



Kosten van het toonbankbetalings- verkeer in 2017

Marianne van Marwijk; Melanie de Rooter; Paul van der Zeijden

Zoetermeer, 6 september 2018

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1 Inleiding	11
1.1 Convenant betalingsverkeer	11
1.2 Doel	11
1.3 Afbakening	12
1.4 Kosten online-betalingen	14
1.5 Onderzoeksaanpak	15
1.6 Leeswijzer	17
2 Acceptatiegraad en toonbanktransacties	19
2.1 Acceptatiegraad van de betaalmiddelen	19
2.2 Aantal toonbanktransacties	20
2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen	20
3 Indeling kostenmodel	23
3.1 Algemene en specifieke kosten	23
3.2 Interne en externe kosten	24
3.3 Vaste en variabele kosten	25
4 Kosten van het betalingsverkeer in 2017	29
4.1 Totale kosten in 2017	29
4.2 De gemiddelde kosten in 2017, per transactie	30
5 Interne en externe kosten van betalen	33
6 Vaste en variabele kosten van betalen	37
7 Marginale kosten en relatieve kostendruk	39
8 Ontwikkelingen in de periode 2006-2017	41
9 Factsheets	49
10 Online betalingsverkeer	61
10.1 Inleiding en afbakening	61
10.2 Betaalmethoden	63
10.3 Kostenmodel online betalingen	67
10.4 Kosten van het online betalingsverkeer	71
10.5 Kosten in perspectief	75
Bijlage 1 Onderzoeksmethodiek en verantwoording	77
Bijlage 2 De vragenlijsten	81
Bijlage 3 Aantal verkooppunten	93
Bijlage 4 Kostenbegrippen	95

Managementsamenvatting

Achtergrond en doel van het onderzoek

Op 3 september 2014 hebben vertegenwoordigers van de banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen afspraken gemaakt in de *Nadere Overeenkomst II* (NOII). Deze overeenkomst is een vervolg op eerdere afspraken in het Convenant Betalingsverkeer dat zich richt op het vergroten van de efficiëntie en betrouwbaarheid en veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland. In de NOII is afgesproken dat de ontwikkeling van de werkelijke kosten van het betalingsverkeer van de toonbankinstellingen gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gemeten. Centraal staan de betaaltransacties aan de toonbank in de sectoren detailhandel, horeca, ambulante handel en tankstations. In opdracht van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (als uitvoerder van de convenantafspraken) heeft Panteia het onderzoek uitgevoerd.

De nulmeting vond plaats over 2014. De éénmeting richtte zich op 2017. De gebruikte methodiek voor beide metingen sluit aan op de eerder gebruikte onderzoeken. Hierdoor is het mogelijk de kostenontwikkeling in de tijd te volgen. Doelstelling is het in kaart brengen van:

1. de totale kosten van alle toonbankinstellingen gezamenlijk;
2. de kosten per sector (detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations);
3. de kosten per betaalmethode (contant, pin, creditcard en tankpas);
4. de kosten per transactie;
5. de ontwikkelingen ten opzichte van 2014, 2012 en 2009.

Het onderzoek is gebaseerd op een telefonische enquête onder ondernemers in het MKB, een schriftelijke enquête onder het GWB en een tijdsregistratie van de afhandelduur van betaaltransacties op diverse locaties. Deze gegevens zijn aangevuld met informatie van banken, Betaalvereniging Nederland, het CBS en DNB.

Naast de éénmeting voor de toonbankbetalingen is ook onderzoek gedaan naar de kosten van online betalingen van toonbankinstellingen met een eigen webshop.

Uitkomsten van het onderzoek toonbankbetalingen

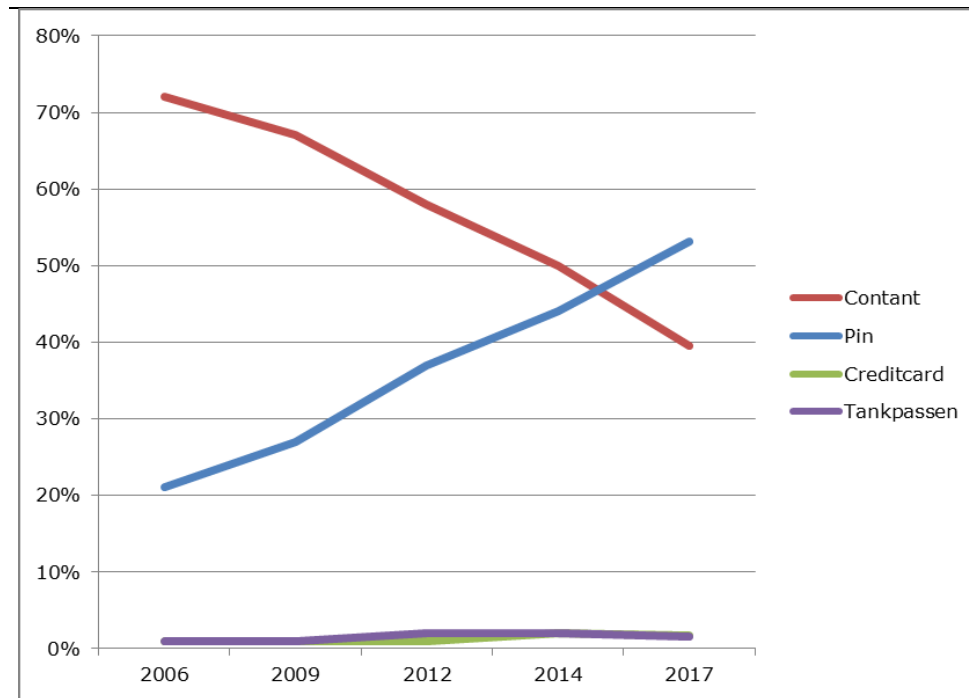
Transactie-aantallen

Het totaal aantal transacties in het toonbankbetalingsverkeer steeg ten opzichte van 2014 met 4% (6.065 miljoen). Daarbinnen had een stijging plaats van het aantal pintransacties met 26% en een reductie van contante transacties met 17%.

Deze beweging zien we in alle sectoren en had een gunstig effect op de kostenontwikkeling. Figuur S1 laat de ontwikkeling van de aandelen transacties naar de verschillende betaalmiddelen zien, waarbij de afname van het aandeel contante betalingen en de toename van het aandeel pinbetalingen duidelijk zichtbaar zijn.

Banken en toonbankinstellingen hebben in de Nadere Overeenkomst II voor 2018 het streven naar een verhouding van 60% pinbetalingen/40% contante betalingen afgesproken. Als we alleen kijken naar het aantal pinbetalingen en contante betalingen van toonbankinstellingen in 2017, dan is die verhouding 57% pinbetalingen en 43% contant.

Figuur S1 Ontwikkeling aandeel transacties naar betaalmiddel, 2006-2017



Bron: Panteia, 2018

Acceptatiegraad betaalmiddelen

Met contant geld kunnen klanten nagenoeg overal terecht. Dat geldt ook voor de pinpas. Zowel binnen het GWB, als bij de tankstations accepteert elke vestiging de pinpas. In het MKB doen bijna alle detailhandelsbedrijven dat (97%). Met name de ambulante handel en de horeca hebben in de afgelopen 3 jaar een enorme groei hierin gemaakt. In de horeca wordt de pinpas bij 92% van alle horecagelegenheden geaccepteerd, terwijl dat in 2014 nog 80% was. Bij de ambulante handel geldt dat inmiddels 85% van de ambulante handelaren de pinpas accepteert, terwijl dat percentage in 2014 nog op 55% lag.

Totale kosten

De totale kosten van het toonbankbetalingsverkeer in de vier sectoren bedroegen in 2017 €1,415 miljard. Dit is een stijging van 6% (2014: €1,336 miljard). Het grootste deel van de kosten komt nog steeds voor rekening van contante betalingen (€697 miljoen). Pinbetalingen kosten in totaal €561 miljoen, creditcards €116 miljoen en tankpassen €20 miljoen.

Wanneer de totale kosten worden uitgesplitst naar sectoren dan is te zien dat de totale kosten bij tankstations zijn gedaald en in de detailhandel licht gestegen. De totale kosten in de horeca en in de ambulante handel zijn met respectievelijk 15% en 13% gestegen. Deze twee sectoren hebben in de afgelopen jaren geïnvesteerd in infrastructuur, zoals pinautomaten.

Tabel S1 Ontwikkeling totale betalingskosten periode 2014-2017; onderscheiden naar sector

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2014</i>	<i>2017</i>	<i>2017-2014 (%)</i>
Detailhandel	€861	€894	4%
Ambulante handel	€60	€68	13%
Horeca	€307	€351	15%
Tankstations	€108	€101	-6%
Totaal toonbankinstellingen	€1.336	€1.415	6%

Bron: Panteia, 2018

Kosten per transactie

De gemiddelde kosten per transactie zijn €0,23. Een contante betaling is duurder (€0,29), een pinbetaling is met €0,17 het goedkoopst. De kosten van een betaling met een creditcard is gemiddeld het duurst. Ten opzichte van 2014 zijn de gemiddelde kosten van contante betalingen gestegen en die van pinbetalingen met 11% gedaald. Het verschil tussen de kosten van een pinbetaling en contante betaling is tussen 2014 en 2017 toegenomen; was het verschil in 2014 nog €0,06, nu in 2017 is het verschil €0,12. Een contante betaling is inmiddels 70% duurder dan een pinbetaling.

Tabel S2 Gemiddelde kosten per transactie

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Totaal 2017</i>	<i>Totaal 2014</i>
Contant	€0,24	€0,48	€0,47	€0,22	€0,29	€0,25
Pin	€0,17	€0,21	€0,21	€0,15	€0,17	€0,19
Creditcard	€1,27	€1,16	€1,41	€0,72	€1,17	€1,15
Tankpassen	-	-	-	€0,23	€0,23	€0,23
Totaal	€0,21	€0,36	€0,40	€0,22	€0,23	€0,23

Bron: Panteia, 2018

De gemiddelde kosten per transactie zijn in de detailhandel het laagst, gevolgd door de tankstations. In de horeca en de ambulante handel liggen de kosten juist hoger. Deze hogere kosten zijn onder meer te verklaren door het aantal transacties dat per pinterminal wordt gedaan en het gebruik van mobiele pinterminals. De betaling hiermee vergt meer tijd dan vaste betaalterminals en is daardoor duurder. Een ander aspect is het relatief hogere gebruik van creditcards in de horeca.

Uitkomsten van het onderzoek online betalingen

Doelgroep: fysieke winkels met een eigen webwinkel

Het onderzoek naar de kosten van online betalingen is gericht op bedrijven die als kernactiviteit het leveren van producten en diensten aan consumenten hebben op basis van direct klantcontact vanuit een vaste locatie en ook online producten en/of diensten aanbieden die online afgerekend kunnen worden. Pure webwinkels zijn dus buiten beschouwing gelaten. Daarnaast zijn fysieke winkels met een gezamenlijke webshop via een groter bedrijf, een franchiseformule of een samenwerkingsverband

buiten beschouwing gelaten. De meting is beperkt tot de gevestigde detailhandel food en non-food.

Omvang

Er zijn naar schatting 14.185 detailhandelsbedrijven met een *eigen* webshop die online betaalmethoden aanbieden. Deze winkels zijn goed voor 32 miljoen online aankopen met een online omzet van 2,2 miljard euro. Voor het afwickelen van de betalingen kunnen bedrijven gebruik maken van (een webpakket van) een bank of van een Payment Service Provider (PSP). Van de 14.185 winkels met *eigen* webshop maken ongeveer 5.090 winkels gebruik van een bank en 9.095 winkels van een PSP. De winkels die gebruik maken van een bank zijn goed voor zo'n 12 miljoen online aankopen met een omzet van 0,6 miljard euro. Bij de winkels die gebruik maken van een PSP gaat het om zo'n 20 miljoen online aankopen voor een bedrag van 1,6 miljard euro.

Gebruik betaalmethoden

Winkels met een *eigen* webshop kunnen verschillende betaalmethoden aanbieden voor online betalingen. De meest aangeboden betaalmethode is iDEAL. 92% van de onderzochte winkels biedt iDEAL aan als online betaalmethode. Verder biedt 38% van deze winkels de creditcard aan als onlinebetaalmethode, 32% Paypal, 31% de overschrijving en 11% Klarna/Afterpay. De mate van gebruik van de verschillende betaalmethoden verschilt van het aanbod. Zo wordt voor 75% van de online betalingen iDEAL gebruikt. Verder wordt voor 8% de overschrijving gebruikt, 4% de creditcard, 4% Paypal en 1% Klarna/Afterpay.

Totale kosten

De totale kosten voor de online betalingen van winkels met een *eigen* webshop komen uit op 26 miljoen euro, ofwel 1,2% van de omvang van de online betalingen. Bij de winkels die gebruik maken van een (webpakket van een) bank bedragen de totale kosten voor de onlinebetalingen 8,3 miljoen euro (1,6% van de omvang van de online betalingen) en bij winkels die gebruik maken van een PSP 17,7 miljoen euro (1,1% van de omvang van de online betalingen)

Tabel S3 Totale kosten online betalingsverkeer in verhouding tot het totaalbedrag aan online betalingen

	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (in miljoen euro)	8,3	17,7	26,0
Totaal bedrag aan online betalingen (in miljoen euro)	520	1.570	2.090
Totale kosten in % van het totaal bedrag aan online betalingen	1,6%	1,1%	1,2%

Bron: Panteia, 2018

Kosten per transactie

De gemiddelde kosten per online betaling zijn weergegeven in de volgende tabel. Daarbij zijn alle kosten opgenomen en gedeeld door het aantal online betalingen. Gemiddeld betaalt een winkel 88 eurocent voor een online betaling. Bij de winkels die

uitsluitend met een bank werken ligt dat op 80 eurocent en bij winkels die met een PSP werken is dat 92 eurocent.

Tabel S4 Gemiddelde kosten online betalingsverkeer per online betaling

	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (in miljoen euro)	8,3	17,7	26,0
Aantal online betalingen (x 1 miljoen)	10,3	19,2	29,5
Gemiddelde kosten per online betaling (€)	0,80	0,92	0,88

Bron: Panteia, 2018

In de volgende tabel zijn de kosten per online betaling voor de verschillende betaalmethoden weergegeven. Daaruit blijkt duidelijk dat de overschrijving en de iDEAL-betaling de goedkoopste online betaalmethoden zijn. De creditcard, Paypal en Klarna/Afterpay zijn de duurdere betaalmethoden. De externe kosten bij deze betaalmethoden zijn opgebouwd uit een tarief per transactie en een percentage van het transactiebedrag.

Tabel S5 Gemiddelde kosten online betalingsverkeer per online betaling naar betaalmethode (in €)

	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
iDEAL	0,60	0,57	0,58
Creditcard Mastercard/Visa	2,17	2,41	2,34
Paypal	2,64	3,64	3,35
Afterpay/Klarna	3,20	6,67	4,88
Overschrijving	0,44	0,48	0,45
Machtiging (terugkerende incasso)		0,46	0,46

Bron: Panteia, 2018

1 Inleiding

1.1 Convenant betalingsverkeer

Op 17 november 2005 zijn vertegenwoordigers van de banken en gezamenlijke toonbankinstellingen het *Convenant Betalingsverkeer* overeengekomen. Dit Convenant had enerzijds tot doel een lopend conflict over de kosten van het pinnen te beëindigen en was anderzijds gericht op vergroting van de efficiency en veiligheid van het betalingsverkeer. In het kader van dit Convenant is de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (hierna *De Stichting*) opgericht. Op 27 mei 2009 zijn de samenwerkingsafspraken van het Convenant aangevuld met nieuwe afspraken in de zogenoemde *Nadere Overeenkomst*. Via een nulmeting over 2009 en een éénmeting over 2012 is vastgesteld of deze nieuwe afspraken zijn nagekomen en is gekeken waartoe de samenwerking en de concrete activiteiten hebben geleid. De evaluatie was positief en partijen besloten de samenwerking voort te zetten tot in elk geval 1 januari 2019.

