingsgroepen gestegen.

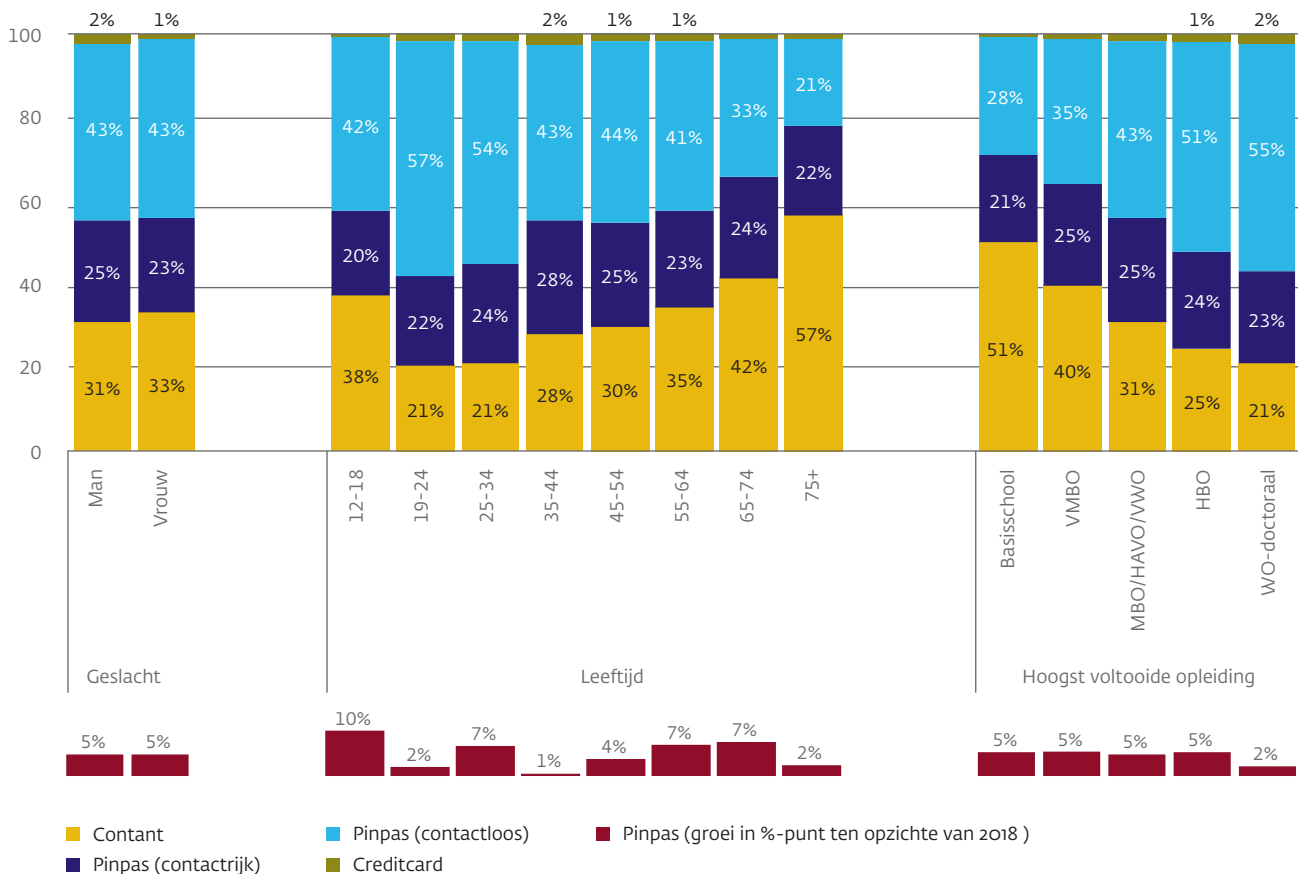
Mannen en vrouwen zijn in gelijke mate meer gebruik gaan maken van de pinpas en minder van contant geld. Bij allebei is het aandeel pinbetalingen tussen 2018 en 2019 gestegen met 5 procentpunten. De verhouding contant en pinnen bij mannen en vrouwen is vrijwel gelijk. Dit geldt ook voor het aandeel contactloos.

