

Betalen aan de kassa in coronatijd

Uitkomsten onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie in Nederland

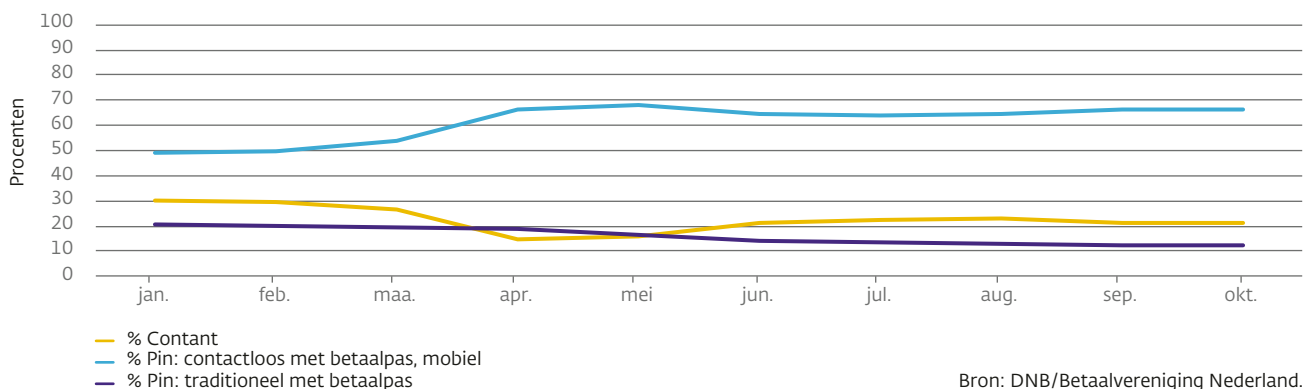
Gebruik contant en pin aan de kassa

Sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie zijn consumenten niet alleen minder betalingen gaan doen aan de kassa, maar rekenen zij deze ook anders af. Zij betalen nu minder vaak met contant geld, of via de traditionele contactrijke wijze van pinnen, maar pinnen nu vaker contactloos met betaalpas, mobiele telefoon of wearable.¹ Het aandeel contante betalingen op het totale aantal bankbetalingen aan de kassa is sinds het begin van 2020 met 9 procentpunten gedaald van 30% in januari naar 21% in oktober. Het gezamenlijke aandeel pinbetalingen (traditioneel en contactloos) is gestegen naar van 70% naar 79%, waarbij het aandeel contactloze betalingen toenam van 49% naar 67% en het aandeel traditionele pinbetalingen afnam 21% naar 12%.

De afname van traditionele pinbetalingen is hiermee net zo groot als die van contant geld, namelijk 9 procentpunten.

De voorheen geleidelijk verlopende veranderingen in betaalgedrag zijn door de pandemie in een stroomversnelling gekomen, maar niet zo drastisch als het in april leek. Vlak na de lockdown op 16 maart gingen consumenten minder vaak contant betalen en vaker contactloos pinnen. In april betaalden zij relatief het minst vaak met contant geld: namelijk bij 15% van hun aankopen.² Na het dieptepunt in april gingen consumenten geleidelijk aan weer vaker contant betalen, waarbij het aandeel contante betalingen in augustus terugveerde naar 23%. Bij de tweede grote uitbraak van Covid-19 was het effect op het gebruik van contant geld beperkter qua omvang en duur. In de eerste week van oktober rekenden consumenten hun aankopen minder vaak contant af, maar voor oktober als geheel ligt het aandeel contante transacties op 21%.

Figuur 1 Aandeel betalingen aan de kassa op totale aantal betalingen tijdens de eerste 10 maanden van 2020



¹ Bij de traditionele wijze van pinnen, steekt de consument zijn betaalpas bij elke betaling in de betaalautomaat en bevestigt hij de betaling door de pincode in te voeren. Bij contactloos betalen houdt hij korte tijd de betaalpas, smartphone of wearable bij de betaalautomaat, en hoeft hij niet bij elke aankoop de pincode in te voeren. Alleen aankopen boven de EUR 25 (thans EUR 50 vanwege tijdelijke limietverhoging vanwege corona) dienen bevestigd te worden met een pincode, of als hij achtereenvolgens voor meer dan EUR 50 heeft betaald (thans EUR 100 vanwege tijdelijke limietverhoging). Contactloos betalen met een wearable, zoals een smartwatch, ring, horloge, armband of sleutelhanger met NFC betaalchip, werkt hetzelfde als contactloos betalen met een betaalpas.

² Op dagbasis soms nog minder vaak; op 12 april rekenden zij 13% van hun aankopen contant af, zie DNBulletin "Contactloos betalen wint verder terrein in coronatijd".