Op 3 september 2014 zijn er nieuwe afspraken gemaakt in de *Nadere Overeenkomst II* (NOII). Onderdeel van deze afspraken is de uitvoering van een aantal onderzoeken, zoals de *Tariefmonitor* door De Nederlandsche Bank en - net als in de vorige samenwerkingsperiode (2009-2012) – een monitor door Panteia. Deze monitor bestaat uit twee onderdelen:

- De *Algemene kostenmonitor*: in deze monitor worden de werkelijke kosten van het betalingsverkeer van de toonbankinstellingen gemeten.
- De *Monitor betalingsverkeer 2014-2018*: in deze monitor worden naast de kosten ook de ontwikkelingen op andere relevante indicatoren in kaart gebracht.

1.2 Doel

De Stichting heeft Panteia opdracht gegeven om de kosten van het toonbankbetalingsverkeer over 2017 te meten en de ontwikkelingen te monitoren voor de periode van de looptijd van de NOII (2014-2018). Deze meting bouwt voort op de kostenmetingen die Panteia in opdracht van *de Stichting heeft* uitgevoerd voor de jaren 2006¹, 2009² en 2012³ en de nulmeting in 2014⁴. De meting over 2017 dient als éénmeting voor de NOII.

De kosten worden in het onderzoek op drie niveaus in beeld gebracht: op macroniveau (de totale kosten voor alle toonbankinstellingen), op mesoniveau (de kosten per sector) en op microniveau (de kosten per betaalmiddel en per transactie). Daarnaast worden de kosten per betaalmiddel voor de drie genoemde niveaus gepresenteerd.

¹ Zie EIM (2007). Het toonbankbetalingsverkeer in Nederland; Kosten en opbrengsten van toonbankinstellingen in kaart gebracht.

² Zie EIM (2011). Toonbankbetalingsverkeer in 2009.

³ Zie Panteia (2013). Kosten van het toonbankbetalingsverkeer in 2012.

⁴ Zie Panteia (2015). Kosten van het toonbankbetalingsverkeer in 2014.

1.3 Afbakening

Het onderzoek richt zich op de kosten van het *inkomende* betalingsverkeer aan de toonbank. Dit is het betalingsverkeer tussen de klant en de ondernemer. Het uitgaande betalingsverkeer – de transacties tussen de ondernemers en hun leveranciers en zakelijke dienstverleners – blijft buiten beschouwing. Uiteraard maken de betalingen die voor het faciliteren van ontvangsten nodig zijn (banktarieven, telecomkosten) wel onderdeel uit van het onderzoek.

De kosten verbonden aan andere betalingsvormen zoals bankoverschrijvingen achteraf, automatische incasso's en dergelijke zijn niet in dit onderzoek meegenomen omdat uit eerdere onderzoeken bleek dat zij een gering onderdeel van de betalingen en kosten vormen.

Verskillende betaalmiddelen worden onderscheiden, te weten: contante betalingen, pinbetalingen, contactloze pinbetalingen, creditcardbetalingen en tankpassen. De onderzoeksuitkomsten resulteren in een overzicht van de kosten voor het jaar 2017 en worden in dit rapport vergeleken met de kosten van het jaar 2014. Indien van toepassing en waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met 2012, 2009 en 2006.

Doelgroep

Het onderzoek omvat bedrijven met als kernactiviteit het leveren van producten of diensten aan consumenten, op basis van een direct klantcontact, vanuit een vaste of ambulante locatie. Deze groep bedrijven wordt aangeduid als toonbankinstellingen. In het kader van het onderzoek zijn de toonbankinstellingen, net als in voorgaande onderzoeken, onderverdeeld in de volgende sectoren:

- detailhandel (food- en non-food),
- ambulante handel,
- horeca,
- tankstations met shop⁵.

Andere branches waar consumenten producten of diensten met toonbankbetaalmiddelen afrekenen, zoals openbaar vervoer, toeristische attracties en dienstverlening, worden niet meegenomen.

Betalingsclusters

Voor drie van de vier sectoren is een nadere indeling gemaakt naar zogenaamde betalingsclusters. Dit zijn groepen bedrijven met over het algemeen eenzelfde patroon van betalingsgedrag. In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van de 12 betalingsclusters.

⁵ Om de vergelijkbaarheid van de uitkomsten met eerdere onderzoeken te verzekeren, zijn ook in deze meting de tankstations zonder shop en de onbemande tankstations verder niet meegenomen.

Tabel 1 Onderverdeling van de sectoren in 12 betalingsclusters

Sector	Betalingscluster
1. Detailhandel	1. <i>grootschalige niet-gespecialiseerde detailhandel</i> met hoge aankoopfrequentie en grote aankoopbedragen, zoals supermarkten, warenhuizen, bouwmarkten
	2. <i>gespecialiseerde food detailhandel</i> met relatief lage aankoopfrequentie en lage transactiebedragen, zoals kaas- en delicatessenzaken, slagers, bakkers, groentespecialzaken
	3. <i>non-food specialzaken</i> met relatief lage transactiebedragen, maar een hoge aankoopfrequentie, zoals drogisterijen en tabaks- en gemakszaken
	4. <i>non-food specialzaken</i> met hoge transactiebedragen maar een lage aankoopfrequentie), zoals modezaken, schoenezaken, sportzaken
	5. <i>non-food specialzaken</i> met (ook) levering op bestelling zoals keukenen meubelzaken
2. Ambulante handel	6. <i>in food</i>
	7. <i>in non-food</i>
3. Horeca	8. <i>drankverstrekkende bedrijven</i> (cafés, discotheken, clubs)
	9. <i>spijsverstrekkende bedrijven</i> (cafeteria's, lunchrooms, ijssalons, fast-service)
	10. <i>maaltijdverstrekkende bedrijven</i> (restaurants)
	11. <i>logiesverstrekkende bedrijven</i> (hotels, pensions, conferentieoorden)
4. Tankstations	12. <i>pompstations met shop</i>

Bron: Panteia, 2018

Grootteklasse en referentie-eenheid

Binnen de toonbankinstellingen in de detailhandel zijn zowel de grote bedrijven (het grootwinkelbedrijf (GWB)) als het midden- en kleinbedrijf (MKB) onderzocht. Als referentie-eenheid in het onderzoek geldt de afzonderlijke vestiging. Aan ondernemingen binnen het MKB met meer dan één vestiging en/of franchiseorganisaties is gevraagd naar informatie op het niveau van de gebelde vestiging. Aan het GWB is gevraagd naar informatie over het betalingsverkeer in Nederland voor de onderneming als geheel.

Niet alle consumptieve bestedingen vallen binnen het domein van het onderzoek. Erbuiten vallen bestedingen aan bijvoorbeeld energie, huur, de aanschaf van vervoermiddelen, vervoersbewijzen, de reparatie van goederen e.d. Rekening houdend met deze afbakening kan op basis van gegevens van het CBS worden becijferd dat ongeveer 40% van alle consumptieve bestedingen binnen het onderzoeksdomein valt en meer dan 80% van het toonbankbetalingsverkeer (zie tabel 2).

Tabel 2 Consumptieve bestedingen bij toonbankinstellingen

	waarde (in miljarden)	% van de con- sumptieve be- stedingen	% van het toon- bankbetalings- verkeer
Onderzoeksdomein	€120,4	41%	84%
- waarvan bij detailhandel	€86,1	30%	61%
- waarvan bij de ambulante handel	€2,2	1%	2%
- waarvan bij de horeca	€18,3	5%	10%
- waarvan bij tankstations	€13,9	5%	11%

Bron: Panteia, 2018 (o.b.v. CBS gegevens)

1.4 Kosten online-betalingen

Om meer inzicht te verkrijgen in de kosten van het online-betalingsverkeer is deze meting ook gebruikt om de kosten van het online-betalingsverkeer van de toonbankinstellingen in kaart te brengen.

Het onderzoek naar de kosten van online-betalingen bevat bedrijven die als kernactiviteit het leveren van producten en diensten aan consumenten hebben op basis van direct klantcontact vanuit een vaste locatie en ook online producten en/of diensten aanbieden die online afgerekend kunnen worden. Het onderzoek was derhalve gericht op toonbankinstellingen die naast hun fysieke verkooppunt ook online producten en/of diensten aanbieden. Pure webwinkels zijn dus buiten beschouwing gelaten.

Binnen de groep webwinkels is een tweedeling gemaakt:

1. webwinkels die hun omzet volledig of voor het merendeel online realiseren (de pure webshops);
2. toonbankinstellingen die naast hun fysieke verkooppunt ook online producten en/of diensten aanbieden (en minder dan de helft van de omzet online realiseren).

Dit onderzoek is uitsluitend gericht op de tweede groep. Bij deze groep kan weer onderscheid gemaakt worden naar fysieke winkels die onderdeel zijn van een groter bedrijf of van een franchiseformule en waarbij sprake is van een webshop op het niveau van het hoofdkantoor en fysieke winkels met een eigen webshop. In het onderzoek richtten wij ons uitsluitend op de fysieke winkels met een eigen webshop aangezien deze ook zelf zicht hebben op de online-betalingen.

De onderzoeksvraag voor dit deel van het onderzoek luidde:

Wat zijn de kosten van de online-betalingen van de online-verkopen van de fysieke toonbankinstellingen die ook onlineverkopen hebben?

Steekproefsamenvatting voor de toonbankinstellingen met eigen webshop

De groep toonbankinstellingen die naast hun fysieke winkel ook online verkopen hebben, zijn niet via SBI-codes te achterhalen. Wel zijn er online verkopen aan te wijzen waarin regelmatig gemengde bedrijven (fysiek en online actief) zijn te vinden. Het betreft de online verkopen voor:

1. consumentenelektronica
2. witgoed
3. mode, schoenen & accessoires
4. voedings- & genotmiddelen

- 5. gezondheidszorg & persoonlijke verzorging
- 6. huis, tuin & keuken
- 7. media & entertainment
- 8. sport & recreatie
- 9. telecom

Op basis van de type producten zijn deze 9 subsectoren samengevoegd tot 6 clusters.

Tabel 3 Steekproefsamenstelling online betalingsverkeer, onderscheiden naar cluster

<i>Cluster</i>	<i>Subsectoren</i>
1	1. consumentenelektronica, 2. witgoed en 9. telecom
2	3. mode, schoenen & accessoires
3	4. voedings- & genotmiddelen, en 5. gezondheidszorg
4	6. huis, tuin & keuken
5	7. media & entertainment
6	8. sport & recreatie

Bron: Panteia, 2018

1.5 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek naar zowel de kosten van het toonbankbetalingsverkeer als de kosten van online-betalingen is opgebouwd uit drie stappen:

1. Actualisering van het kostenmodel;
2. Dataverzameling;
3. Kostenberekeningen.

Actualisering van het kostenmodel

Het eerder door Panteia gebruikte kostenmodel voor de meting van de kosten van het toonbankbetalingsverkeer is ook in dit onderzoek toegepast. Dit model onderscheidt verschillende kosten die volgens een vast stramien worden berekend. In het kostenmodel worden 12 kostenposten onderscheiden (zie tabel 4), onderverdeeld naar *algemene kosten* die gemaakt worden los van de betaalmethode en kostenposten die uitsluitend gemaakt worden voor *contante betalingen of elektronische betalingen*.

Tabel 4 Onderscheiden kostenposten in het kostenmodel

<i>Algemene kosten</i>	<i>Kosten contante betalingen</i>	<i>Kosten elektronische betalingen</i>
backofficekosten	kosten wisselgeld	kosten betaalautomaten
frontofficekosten	kosten geldtransport	kosten datacommunicatie
	kosten afstorten geld	bankkosten pinnen
	kosten rentederving kasgeld	kosten creditcardmaatschappijen
	kosten geldverzekering	
	kosten randapparatuur	

Bron: Panteia, 2018

Het model is geactualiseerd voor wat betreft de omzet, het aantal vestigingen en transacties, en de tarieven waartegen bepaalde activiteiten (bestede tijd) worden gevalueerd of bepaalde apparatuur wordt aangeschaft.

Voor de kosten van het online-betalingsverkeer is een beperkt kostenmodel opgesteld, naar analogie van het model voor de kosten van het toonbankbetalingsverkeer en op basis van de ervaringen met eerder onderzoek van Panteia naar de kosten van online-betalingen⁶.

Dataverzameling

Het verzamelen van de benodigde data heeft plaatsgevonden door middel van:

- een telefonische enquête onder MKB-ondernemers op vestigingsniveau. Er is informatie verkregen van in totaal 1.200 toonbankinstellingen. 900 toonbankinstellingen hebben de vragen over het toonbankbetalingsverkeer voorgelegd gekregen, terwijl 300 toonbankinstellingen vragen over de online verkopen beantwoord hebben.
- een schriftelijke enquête onder het GWB. Hieraan hebben 25 grootwinkelbedrijven deelgenomen, waarvan 22 bruikbaar waren.
- tijdregistratie op locatie ten behoeve van het bepalen van de zogenaamde *front-officetijd* (betaaltijd) per transactie. In 20 vestigingen, verdeeld over alle betalingsclusters, is de betaaltijd gemeten van bijna 2.000 betalingen, waarvan 861 contante betalingen en 1.125 elektronische betalingen. Van de betalingen met de debetcard waren er 250 contactloos.

De steekproefsamenstelling voor de 900 toonbankinstellingen over het toonbankbetalingsverkeer is weergegeven in tabel 5a en voor de 300 toonbankinstellingen met een eigen webshop in tabel 5b. Voor een uitgebreidere onderzoeksverantwoording wordt verwezen naar bijlage 1. Voor de gebruikte vragenlijsten wordt verwezen naar bijlage 2.

Tabel 5a Steekproefsamenstelling toonbankbetalingsverkeer, onderscheiden naar sector

	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>
Aantal betalingsclusters	5	2	4	1
Respons: MKB	381	150	292	75
Respons: GWB	22			

Bron: Panteia, 2018

De steekproefsamenstelling voor de 300 toonbankinstellingen die naast hun fysieke winkel ook online verkopen hebben, was als volgt:

⁶ Zie Panteia (2017) Online betalen. Kosten voor ondernemers in 2016 in kaart gebracht.

Tabel 5b Steekproefsamenstelling online betalingsverkeer, onderscheiden naar cluster

Cluster	Subsectoren	Totaal
1	1. consumentenelektronica, 2. witgoed en 9. telecom	50
2	3. mode, schoenen & accessoires	50
3	4. voedings- & genotmiddelen, en 5. gezondheidszorg	50
4	6. huis, tuin & keuken	50
5	7. media & entertainment	50
6	8. sport & recreatie	50

Bron: Panteia, 2018

Kostenberekeningen

Voor het toonbankbetalingsverkeer bestaan de kostenberekeningen uit de berekening van de kosten voor alle toonbankinstellingen samen, naar sector en naar betaalmethodode. Afzonderlijk wordt aandacht besteed aan de contactloze betalingen. De kosten zijn ingedeeld naar de kostencategorieën die benoemd zijn in tabel 4.

Voor het onlinebetalingsverkeer zijn de kosten berekend voor alle toonbankinstellingen met een eigen webshop samen, uitgesplitst naar kostencategorie en voor een gemiddelde onlinebetaling.