Net als in 2018 is in 2019 bij jongeren (12 – 18 jaar) de grootste verschuiving van contant naar pin zichtbaar van

alle leeftijdsgroepen. Zij zijn vooral vaker contactloos gaan betalen: het aandeel contactloze betalingen op al hun betalingen is met 10 procentpunten gestegen van 32% in 2018 naar 42% in 2019. Jongeren betalen nu vaker contactloos dan met contant geld. Ook ouderen zijn vaker gaan pinnen. De toename is met 7 procentpunten het sterkst bij de 55-74 jarigen. Zij zijn vooral vaker contactloos gaan pinnen. Ook bij 25-34-jarigen is in 2019 het aandeel pinbetalingen met 7 procentpunten toegenomen. Het aandeel pin bedraagt bij hen nu in totaal 78%. Samen met de 19 tot en met 24 jarigen maken zij het minste gebruik van contant geld, namelijk bij 1 op de 5 aankopen, en het meest gebruik van contactloos betalen, namelijk bij meer dan de helft van hun aankopen. De groep 75-plussers is de enige leeftijdsgroep die vaker contant betaalt (57% van de aankopen) dan met

Figuur 5 Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en opleiding

In procenten



pin (43%). Wel is bij hen in 2019 een kleine verschuiving zichtbaar richting pinnen (+ 2 procentpunten).

Mensen met ten hoogste een afgeronde basisschoolopleiding rekenen hun aankopen bijna even vaak contant af (51%) als elektronisch (49%). Het totale aandeel pinbetalingen is bij hen in 2019 gestegen met 5 procentpunten, net

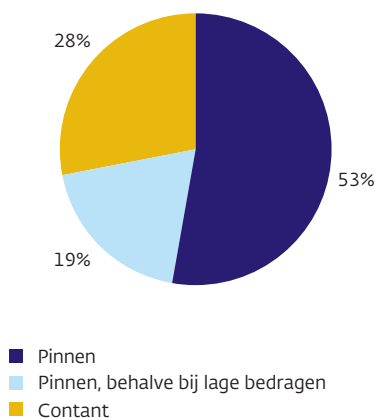
als bij mensen tot en met Hbo-niveau. De toename van elektronisch betalingen onder mensen met een universitaire opleiding is bescheiden. Zij maken het minst gebruik van contant geld, namelijk bij iets meer dan een vijfde van hun betalingen, en het meest van elektronisch betalen. Net als mensen met een hbo-opleiding hebben zij meer dan de helft van hun aankopen contactloos afgerekend.

Voorkeur pin of contant

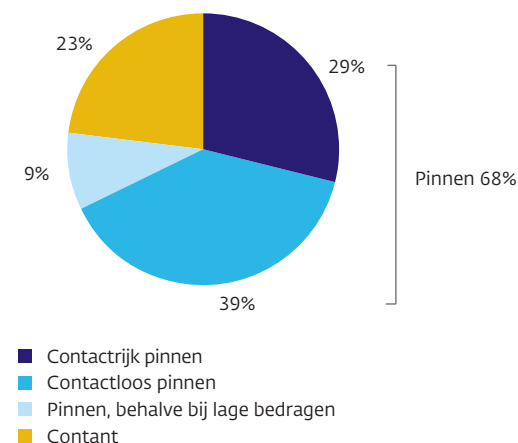
Anno 2019 betaalt ruim driekwart van de consumenten de aankopen aan de toonbank bij voorkeur met pin: 68% rekent het liefst alle bedragen met pin af en 9% gebruikt het liefst pin behalve bij lage bedragen, daar geven zij nog de voorkeur aan contant. De algemene voorkeur voor pinnen is de afgelopen drie jaar met 5 procentpunten toegenomen. Hierbij valt op dat de voorkeur voor contactloos pinnen met 39% inmiddels hoger is dan de voorkeur voor contactrijk pinnen (29%). Dit is niet alleen het geval bij de lage, maar ook bij hogere bedragen. Bij bedragen van EUR 5 of meer heeft 44% van de consumenten een voorkeur voor contactloos betalen tegenover 32% voor contactrijk pinnen en 23% voor contante betalingen. Bij bedragen onder de EUR 5 is hun voorkeur voor contactloos pinnen met 49% nog sterker. Dit is waarschijnlijk ook de reden dat het aandeel consumenten dat lage bedragen liever contant betaalt de afgelopen jaren fors is afgenomen (van 47% in 2016 naar 32% in 2019).

