

Voorwoord

Hier is de vierde uitgave van het Coronabulletin. Dit bulletin sturen wij u regelmatig toe. Met korte nieuwsberichten en statistieken geven wij u een beeld van de ontwikkelingen in het betalingsverkeer als gevolg van de coronacrisis.

Europese ontwikkelingen

Ook Fintechs getroffen door crisis: minder app-downloads en ontslag en personeel

Fintechs hadden de afgelopen jaren de wind mee. Vóór de coronacrisis voorspelde Zwitserse bank UBS nog dat de inkomsten in de fintech-industrie de komende 10 jaar doorgroeien van [180 tot 500 miljard dollar](#). De vraag is of die voorspelling nog standhoudt. Fintechs incasseren flinke klappen. In Engeland zag fintechbank Monzo (meer dan 4 miljoen bankrekeninghouders) bijvoorbeeld het aantal downloads met 36% afnemen. Monzo CEO Tom Blomfield liet weten zichzelf de komende 12 maanden geen salaris uit te keren. Monzo veegde overigens eerder nog de geruchten van tafel dat ze door de crisis in zwaar weer verkeren. Ook Revolut ziet minder

downloads: een daling met 18%. Elders lezen we dat mobile bank N26 10% van het New Yorkse personeel ontslaat vanwege de crisis.



Coronavirus, de reisbranche en vouchers: hoe is dat wettelijk eigenlijk geregeld?

Het zal niemand zijn ontgaan dat de reisindustrie door de coronapandemie flink onderuit is gegaan. Bestemmingen waar niet meer op gevlogen mag worden (nog zeker tot begin juli volgens KLM) en de sterk verminderde vraag naar vluchten leiden wereldwijd tot ontslag van personeel, verplichte opname van verlofdagen en salarisverlagingen. Naarmate de crisis langer duurt, zijn nog meer bezuinigingen te verwachten.

In de media wordt ook veel gediscussieerd over het aanbieden van vouchers in plaats van terugbetalen aan klanten voor geannuleerde vakanties en vluchten. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) [liet eind maart al weten](#) 'begripvol' te zijn over de uitgifte van vouchers.

Hoe het wettelijk is geregeld (in [EU Verordening 261/2004](#)), kunt u [hier lezen](#) (bron: Bird&Bird).



Nederland heeft – samen met 11 andere lidstaten – de Europese Commissie op 29 april jl. verzocht de tijdelijke uitgifte van vouchers toe te staan. Europees commissaris Adina Valean heeft deze optie vorige week dinsdag verworpen: "Ik denk dat passagiers in dit stadium het recht moeten behouden om te kiezen voor een terugbetaling". Adina gaf aan dat de discussie over deze kwestie in het dagelijks bestuur van de EU nog niet is afgerond. Volgens insiders steunen inmiddels Duitsland, Spanje, Estland en Roemenië de oproep van de twaalf. Dit zou betekenen dat een meerderheid van de lidstaten het uitgeven van vouchers goedkeurt.

Mastercard heeft een update van de [Dispute Resolution Management During COVID-19](#) gepubliceerd; een handvat voor de te verwachte groei aan *chargebacks* (terugboekingen) in de komende maanden (m.n. in de reisbranche). De richtlijnen van VISA kunt u [hier terugvinden](#).

Betalen met een iPhone en een mondk masker op wordt makkelijker

Apple-apparaten met Face ID springen als er een mondk masker wordt gedetecteerd automatisch naar het backup scherm waar je vervolgens handmatig de toegangscode moet intikken. Daardoor worden gebruikers niet gedwongen hun gezichtsmasker af te doen. Je kunt op die manier met gezichtsmasker contactloos betalen.



Contant geld niet besmettelijk, handcontact wel

Kan het coronavirus worden overgedragen via biljetten of munten? DNB geeft het volgende [antwoord](#): "Volgens het RIVM is de kans op besmetting via een oppervlak als dat van een bankbiljet of munt erg klein. De Europese Centrale Bank heeft hier onlangs ook onderzoek naar laten doen door twee gerenommeerde Europese laboratoria. [Hieruit blijkt](#) dat het virus 10 tot 100 keer sneller verdwijnt van een bankbiljet dan van harde, gladde oppervlakken zoals een stalen deurknop of plastic verpakking." Betalen met contant geld is dus niet gevaarlijk, zolang consumenten en winkel-medewerkers



handcontact vermijden door het geld op de balie te leggen en niet direct aan te reiken. Hiervoor heeft de Betaalvereniging [promotiemateriaal](#) in haar assortiment.

Roep van bankenfederaties om uitstel consolidatie project TARGET2 en TARGET2 Securities

Met een gezamenlijke brief aan [Fabio Panetta](#) van de Europese Centrale Bank, van 7 mei jl., vragen bankenfederaties EBF, ESBG, EACB en de EAPB om uitstel van het migratieproject van [TARGET2 en TARGET2 Securities](#). Deze migratie staat op de agenda om in november 2021 live te gaan.