1.6 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt samengesteld:

- hoofdstuk 2 behandelt de acceptatie van de verschillende betaalmiddelen en het aantal transacties;
- hoofdstuk 3 bespreekt de verschillende kostensoorten;
- hoofdstuk 4 beschrijft de kosten van het betalingsverkeer naar sector;
- hoofdstuk 5 beschrijft de interne en externe kosten van betalen;
- hoofdstuk 6 beschrijft de vaste en variabele kosten van betalen;
- hoofdstuk 7 behandelt de marginale kosten en de relatieve kostendruk;
- hoofdstuk 8 beschrijft de ontwikkeling van de betalingskosten voor de periode 2006-2017;
- hoofdstuk 9 toont de factsheets die gemaakt zijn van de betalingskosten voor alle toonbankinstellingen, de onderscheiden sectoren en de onderscheiden betaalmiddelen;
- hoofdstuk 10 beschrijft de kosten van het online betalingsverkeer.

Het rapport heeft vier bijlagen:

- bijlage 1: Onderzoeksmethodiek en verantwoording;
- bijlage 2: De vragenlijsten;
- bijlage 3: Aantal verkooppunten;
- bijlage 4: Kostenbegrippen.

2 Acceptatiegraad en toonbanktransacties

Dit hoofdstuk behandelt de acceptatiegraad van de verschillende betaalmiddelen in de vier onderzochte sectoren. Daarna komen het aantal transacties en het relatieve belang van de betaalmiddelen aan de orde.

2.1 Acceptatiegraad van de betaalmiddelen

In tabel 6 is de acceptatiegraad van verschillende betaalmiddelen weergegeven, onderscheiden naar sector. Uit de tabel komt naar voren dat de pinpas in 2017 door vrijwel alle winkeliers wordt geaccepteerd. Binnen het GWB en bij de tankstations accepteert elke vestiging de pinpas. In de horeca wordt de pinpas bij 92% van alle horecagelegenheden geaccepteerd. In 2014 ging het nog om 80%. Bij de ambulante handel geldt dat inmiddels 85% van de ambulante handelaren de pinpas accepteert, terwijl dat percentage in 2014 nog op 55% lag.

Tabel 6 Acceptatiegraad betaalmiddelen, onderscheiden naar sector

Sector	Contant geld	Pinpas	Contactloos betalen	Creditcard	Cards van leasemaatschappijen	Internationale truckercards	Cards van ollemaatschappijen	Local service cards
Detailhandel: MKB	99%	97%	61%	37%	-	-	-	-
Detailhandel: GWB	100%	100%	68%	92%	-	-	-	-
Ambulante handel	100%	85%	82%	23%	-	-	-	-
Horeca	100%	92%	69%	48%	-	-	-	-
Tankstations	100%	100%	74%	99%	99%	60%	85%	51%

Bron: Panteia, 2018

Het contactloos betalen met de pinpas of mobiele telefoon is in 2014 geïntroduceerd en heeft de laatste paar jaar een flinke vlucht genomen. Inmiddels geeft 82% van de ambulante handelaren aan dat er bij hen ook contactloos betaald kan worden. In de horeca kan dit al bij 69% van de horecagelegenheden. Bij de tankstations geldt dat er inmiddels bij 74% contactloos betaald kan worden. In het MKB ligt dit percentage op 61%⁷.

De meeste tankstations en grootwinkelbedrijven in de detailhandel accepteren creditcards. In de andere sectoren ligt de acceptatiegraad een stuk lager. Het totale aantal betalingen dat bij toonbankinstellingen met de creditcard wordt verricht, is relatief beperkt, zo'n 100 miljoen.

⁷ Landelijk lag eind 2017 de acceptatiegraad van contactloos betalen op 79% (Bron: Betaalvereniging Nederland), daarin worden ook andere segmenten meegenomen zoals vending en parking.

Tankpassen zijn er in vele variëteiten. De cards van de leasemaatschappijen worden nagenoeg in alle tankstations geaccepteerd. Internationale truckercards worden door 60% van de tankstations geaccepteerd.

2.2 Aantal toonbanktransacties

In tabel 7 staat het totaal aantal toonbanktransacties, onderscheiden naar sectoren. In deze tabel wordt ook de totale en gemiddelde waarde van deze transacties weergegeven.

Tabel 7 Transacties, consumptieve bestedingen en gemiddeld transactiebedrag, onderscheiden naar sector

<i>Sector</i>	<i>Toonbanktransacties (in miljoenen)</i>	<i>Consumptieve bestedingen (in miljarden)</i>	<i>Gemiddeld transactiebedrag</i>
Detailhandel MKB	1.745	€41,0	€23,53
Detailhandel GWB	2.705	€45,0	€16,64
Ambulante handel	192	€2,2	€11,23
Horeca	945	€18,3	€19,33
Tankstations	478	€13,9	€29,03
Totaal	6.065	€120,4	€19,85

Bron: Panteia, 2018

De gegevens zijn gebaseerd op de informatie van 898 MKB-ondernemers evenals op de gegevens van 22 grootwinkelbedrijven in de detailhandel. De informatie uit de steekproef is opgehoogd tot landelijk niveau, waarbij de ophoging gebaseerd is op externe bronnen over de totale bestedingen naar sector en clusters daarbinnen (CBS), geregistreerde betalingen met pinnen (Betaalvereniging Nederland) en metingen van De Nederlandsche Bank en Betaalvereniging Nederland van het aantal contante, pin- en creditcardbetalingen op basis van informatie van consumenten.

Op basis van deze bronnen wordt het totale aantal toonbanktransacties geschat op bijna 6,1 miljard (waarvan 4,4 miljard in de detailhandel). Deze 6,1 miljard transacties waren in 2017 goed voor een bestedingsbedrag van rond de 120 miljard euro. Daarmee correspondeert een gemiddeld transactiebedrag van 19,85 euro.

2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen

In tabel 8 is de relatieve samenstelling van het toonbankbetalingsverkeer in 2017 weergegeven. Tussen haakjes zijn de gegevens uit 2014 weergegeven.

Contante betalingen en pinbetalingen

Uit tabel 8 valt af te lezen dat inmiddels 53% van de betalingen bij de toonbankinstellingen in Nederland plaatsvindt met de pinpas en 40% contant wordt afgerekend. Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met 2014 valt op dat het aandeel contante betalingen verder gezakt is.

Tevens valt op dat de gemiddelde waarde van een contante betaling gestegen is van € 11,58 (2014) naar € 12,75. De gemiddelde waarde van een pinbetaling is daarentegen gedaald van € 24,90 naar € 22,68.

Banken en toonbankinstellingen hebben in de Nadere Overeenkomst II voor 2018 het streven naar een verhouding van 40% contante betalingen en 60% pinbetalingen afgesproken. Als we alleen kijken naar het aantal pinbetalingen en aantal contante betalingen van toonbankinstellingen in 2017, dan is die verhouding 43% (contant)/ 57% (pin). Per sector is het beeld als volgt:

- Detailhandel: 40% contant/60% pin
- Ambulante handel: 55% contant/45% pin
- Horeca: 55% contant/45% pin
- Tankstations: 36% contant/64% pin.

Tabel 8 Verdeling van alle toonbanktransacties, naar betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Aantal transacties</i>	<i>Waarde transacties</i>	<i>Gemiddelde waarde per transactie</i>
Contant	40% (50%)	25% (30%)	€ 12,75 (11,58)
Pin	53% (44%)	61% (56%)	€ 22,68 (24,90)
Creditcard	2% (2%)	4% (4%)	€ 43,69 (42,84)
Tankpassen	1% (2%)	2% (3%)	€ 31,10 (35,61)
Overig	4% (3%)	8% (7%)	€ 37,69 (43,09)
Totaal	100%	100%	€ 19,85 (19,38)

Bron: Panteia, 2018

Creditcardbetalingen

Het totale aantal creditcardbetalingen bedraagt in 2017 bijna 100 miljoen⁸. Dat aantal is in vergelijking met 2014 ongewijzigd gebleven. Nog steeds spelen creditcardbetalingen een kleine rol in het toonbankbetalingsverkeer (slechts 1,6% van alle betalingen). De gemiddelde betaling per creditcard is meer dan twee keer zo groot als de gemiddelde transactiewaarde voor alle betaalmiddelen. De creditcard wordt binnen de gevestigde detailhandel vooral gebruikt bij duurdere aankopen zoals juweliersartikelen en woninginrichting. Binnen de horeca blijkt dat de creditcard vooral wordt gebruikt bij de logiesverstrekkers (hotels), wat eveneens een verklaring is voor het hogere transactiebedrag bij betaling met creditcards. In 2017 is het gemiddelde transactiebedrag iets gestegen naar € 43,69 (2014: € 42,84).

Tankpassen

Betalen met de tankpas kan bij vrijwel elk tankstation. Dat geldt in het bijzonder voor cards van leasemaatschappijen. In 2017 werden 89 miljoen betalingen met de tankpas verricht bij toonbankinstellingen⁹. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2012 en 2014 (resp. 99 miljoen in 2014 en 101 miljoen in 2012). De gemiddelde betaalgrootte is ten opzichte van 2014 met 13% gedaald naar 31 euro (2014: € 35,61).

⁸ Volgens gegevens van de DNB zijn in 2017 30 miljoen betalingen met Nederlandse creditcards gedaan. Het grote verschil met de 99 miljoen transacties uit dit onderzoek wordt verklaard door de creditcardbetalingen van buitenlandse toeristen met buitenlandse creditcards.

⁹ Hierbij zijn de zogenaamde onbemande tankstations niet meegeteld. Deze aankoopplaatsen zijn niet meegenomen in deze meting.

Overige betaalmiddelen

Bij de overige betaalmiddelen kan worden gedacht aan overschrijvingen, betalen op rekening, betaling in termijnen op kredietbasis, betalingen met emballagebonnen (bij supermarkten), tegoedbonnen, betalingen met cadeaubonnen, Airmiles en andere spaartegoeden.

Internetbetalingen

Internetbetalingen die door de consumenten gedaan zijn voor online-aankopen bij toonbankinstellingen zijn niet meegenomen in de berekening van de kosten van toonbankbetalen. Deze lijn is gevolgd omdat de kosten van internetaankopen ook in 2009, 2012 en 2014 niet zijn gemeten. In hoofdstuk 10 besteden we expliciet aandacht aan de kosten van onlinebetalingen bij toonbankinstellingen.

3 Indeling kostenmodel

Dit hoofdstuk presenteert de samenstelling van de kosten in het kostenmodel. Dit geeft inzicht in de verschillende kostensoorten die in het model worden onderscheiden: algemene en specifieke kosten, interne en externe kosten, vaste en variabele kosten. In de latere hoofdstukken zal nader worden ingegaan op de uitkomsten per kostensoort.

3.1 Algemene en specifieke kosten

Algemene kosten

Algemene kosten zijn kosten die niet op voorhand kunnen worden toegerekend aan een bepaalde betaalmethode. Veelal gaat het daarbij om administratieve zaken en handelingen die wel gebonden zijn aan de afhandeling van transacties, maar die pas achteraf kunnen worden toegerekend naar een betaalmethode op basis van een bepaalde verdeelsleutel. Als algemene kosten worden onderscheiden *backoffice*- en *frontofficekosten*. Voor een gedetailleerde omschrijving van wat tot deze kosten wordt gerekend, wordt verwezen naar bijlage IV.

Voor het berekenen van de *backofficekosten* is gebruikgemaakt van de uitkomsten van de enquête onder de 898 MKB-ondernemers. Voor het vaststellen van de *frontofficekosten* is door Panteia een apart onderzoek gehouden onder 20 vestigingen van toonbankinstellingen. Panteia heeft de gemiddelde tijd per afrekenmoment geregistreerd en deze vermenigvuldigd met het gemiddelde bruto uurloon van kassapersoneel in 2017: €16,32.

Specifieke kosten: contant geld

Naast de twee algemene kostenposten zijn er zes andere kostenposten die samenhangen met contant geld. De mate waarin ondernemers worden geconfronteerd met deze kostenposten is berekend op basis van de uitkomsten van de enquête onder 898 MKB-ondernemers en de enquête onder 22 GWB's. Deze uitkomsten vormden het ene onderdeel van de berekeningswijze van de kostenposten, de zogenaamde parameterwaarden. Externe gegevens waarmee de uitkomsten uit de enquêtes worden vermenigvuldigd vormden het andere onderdeel.

Om een voorbeeld te geven: in de enquête is aan de ondernemers gevraagd hoeveel *wisselgeld* zij in 2017 bij hun bank haalden en hoe vaak. Uit gegevens van de verschillende banken is bekend welke provisie de banken over 2017 hanteerden bij het opnemen van wisselgeld. Door het een met het ander te vermenigvuldigen, konden de kosten van wisselgeldopnames worden berekend¹⁰.

Specifieke kosten: elektronisch geld

Naast de twee algemene kostenposten zijn er vier andere kostenposten die samenhangen met elektronisch geld. De toelichting die hiervoor is gegeven geldt ook voor deze kostenposten. Zo is bijvoorbeeld in de enquête gevraagd naar het aantal betaalautomaten in de onderneming en of men gebruikmaakte van een onderhoudscontract. Dit

¹⁰ De gehanteerde tarieven waarmee de bancaire kosten (voor alle betalingsvormen) zijn berekend, zijn de standaardtarieven die banken aanbieden ("venster- of geveltarieven"). In de praktijk zullen met name grote afnemers met grote volumes via onderhandelingen een lager tarief weten te bedingen, waarbij de pintransacties onderdeel zijn van een geheel van verschillende diensten die deze klanten afnemen. Daardoor zullen in de praktijk de kosten voor pintransacties lager liggen en het verschil met contante betalingen dus groter zijn dan in dit rapport wordt vermeld.

aantal is vervolgens vermenigvuldigd met een parameterwaarde voor de aanschaf van een betaalautomaat, de afschrijvingstermijn en de kosten van een onderhoudscontract.

3.2 Interne en externe kosten

Interne kosten

Interne kosten zijn in het model gedefinieerd als kosten die in de onderneming zelf ontstaan als gevolg van de acceptatie van betaalmiddelen. Het gaat daarbij om de kosten die een ondernemer zelf maakt, wanneer hij bijvoorbeeld pinbetalingen van de klant accepteert. In het kostenmodel zijn zeven interne kostencomponenten onderscheiden. In tabel 9 worden deze onderscheiden naar de verschillende betaalmiddelen.

Tabel 9 Indeling interne kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pinpas</i>	<i>Creditcard/ Tankpas</i>
Frontofficekosten	X	X	X
Backofficekosten	X	X	X
Kosten eigen geldvervoer	X		
Geldderving (diefstal, fraude)	X		
Kosten van rentederving kasgeld	X		
Vaste kosten betaalapparatuur		X	X
Vaste kosten randapparatuur (kassa e.d.)	X	X	X

Bron: Panteia, 2018

Uit tabel 9 blijkt dat drie interne kostencomponenten alleen gelden voor contant geld. Tot de interne kosten worden ook de afschrijving op en het onderhoud van betaal- en randapparatuur gerekend. Opgemerkt dient te worden dat niet alle interne kostencomponenten ook als zodanig door de ondernemer als kostenpost gepercipieerd hoeven te worden. Veel ondernemers zullen bijvoorbeeld de frontofficekosten, backofficekosten en kosten van het eigen geldvervoer opvatten als activiteiten die horen bij het bredere takenpakket dat te maken heeft met het ondernemerschap.

Externe kosten

Externe kosten zijn in het model gedefinieerd als kosten die de ondernemer met betrekking tot het betalingsverkeer gefactureerd krijgt van externe partijen, zoals financiële instellingen, verzekeraars, geldtransportbedrijven en telecomleveranciers. Bijvoorbeeld de facturen die de ondernemer van zijn telecomaandbieder krijgt omdat hij een ADSL-verbinding heeft voor zijn betaalautomaten.