Consumenten blijken in de praktijk weinig beperkingen te ondervinden bij de manier waarop zij hun aankopen het liefst betalen. Net als in 2018 hebben zij bij 98% van de betalingen aan de kassa betaald met het door hen gewenste betaalmiddel. Het komt vaker voor dat zij contant betalen terwijl zij liever wilden pinnen (2,4% van de contante betalingen), dan dat zij pinnen terwijl zij liever contant hadden betaald (0,4% van de pinbetalingen). Ouderen blijken net als in 2018 vaker te betalen met hun voorkeursbetaalmiddel dan anderen. Net als in 2018 betalen 65-plussers bij minder dan 1% van hun aankopen niet zoals zij willen. Consumenten van 75 jaar en ouder rapporteren nog minder hinder; zij geven aan slechts 0,5% van hun aankopen niet betaald te hebben met hun voorkeursbetaalmiddel. Consumenten tussen de 25 en de 34 jaar geven relatief het vaakst aan niet te hebben betaald zoals zij wilden, namelijk bij bijna 3% van hun aankopen.

Figuur 6a Voorkeur pin of contant 2016



Figuur 6b Voorkeur pin of contant 2019



Betaalmiddelen in bezit

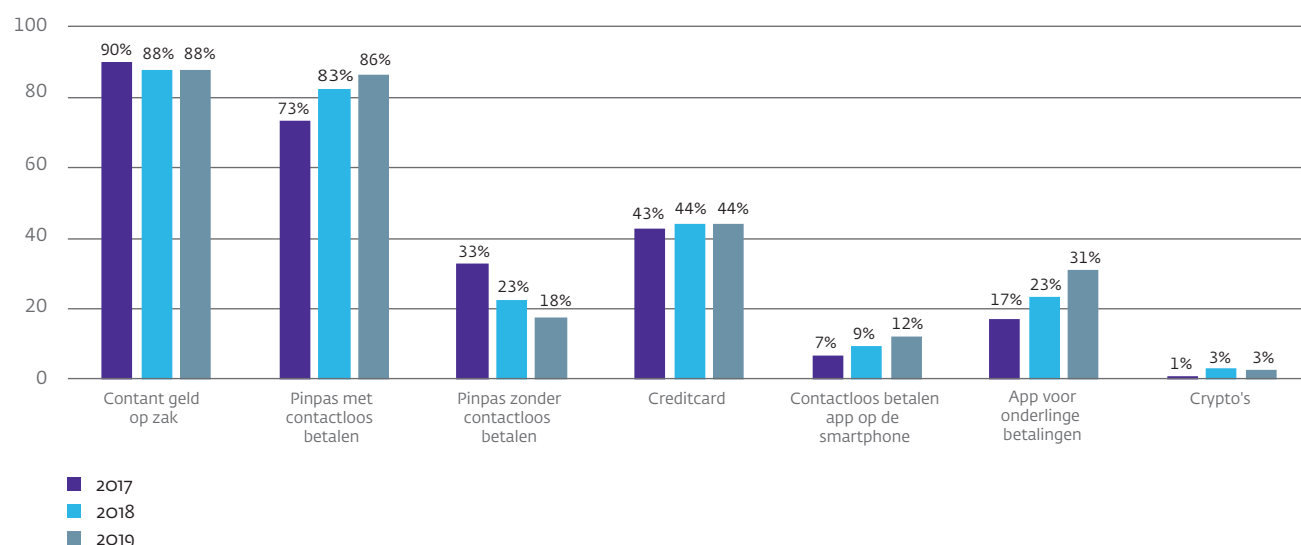
In 2019 heeft 88% van de consumenten contant geld bij zich als zij hun huis uitgaan. Dit is gelijk aan het aandeel mensen met cash bij zich in 2018 en 2 procentpunt lager dan in 2017. Vrijwel alle consumenten (99%) hebben het afgelopen jaar de beschikking over één of meer betaalmiddelen om te kunnen pinnen (pinpas of contactloos betalen app op de smartphone). Iets meer dan 1% heeft dit niet. Dit zijn relatief vaak jongeren in de leeftijd tussen de 12 en 18 jaar. De meeste consumenten (86%) beschikken over een pinpas met de mogelijkheid om contactloos te betalen. Dit is de afgelopen twee jaar met 13 procentpunten gestegen. Ondanks de toegenomen populariteit van contactloos betalen heeft niet iedereen een pas waarmee dit kan. Iets minder dan een kwart van alle consumenten heeft (ook) een pinpas waarmee niet contactloos betaald kan worden. Dit is een afname van 5 procentpunten ten opzichte van 2018. Aangezien ruim 90% van alle pinpassen inmiddels geschikt is voor contactloze betalingen, heeft een deel van deze consumenten de contactloze optie op hun pas waarschijnlijk zelf uitgezet, of zijn ze zich er niet van bewust dat deze optie op hun pinpas zit.