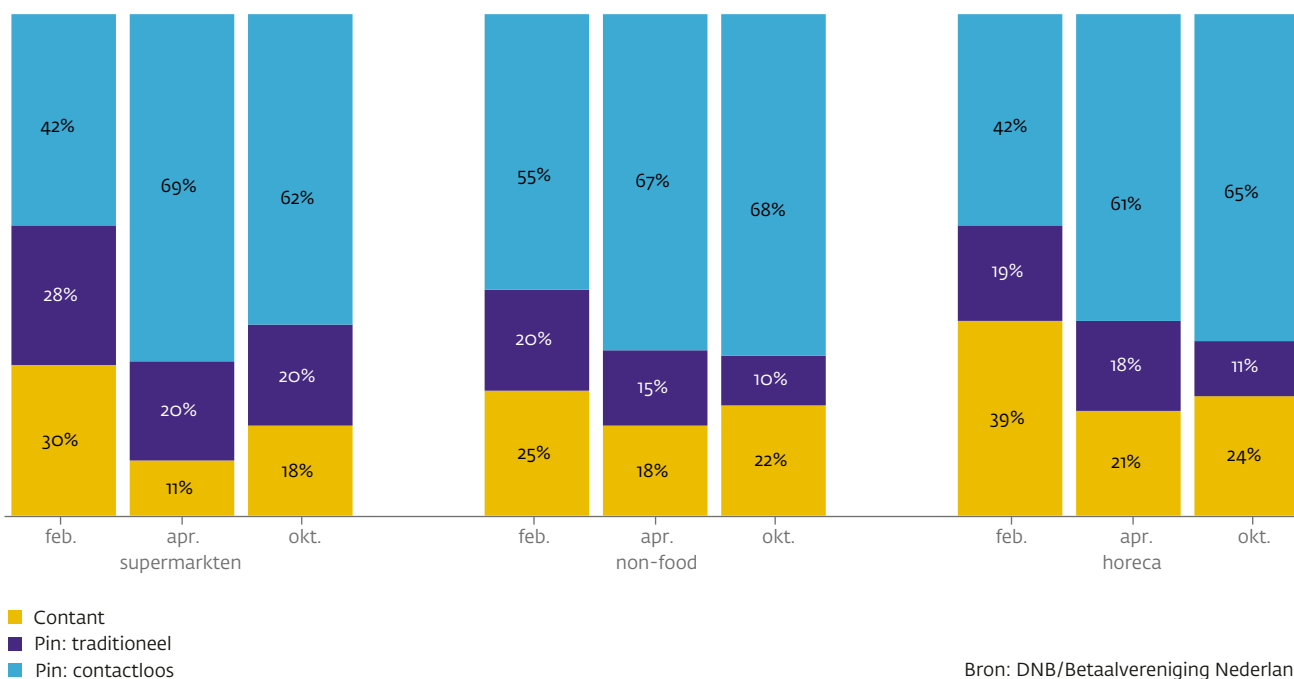
Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats

Het effect van de Covid-19 pandemie op het betaalgedrag van consumenten verschilt sterk naar branche.³ Zo is de invloed ervan op het betaalgedrag van consumenten groot in de supermarkt en in de horeca, maar vrij beperkt in winkels voor non-food producten.

Na de eerste lockdown rekenden consumenten in supermarkten in april nog maar 11% van de aankopen contant af, terwijl zij in het begin van 2020 - voor de grote Covid-19 uitbraak - nog 30% van hun aankopen contant betaalden. Sinds de zomer betalen ze hier weer vaker contant, in oktober namelijk bij 18% van hun aankopen. Dit is een forse daling van 12 procentpunten ten opzichte van begin 2020. Ook in de horeca is het gebruik van contant geld fors

afgenomen: van 39% in februari naar 21% in april en 24% in oktober. Hierbij moet echter opgemerkt worden dat de horeca een ietwat vertekend beeld geeft, omdat restaurants en cafés zowel in april als oktober gesloten waren voor gasten en het hierbij met name om aankopen bij afhaalpunten en koffietentjes en dergelijke gaat. Bij winkels met non-food producten is het effect van de pandemie op betaalgedrag het kleinst, hoewel consumenten ook in deze branche in oktober minder vaak contant betalen (22%) dan aan het begin van dit jaar (25%), een afname van 3 procentpunten. Consumenten zijn in deze branche ook vaker contactloos gaan betalen, maar hebben hierbij met name het traditionele pinnen verruild.

Figuur 2 Aandeel betaalmiddelen in de drie grootste branches in februari, april en oktober



³ Figuur 2 toont het aandeel contante en pinbetalingen op het totale aantal betalingen aan de kassa in februari, april en oktober in de drie grootste branches: supermarkt, detailhandel non food en de horeca. De supermarktbranche is de grootste branche met een marktaandeel van 36% op het totale aantal betalingen aan de kassa, de detailhandel nonfood en de horeca hebben allebei een marktaandeel van 14%. De marktaandelen hebben betrekking op het begin van 2020.