In het kostenmodel zijn zeven externe kostencomponenten onderscheiden. In tabel 10 worden deze ingedeeld naar de verschillende betaalmiddelen. Opgemerkt dient te worden dat al deze kostencomponenten ook als zodanig door de ondernemer als kostenpost gepercipieerd zullen worden, omdat hij daarvoor rekeningen ontvangt.

Tabel 10 Indeling externe kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pinpas</i>	<i>Creditcard/Tankpas</i>
Afstortkosten contant geld	X		
Wisselgeld kosten aan de bank	X		
Professioneel geldtransport	X		
Pinkosten aan bank		X	
Creditcardkosten			X
Telecommunicatiekosten		X	X
Verzekeringskosten	X		

Bron: Panteia, 2018

Besparingsmogelijkheden

Bij de interne kosten kan de ondernemer via een efficiëntere bedrijfsvoering zijn kosten verlagen. Bij de externe kosten kan de ondernemer zijn kosten verlagen door de juiste keuzes te maken, bijvoorbeeld voor het type dataverbinding of door een 'all-in-betaalpakket' te kiezen dat bij zijn situatie past en door te onderhandelen over tarieven.

3.3 Vaste en variabele kosten

Veel toonbankinstellingen bieden de klant verschillende mogelijkheden om te betalen. Een belangrijke vraag is of het aantrekkelijk is wanneer klanten zo veel mogelijk gebruikmaken van hun pinpas. Het gaat daarbij om wat de kosten van een extra pintransactie zijn in vergelijking met die van een contante betaling. Deze marginale kosten zijn te berekenen aan de hand van een opsplitsing van de totale kosten in vaste en variabele kosten.

Vaste kosten zijn onafhankelijk van het aantal transacties en van de omzet terwijl variabele kosten samenhangen met het al of niet uitvoeren van de transactie. In dat geval spreken we van *transactie-gerelateerde variabele kosten*. Ze kunnen ook afhankelijk zijn van het transactiebedrag. In dat geval spreken we van *omzet-gerelateerde variabele kosten*.¹¹

Tabel 11 geeft voor alle kostencomponenten uit het model de gebruikte opdeling in vaste en variabele kosten. De variabele kosten van een pinbetaling zijn nagenoeg uitsluitend transactie-gerelateerd. Dit geeft aan dat de kosten van een extra pinbetaling van 25 euro niet veel zullen verschillen van die van een pinbetaling van 50 euro. Bij contante betalingen zijn de omzet-gerelateerde variabele kosten relatief belangrijk. Met grotere transacties zijn immers doorgaans meer bankbiljetten gemoeid, waardoor de variabele kosten toenemen met het transactiebedrag.

¹¹ Bij het onderscheid tussen vast en variabel is de veronderstelling over de tijdshorizon van belang. Op lange termijn hebben immers alle kosten een variabel karakter. In deze studie is gekozen voor een middellange tijdshorizon van 7 jaar voor alle investeringen in betaalapparatuur zoals kassa's, betaalterminals, en tankzuilen met geïntegreerde betaalterminals. Bij een kortere horizon zal een groter deel van de kosten een vast karakter hebben, bij een langere horizon een kleiner deel.

Tabel 11 Verdeling kostencomponenten, naar vaste en variabele kosten¹²

Kostencomponenten	Vast	Variabel	
		Transactie-gerelateerd	Omzet-gerelateerd
Backoffice contant	19%	10%	71%
Backoffice elektronisch		100%	
Frontoffice		100%	
Rentederving			100%
Eigen geldtransport	100%		
Afschrijvingskosten kassalade	100%		
Afschrijvingskosten vals geld detector	100%		
Afschrijvingskosten kluis/brandkast	100%		
Wisselgeld		100%	
Geldderving			100%
Professioneel geldtransport			100%
Afstorten contant geld			100%
Verzekeringskosten			100%
Betaalapparatuur pinnen	92%	8%	
Abonnementskosten pinnen	100%		
Abonnement telecommunicatie pinnen	100%		
Tariefkosten pinnen		100%	
Tarief telecommunicatie pinnen		100%	
Betaalapparatuur creditcard	92%	8%	
Abonnement telecommunicatie creditcard	100%		
Tarief telecommunicatie creditcard		100%	
Provisie creditcardmaatschappijen			100%

Bron: Panteia, 2018

Uit tabel 11 blijkt dat voor verschillende kostencomponenten geldt dat ze niet volledig een vast of een variabel karakter hebben. De kosten van een betaalterminal voor pinnen zijn bijvoorbeeld voor 92% vast en voor 8% transactie-gerelateerd variabel. Extra pintransacties kunnen immers deels via de al aanwezige betaalapparatuur worden verwerkt, maar als het aantal transacties toeneemt, zullen ook extra investeringen in betaalterminals noodzakelijk zijn.

Ook de backofficekosten zijn in het kostenmodel niet voor 100 procent als vaste kostenpost opgevoerd. Een aantal activiteiten, zoals het bedrijfsklaar maken van de

¹² De verdeling van sommige kostenposten naar vast en variabel is de resultante van de toewijzing van onderdelen binnen deze kostencomponenten naar vaste en variabele kosten en de uitkomsten van de kostenberekeningen op basis van deze toewijzing. De toewijzing is vastgesteld in het kostenmodel zoals dat ook gehanteerd is voor de metingen in 2006, 2009, 2012 en 2014.

kassa's, komt weliswaar elke dag terug ongeacht de hoogte van de omzet of het aantal transacties, maar een belangrijk deel van de noodzakelijke activiteiten, zoals het op peil houden van wisselgeld, is direct gerelateerd aan het aantal transacties. De in het kader van deze studie uitgevoerde enquête geeft aan dat 19 procent van de back-officekosten van contante betalingen een vast karakter heeft. Van de variabele kosten is het overgrote deel omzet-gerelateerd.

4 Kosten van het betalingsverkeer in 2017

Dit hoofdstuk presenteert de kosten van het betalingsverkeer voor de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations. Zoals al eerder vermeld: het onderzoek gaat over het betalingsverkeer tussen de klant en de ondernemer. Het uitgaande betalingsverkeer – de transacties tussen de ondernemers en hun leveranciers en zakelijke dienstverleners – blijft buiten beschouwing¹³. Uiteraard maken, de betalingen die voor het faciliteren van ontvangsten nodig zijn (banktarieven, telecomkosten) wel onderdeel uit van het onderzoek.

4.1 Totale kosten in 2017

Tabel 12 laat zien dat de totale kosten van het betalingsverkeer in 2017 1,415 miljard euro bedragen^{14 15}. Gegeven de consumptieve bestedingen in de verschillende sectoren, zijn de kosten, net zoals in 2014, relatief hoog in de ambulante handel en de horeca. Dit komt onder meer doordat er in verhouding nog steeds veel contante betalingen in deze sectoren plaatsvinden. Daarnaast wordt er in de horeca nog steeds relatief vaak met de creditcard betaald: de provisie op creditcardbetalingen drukt zwaar op de kosten van het betalingsverkeer in de horeca. De kosten van betalen zijn relatief laag bij de tankstations. Dit komt onder andere doordat er veel transacties per vestiging plaatsvinden. Hierdoor ontstaan schaalvoordelen.

Voor de sectoren detailhandel, ambulante handel en horeca geldt dat de totale kosten als percentage van de consumptieve bestedingen 0,1% lager liggen dan in 2014.

Tabel 12 Totale kosten inkomend betalingsverkeer in verhouding tot totale bestedingen, naar sector

Sector	Totale kosten (in miljoen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen
Detailhandel	€894	€86,07	1,0%
Ambulante handel	€68	€2,15	3,2%
Horeca	€351	€18,27	1,9%
Tankstations	€101	€13,87	0,7%
Totaal	€1.415	€120,36	1,2%

Bron: Panteia, 2018

¹³ In 1999 zijn de kosten van het uitgaande betalingsverkeer een keer in beeld gebracht om de orde van grootte ervan vast te stellen (EIM, 1999, *De kassa rinkelt niet voor niets. Afrekenen kost ook geld!*). Toen bleek het aantal transacties en de daarmee verbonden kosten slechts een fractie te zijn van wat er omgaat in het inkomend betalingsverkeer. Nadien is het uitgaand betalingsverkeer niet meer onderzocht.

¹⁴ Hierin zijn ook de kosten van overige betaalmiddelen inbegrepen (als cadeaubonnen, tegoedbonnen, emballagebonnen, etc.).

¹⁵ Venstertarieven, feitelijke tarieven en totale kosten: omwille van de vergelijkbaarheid, zijn net als in voorgaande metingen (t.w. 2009, 2012 en 2014) de kosten voor 2017 berekend aan de hand van de standaardtarieven voor bancaire en telefoondiensten (de zogenaamde venstertarieven, voor zowel contante als elektronische betalingen). Eventueel bedongen lagere tarieven door met name grote marktpartijen voor de verwerking van pinbetalingen, zijn niet meegenomen.

4.2 De gemiddelde kosten in 2017, per transactie

Onderscheiden naar sector

De gemiddelde kosten per transactie, weergegeven in tabel 13, bedragen samen 23 cent. De kosten per transactie zijn het laagst in de detailhandel (21 cent). Bij de tankstations liggen deze kosten net onder het gemiddelde op 22 cent.

In de ambulante handel zijn de gemiddelde kosten per transactie ten opzichte van 2014 iets gedaald (van 37 cent in 2014 naar 36 cent in 2017). Investerings door ambulante handelaren in nieuwe (mobiele) pinterminals en promotie van het pinnen, heeft in 2017 geresulteerd in een stijging van het aantal pintransacties van 21% in 2014 naar 44% in 2017.

In de horeca zijn de gemiddelde kosten per transactie ten opzichten van 2014 met 5 cent toegenomen (van 35 cent in 2014 naar 40 cent in 2017). Dit is met name te wijten aan de kosten voor contant geld. De kosten voor geldtransport en het afstorten zijn sterk gestegen. Daarnaast wordt er relatief in sterke mate betaald met creditcards, wat hoge kosten met zich meebrengt.

Tabel 13 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transactie, onderscheiden naar sector

<i>Sector</i>	<i>Totale kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>Aantal transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>Gemiddelde kosten per transactie</i>
Detailhandel	€ 894	4.450	€ 0,21
Ambulante handel	€ 68	192	€ 0,36
Horeca	€ 351	945	€ 0,40
Tankstations	€ 101	478	€ 0,22
Totaal (incl. overige betaal- middelen)	€ 1.415	6.065	€ 0,23

Bron: Panteia, 2018

Onderscheiden naar betaalmiddel

De gemiddelde kosten per transactie naar betaalmethode staan in tabel 14. Contante transacties kosten gemiddeld 29 cent per transactie, en een pintransactie kost gemiddeld 17 cent. Betalingen met creditcard zijn het duurst met gemiddeld €1,17 per transactie¹⁶.

¹⁶ Creditcards zijn duidelijk een ander betaalproduct: aan de klant wordt een aankoopverzekering en garantiestelling geboden wat is opgenomen in de provisie die de ondernemer betaalt.

Tabel 14 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Totale kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>Aantal transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>Gemiddelde kosten per transactie</i>
Contant	€ 697	2.400	€ 0,29
Pin	€ 561	3.223	€ 0,17
Creditcard	€ 116	99	€ 1,17
Tankpassen	€ 20	89	€ 0,23
Totaal (incl. overige betaal- middelen)	€ 1.415 ¹⁷	6.065	€ 0,23

Bron: Panteia, 2018

Onderscheiden naar sector en betaalmiddel

In tabel 15 zijn de gemiddelde kosten per betaalmiddel weergegeven, onderscheiden naar de vier sectoren.

Tabel 15 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transacties, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Gemiddelde kosten</i>
Contant	€ 0,24	€ 0,48	€ 0,47	€ 0,22	€ 0,29
Pin	€ 0,17	€ 0,21	€ 0,21	€ 0,15	€ 0,17
Creditcard	€ 1,27	€ 1,16	€ 1,41	€ 0,72	€ 1,17
Tankpassen	-	-	-	€ 0,23	€ 0,23

Bron: Panteia, 2018

Pinnen en contant

Voor alle toonbankinstellingen samen liggen de kosten van een pintransactie gemiddeld 12 cent lager dan de kosten van een contante transactie. Binnen de sectoren gaat dit evenwel niet op. De totale kosten van een pintransactie worden sterk bepaald door de kosten van een pintransactie in de detailhandel en bij de tankstations. De totale kosten van een contante transactie worden daarentegen, meer dan bij pintransacties beïnvloed door de kosten van een contante transactie in de horeca en de ambulante handel.

Creditcard

Betalingen met de creditcard zijn per transactie in alle sectoren duurder dan de overige betaalmiddelen. Dit komt vooral door de hoogte van de provisie (een percentage van het transactiebedrag) die betaald moet worden aan de creditcardmaatschappij. In de provisie zijn ook de kosten voor de aankoopverzekering en de garantiestelling verrekend. Per sector verschillen de kosten voor creditcards, doordat er in bepaalde sectoren gemiddeld een lagere dan wel hogere provisie wordt betaald.

In de horeca zijn de gemiddelde kosten per transactie het hoogst. Het gemiddelde creditcardbetaling ligt hier op een bedrag van bijna €50 waardoor de creditcardkosten per transactie absoluut op een hoog niveau komen te liggen. Als gekeken wordt naar de

¹⁷ Genoemde bedragen tellen op tot 1.394 miljard, omdat de overige betaalmiddelen niet in deze tabel staan.

gemiddelde kosten van creditcardbetalingen ten opzichte van de gemiddelde betaalde bedragen, dan zijn de creditcardkosten in de detailhandel en de horeca 2,9% van het betaalde bedrag en bij de tankstations 1,9%.

Onderscheiden naar contactrijke en contactloze betaling

In tabel 16 zijn de gemiddelde kosten voor de vier sectoren weergegeven, onderscheiden naar een contactrijke betaling met de pinpas en een contactloze betaling.

Tabel 16 Kosten per transacties, onderscheiden naar contactrijke betaling en contactloze betaling

	<i>Betaling ...</i>	
	<i>Contactrijk</i>	<i>Contactloos</i>
Detailhandel	€0,18	€0,15
Ambulante handel	€0,22	€0,18
Horeca	€0,24	€0,19
Pompstations	€0,16	€0,11
Totaal	€0,18	€0,15

Bron: Panteia, 2018

Het verschil in de kosten per transactie wordt veroorzaakt door de frontofficetijd: een contactloze betaling onder de € 25,- waarvoor geen pincode hoeft te worden ingevoerd gaat gemiddeld 8 seconden sneller dan een contactrijke betaling. Tabel 17 toont de frontofficekosten voor betalingen met de pinpas, uitgesplitst naar pinbetalingen inclusief contactloos, pinbetalingen exclusief contactloos en een contactloze betaling (met de pinpas).

Tabel 17 Frontofficekosten per transacties, onderscheiden naar betaling met pinpas

	<i>Betaling ...</i>		
	<i>met pinpas inclusief contactloos</i>	<i>met pinpas exclusief contactloos</i>	<i>geheel contact- loos</i>
Detailhandel	€0,07	€0,08	€0,05
Ambulante handel	€0,11	€0,12	€0,08
Horeca	€0,07	€0,10	€0,05
Pompstations	€0,07	€0,08	€0,03
Totaal	€0,07	€0,08	€0,05

Bron: Panteia, 2018

5 Interne en externe kosten van betalen

Dit hoofdstuk beschrijft de interne en externe kosten van betalen. Interne kosten worden in het kostenmodel gedefinieerd als kosten die in de onderneming zelf ontstaan als gevolg van de acceptatie van betaalmiddelen. Het gaat daarbij om de kosten die een ondernemer zelf maakt wanneer hij een specifieke vorm van betalen van de klant accepteert. Externe kosten worden in het kostenmodel gedefinieerd als kosten die de ondernemer met betrekking tot het betalingsverkeer gefactureerd krijgt van externe partijen, zoals financiële instellingen¹⁸, verzekeraars, geldtransportbedrijven en telecomleveranciers.