Het aantal consumenten dat met de mobiele telefoon kan betalen is in 2019 opnieuw toegenomen. Bijna een derde van alle consumenten heeft een app voor onderlinge betalingen (Tikkie, Betaalverzoek of PayPal) en 12% kan contactloos betalen met de mobiele telefoon. Dit is een stijging van respectievelijk 14 en 5 procentpunten ten opzichte van 2017.

Het bezit van cryptomunten, zoals bitcoins of ethereum onder consumenten is onveranderd gebleven. Net als in 2018 heeft 3% dergelijke virtuele munten. De meeste cryptobezitters hebben crypto's gekocht als belegging, slechts weinigen gebruiken ze om betalingen te doen. 18% geeft aan cryptomunten te hebben gekocht om te leren hoe cryptomunten werken. 47% van de cryptobezitters heeft de afgelopen 3 maanden zijn cryptomunten niet gebruikt.

Figuur 7 Bezit betaalmiddelen, 2017 - 2019

In procenten



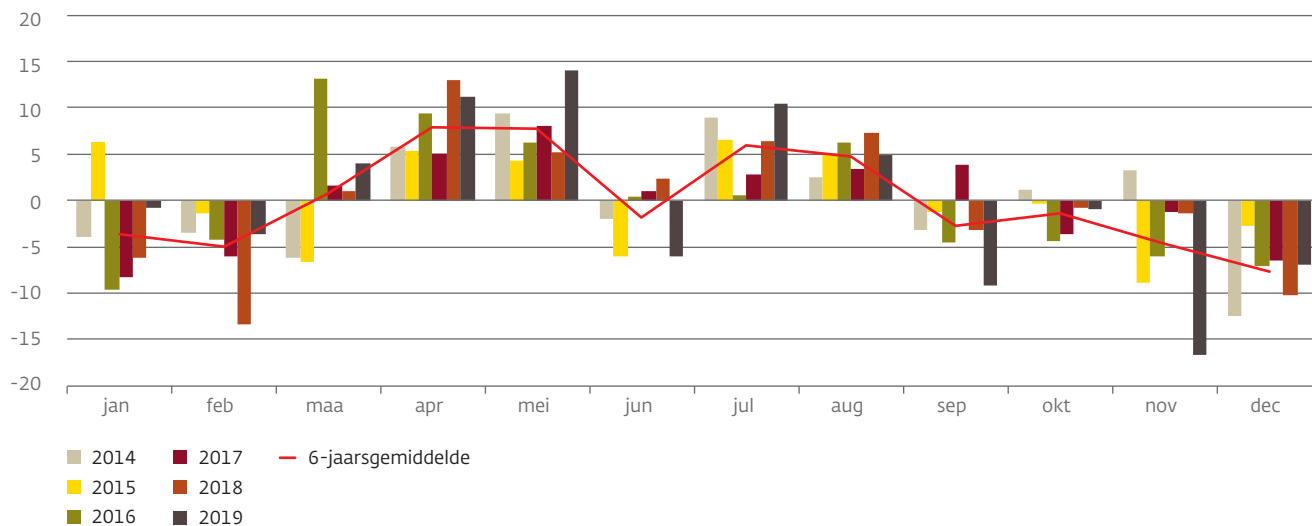
Seizoenontwikkeling van betaalgedrag aan de kassa

Hoe vaak en op welke wijze consumenten in Nederland betalen, fluctueert gedurende het jaar en wordt beïnvloed door allerlei factoren, zoals vakanties, feestdagen, het weer, de uitbetaling van vakantiegeld of de dertiende maand. Onderstaande grafieken tonen seizoenpatronen in het gebruik van contant geld en de pinpas aan de toonbank tussen 2014 en 2019, alsmede de 6-jaarsgemiddelden.