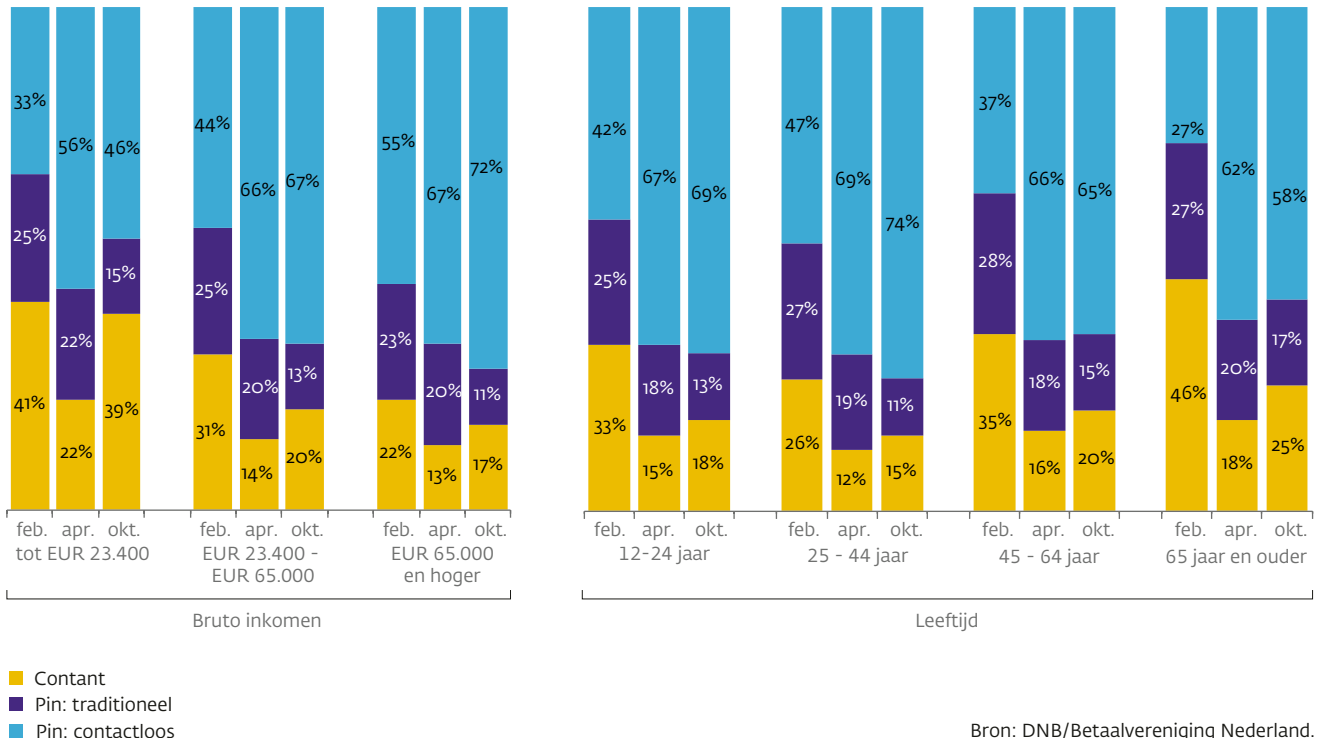
Gebruik betaalmiddelen naar inkomen en leeftijd

Veel mensen die sinds de pandemie minder vaak contant zijn gaan betalen, doen dit een halfjaar na de uitbraak van de Covid-19 pandemie nog steeds. Dit geldt echter niet voor mensen met een lager inkomen tot 23.400 euro. Zij zijn vrijwel helemaal teruggekeerd naar hun oude betaalgedrag. Zo betaalden zij in februari 41% van hun aankopen met contant geld, en in oktober 39% van hun aankopen. Mogelijk hangt het gebruik van contant geld bij hen samen met de wens controle te houden over de uitgaven. Deze mensen zijn wel vaker contactloos gaan betalen. Dit is voor het overgrote deel ten koste gegaan van traditioneel pinnen en niet van contant geld.

Bij alle leeftijdsgroepen lijkt het afgenomen gebruik van contant geld (deels) te bekliven. Na de algemene zeer forse

dip in het gebruik van contant geld in april zijn consumenten uit alle leeftijdsgroepen hun aankopen weer vaker contant gaan betalen. Bij geen van de leeftijdsgroepen is het aandeel contante betalingen echter teruggekeerd naar het niveau van voor de uitbraak van de pandemie. Bij 65plussers is het effect van de pandemie op het gebruik van contant geld het sterkst. Waar zij in februari nog bijna de helft van hun aankopen contant afrekenen, was dit in oktober nog maar bij een kwart van hun aankopen het geval. Het aandeel contactloos pinnen is bij hen inmiddels meer dan verdubbeld van 27% voor de Covid-19 uitbraak naar 58% in oktober. Dat consumenten hun aankopen vaker contactloos zijn gaan betalen is bij alle leeftijdsgroepen niet alleen ten koste gegaan van contant geld, maar ook van het traditionele pinnen, met insteek van de betaalpas in de betaalautomaat.