Sinds jaar en dag verzorgt TARGET2 de interbancaire verevening en verrekening van euro-geldstromen tussen banken in de Europese Unie. Dit is relevant bij

SEPA-overboekingen en SEPA-incasso's tussen verschillende banken. Het in 2015 geïntroduceerde TARGET2 Securities (T2S) heeft een soortgelijke functie bij de financiële afwikkeling van aandelentransacties. Eind vorig jaar ging TIPS live, een nieuw systeem van de centrale banken dat de verevening en verrekening verzorgt van Europese instant SEPA-betalingen. Besloten is om de drie systemen in één platform te consolideren, gericht op rationalisatie van de systemen en centralisatie van het liquiditeitsbeheer.

De belangrijkste redenen voor het vragen om uitstel liggen met name in de impact van het coronavirus op beschikbare middelen en de noodzaak voor banken zich in deze crisistijd te concentreren op hun kernactiviteiten.

Leidt het coronavirus tot permanente gedragsverandering en contactloos shoppen?

Uit [recent onderzoek](#) onder consumenten in Engeland blijkt dat consumenten hun winkel- en betaalgedrag hebben aangepast als gevolg van het coronavirus en dat zij dit gedrag waarschijnlijk in de toekomst vastgehouden. Dergelijke gedragsverandering zien we ook in Nederland waar – na het verhogen van de contactloze limieten – bijna 80% van de

pintransacties contactloos worden verricht. Of dit een permanente gedragsverandering teweeg heeft gebracht moet de tijd ons leren.

Bij onze Zuiderburen zien we dat ook de Belgen [digitaal betalen](#) sinds de coronacrisis. Het aandeel contactloze kaartbetalingen kent een enorm sterke stijging. Sinds de verhoging van de limieten op 14 april wordt meer dan 1 op de 4 kaartbetalingen (29%) contactloos afgehandeld. Dit betekent een verdubbeling in vergelijking met februari van dit jaar (16%).

Cijfers

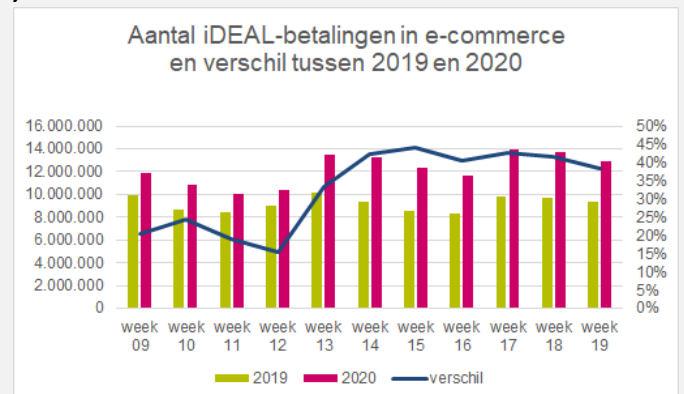
We houden tijdens de coronacrisis voortdurend cijfers bij over geldopnamen, pinnen, iDEAL en creditkaarttransacties. U kunt deze vinden op de [Coronabulletin-pagina](#) van onze website

April 2020 versus april 2019: elektronische bestedingen consumenten gelijk

Na één volledige lockdown-maand zien we dat de bestedingen met elektronische betaalmiddelen aan de toonbank en in webwinkels in de maand april bij elkaar opgeteld ongeveer hetzelfde waren als in dezelfde maand van 2019. De consument hield dus per saldo de hand niet op de knip. Wel was er een duidelijke verschuiving van offline naar online en tussen branches.

Recordomzetten in webwinkels en voor online amusement

De omzetgroei op jaarbasis in de e-commerce voor online betaalmiddelen zoals iDEAL en creditkaarten was vorig jaar in april bijna 20%. In de eerste coronamaand maart was de iDEAL-omzet in o.a. webwinkels en voor online amusement bijna 50% hoger dan een jaar eerder. In april werd met iDEAL in de e-commerce nog steeds 30% meer uitgegeven dan vorig jaar.



De iDEAL-omzet voor onderlinge betalingen, via mobiele betaalverzoeken, is de afgelopen twee maanden overigens gedaald, met ruim 10% tussen februari en april. Ook het aandeel mobiele iDEAL-betalingen is in dezelfde periode sterk afgenomen, van bijna 84% in februari naar 77% in april. Nu we veel minder onderweg zijn, blijken we vaker vanachter een laptop of desktop te betalen, bijvoorbeeld voor online games, speelfilms en series of om maaltijden te bestellen.