Het gebruik van contant geld door Nederlanders blijkt gemiddeld genomen iets minder volatiel te zijn dan dat van de pinpas. Ze betalen relatief vaak contant in de voorjaarsmaanden april en mei en gedurende de zomervakantieperiode juli en augustus, en juist (wat) minder in de wintermaanden november – februari, waarbij in 2019 opvalt dat consumenten heel weinig contante betalingen

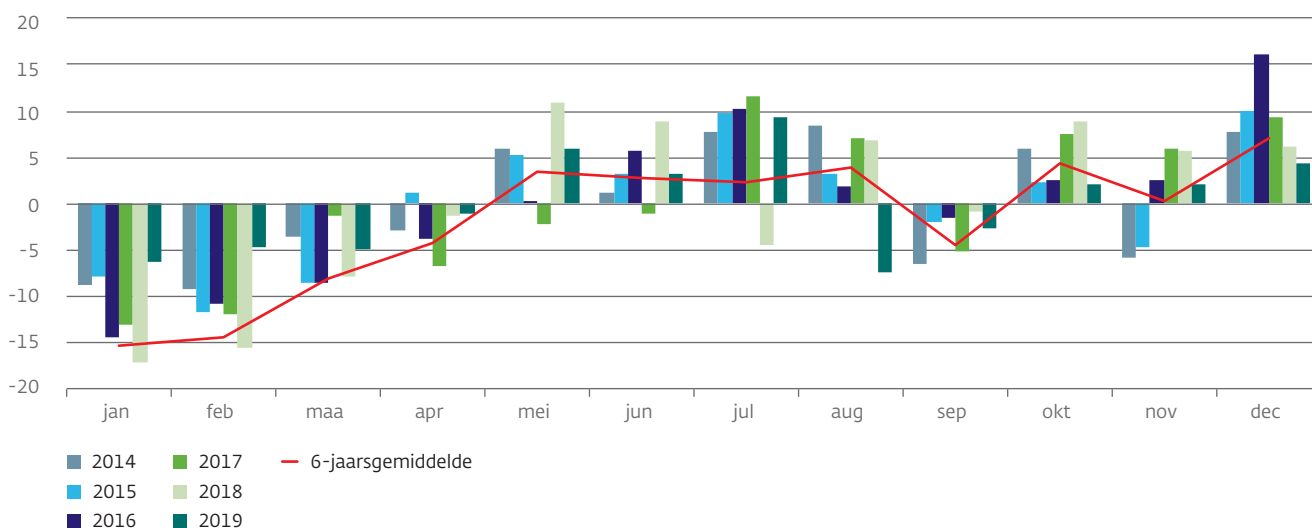
Figuur 8a Relatieve afwijking aantal contante betalingen per maand ten opzichte van het jaargemiddelde, 2014 - 2019

In procenten



Figuur 8b Relatieve afwijking aantal pinbetalingen per maand ten opzichte van het jaargemiddelde, 2014 - 2019

In procenten



deden in november. Een mogelijke verklaring hiervoor kan de hevige regenval in november zijn, waardoor consumenten hun aankopen zoveel mogelijk op één locatie hebben gedaan in plaats van op meerdere locaties en de hieruit voortvloeiende hogere bedragen gepind hebben.

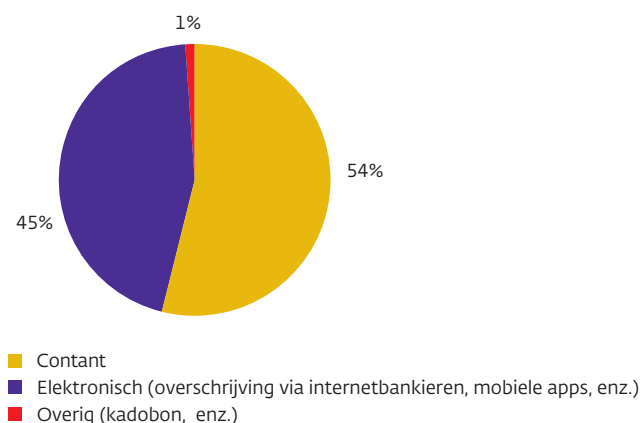
Het gebruik van de pinpas fluctueert meer dan contant geld gedurende het jaar. Consumenten betalen relatief weinig met de pinpas gedurende de eerste drie maanden van het jaar, vermoedelijk omdat zij minder grote aankopen doen, die doorgaans worden gepind, vanwege de dure decembermaand van het jaar ervoor. Daarna klimt het gebruik van de pinpas, met doorgaans een piek in de zomermaanden en in december. Opvallend is dat zij in 2019