Figuur 3 Aandeel betaalwijzen naar inkomen en leeftijd

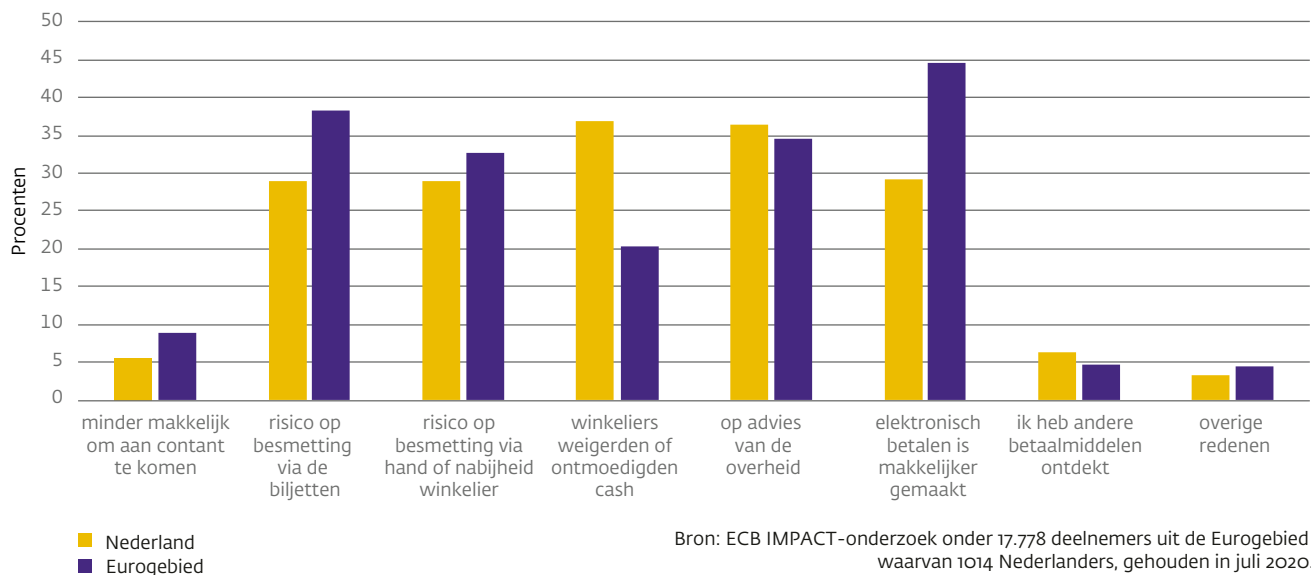


Oorzaken voor verminderd gebruik contant geld

Uit in juli gehouden onderzoek van de ECB onder ruim duizend Nederlanders komt naar voren dat 45% heeft aangegeven dat zij sinds de Covid-19 uitbraak in Nederland minder vaak contant zijn gaan betalen. De meest genoemde reden hiervoor is de ontmoediging of weigering van contant geld door winkeliers (37%). Vooral de leeftijdsgroep 40-54 jarigen liep hier tegenaan (49%); jongeren tussen de 18 en 24 jaar (20%) en 65plussers (33%) noemden deze reden minder vaak. Een bijna even vaak genoemde reden is dat men zich liet leiden door het vermeende advies van de overheid (36%).⁴ Nederlanders geven tevens vermeend besmettingsgevaar, via biljetten of munten zelf (29%), of via contact met de winkelier (29%), op als reden om minder vaak contant te betalen. Bijna 30% van de Nederlanders die minder vaak contant geld is gaan gebruiken, en vaker elektronisch is gaan betalen doet dit omdat elektronisch betalen makkelijker is gemaakt.⁵ Voor vrouwen geldt dat meer (34%) dan voor mannen (23%).

Vergeleken met de uitkomsten voor het hele Eurogebied valt op dat ontmoediging of weigering door winkeliers elders minder vaak voorkwam: 20% van de inwoners in het Eurogebied noemt deze reden voor het verminderde gebruik van contant geld. Het toegenomen gebruikersgemak van elektronisch betalen wordt door hen juist vaker genoemd (45%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat consumenten elektronisch betalen aan de kassa in Nederland al voor het begin van de pandemie als gebruiksvriendelijk ervaren, getuige het relatief hoge gebruik ervan voor de pandemie in vergelijking met het Eurogebied. Zo betaalden consumenten in Nederland in 2019 67% van hun aankopen aan de kassa met pin, terwijl consumenten in het Eurogebied als geheel 24% van hun aankopen met een betaalpas of creditcard afrekenden.^{6,7}

Figuur 4 Veel genoemde redenen om minder vaak contant te betalen



Noot: Antwoorden zijn afkomstig van 451 Nederlanders en van 7.012 inwoners in het Eurogebied die aangaven sinds de pandemie minder vaak contant te betalen.

4 De Nederlandse overheid heeft vanaf het begin van de coronacrisis aangegeven dat consumenten contant kunnen betalen en volgt daarbij de lijn van het RIVM dat de kans op besmetting via het aanraken van producten of oppervlakten, waaronder contant geld, erg klein is. Het gaat hier om perceptie, aangezien de Nederlandse overheid het publiek nooit heeft geadviseerd om gebruik van contant geld te mijden vanwege mogelijke besmetting met Covid-19.

5 Hiermee bedoelen zij waarschijnlijk de door banken ingevoerde verhoging van het limiet voor contactloos betalen van EUR 25 naar EUR 50 per transactie en de verhoging van het cumulatieve limiet voor opeenvolgende contactloze betalingen van EUR 50 naar EUR 100.