Onderscheid naar sector

In tabel 18 zijn de totale kosten uitgesplitst naar interne en externe kosten voor de vier sectoren.

Tabel 18 Verdeling van de totale kosten naar interne en externe kosten, onderscheiden naar sector

<i>Interne en externe kosten</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (x 1 miljoen) ¹⁹	€ 894	€ 68	€ 351	€ 101	€ 1.415
- interne kosten	€ 582	€ 53	€ 237	€ 49	€ 921
- externe kosten	€ 312	€ 15	€ 115	€ 52	€ 493
Verdeling interne kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- backoffice	32%	24%	41%	14%	33%
- frontoffice	43%	30%	24%	68%	39%
- eigen geldtransport	8%	34%	24%	1%	13%
- overige interne kosten	18%	12%	12%	16%	16%
Verdeling externe kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- bancaire kosten	67%	89%	52%	33%	60%
- niet-bancaire kosten	33%	11%	48%	67%	40%

Bron: Panteia, 2018

In tabel 18 zijn de interne kosten onderscheiden naar de drie grootste kostenposten: *backofficekosten*, *frontofficekosten* en *eigen geldtransport*. Bij de externe kosten is een onderscheid gemaakt naar *bancaire kosten* (afstorten contant geld, bankkosten wisselgeld, bankkosten pin) en *niet-bancaire kosten*²⁰.

In alle sectoren zijn de interne kosten hoger dan de externe kosten. Voor alle toonbankinstellingen samen ligt het aandeel van de interne kosten op 65% (in 2014 was

¹⁸ De gehanteerde tarieven waarmee de bancaire kosten zijn berekend, zijn de standaard tarieven die banken aanbieden ("venstertarieven"). In de praktijk zullen met name grote afnemers met grote volumes via onderhandelingen een lager tarief weten te bedingen, waarbij de pintransacties onderdeel zijn van een geheel van verschillende diensten die deze klanten afnemen. Daardoor zullen in de praktijk de kosten voor pintransacties lager liggen en het verschil met contante betalingen dus groter zijn dan in dit rapport vermeld.

¹⁹ De optellingen bij Horeca en Totaal lijkt niet te kloppen, dit is echter het gevolg van een afrondingsverschil: de optelling is gedaan met onafgeronde bedragen.

²⁰ Onder de niet-bancaire kosten zijn naast de kosten van creditcardmaatschappijen ook de kosten opgenomen die benzinemaatschappijen in rekening brengen voor het betalen met een tankcard aan de pompshouder. Dit kan expliciet de vorm hebben van een heffing per getankte liter brandstof, dan wel impliciet verdisconteerd zijn in het taploon dat aan pomphouders wordt vergoed voor elke liter die betaald wordt met een tankpas.

dit 67%). Verschillen tussen de sectoren hebben vooral te maken met de verdeling tussen contante betalingen en elektronische betalingen. Hoe meer contant wordt afge-rekend, hoe hoger het eigen geldtransport en dus hoe hoger het aandeel interne kosten. De interne kosten zijn relatief gezien het hoogst in de ambulante handel en het laagst binnen de tankstations.

In de interne kosten nemen de *backoffice*- en *frontofficekosten* het grootste deel voor hun rekening nemen. Tussen de sectoren zijn duidelijke verschillen waar te nemen. Zo is het aandeel van de backofficekosten relatief hoog in de horeca en relatief laag bij de tankstations. Voor het aandeel van de frontofficekosten geldt het omgekeerde. Dit hangt samen met het aantal transacties dat per onderneming wordt gedaan. Bij de tankstations is er sprake van een groot aantal transacties op vestigingsniveau waar-door de backoffice efficiënt is ingericht om de vele transacties te verwerken (schaal-voordeel). Voor de horeca geldt het omgekeerde.

Ook de verdeling van de externe kosten verschilt aanzienlijk per sector. In de ambu-lante handel worden de externe kosten vooral bepaald door de bancaire kosten. In de horeca en bij de tankstations ligt het aandeel bancaire kosten een stuk lager. Het aan-deel van de bancaire kosten in de totale betalingskosten is 21%. Met name de tank-stations en de horeca worden veel meer dan de ambulante handel geconfronteerd met 'overige (niet-bancaire) externe kosten', zoals kosten van professioneel geldtransport, datacommunicatiekosten en kosten die samenhangen met creditcardbetalingen.²¹

Onderscheiden naar betaalmiddel

Tabel 19 toont de verdeling van de interne en externe kosten naar betaalmiddel. Net als bij de uitsplitsing naar sector zijn ook hier grote verschillen te zien. Het aandeel van de interne kosten is erg hoog bij contante betalingen, terwijl bij creditcardbetalin-gen de kosten vooral worden bepaald door externe kosten.

Tabel 19 Verdeling van de totale kosten naar interne en externe kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Interne en externe kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pin</i>	<i>Creditcard</i>	<i>Tankpas</i>
Totale kosten (x 1 miljoen)	€697	€561	€116	€20
- interne kosten	€561	€329	€21	€9
- externe kosten	€136	€231	€94	€11
Verdeling interne kosten	100%	100%	100%	100%
- backoffice	48%	7%	24%	2%
- frontoffice	19%	68%	65%	88%
- eigen geldtransport	21%	0%	0%	0%
- overige interne kosten	11%	25%	10%	10%
Verdeling externe kosten	100%	100%	100%	100%
- bancaire kosten	69%	79%	0%	1%
- overige externe kosten	31%	21%	100%	99%

Bron: Panteia, 2018

²¹ Ook binnen deze posten kunnen verschillen naar sector optreden, bijvoorbeeld met betrekking tot de wijze waarop de verbinding voor verwerking van elektronische betalingen wordt gedaan (ADSL, kabelverbinding of mobiel) en met betrekking tot het aantal vestigingen.

Veel meer dan bij contante betalingen, worden de interne kosten bij betalingen met pinpas, creditcard en tankpassen gevormd door de frontofficekosten²². Het aandeel van de backofficekosten in de interne kosten is relatief hoog voor contante betalingen. Dit komt vooral ook omdat de administratie en logistieke afhandeling van contante betalingen relatief veel arbeid met zich mee brengt.

²² Voor wat betreft de frontofficetijd naar sector en betaalmiddel wordt verwezen naar bijlage I.

6 Vaste en variabele kosten van betalen

Dit hoofdstuk beschrijft de vaste en variabele kosten van betalen. Onder vaste kosten worden de kosten verstaan die niet in omvang veranderen wanneer het aantal transacties of de omzet verandert. De variabele kosten worden gesplitst in variabele, transactie-gerelateerde kosten en variabele, omzet-gerelateerde kosten. De variabele, transactie-gerelateerde kosten veranderen wanneer het aantal transactie verandert, de variabele, omzet-gerelateerde kosten veranderen als de hoogte van het afgerekende bedrag verandert.

Onderscheid naar sector

Tabel 20 geeft de vaste en variabele kosten weer voor de vier sectoren en voor het totaal van de toonbankinstellingen. Te zien is dat de vaste kosten over het geheel genomen verantwoordelijk zijn voor 23% van de totale kosten (in 2014 was dit nog voor 20%; wat betekent dat de vaste kosten met 3 procentpunten zijn gestegen in de afgelopen 3 jaar). Dit aandeel verschilt per sector. In de ambulante handel is het aandeel vaste kosten relatief hoog, terwijl dit aandeel bij de tankstations betrekkelijk laag is (9%). Veel transacties zorgen voor relatief lage vaste kosten.

Tabel 20 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar sector

<i>Vaste en variabele kosten</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (x1 miljoen)	€ 894	€ 68	€ 351	€ 101 ²³	€ 1.415
Vaste kosten	€ 194	€ 23	€ 93	€ 9	€ 319
Variabel transactie-gerelateerd	€ 451	€ 26	€ 111	€ 52	€ 639
Variabel omzet-gerelateerd	€ 249	€ 19	€ 148	€ 40	€ 457
Verdeling kosten					
Vaste kosten	22%	34%	26%	9%	23%
Variabel transactie-gerelateerd	50%	38%	31%	51%	45%
Variabel omzet-gerelateerd	28%	28%	42%	40%	32%

Bron: Panteia, 2018

De variabele kosten worden onderscheiden in transactie- en omzet-gerelateerde kosten. In de detailhandel, ambulante handel en bij de tankstations is het aandeel transactie-gerelateerde kosten hoger dan het aandeel omzet-gerelateerde kosten. In de horeca geldt het omgekeerde. Dit komt doordat in deze sector relatief nog veel contante betalingen worden gedaan en ook nog relatief veel creditcardbetalingen. De kosten verbonden aan deze betaalvormen hangen voor een belangrijk deel af van de hoogte van de totale geldomzet of van de hoogte van het transactiebedrag (creditcards).

²³ Deze optelling lijkt niet te kloppen, dit is echter het gevolg van een afrondingsverschil: de optelling is gedaan met onafgeronde bedragen.

Onderscheiden naar betaalmiddel

Tabel 21 geeft de kostenopdeling in vast en variabel weer voor de vier betaalmiddelen. Het blijkt dat de kosten van pinbetalingen voor 80% transactie-gerelateerd zijn (denk hierbij aan de frontofficekosten, maar ook aan tariefkosten in verband met datacommunicatie en tariefkosten die de banken hanteren voor pinbetalingen). Omzet-gerelateerde kosten zijn er niet.

Contante betalingen kennen een sterke omzet-gerelateerde kostenpost. Dit wordt vooral veroorzaakt door de kosten van professioneel geldtransport, het afstorten van contant geld en de backofficekosten met betrekking tot het legen en opmaken van de kassa's en het verzendklaar maken van de dag- of weekopbrengsten.

Tabel 21 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Vaste en variabele kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pin</i>	<i>Creditcard</i>	<i>Tankpas</i>
Totaal (x 1 miljoen)	€697	€561	€116	€20
Vaste kosten	€201	€114	€3	€1
Variabel transactie-gerelateerd	€142	€447	€20	€9
Variabel omzet-gerelateerd	€354	€0	€93	€10
Verdeling kosten ²⁴				
Vaste kosten	29%	20%	3%	6%
Variabel transactie-gerelateerd	20%	80%	17%	44%
Variabel omzet-gerelateerd	51%	0%	80%	50%

Bron: Panteia, 2018

²⁴ De verdeling van de kosten bij creditcard en tankpas tellen niet op tot 100%, dit is echter het gevolg van een afrondingsverschil: de berekening is gedaan met onafgeronde bedragen.

7 Marginale kosten en relatieve kostendruk

Dit hoofdstuk behandelt de marginale kosten en de relatieve kostendruk. De marginale kosten geven aan wat de kosten zijn van één extra transactie van een bepaald betaalmiddel, die qua waarde gelijk is aan het gemiddelde bedrag voor alle betalingen in de betreffende sector. (Oftewel: wat zijn de kosten die een ondernemer maakt voor een extra betaling van gemiddelde grootte als die wordt gedaan met een bepaalde methode.) Aan de hand van de eerder genoemde variabele kosten kunnen deze marginale kosten worden berekend. Onder de relatieve kostendruk wordt verstaan: de totale kosten van een betaalmiddel, uitgedrukt als percentage van de omzet die met dat betaalmiddel is gerealiseerd.

Onderscheid naar sector

Tabel 22 toont de marginale kosten onderscheiden naar sector en betaalmiddel. De marginale kosten van de verschillende betaalmiddelen binnen een sector zijn berekend aan de hand van het gemiddelde transactiebedrag binnen die sector. Duidelijker dan op basis van de gemiddelde kosten per transactie is op te maken dat extra pinbetalingen (aanzienlijk) goedkoper zijn voor de ondernemer dan contante betalingen.

Tabel 22 Marginale kosten per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel en sector

Betaalmiddel	Ambulante				Totaal
	Detailhandel	handel	Horeca	Tankstations	
Contant	€0,24	€0,31	€0,52	€0,22	€0,29
Pin	€0,13	€0,18	€0,16	€0,13	€0,14
Creditcard	€0,67	€0,69	€0,67	€0,57	€0,63
Tankpassen	-	-	-	€0,21	€0,21
Gemiddeld bedrag in de sector	€19,34	€11,23	€19,33	€29,03	€19,85

Bron: Panteia, 2018

Relatieve kostendruk van de betaalmiddelen

Onder de relatieve kostendruk wordt, zoals eerder vermeld, verstaan: de totale kosten van een betaalmiddel, uitgedrukt als percentage van de omzet die met dat betaalmiddel is gerealiseerd. Om een voorbeeld te geven: de totale kosten voor de detailhandel voor contant betalen bedroegen in 2017 405 miljoen euro. De omzet vergaard met deze contante betalingen bedroeg 22,2 miljard euro. Deling levert een relatieve kostendruk op van 1,8% (zie tabel 23).

Tabel 23 toont de relatieve kostendruk voor de verschillende betaalmiddelen naar sector. Uit de tabel blijkt dat de relatieve kostendruk voor pinbetalingen in de meeste gevallen lager is dan die voor de overige betaalmiddelen. De kosten van pinnen zijn in verhouding tot de omzet die met pinnen wordt behaald aanzienlijk lager dan de kosten van bijvoorbeeld contant geld. Dat heeft onder meer te maken met het feit dat er gemiddeld grotere bedragen met de pinpas worden afgerekend en dat er (nagenoeg) geen omzet-gerelateerde kosten zijn voor pinbetalingen.

Tabel 23 Relatieve kostendruk, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Ambulante</i>				<i>Totaal</i>
	<i>Detailhandel</i>	<i>handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	
Contant	1,8%	5,0%	4,6%	1,0%	2,3%
Pin	0,8%	1,7%	0,8%	0,5%	0,8%
Creditcard	3,0%	4,9%	2,9%	1,9%	2,7%
Tankpassen	-	-	-	0,7%	0,7%
Totaal	1,0%	3,2%	1,9%	0,7%	1,2%

Bron: Panteia, 2018

8 Ontwikkelingen in de periode 2006-2017

Het onderzoek voor 2017 is op dezelfde basis gebeurd als de vorige metingen. Dit maakt een vergelijking van de kosten in de tijd mogelijk. In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen tussen 2017, 2014, 2012, 2009 en 2006 besproken op hoofdpunten, met een onderverdeling naar de vier sectoren.²⁵

Ontwikkelingen in transacties

Tabel 24 laat zien dat er sprake is van een stijging van het aantal transacties in de detailhandel en een lichte stijging in de horeca.

Bij de ambulante sector is het aantal transacties weer hersteld naar het niveau van 2009. Ook is het gemiddelde transactiebedrag in deze sector met €0,40 toegenomen (van €10,84 naar €11,23), waardoor de totale bestedingen zijn toegenomen tot €2,2 miljard.

Het percentage pintransacties binnen de horeca en de ambulante sector heeft een vlucht genomen. In drie jaar tijd is het percentage binnen de ambulante sector gestegen van 21% naar 44% en bij de horeca van 23% naar 40%.

Tabel 24 Ontwikkeling aantal transacties inkomend betalingsverkeer, 2006-2017

<i>Transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2017</i>	<i>2014-2017 (%)</i>
Detailhandel	4.071	4.118	4.094	4.165	4.450	7%
Horeca	1.012	829	883	926	945	2%
Ambulante handel	n.b.	190	176	166	192	15%
Tankstations	n.b.	592	555	557	478	-14%
Totaal toonbankinstellingen	5.708	5.792	5.708	5.814	6.065	4%

Bron: Panteia, 2018

Tabel 24 laat verder zien dat het aantal transacties binnen de tankstations behoorlijk gedaald is. In dit onderzoek richten we ons uitsluitend op de tankstations met shop, onbemande tankstations zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal onbemande tankstations is sinds 2014 toegenomen met 20%. Waarschijnlijk hebben de bemande tankstations hierdoor een aanzienlijk aantal transacties verloren.