relatief veel pinbetalingen deden in mei en juli, maar niet in augustus. Een mogelijke verklaring hiervoor is de tropische hitte aan het einde van augustus, waardoor consumenten minder vaak een 'dagje zijn gaan winkelen'. Wat ook opvalt bij pinbetalingen is dat sinds 2016 de pinpiek van december aan het afnemen is. Dit kan komen doordat consumenten kado's voor de feestdagen steeds vaker online kopen in plaats van in de winkelstraat. Daarnaast doen consumenten de aankopen voor de decembermaand mogelijk eerder in het jaar. Een ontwikkeling die wordt gestimuleerd door uit andere landen overgewaarde marketingacties als Singles day (op 11 november) en Black Friday (de vierde vrijdag in november), waarbij steeds meer (web)winkeliers op allerlei producten kortingen geven.

Onderlinge betalingen 2019

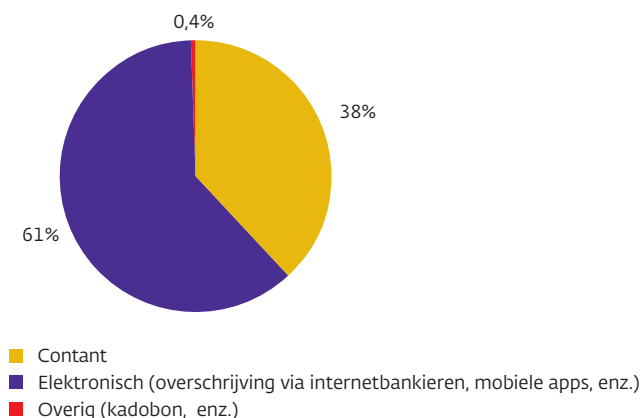
Gebruik van betaalwijzen voor onderlinge betalingen 2019

Figuur 9a Aandeel betaalwijze op totale aantal onderlinge betalingen



Naast betalingen aan de toonbank, betalen Nederlanders elkaar ook onderling, de onderlinge transacties. Het gaat in 2019 om in totaal 568 miljoen transacties. Nederlanders gebruiken hier nog het meest contant geld, namelijk bij 54% van deze onderlinge transacties. Dat is een daling van 5 procentpunten ten opzichte van 2018. Internetbankieren, betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoekdiensten, zoals Tikkie, Betaalverzoek van ING, Rabobank, Bunq en PayPal, zorgen ervoor dat Nederlanders inmiddels iets minder dan de helft (45%) van hun onderlinge transacties elektronisch doen, een toename van 7% procentpunten ten opzichte van 2018¹. Bij 1% van de transacties gebruiken zij

Figuur 9b Aandeel betaalwijze op totale waarde onderlinge betalingen



andere betaalwijzen, zoals kadobonnen, een afname van 2 procentpunten ten opzichte van 2018.

De waarde van de onderlinge transacties bedraagt in totaal zo'n EUR 23 miljard. Het aandeel contant hierin is afgenomen van 45% in 2018 naar 38% in 2019. Nederlanders hebben 61% van de waarde (EUR 14 miljard) elektronisch aan elkaar betaald via internetbankieren, mobiel bankieren, al dan niet geïnitieerd via betaalverzoeken met mobiele apps. De overige betaalwijzen vertegenwoordigen nog geen procent van de totale waarde.

¹ Met behulp van een betaalverzoek kunnen consumenten geld terug vragen aan een andere consument. Dat betaalverzoek wordt gedeeld via sociale media, zoals WhatsApp, of e-mail. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met bijvoorbeeld iDEAL het bedrag kan voldoen. Hierdoor kan eenvoudig een gedeelde lunch of gezamenlijk cadeau worden verrekend.