6 Zie "DNBulletin: Verschuiving van contant betalen naar pinnen zet door", dd. 20 april 2020.

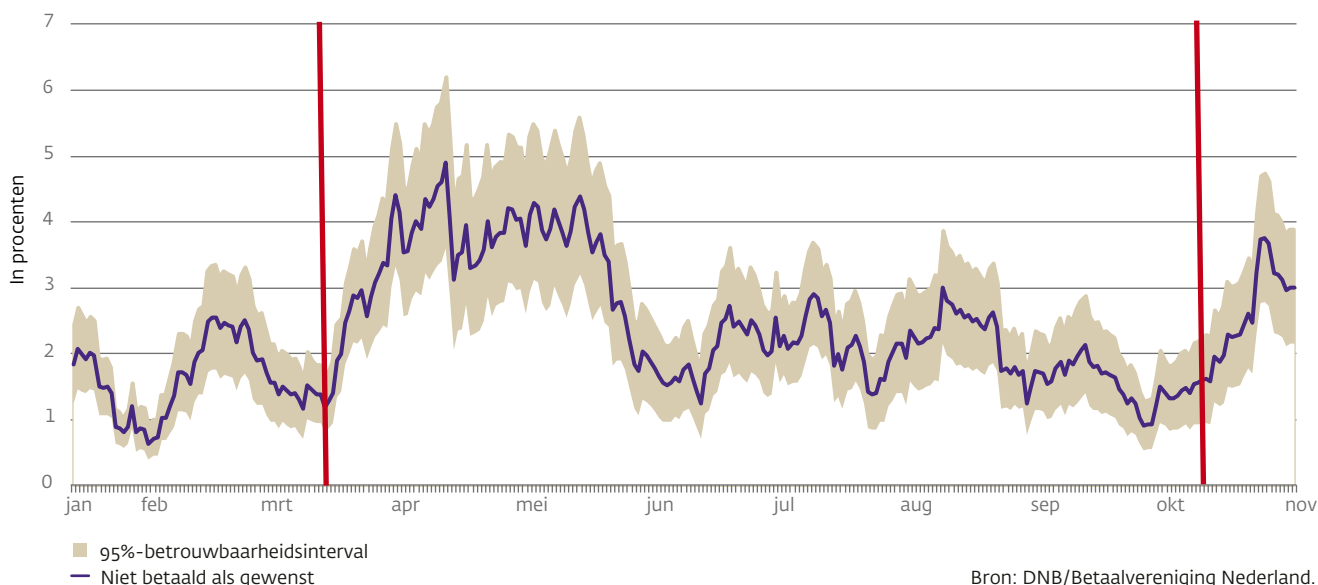
7 Zie ECB persbericht "Gradual change seen in euro area payment behaviour", dd. 2 december 2020.

Niet betaald met het gewenste betaalmiddel

Nederlanders betalen weer net zo vaak met hun voorkeurs-betaalmiddel als voor de pandemie. Zij gaven bij de eerste lockdown in het voorjaar aanvankelijk vaker dan voor de pandemie aan niet met het door hen gewenste betaalmiddel te hebben betaald, namelijk tot 5% van de aankopen in de eerste helft van april. De helft hiervan betrof betalingen die zij contant wilden doen, wat op weigering van contante betalingen kan duiden. De andere helft betrof vooral pinbetalingen die geen doorgang vonden. Vanaf juni is het aandeel aankopen dat consumenten niet met het gewenste betaalmiddel hebben kunnen doen, gedaald naar het niveau voorafgaand aan de eerste lockdown, namelijk naar 2%.

Nederlanders gaven in de maand september en in de eerste helft van oktober bij 1% van de gepinde aankopen aan niet te hebben betaald met het gewenste betaalmiddel. Deze bevinding duidt erop dat consumenten thans, gemiddeld genomen, even vaak knelpunten ervaren bij het gebruik van contant geld aan de kassa als aan het begin van het jaar, voor de Covid-19 uitbraak. Vooral mensen die zeer moeilijk met hun geld kunnen rondkomen hebben relatief vaak knelpunten ervaren bij het gebruik van het door hen gewenste betaalmiddel, en niet zozeer mensen met een laag inkomen of ouderen.⁸

Figuur 5 Aandeel betalingen niet betaald met het gewenste betaalmiddel



Noot: de figuur bevat een 14-daags voortschrijdend gemiddelde. De eerste verticale lijn geeft het begin van de eerste lockdown op 16 maart weer, en de tweede lijn die van de gedeeltelijke lockdown op 13 oktober.

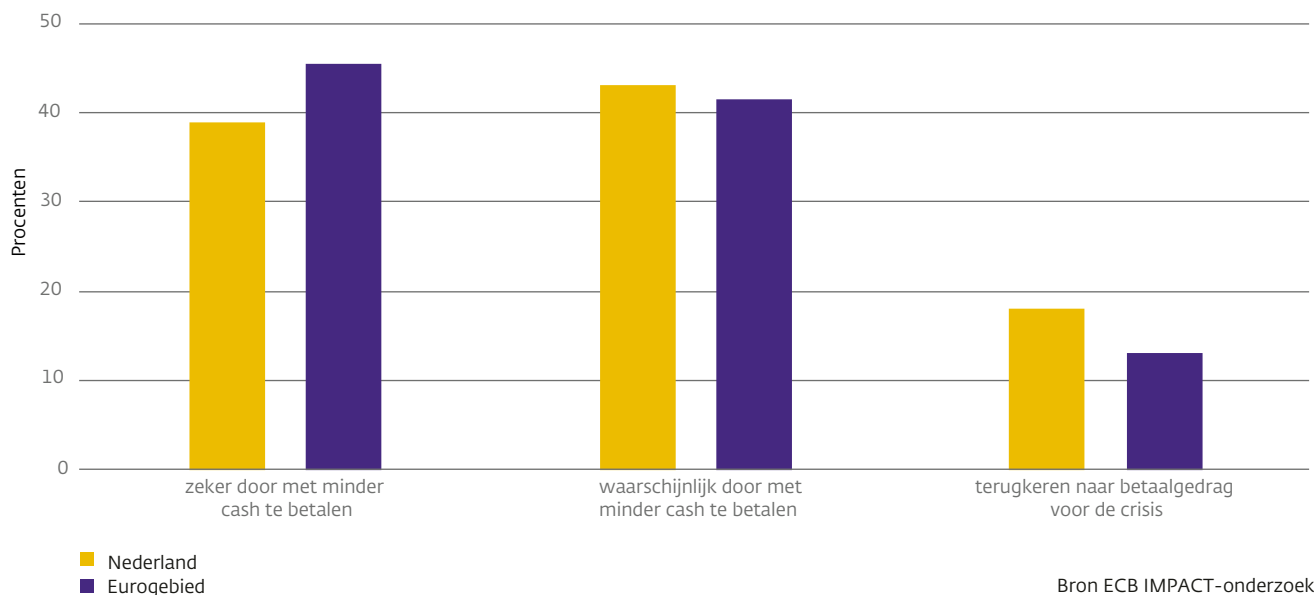
8 In de steekproef geeft 2% van de respondenten aan zeer moeilijk rond te kunnen komen en 7% dat zij moeilijk kan rondkomen.