²⁵ Er is een verschil tussen de metingen van 2014, 2012 en 2009 enerzijds en 2006 anderzijds. In 2014, 2012 en 2009 zijn de kosten van betalen voor de ambulante handel en de tankstations gemeten door middel van een telefonische enquête. In 2006 is voor deze twee sectoren een reken technische update gemaakt op basis van gegevens uit 2004. Daarom is in de verschillende tabellen geen vergelijking opgenomen voor de ontwikkelingen in kosten tussen 2009 en 2006 voor de sectoren ambulante handel en tankstations.

Ontwikkelingen in betaalmiddelen

Tabel 25 laat de relatieve samenstelling van de verschillende betaalmiddelen zien. Wanneer we de lange termijn beschouwen dan springt de relatieve afname in contante betalingen en de relatieve groei van het aantal pinbetalingen er duidelijk uit: beide zijn lange termijn trends.

Tabel 25 Relatieve samenstelling transacties naar betaalmiddelen, 2006-2017

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017
Contant	72%	67%	58%	50%	40%
Pin	21%	27%	37%	44%	53%
Creditcard	1%	1%	1%	2%	2%
Tankpassen ²⁶	1%	1%	2%	2%	1%
Overig	5%	4%	2%	2%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2018

Absoluut gezien, is er sprake van een daling van het aantal contante betalingen van 3.839 miljoen in 2009 naar 2.400 miljoen in 2017, terwijl het aantal pinbetalingen in deze periode steeg van 1.566 miljoen naar 3.223 miljoen.

Ontwikkelingen bij de parameters van het kostenmodel

Voor de ontwikkeling van de kosten van betalen zijn verschillende zaken van belang:

- *het aantal transacties*: bij gelijkblijvende kosten per transactie stijgen/dalen de totale kosten van betalen in dezelfde mate waarin het aantal betalingen verandert.
- *efficiëntie in de verwerking van de betalingen*: naarmate bepaalde processen sneller of juist langzamer verlopen, zal er sprake zijn van een toename of afname van de kosten per transactie en daarmee van de totale kosten bij gelijkblijvende transactievolumes.
- *de loonkosten waartegen activiteiten worden verrekend*: dit is vooral van belang voor de ontwikkeling van de backoffice- en frontofficekosten. Indien het tijdsbeslag voor deze activiteiten per transactie ongewijzigd blijft, dan stijgen de kosten hiervan als gevolg van een stijging van de loonkosten per uur voor de werkzaamheden van de ondernemer en zijn personeel.
- *de tarieven die aan de ondernemer in rekening worden gebracht*: een stijging of daling van de kosten van betalen is ook het gevolg van verandering in tarieven voor diensten van derden (telecommaatschappijen, banken).

De belangrijkste kostenposten die tussen 2014 en 2017 zijn veranderd, staan in tabel 26 vermeld.

²⁶ Opgemerkt moet worden dat in de berekeningen over 2006 de tankpas niet als afzonderlijk betaalmiddel is doorgerekend maar is opgenomen onder de groep overige betalingen. Onderzoek uit 2009 leert dat deze overige betalingen grotendeels gelijk te stellen zijn aan betaling met de tankpas.

Tabel 26 Belangrijkste tarief- en hoeveelheidsveranderingen ten opzichte van 2014 en 2009

Omschrijving	Verandering 2014-2017	Verandering 2009-2017
Totaal betalingstransacties	4%	6%
Totale waarde van de betalingstransacties	7%	9%
Uurloon ondernemer/medewerker	6%	10%
Rentepercentage voor berekening rentederving	ongewijzigd	gedaald
Tarieven voor afstorten contant geld	licht gestegen	gestegen
Tarieven voor wisselgeld	licht gestegen	gestegen
Tarief bankkosten voor pinbetalingen per transactie	gelijk	licht gedaald
Tarieven datacommunicatie vast (ADSL abonnement)	gestegen	Sterk gestegen
Tarieven datacommunicatie variabel (analoge verbinding)	gestegen	gestegen
Provisie creditcard per €100 omzet	Licht gestegen	Ongeveer gelijk
Aantal betaalautomaten	12%	48%
Listprijzen vaste betaalapparatuur	ongewijzigd	licht gedaald
Frontofficetijd per transactie gemiddeld	-33%	-40%
Uren besteed aan backoffice (cash)	-3%	-6%
Uren besteed aan backoffice pin per transactie	gelijk	-50%

Bron: Panteia, 2018

Opvallend is de afname in frontofficetijd per transactie ten opzichte van 2014. Deze daling komt voor het overgrote deel door de toename van contactloos betalen, dat veel sneller is dan een 'gewone' pinbetaling.

Het uurloon van zowel de medewerker als de ondernemer is met 6% gestegen sinds 2014, en de banktarieven voor afstorten en wisselgeld zijn ook licht gestegen.

Tot slot zijn de tarieven voor datacommunicatie ook gestegen.

Als we de vergelijking met 2009 trekken dan valt op dat het aantal transacties is gestegen met 6% en de totale omzet met 9%. Het aantal betaalautomaten is sinds 2009 toegenomen met 48%. De gemiddelde backofficetijd voor een pintransactie is met 50% gedaald.

Ontwikkelingen van de totale kosten

Over het geheel genomen is er sprake van een stijging van de totale kosten met 6% van € 1.336 miljoen in 2014 naar 1.415 miljoen in 2017 (+ 79 miljoen).

Tabel 27 Ontwikkeling totale kosten van betalen, 2006-2017

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017
Totale kosten (x 1 miljoen)	€1.282	€1.289	€1.378	€1.336	€1.415
Verandering (in %)	-	1%	7%	-3%	6%

Bron: Panteia, 2018

De daling in frontofficekosten wordt tenietgedaan door de stijging in backofficekosten en de bancaire pinkosten. De vaste kosten nemen dan ook wat toe, terwijl de variabele kosten in verhouding tot de transacties afnemen.

Onderstaand overzicht geeft een indicatie in welke mate de verschillende aspecten bijdragen tot een verandering in de hoogte van de totale kosten van betalen in 2017 ten opzichte van 2014.	
Toename pinkosten:	+ €39 miljoen
Toename backoffice kosten:	+ €20 miljoen
Toename geldtransport:	+ €15 miljoen
Toename betaalapparatuur:	+ €13 miljoen
Afname frontoffice kosten :	- €25 miljoen
Totaal	+ €79 miljoen

Ontwikkelingen van de totale kosten, naar sector

Tabel 28 laat de ontwikkeling zien van de totale kosten naar sector. De stijging in de kosten van betalen doet zich vooral voor bij de ambulante handel en de horeca. In deze beide sectoren is het aantal transacties ook toegenomen.

Binnen de detailhandel zijn de kosten met 4% toegenomen, terwijl het aantal transacties met 7% toenam.

Hoewel het aantal transacties met 14% afneemt bij de pompstations, nemen de kosten met slechts 6% af. De pompstations profiteren niet in die mate mee van de contactloze betalingen als de andere sectoren, omdat hun gemiddelde transactiebedrag hoger, en bovendien constanter is.

Tabel 28 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2017, naar sector

Kosten (x 1 miljoen)	2006	2009	2012	2014	2017	2014-2017 (%)
Detailhandel	€788	€856	€905	€861	€894	4%
Ambulante handel	<i>n.b.</i>	€56	€56	€60	€68	13%
Horeca	€317	€271	€305	€307	€351	15%
Tankstations	<i>n.b.</i>	€107	€112	€108	€101	-6%
Totaal toonbankinstellingen	€1.282	€1.289	€1.378	€1.336	1.415	6%

Bron: Panteia, 2018

Ontwikkelingen van de totale kosten, naar betaalmiddel

Tabel 29 geeft de ontwikkeling van de kosten van betalen naar betaalmethode. Het blijkt dat de kosten voor contant betalen wederom zijn gedaald. Dit hangt samen met het dalende aantal contante transacties.

Tabel 29 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2017, naar betaalmiddel

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2017</i>	<i>2014-2017 (%)</i>
Contant	€902	€823	€780	€711	€697	-2%
Pin	€245	€324	€428	€472	€561	19%
Creditcard	€128	€109	€132	€113	€116	3%
Tankpas	n.b.	€20	€22	€23	€20	-13%
Totaal (incl. ov. betaalmidde- len)	€ 1.282	€ 1.289	€ 1.378	€1.336	€1.415	6%

Bron: Panteia, 2018

De kosten voor pinbetalingen zijn gestegen (19%). De kosten van de creditcard zijn min of meer gelijk gebleven aan het niveau van 2014. De kosten voor de tankpas zijn gedaald met 13%, dit komt met name doordat het aantal transacties dat met de tankpas wordt gedaan, is teruggelopen met 10%.

Ontwikkelingen van de gemiddelde kosten, contant versus pin

Tabel 30 laat de ontwikkeling zien van de gemiddelde kosten per transactie voor pinbetalingen en contante betalingen binnen de toonbankinstellingen. De cijfers maken duidelijk dat de gemiddelde kosten voor contante betalingen zijn gestegen en voor pin gedaald.

Dit geldt vooral voor de opvallende daling in de kosten van een pintransactie in de ambulante handel. Deze daling kan verklaard te worden door de forse toename in het aantal pintransacties in deze branche.

De stijging van de kosten voor contant betalen is vooral toe te wijzen aan de daling van het aantal contante betalingen waardoor de vaste kosten sterker drukken op het resterende aantal betalingen. De kosten van pinbetalingen daarentegen dalen omdat de vaste lasten nu drukken op een groter aantal betalingen. De kosten waartegen banken hun activiteiten verrekenen wat betreft het pinnen zijn ongewijzigd gebleven.

Tabel 30 Ontwikkeling van de kosten per transactie 2006-2017, naar sector en betaalmiddel

Sector	Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017
Detailhandel	Contant	€0,18	€0,20	€0,21	€0,22	€0,24
	Pin	€0,20	€0,20	€0,20	€0,18	€0,17
Ambulante handel	Contant	<i>n.b.</i>	€0,29	€0,32	€0,38	€0,48
	Pin	<i>n.b.</i>	€0,42	€0,43	€0,31	€0,21
Horeca	Contant	€0,29	€0,30	€0,32	€0,33	€0,47
	Pin	€0,34	€0,33	€0,30	€0,24	€0,21
Tankstations	Contant	<i>n.b.</i>	€0,14	€0,18	€0,18	€0,22
	Pin	<i>n.b.</i>	€0,15	€0,15	€0,15	€0,15
Totaal toonbankinstellingen	Contant	€0,22	€0,22	€0,24	€0,25	€0,29
	Pin	€0,20	€0,21	€0,21	€0,19	€0,17

Bron: Panteia, 2018

Ontwikkelingen van de kostendruk

Tabel 31 toont de ontwikkeling van de kosten in procenten van de omzet naar betaalmiddel en sector. De tabel laat duidelijk zien dat gerekend in procenten van de omzet die gerealiseerd wordt met het betreffende betaalmiddel, betalingen met de pinpas voordeliger zijn dan contante betalingen.

Tabel 31 Relatieve kostendruk naar betaalmiddel en sector, 2006-2017

Sector	Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017
Detailhandel	Contant	1,9%	1,5%	1,7%	1,9%	1,8%
	Pin	0,5%	0,6%	0,7%	0,7%	0,8%
Ambulante handel	Contant	<i>n.b.</i>	3,2%	3,5%	4,8%	5,0%
	Pin	<i>n.b.</i>	1,4%	2,2%	2,0%	1,7%
Horeca	Contant	3,1%	2,6%	3,2%	3,5%	4,6%
	Pin	0,6%	0,7%	0,9%	0,9%	0,8%
Tankstations	Contant	<i>n.b.</i>	1,0%	1,1%	1,0%	1,0%
	Pin	<i>n.b.</i>	0,5%	0,4%	0,5%	0,5%
Totaal toonbankinstellingen	Contant	1,7%	1,7%	2,0%	2,1%	2,3%
	Pin	0,5%	0,6%	0,7%	0,8%	0,8%
Totaal		1,3%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%

Bron: Panteia, 2018

De ontwikkeling van de relatieve kostendruk laat zien dat de kosten van het betalen met pin nu enigszins zwaarder wegen op de totale omzet die betaald is met gebruik van de pinpas. Dit komt met name ook omdat nu veel meer dan voorheen kleine bedragen gepind worden waardoor de transactie-gerelateerde variabele kosten wat zwaarder drukken. Ook de contante betalingen geven nu een hogere kostendruk. Deze hogere kostendruk is het gevolg van het feit dat de vaste kosten van contant

betalen niet afnemen als gevolg van de daling van het aantal contante betalingen of de waarde daarvan.

9 Factsheets

In dit hoofdstuk worden factsheets gepresenteerd waarin de belangrijkste uitkomsten van de meting van de kosten van betalen zijn opgenomen voor alle toonbankinstellingen samen, voor elk van de onderscheiden sectoren en voor de belangrijkste onderscheiden betaalmiddelen. Daarnaast is een factsheet opgenomen met een uitsplitsing van de kosten per transactie naar betaalmiddel. De informatie in de factsheets wordt zonder verder commentaar geboden. Voor een toelichting op de wijze van berekening van de kosten en meting van de kosten wordt verwezen naar de eerdere hoofdstukken in dit rapport en de bijlagen bij dit rapport. De volgende factsheets zijn opgenomen:

1. Voor alle toonbankinstellingen
2. Voor de totale detailhandel
3. Voor de ambulante handel
4. Voor de horeca
5. Voor de tankstations met shop
6. Voor contante betalingen
7. Voor pinbetalingen
8. Voor creditcardbetalingen
9. Voor tankpasbetalingen
10. Breakdown van de kosten per transactie naar betaalmiddel

In alle tabellen worden de berekeningen voor 2017 vermeld. Deze waarden zijn, ter vergelijking, naast de uitkomsten voor 2014 en 2012 weergegeven. In de factsheets 1 tot en met 5 worden onderaan de kosten uitgesplitst naar betaalmiddel. Ook wordt het totaal van de genoemde betaalmiddelen vermeld. Dit verschilt iets van de totale kosten in de betreffende sector, omdat hierin niet de kosten van de overige betaalmiddelen zijn opgenomen.

Marginale kosten

In de tabellen zijn voor elke sector de marginale kosten opgenomen per betaalmiddel. Opgemerkt moet worden dat de hoogte van deze marginale betalingen is berekend voor een betaling die gelijk is aan de gemiddelde betaling in een sector ongeacht de betaalmethode. Hierdoor kan het voorkomen dat de marginale kosten hoger uitvallen dan de gemiddelde kosten voor een bepaald betaalmiddel.