Stijgers en dalers aan de toonbank

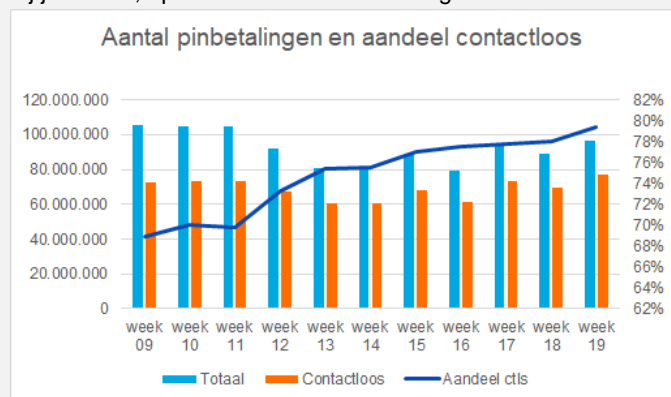
De totale omzet met pinnen is in april met bijna 10% gedaald. Zónder coronacrisis zouden de bestedingen met pinnen in een jaar tijd naar schatting ongeveer 10% zijn toegenomen. Waarschijnlijk zijn de contante bestedingen aan de toonbank ruwweg gehalveerd.



In april zetten we altijd al de bloemetjes buiten. Afgelopen maand steeg de pinomzet aan de kassa in bloemen-, planten en dierenwinkels met ruim 60% ten opzichte van een

jaar eerder. Het ging verder goed in winkels voor voeding en genotsmiddelen. Daar werd aan de pinkassa bijna 50% meer omgezet in vergelijking met vorig jaar. Supermarkten en bouwmarkten hadden een bijna 40% hogere pinomzet. De pinomzet voor boeken en tijdschriften steeg met ruim 30%.

In de zonnige week tot en met Moederdag zijn we weer vaker de winkels ingegaan. Het aantal pinbetalingen steeg met 9% in vergelijking met de voorafgaande week. Het aantal transacties bij juweliers, opticiens en fotozaken steeg zelfs met 37%.

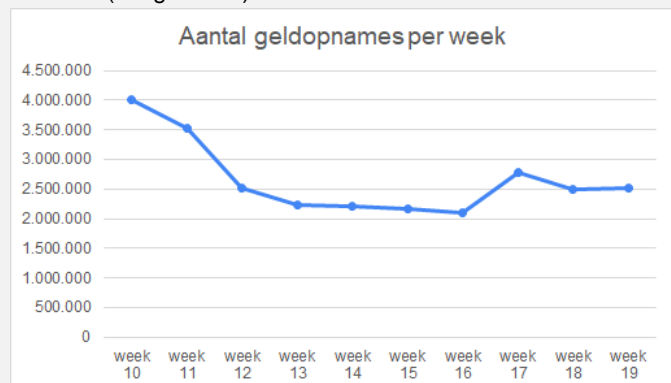


De cultuursector is het hardst getroffen, met een omzetzdaling voor pinnen van bijna 85% ten opzichte van april vorig jaar. De horeca noteerde een omzetzdaling voor pinnen van ruim 70%. Bij restaurants waar je kunt afhalen, blijven klanten pinnen. In modewinkels werd 60% minder gepind dan in april 2019. Restaurants en modewinkels kunnen de daling aan de fysieke kassa enigszins compenseren met online verkoop.

De pinomzet in de reis- en parkeersector is bijna 75% gedaald. In het OV is de pinomzet bijna gehalveerd en benzinstations hebben met pinnen ruim 35% minder omgezet dan in april 2019.

Geldopnames

De lichte stijging in week 17 (2.8 miljoen opnames) heeft niet echt doorgezet. In week 18 zagen we dat er 2.5 miljoen keer gebruik is gemaakt van de geldautomaten. Dat bleef stabiel in week 19 (vorige week).



Ook onze Engelse collega's rapporteren een duidelijke daling van het aantal geldopnames, namelijk met **zestig procent**. De [BBC meldt](#): "Coronavirus will hasten the decline of cash". Er wordt nog maar 11 miljoen keer per week contant geld opgenomen; normaal is dat 27 miljoen keer. De waarde van alle opnames bedroeg 1 miljard pond.

UITNODIGING

Donderdag 14 mei is onze online ledenbijeenkomst. Vanaf 14.00 uur zullen Lex Hoogduin en Piet Mallekoote een toelichting geven op enkele actuele dossiers van de Betaalvereniging. Daarna (14.30 uur) volgt een webinar van Olivier Denecker van McKinsey & Company "How payments can adjust to the coronavirus pandemic – and help the world adapt". De bijeenkomst duurt tot 15.30 uur en is te volgen via: <https://www.youtube.com/watch?v=QlcGr6gp1m4>. U en uw collega's zijn van harte voor deze bijeenkomst uitgenodigd!

Colofon

Het [Coronabulletin](#) is een informatieve uitgave van Betaalvereniging Nederland. Aan de samenstelling is de grootst mogelijke zorg besteed. Er kunnen onjuistheden in dit bulletin zitten. [Laat dit ons weten](#), dan zullen we dat in het volgende bulletin corrigeren.

www.betalvereniging.nl | 13 mei 2020