Verwacht betaalgedrag van Nederlanders

Bijna de helft van de Nederlanders heeft aangegeven dat zij hun aankopen sinds de crisis minder vaak contant afrekenen. Van hen geeft 18% aan dat zij na de pandemie hun oude betaalgedrag weer zal oppakken. Dat is voor inwoners elders uit de Eurogebied minder vaak het geval (13%). De meeste Nederlanders die minder vaak contant geld zijn gaan gebruiken, verwachten dit te zullen blijven doen: 39% weet

dit zeker en 43% acht dit waarschijnlijk. Meer dan de helft van de 65plussers die nu minder vaak contant geld gebruiken, zullen dit in de toekomst blijven doen, terwijl maar een kwart van de 18 – 24 jarigen daar zeker over is. Veel van deze 18-24 jarigen achten het overigens wel waarschijnlijk (63%). Bij de 65plussers is dat 31%.

Figuur 6 Verwacht betaalgedrag na de crisis bij degenen die nu minder vaak contant betalen

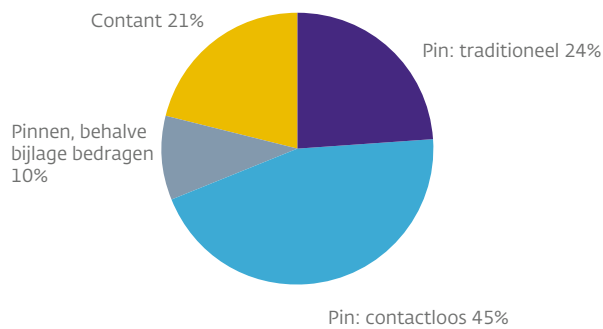


Noot: Antwoorden afkomstig van de 451 Nederlanders en 7.012 deelnemers uit de Eurogebied die minder vaak contant afrekenen sinds de coronacrisis.

Voorkeur pin of contant

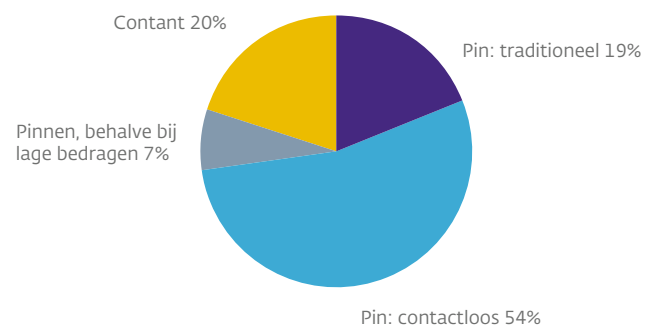
Ook in de voorkeur voor specifieke betaalwijzen is tussen februari en oktober een verschuiving richting contactloos te zien. Daar waar in februari 45% van de consumenten aangaf bij voorkeur contactloos te betalen aan de kassa, gaf in oktober 54% aan het liefst contactloos te betalen. Deze verschuiving is voor het overgrote deel ten koste gegaan van de algehele voorkeur voor contactrijk pinnen, die is afgenomen van 24% naar 19%. Het aandeel consumenten dat over het algemeen het liefst alles contant betaalt is licht afgenomen van 21% naar 20%.

Figuur 7a Voorkeur pin of contant in februari



Het meest opvallend is de verschuiving in voorkeur bij mensen die hun aankopen het liefst pinnen, behalve bij kleine bedragen, die zij liever contant betalen. Het aandeel consumenten met deze voorkeur is afgenomen van 10% naar 7%. Aangezien ongeveer een kwart van alle betalingen bedragen tot 5 euro betreft en meer dan de helft betalingen met een bedrag tot 15 euro draagt deze verschuiving in betaalvoorkeur bij aan het beklijven van de versnelde afname van het gebruik van contant geld.