Onderlinge betalingen naar doel

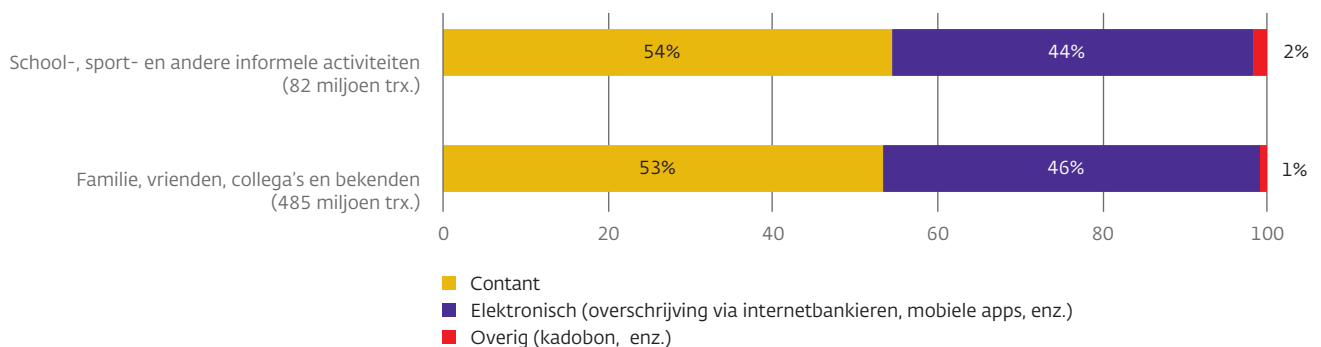
Er zijn diverse typen "onderlinge" transacties. We onderscheiden er twee, namelijk 1) transacties aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden (485 miljoen transacties) en 2) betalingen voor school-, sport en andere informele activiteiten (82 miljoen transacties), zoals geld voor een kadootje voor de meester of juf, het kerstdiner op school of het pannenkoekentoernooi op de sportclub.

Nederlanders hebben in 2019 net iets meer dan de helft (54%) van alle betalingen voor school-, sport – en andere informele activiteiten betaald met contant geld. Daarnaast hebben zij 44% van deze betalingen elektronisch afgerekend en 2% met een andere betaalwijze. Het gebruik van

elektronische betaalwijzen is in 2019 met 9 procentpunten toegenomen, terwijl het gebruik van andere betaalwijzen (uitgezonderd contant) voor dit type onderlinge betalingen juist is gedaald (met 4 procentpunten). Ook voor betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden hebben Nederlanders in iets meer dan de helft van de gevallen contant geld gebruikt. Bij iets minder dan de helft van dit type betalingen hebben zij een elektronische betaalwijze gebruikt, net als in 2018 veelal mobiel bankieren. In 2018 deden zij nog 38% van deze transacties elektronisch, een verschuiving met 8 procentpunten naar elektronisch in een jaar tijd.