-

Factsheet 1 - Totaal Toonbankinstellingen 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
<i>Aantal transacties naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Contant	2.400	40%	2.881	50%	3.314	58%
Pin	3.223	53%	2.542	44%	2.085	37%
Creditcard	99	2%	99	2%	61	1%
Tankpassen	89	1%	99	2%	101	2%
Overig	254	4%	193	3%	140	2%
Totaal	6.065	100%	5.814	100%	5.708	100%
<i>Waarde transacties naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Contant	€ 30,6	25%	€ 33,4	30%	€ 39,1	35%
Pin	€ 73,1	61%	€ 63,3	56%	€ 60,8	54%
Creditcard	€ 4,3	4%	€ 4,2	4%	€ 4,2	4%
Tankpassen	€ 2,8	2%	€ 3,5	3%	€ 3,9	3%
Overig	€ 9,6	8%	€ 8,3	7%	€ 5,0	4%
Totaal	€ 120,4	100%	€ 112,8	100%	€ 113,0	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale kosten van betalen	€ 1.415	100%	€ 1.336	100%	€ 1.378	100%
- waarvan vaste kosten	€ 319	23%	€ 273	20%	€ 267	19%
- waarvan variabel omzetterelateerd	€ 457	32%	€ 434	32%	€ 473	34%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 639	45%	€ 629	47%	€ 638	46%
- waarvan interne kosten	€ 921	65%	€ 891	67%	€ 939	68%
- waarvan externe kosten	€ 493	35%	€ 445	33%	€ 440	32%
	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale interne kosten	€ 921	100%	€ 891	100%	€ 939	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 355	39%	€ 380	43%	€ 425	45%
- waarvan backofficekosten	€ 300	33%	€ 280	31%	€ 303	32%
- waarvan eigen geldtransport	€ 119	13%	€ 102	11%	€ 95	10%
- waarvan overige	€ 146	16%	€ 129	15%	€ 115	12%
	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale externe kosten	€ 493	100%	€ 445	100%	€ 440	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 297	60%	€ 246	55%	€ 223	51%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 43	9%	€ 45	10%	€ 41	9%
- waarvan overige	€ 154	31%	€ 153	34%	€ 175	40%
Totale en marginale kosten per transactie						
<i>Naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 0,29	€ 0,29	€ 0,25	€ 0,26	€ 0,24	€ 0,26
Pin	€ 0,17	€ 0,14	€ 0,19	€ 0,15	€ 0,21	€ 0,16
Creditcard	€ 1,17	€ 0,63	€ 1,15	€ 0,61	€ 2,15	€ 0,79
Tankpassen	€ 0,23	€ 0,21	€ 0,23	€ 0,19	€ 0,22	€ 0,17
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,23		€ 0,23		€ 0,25	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à 19,85						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,31						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,81						
Totale kosten naar betaalmiddel						
<i>Naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljoen</i>		<i>€ x 1 miljoen</i>		<i>€ x 1 miljoen</i>	
Contant	€ 697		€ 711		€ 780	
Pin	€ 561		€ 472		€ 428	
Creditcard	€ 116		€ 113		€ 132	
Tankpassen	€ 20		€ 23		€ 22	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 1.415		€ 1.336		€ 1.378	

Factsheet 2 - Totaal Detailhandel 2017, 2014 en 2012						
Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
Aantal transacties naar betaalmiddel	2017		2014		2012	
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	1.709	38%	1.934	46%	2.247	55%
Pin	2.532	57%	2.078	50%	1.742	43%
Creditcard	36	1%	26	1%	27	1%
Overig	173	4%	127	3%	73	2%
Totaal	4.450	100%	4.165	100%	4.094	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 22,2	26%	€ 23,0	28%	€ 27,1	33%
Pin	€ 55,7	65%	€ 51,3	63%	€ 49,6	61%
Creditcard	€ 1,6	2%	€ 1,6	2%	€ 2,0	2%
Overig	€ 6,6	8%	€ 5,5	7%	€ 2,9	4%
Totaal	€ 86,1	100%	€ 81,4	100%	€ 81,6	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
Totale kosten van betalen	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan vaste kosten	€ 194	22%	€ 168	20%	€ 173	19%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 249	28%	€ 240	28%	€ 270	30%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 451	50%	€ 453	53%	€ 462	51%
- waarvan interne kosten	€ 582	65%	€ 573	67%	€ 611	68%
- waarvan externe kosten	€ 312	35%	€ 288	33%	€ 294	32%
Totale interne kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan frontofficekosten	€ 249	43%	€ 273	48%	€ 314	51%
- waarvan backofficekosten	€ 184	32%	€ 156	27%	€ 171	28%
- waarvan eigen geldtransport	€ 45	8%	€ 48	8%	€ 50	8%
- waarvan overige	€ 104	18%	€ 96	17%	€ 77	13%
Totale externe kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan bancaire kosten	€ 208	66%	€ 177	61%	€ 160	55%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 30	10%	€ 33	11%	€ 29	10%
- waarvan overige	€ 75	24%	€ 78	27%	€ 105	36%
Totale en marginale kosten per transactie						
Naar betaalmiddel	2017		2014		2012	
	totaal	marginiaal*	totaal	marginiaal**	totaal	marginiaal***
Contant	€ 0,24	€ 0,24	€ 0,22	€ 0,24	€ 0,21	€ 0,23
Pin	€ 0,17	€ 0,13	€ 0,18	€ 0,15	€ 0,20	€ 0,16
Creditcard	€ 1,27	€ 0,67	€ 1,87	€ 0,75	€ 2,80	€ 0,92
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,21		€ 0,21		€ 0,23	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,34						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,54						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,94						
Totale kosten naar betaalmiddel						
Naar betaalmiddel	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
Contant	€ 405		€ 425		€ 470	
Pin	€ 432		€ 379		€ 353	
Creditcard	€ 46		€ 49		€ 75	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 894		€ 860		€ 905	

Factsheet 3 - Totaal Ambulante handel 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
<i>Aantal transacties naar betaalmiddel</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Contant	104	54%	126	76%	146	83%
Pin	83	44%	34	21%	19	11%
Creditcard	0	0%	0	0%	0	0%
Overig	4	2%	5	3%	10	6%
Totaal	192	100%	166	100%	176	100%
<i>Waarde transacties naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Contant	€ 1,0	46%	€ 1,0	56%	€ 1,3	73%
Pin	€ 1,0	47%	€ 0,5	30%	€ 0,4	20%
Creditcard	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%
Overig	€ 0,1	6%	€ 0,2	14%	€ 0,1	6%
Totaal	€ 2,2	100%	€ 1,8	100%	€ 1,8	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale kosten van betalen	€ 68	100%	€ 60	100%	€ 56	100%
- waarvan vaste kosten	€ 23	34%	€ 19	32%	€ 17	29%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 19	28%	€ 16	26%	€ 17	29%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 26	38%	€ 25	42%	€ 23	41%
- waarvan interne kosten	€ 53	78%	€ 48	80%	€ 45	80%
- waarvan externe kosten	€ 15	22%	€ 12	20%	€ 11	20%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale interne kosten	€ 53	100%	€ 48	100%	€ 45	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 16	30%	€ 16	34%	€ 14	30%
- waarvan backofficekosten	€ 13	24%	€ 14	29%	€ 16	35%
- waarvan eigen geldtransport	€ 18	34%	€ 14	28%	€ 11	25%
- waarvan overige	€ 7	12%	€ 4	8%	€ 4	9%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale externe kosten	€ 15	100%	€ 12	100%	€ 11	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 13	89%	€ 10	84%	€ 9	83%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 0	2%	€ 0	2%	€ 0	1%
- waarvan overige	€ 1	9%	€ 2	15%	€ 2	16%
Totale en marginale kosten per transactie						
	2017		2014		2012	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginiaal*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginiaal*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginiaal**</i>
Contant	€ 0,48	€ 0,31	€ 0,38	€ 0,30	€ 0,32	€ 0,24
Pin	€ 0,21	€ 0,18	€ 0,31	€ 0,23	€ 0,43	€ 0,30
Creditcard	€ 1,16	€ 0,69	€ 0,87	€ 0,80	€ 1,27	€ 1,00
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,36		€ 0,37		€ 0,34	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 11,23						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 10,76						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 10,36						
Totale kosten naar betaalmiddel						
	2017		2014		2012	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>		<i>€ x 1 miljoen</i>		<i>€ x 1 miljoen</i>	
Contant	€ 49		€ 48		€ 46	
Pin	€ 18		€ 11		€ 8	
Creditcard	€ 0		€ 0		€ 0	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 68		€ 60		€ 56	

Factsheet 4 - Totaal Horeca 2017, 2014 en 2012						
Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
Aantal transacties naar betaalmiddel	2017		2014		2012	
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	460	49%	613	66%	686	78%
Pin	382	40%	209	23%	128	15%
Creditcard	35	4%	45	5%	17	2%
Overig	68	7%	59	6%	50	6%
Totaal	945	100%	926	100%	883	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 4,7	25%	€ 5,7	37%	€ 6,9	48%
Pin	€ 9,4	52%	€ 5,4	35%	€ 4,5	31%
Creditcard	€ 1,7	9%	€ 1,7	12%	€ 1,3	9%
Overig	€ 2,5	14%	€ 2,3	15%	€ 1,7	12%
Totaal	€ 18,3	100%	€ 15,1	100%	€ 14,3	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
Totale kosten van betalen	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan vaste kosten	€ 93	26%	€ 78	26%	€ 67	22%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 148	42%	€ 136	44%	€ 138	45%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 111	31%	€ 93	30%	€ 100	33%
- waarvan interne kosten	€ 237	67%	€ 212	69%	€ 223	73%
- waarvan externe kosten	€ 115	33%	€ 95	31%	€ 82	27%
Totale interne kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan frontofficekosten	€ 57	24%	€ 50	24%	€ 60	27%
- waarvan backofficekosten	€ 96	41%	€ 98	46%	€ 103	46%
- waarvan eigen geldtransport	€ 56	24%	€ 40	19%	€ 33	15%
- waarvan overige	€ 28	12%	€ 23	11%	€ 28	12%
Totale externe kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan bancaire kosten	€ 59	52%	€ 44	47%	€ 38	47%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 5	5%	€ 3	3%	€ 4	5%
- waarvan overige	€ 50	43%	€ 48	50%	€ 39	48%
Totale en marginale kosten per transactie						
Naar betaalmiddel	2017		2014		2012	
	totaal	marginale*	totaal	marginale**	totaal	marginale***
Contant	€ 0,47	€ 0,52	€ 0,33	€ 0,35	€ 0,32	€ 0,34
Pin	€ 0,21	€ 0,16	€ 0,24	€ 0,17	€ 0,30	€ 0,21
Creditcard	€ 1,41	€ 0,67	€ 1,11	€ 0,56	€ 2,26	€ 0,74
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,40		€ 0,35		€ 0,37	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,33						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 16,32						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 16,15						
Totale kosten naar betaalmiddel						
Naar betaalmiddel	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
Contant	€ 215		€ 200		€ 221	
Pin	€ 78		€ 49		€ 38	
Creditcard	€ 49		€ 50		€ 39	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 351		€ 307		€ 305	

Factsheet 5 - Totaal Tankstations 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
<i>Aantal transacties naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Contant	127	27%	208	37%	233	42%
Pin	225	47%	220	40%	196	35%
Creditcard	27	6%	27	5%	17	3%
Tankpassen	89	19%	99	18%	101	18%
Overig	9	2%	2	0%	7	1%
Totaal	478	100%	557	100%	555	100%
<i>Waarde transacties naar betaalmiddel</i>	€ x 1 miljard		€ x 1 miljard		€ x 1 miljard	
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Contant	€ 2,8	20%	€ 3,7	25%	€ 3,7	24%
Pin	€ 7,0	50%	€ 6,1	42%	€ 6,4	42%
Creditcard	€ 1,1	8%	€ 0,9	6%	€ 1,0	6%
Tankpassen	€ 2,8	20%	€ 3,5	24%	€ 3,9	25%
Overig	€ 0,3	2%	€ 0,3	2%	€ 0,3	2%
Totaal	€ 13,9	100%	€ 14,5	100%	€ 15,3	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 101	100%	€ 108	100%	€ 112	100%
- waarvan vaste kosten	€ 9	9%	€ 8	7%	€ 9	8%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 40	40%	€ 43	39%	€ 49	44%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 52	51%	€ 58	53%	€ 54	48%
- waarvan interne kosten	€ 49	49%	€ 58	53%	€ 60	53%
- waarvan externe kosten	€ 52	51%	€ 50	47%	€ 53	47%
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
	%	%	%	%	%	%
Totale interne kosten	€ 49	100%	€ 58	100%	€ 60	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 34	68%	€ 40	69%	€ 38	64%
- waarvan backofficekosten	€ 7	14%	€ 11	19%	€ 14	23%
- waarvan eigen geldtransport	€ 1	1%	€ 1	1%	€ 1	2%
- waarvan overige	€ 8	16%	€ 6	11%	€ 6	11%
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
	%	%	%	%	%	%
Totale externe kosten	€ 52	100%	€ 50	100%	€ 53	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 17	33%	€ 16	31%	€ 15	29%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 7	13%	€ 9	18%	€ 8	14%
- waarvan overige	€ 28	54%	€ 25	51%	€ 30	57%
Totale en marginale kosten per transactie						
<i>Naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 0,22	€ 0,22	€ 0,18	€ 0,21	€ 0,18	€ 0,23
Pin	€ 0,15	€ 0,13	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,15	€ 0,13
Creditcard	€ 0,72	€ 0,57	€ 0,51	€ 0,43	€ 1,04	€ 0,60
Tankpassen	€ 0,23	€ 0,21	€ 0,23	€ 0,19	€ 0,22	€ 0,17
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,22	€ 0,20	€ 0,19	€ 0,18	€ 0,22	€ 0,17
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 29,03						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 26,02						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 27,63						
Totale kosten naar betaalmiddel						
<i>Naar betaalmiddel</i>	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen
Contant	€ 27	€ 37	€ 43	€ 43	€ 43	€ 43
Pin	€ 33	€ 33	€ 29	€ 29	€ 29	€ 29
Creditcard	€ 20	€ 14	€ 18	€ 18	€ 18	€ 18
Tankpassen	€ 20	€ 23	€ 22	€ 22	€ 22	€ 22
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 101	€ 108	€ 112	€ 112	€ 112	€ 112

Factsheet 6 - Totaal Contant 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
Aantal transacties naar sector	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Detailhandel	1.709	71%	1.934	67%	2.247	68%
Ambulante handel	104	4%	126	4%	146	4%
Horeca	460	19%	613	21%	686	21%
Tankstations	127	5%	208	7%	233	7%
Totaal	2.400	100%	2.881	100%	3.314	100%
Waarde transacties naar sector	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Detailhandel	22,2	72%	23,0	69%	27,1	69%
Ambulante handel	1,0	3%	1,0	3%	1,3	3%
Horeca	4,7	15%	5,7	17%	6,9	18%
Tankstations	2,8	9%	3,7	11%	3,7	10%
Totaal	30,6	100%	33,4	100%	39,1	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 697	100%	€ 711	100%	€ 780	100%
- waarvan vaste kosten	€ 201	29%	€ 175	25%	€ 170	22%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 354	51%	€ 332	47%	€ 348	45%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 142	20%	€ 204	29%	€ 263	34%
- waarvan interne kosten	€ 561	81%	€ 580	82%	€ 648	83%
- waarvan externe kosten	€ 136	19%	€ 131	18%	€ 132	17%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 561	100%	€ 580	100%	€ 648	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 109	19%	€ 169	29%	€ 226	35%
- waarvan backofficekosten	€ 271	48%	€ 251	43%	€ 272	42%
- waarvan eigen geldtransport	€ 119	21%	€ 102	18%	€ 95	15%
- waarvan overige	€ 62	11%	€ 58	10%	€ 55	9%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 136	100%	€ 131	100%	€ 132	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 93	69%	€ 86	65%	€ 91	69%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 43	31%	€ 45	35%	€ 41	31%
- waarvan overige	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
Naar sector	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Detailhandel	€ 405	58%	€ 425	60%	€ 470	60%
Ambulante handel	€ 49	7%	€ 48	7%	€ 46	6%
Horeca	€ 215	31%	€ 200	28%	€ 221	28%
Tankstations	€ 27	4%	€ 37	5%	€ 43	5%
Totaal	€ 697	100%	€ 711	100%	€ 780	100%
Totale kosten per contante transactie						
	2017		2014		2012	
Naar sector	kosten in €		kosten in €		kosten in €	
Detailhandel	€ 0,24		€ 0,22		€ 0,21	
Ambulante handel	€ 0,48		€ 0,38		€ 0,32	
Horeca	€ 0,47		€ 0,33		€ 0,32	
Tankstations	€ 0,22		€ 0,18		€ 0,18	
Totaal	€ 0,29		€ 0,25		€ 0,24	