Figuur 7b Voorkeur pin of contant in oktober



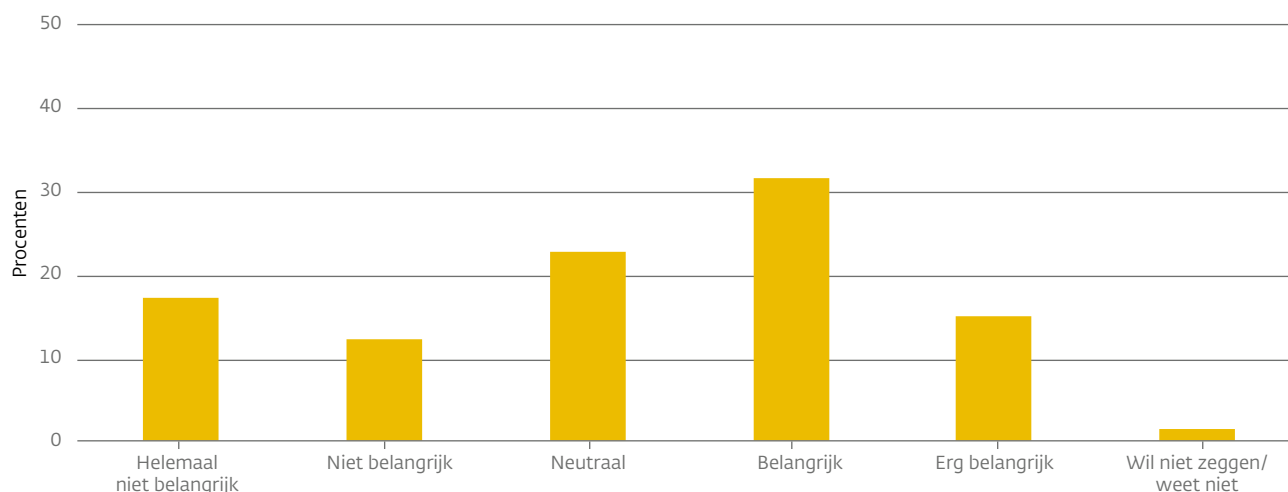
Bron: DNB/Betaalvereniging Nederland.

Belang dat Nederlanders hechten aan contant kunnen betalen

Ondanks de voorkeur van de meeste Nederlanders voor elektronisch betalen aan de kassa, geeft bijna de helft van de Nederlanders aan het (erg) belangrijk te vinden om met contant geld te kunnen betalen. Bijna 30% van de

Nederlanders vindt het kunnen gebruiken van contant geld juist (helemaal) niet belangrijk, en 23% staat hier vrij neutraal tegenover.

Figuur 8 Meeste Nederlanders willen contant kunnen afrekenen, zowel in 2019 als in coronatijd



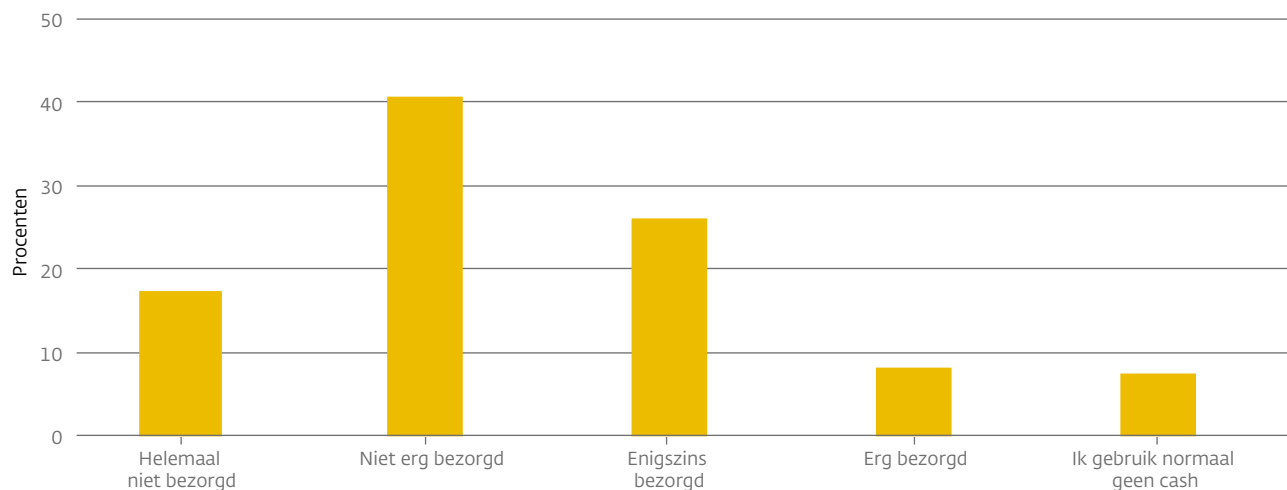
Bron: IMPACT-onderzoek onder 1014 Nederlanders, gehouden in juli 2020.

Bezorgdheid om besmet te raken

Op de vraag "Als u denkt aan alle zaken die u aanraakt tijdens het winkelen, hoe bezorgd bent u over het risico om besmet te raken met Covid-19 via bankbiljetten en munten?" geeft 58% van de Nederlanders aan hier niet of nauwelijks bezorgd over te zijn. 26% van de Nederlanders is enigszins bezorgd om via contant geld besmet te raken met het virus,

en 8% is hier erg bezorgd over. Nederlanders van 65 jaar en ouder zijn nog het minst (erg) bezorgd (27%), en Nederlanders tussen de 25 – 39 jaar het vaakst (39%). Mensen woonachtig in landelijke gebieden waren ten tijde van het onderzoek ook minder bezorgd besmet te raken (27%) dan stedelingen (40%).