Figuur 10 Aandeel betaalwijzen op totale aantal onderlinge betalingen naar doel

In procenten



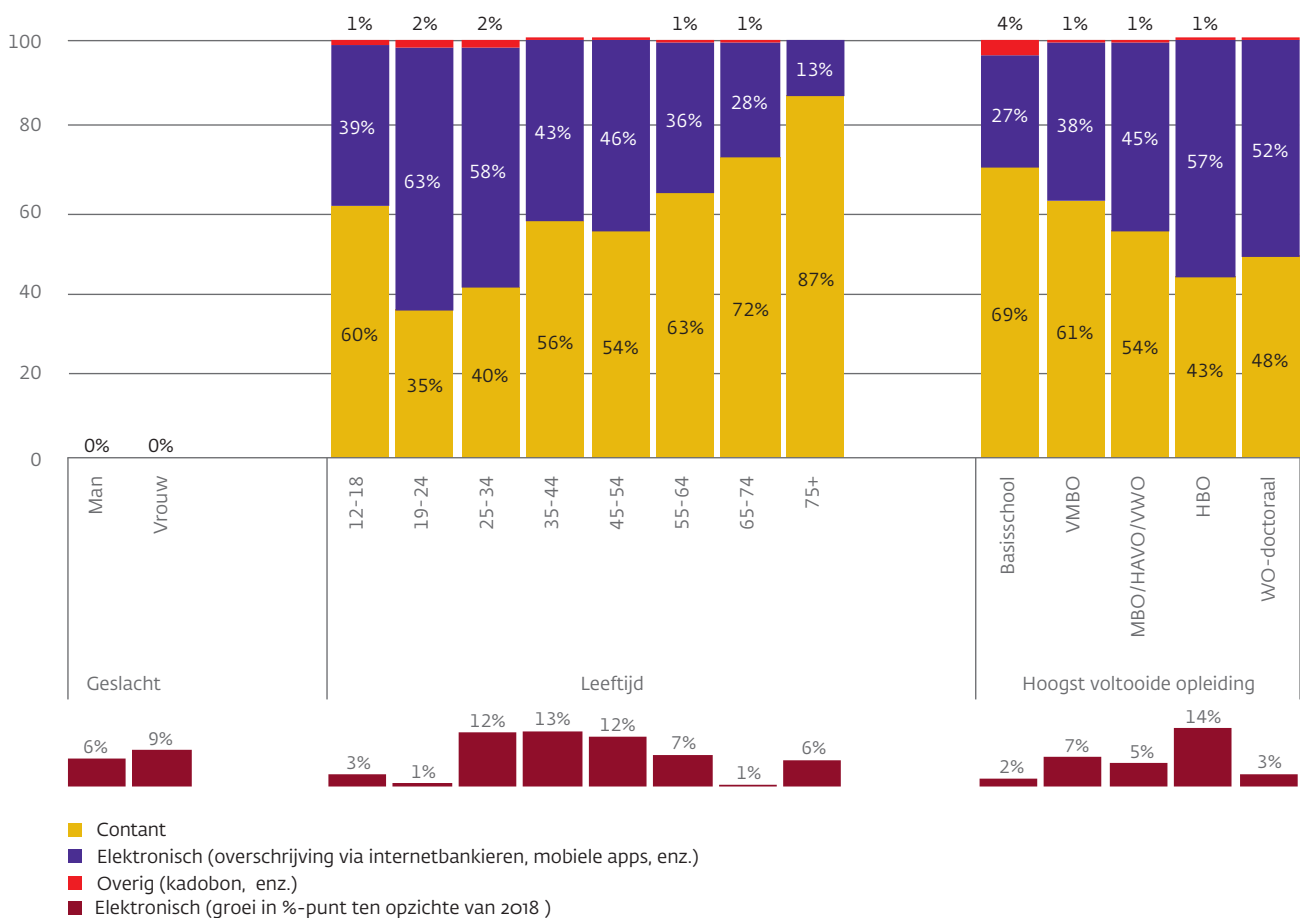
Onderlinge betalingen naar persoonskenmerk

De meeste bevolkingsgroepen gebruiken vaker contant geld voor onderlinge betalingen dan elektronische betaalwijzen, met uitzondering van de 19 tot en met 34 jarigen. Het gebruik van elektronische betaalwijzen is gestegen bij alle bevolkingsgroepen. De toename is met 1 procentpunt het kleinst bij jongvolwassenen (19-24 jaar), zij hebben in 2019 63% van hun onderlinge transacties elektronisch voldaan.

De toename van elektronisch onderling betalen is het grootst bij Nederlanders in de leeftijd van 25 tot en met 54 jaar, waar het aandeel elektronisch met 12 tot

13 procentpunten is gestegen. Door deze stijging is het aandeel elektronisch bij de 25 tot en met 34 jarigen in 2019 voor het eerst hoger dan het aandeel contant. Zij hebben in 2019 58% van hun onderlinge betalingen elektronisch gedaan en 40% met contant geld, terwijl zij in 2018 nog 45% van de onderlinge transacties elektronisch hadden gedaan en 50% contant. 75-plussers betalen nog steeds verreweg de meeste onderlinge betalingen contant. Wel valt op dat het aandeel elektronisch in deze leeftijdsgroep bijna is verdubbeld van 7% in 2018 naar 13% in 2019. Een stijging van 6 procentpunten.

Figuur 11 Aandeel betaalwijzen onderlinge betalingen naar geslacht, leeftijd en opleiding
In procenten



Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau IPSOS heeft in samenwerking met onderzoeksbureau GfK onder 25,971 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2019" van DNB en Betaalvereniging Nederland.

Onderzoeksvragen:

- Hoe groot is het totale aantal en de waarde van de verrichte betalingen in 2019 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2019 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.
- Internet aankopen 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 2019.
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.

Algemene opmerkingen:

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

Contactgegevens: Nicole Jonker: N.Jonker@dnb.nl; Patricia Zwaan: p.zwaan@betaalvereniging.nl