Figuur 9 Bezorgdheid om besmet te raken via gebruik van contant geld



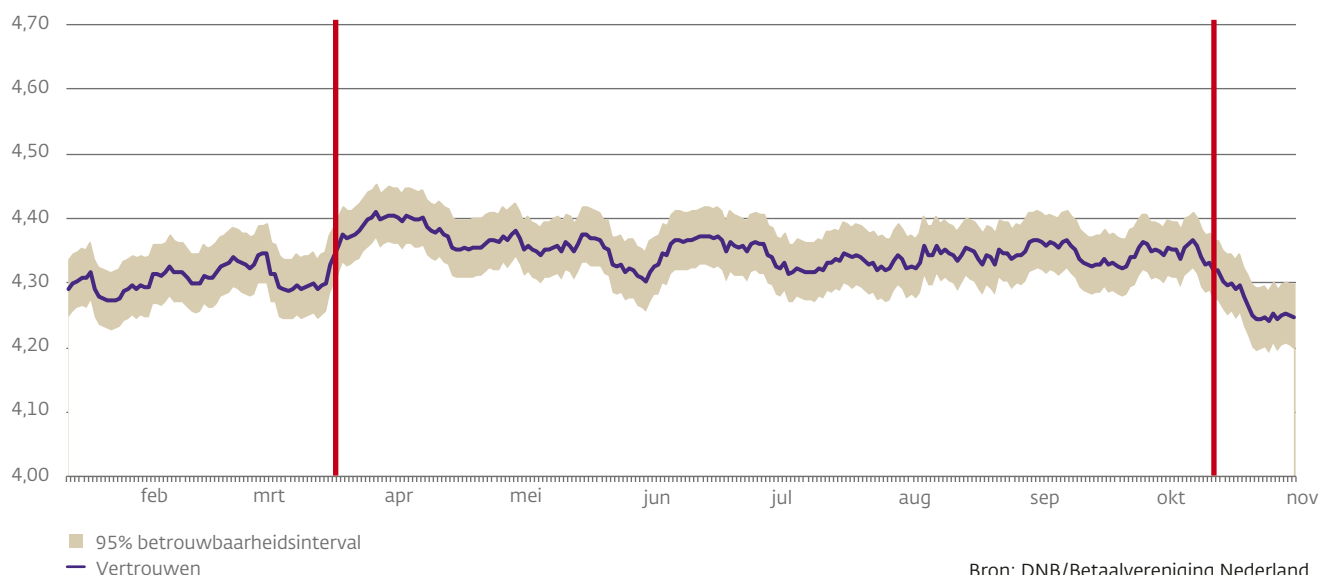
Bron ECB IMPACT-onderzoek onder 1014 Nederlanders, gehouden in juli 2020.

Consumentenvertrouwen dat banken betalingen goed laten verlopen

Gedurende de pandemie is het vertrouwen van Nederlanders dat banken hun betalingen in Nederland goed laten verlopen op peil gebleven. Net na aanvang van de eerste lockdown piekte het vertrouwen zelfs: Nederlanders gaven het vertrouwen toen gemiddeld een 4,4 op een vijf-punten

schaal. Ten tijde van de tweede besmettingsgolf in oktober nam het vertrouwen ietsje af, maar bleef ruim boven de 4. Aan het einde van oktober was het gemiddelde vertrouwen een 4,3, even hoog als in maart aan het begin van de eerste lockdown.

Figuur 10 Consumentenvertrouwen dat banken betalingen goed laten verlopen



Bron: DNB/Betaalvereniging Nederland.

Noot: De figuur bevat een 14-daags voortschrijdend gemiddelde. Vertrouwen is gemeten op een schaal van 1 (zeer weinig vertrouwen) tot 5 (zeer veel vertrouwen). De eerste verticale rode lijn geeft het begin van de eerste lockdown op 16 maart weer, en de tweede rode lijn die van de gedeeltelijke lockdown op 13 oktober.

Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau IPSOS verzamelt in samenwerking met onderzoeksbureau GfK iedere maand onder ongeveer 2000 respondenten gegevens ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2020" van DNB en Betaalvereniging Nederland.

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.

Onderzoeksmethode:

- 1-dag transactie dagboekje en vragenlijst via internet of telefoon.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen januari en oktober 2020.
- 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.

Onderzoeksbureau Kantar heeft in opdracht van de Europese Centrale Bank in juli 2020 gegevens verzameld onder 17,779 inwoners van het Eurogebied, waaronder 1014 Nederlanders ten behoeve van een breed Europees onderzoek naar betaalervaringen van inwoners in het Eurogebied tijdens de coronacrisis.

Afbakening:

- Betalingen in het Eurogebied door ingezetenen van het Eurogebied van 18 jaar en ouder.
- Betalingen bij toonbankinstellingen (bijvoorbeeld winkels, horecagelegenheden, benzinestations, dienstverlening, de markt, en verkoopautomaten).

Onderzoeksmethode:

- Vragenlijst via internet of telefoon.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden in juli 2020.
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.

Contactgegevens:

Nicole Jonker: n.Jonker@dnb.nl

Frank van der Horst: f.van.der.horst@dnb.nl

Patricia Zwaan: p.zwaan@betaalvereniging.nl