Factsheet 7 - Totaal Pin 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer

	2017		2014		2012	
	<i>x 1 miljoen</i>	%	<i>x 1 miljoen</i>	%	<i>x 1 miljoen</i>	%
Aantal transacties naar sector						
Detailhandel	2.532	79%	2.078	82%	1.742	84%
Ambulante handel	83	3%	34	1%	19	1%
Horeca	382	12%	209	8%	128	6%
Tankstations	225	7%	220	9%	196	9%
Totaal	3.223	100%	2.542	100%	2.085	100%
Waarde transacties naar sector	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Detailhandel	55,7	76%	51,3	81%	49,6	81%
Ambulante handel	1,0	1%	0,5	1%	0,4	1%
Horeca	9,4	13%	5,4	8%	4,5	7%
Tankstations	7,0	10%	6,1	10%	6,4	11%
Totaal	73,1	100%	63,3	100%	60,8	100%

Totale kosten betalingsverkeer

	2017		2014		2012	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	%	<i>€ x 1 miljoen</i>	%	<i>€ x 1 miljoen</i>	%
Totale kosten van betalen	€ 561	100%	€ 472	100%	€ 428	100%
- waarvan vaste kosten	€ 114	20%	€ 93	20%	€ 92	22%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 447	80%	€ 379	80%	€ 336	78%
- waarvan interne kosten	€ 329	59%	€ 280	59%	€ 264	62%
- waarvan externe kosten	€ 231	41%	€ 192	41%	€ 164	38%
Totale interne kosten	€ 329	100%	€ 280	100%	€ 264	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 224	68%	€ 189	68%	€ 182	69%
- waarvan backofficekosten	€ 24	7%	€ 23	8%	€ 25	9%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 81	25%	€ 68	24%	€ 57	21%
Totale externe kosten	€ 231	100%	€ 192	100%	€ 164	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 183	79%	€ 144	75%	€ 117	71%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 48	21%	€ 48	25%	€ 47	29%
Naar sector	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Detailhandel	€ 432	77%	€ 379	80%	€ 353	82%
Ambulante handel	€ 18	3%	€ 11	2%	€ 8	2%
Horeca	€ 78	14%	€ 49	10%	€ 38	9%
Tankstations	€ 33	6%	€ 33	7%	€ 29	7%
Totaal	€ 561	100%	€ 472	100%	€ 428	100%

Totale kosten per pintransactie

	2017	2014	2012
Naar sector	kosten in €	kosten in €	kosten in €
Detailhandel	€ 0,17	€ 0,18	€ 0,20
Ambulante handel	€ 0,21	€ 0,31	€ 0,43
Horeca	€ 0,21	€ 0,24	€ 0,30
Tankstations	€ 0,15	€ 0,15	€ 0,15
Totaal	€ 0,17	€ 0,19	€ 0,21

Factsheet 8 - Totaal Creditcard 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
Aantal transacties naar sector	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Detailhandel	36	37%	26	26%	27	44%
Ambulante handel	0	0%	0	0%	0	0%
Horeca	35	35%	45	46%	17	28%
Tankstations	27	28%	27	27%	17	28%
Totaal	99	100%	99	100%	61	100%
Waarde transacties naar sector	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Detailhandel	1,6	36%	1,6	37%	2,0	48%
Ambulante handel	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
Horeca	1,7	39%	1,7	41%	1,3	30%
Tankstations	1,1	24%	0,9	21%	1,0	23%
Totaal	4,3	100%	4,2	100%	4,2	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 116	100%	€ 113	100%	€ 132	100%
- waarvan vaste kosten	€ 3	3%	€ 4	3%	€ 3	2%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 93	80%	€ 90	80%	€ 114	86%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 20	17%	€ 19	17%	€ 16	12%
- waarvan interne kosten	€ 21	18%	€ 21	18%	€ 17	13%
- waarvan externe kosten	€ 94	82%	€ 93	82%	€ 115	87%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 21	100%	€ 21	100%	€ 17	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 14	65%	€ 12	60%	€ 9	54%
- waarvan backofficekosten	€ 5	24%	€ 6	27%	€ 6	35%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 2	10%	€ 3	13%	€ 2	11%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 94	100%	€ 93	100%	€ 115	100%
- waarvan bancaire kosten	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 94	100%	€ 93	100%	€ 115	100%
Naar sector	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Detailhandel	€ 46	40%	€ 49	43%	€ 75	57%
Ambulante handel	€ 0	0%	€ 0	0%	€ 0	0%
Horeca	€ 49	43%	€ 50	44%	€ 39	30%
Tankstations	€ 20	17%	€ 14	12%	€ 18	13%
Totaal	€ 116	100%	€ 113	100%	€ 132	100%
Totale kosten per creditcardtransactie						
	2017		2014		2012	
Naar sector	kosten in €		kosten in €		kosten in €	
Detailhandel	€ 1,27		€ 1,87		€ 2,80	
Ambulante handel	€ 1,16		€ 0,87		€ 1,27	
Horeca	€ 1,41		€ 1,11		€ 2,26	
Tankstations	€ 0,72		€ 0,51		€ 1,04	
Totaal	€ 1,17		€ 1,15		€ 2,15	

Factsheet 9 - Totaal Tankpassen 2017, 2014 en 2012

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
Aantal transacties naar sector	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	89	100%	99	100%	101	100%
Totaal	89	100%	99	100%	101	100%
Waarde transacties naar sector	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	2,8	100%	3,5	100%	3,9	100%
Totaal	2,8	100%	3,5	100%	3,9	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2017		2014		2012	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 20	100%	€ 23	100%	€ 22	100%
- waarvan vaste kosten	€ 1	6%	€ 1	5%	€ 1	6%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 10	50%	€ 11	49%	€ 12	56%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 9	44%	€ 11	46%	€ 8	39%
- waarvan interne kosten	€ 9	45%	€ 10	45%	€ 9	40%
- waarvan externe kosten	€ 11	55%	€ 13	55%	€ 13	60%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 9	100%	€ 10	100%	€ 9	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 8	88%	€ 9	90%	€ 8	87%
- waarvan backofficekosten	€ 0	2%	€ 0	2%	€ 0	2%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 1	10%	€ 1	9%	€ 1	12%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 11	100%	€ 13	100%	€ 13	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 0	1%	€ 0	1%	€ 0	1%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 11	99%	€ 13	99%	€ 13	99%
Naar sector	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	€ 20	100%	€ 23	100%	€ 22	100%
Totaal	€ 20	100%	€ 23	100%	€ 22	100%
Totale kosten per tankpastransactie						
	2017		2014		2012	
Naar sector	kosten in €		kosten in €		kosten in €	
Detailhandel						
Ambulante handel						
Horeca						
Tankstations	€ 0,23		€ 0,23		€ 0,22	
Totaal	€ 0,23		€ 0,23		€ 0,22	

Factsheet 10 - Breakdown kosten per transactie naar betaalmiddel

	Contant	Pin	Creditcard	Tankpas
	€-cent	€-cent	€-cent	€-cent
Totale kosten per transactie	29,0	17,4	116,8	22,8
Gelddiefstal & vals geld	0,9	-	-	-
Professioneel geldtransport	1,8	-	-	-
Eigen geldtransport	5,0	-	-	-
Afstorten contant geld	3,6	-	-	-
Wisselgeld	0,3	-	-	-
Backoffice	11,3	0,7	5,2	0,2
Frontoffice	4,6	6,9	14,0	9,1
Betaalapparatuur	-	2,5	2,2	1,0
Datacommunicatie	-	1,5	1,6	1,1
Bankkosten pin	-	5,7	-	0,1
Valutering	0,0	-	-	-
Toeslag tankpassen	-	-	-	11,3
Rentederving	0,0	-	-	-
Extra apparatuur	1,6	-	-	-
Creditcardkosten	-	-	93,7	-

	Contant	Pin	Creditcard	Tankpas
	%	%	%	%
Verdeling kosten per transactie	100%	100%	100%	100%
Gelddiefstal & vals geld	3%	-	-	-
Professioneel geldtransport	6%	-	-	-
Eigen geldtransport	17%	-	-	-
Afstorten contant geld	12%	-	-	-
Wisselgeld	1%	-	-	-
Backoffice	39%	4%	4%	1%
Frontoffice	16%	40%	12%	40%
Betaalapparatuur	-	15%	2%	5%
Datacommunicatie	-	9%	1%	5%
Bankkosten pin	-	33%	-	0%
Valutering	0%	-	-	-
Toeslag tankpassen	-	-	-	50%
Rentederving	0%	-	-	-
Extra apparatuur	6%	-	-	-
Creditcardkosten	-	-	80%	-

10 Online betalingsverkeer

10.1 Inleiding en afbakening

Naast de meting naar de kosten van het *toonbank* betalingsverkeer is tevens een meting gedaan naar de kosten van het *online* betalingsverkeer van detailhandelsbedrijven met een eigen webwinkel. Alvorens de resultaten te bespreken wordt eerst ingegaan op de afbakening van deze meting, aangezien dat relevant is voor de interpretatie van de resultaten.

Doelgroep: fysieke winkels met een eigen webwinkel

Het onderzoek naar de kosten van online-betalingen is gericht op bedrijven die als kernactiviteit het leveren van producten en diensten aan consumenten hebben op basis van direct klantcontact vanuit een vaste locatie en ook online producten en/of diensten aanbieden die online afgerekend kunnen worden. Het onderzoek was derhalve gericht op winkels die naast hun fysieke verkooppunt ook online producten en/of diensten aanbieden. Pure webwinkels zijn dus buiten beschouwing gelaten.

Binnen deze groep kan weer onderscheid gemaakt worden naar fysieke winkels die onderdeel zijn van een groter bedrijf, van een franchiseformule of van een samenwerkingsverband en waarbij sprake is van een gezamenlijke webwinkel op het niveau van het hoofdkantoor/franchisegever/samenwerkingsverband enerzijds en fysieke winkels met een eigen webwinkel anderzijds. In het onderzoek hebben we ons uitsluitend gericht op de fysieke winkels met een eigen webwinkel, aangezien deze winkels ook zelf zicht hebben op de online betalingen.

Doelgroep: gevestigde detailhandel food en non-food

Gezien de keuze om alleen fysieke winkels met een eigen webwinkel in de meting van de kosten van onlinebetalingen te betrekken, is ervoor gekozen om de meting uitsluitend uit te voeren in branches waar dergelijke winkels verwacht kunnen worden. De meting is daarom beperkt tot de gevestigde detailhandel food en non-food.

Het aantal bedrijven in de ambulante handel met een webwinkel is te beperkt om daar onderzoek naar de kosten voor online-betalingen te doen. In de horeca is wel sprake van online-verkopen, maar dit verloopt veelal via centrale websites of tussenpersonen (zoals boekingen van hotels en bestellen van maaltijden). Bij benzinestations hebben de webwinkels betrekking op het kopen van producten vanuit de spaarsystemen en deze webwinkels zijn niet per vestiging maar centraal opgezet.

De volgende branches zijn in de meting betrokken:

Producten	SBI's van fysieke winkels met mogelijke online verko-			
	pen/diensten			
1. consumentenelektronica	47.41	47.43.1		
2. witgoed	47.43.2			
3. mode, schoenen & accessoires	47.71	47.72	47.77	47.78
4. voedings- & genotmiddelen	47.11	47.2		
5. gezondheidszorg & persoonlijke verzorging	47.74	47.75		
6. huis, tuin & keuken	47.51	47.52	47.59	47.76
7. media & entertainment	47.61	47.62	47.63	
8. sport & recreatie	47.64	47.65		
9. telecom	47.42			

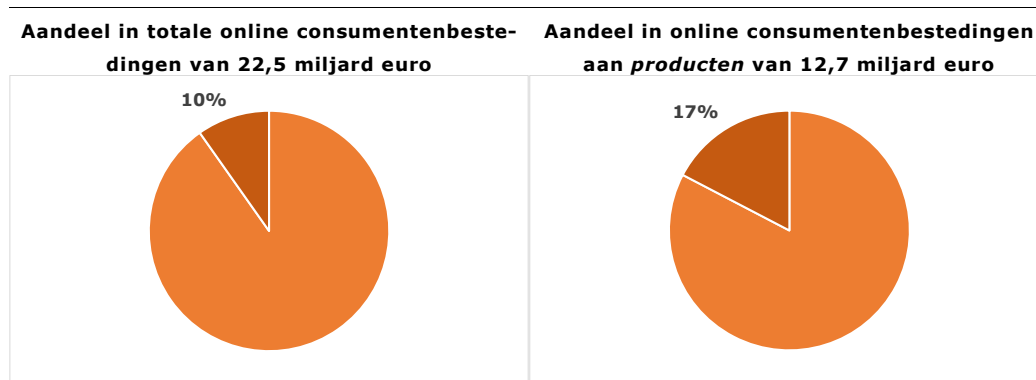
Bron: Panteia 2018

Doelgroep: omvang, aantal online transacties en online omzet

Volgens het CBS betrof de gevestigde detailhandel food en non-food 80.790 toonbankinstellingen in 2017. Omdat dit onderzoek zich uitsluitend richtte op fysieke detailhandelsbedrijven met een *eigen* webwinkel, is op basis van de onderzoeksresultaten de doelgroep geschat op 14.450. Daarvan bieden naar schatting 14.185 winkels online betaalmethoden aan. Deze bedrijven zijn goed voor 32 miljoen online aankopen met een online omzet van 2,2 miljard euro.

Volgens de Thuiswinkel Markt Monitor 2017 van Thuiswinkel.org werd er door consumenten in 2017 voor 22,5 miljard euro online besteed en dat ging om 201,7 miljoen transacties. Het gaat hierbij om een schatting van *alle* online bestedingen, zowel van pure webshops als van webshops van grootwinkelbedrijven, franchiseorganisaties, samenwerkingsverbanden, e.d. en de webshops van fysieke winkels (mkb), en van zowel producten als diensten. Van de online consumentenbestedingen had volgens Thuiswinkel.org 12,7 miljard euro betrekking op producten. Als we de schattingen van de omvang van de online bestedingen van de fysieke winkels (mkb) met webshop afzetten tegen het totaal, dan hebben we het over ongeveer 10% van de totale omvang van de online consumentenbestedingen of 17% van de online consumentenbestedingen aan producten. In de volgende figuur is dit schematisch weergegeven.

figuur 1 Aandeel mkb winkels met eigen webshop in totale online consumentenbestedingen (producten en diensten) en in de totale online consumentenbestedingen aan producten



Bron: Panteia, 2018

10.2 Betaalmethoden

Online betaalmethoden

Voor het afrekenen van online transacties bestaan verschillende betaalmethoden. Deze kunnen worden onderscheiden naar het moment van betalen in het aankoopproces; namelijk vooraf betalen (bij de aankoop), betalen bij aflevering en achteraf betalen. De meeste relevante Nederlandse betaalmethoden voor Nederlandse consumenten zijn de volgende:

- Vooraf betalen (bij aankoop):
 - iDEAL
 - Creditcard
 - Paypal
 - Cadeaubonnen
 - Machtigingen
 - Overschrijving
- Betalen bij aflevering:
 - Pinbetaling
 - Contant
 - Creditcard
 - Rembours
- Achteraf betalen:
 - Overschrijving
 - Afterpay
 - Klarna

Niet bij alle betaalmethoden gaat het ook om online betalingen. Dat geldt bijvoorbeeld voor betalen bij aflevering. Het onderzoek is gericht op de kosten van online betalingen.

Gebruik van een bank of van een PSP voor het online betalingsverkeer

Webwinkels, en dus ook de webwinkels van de fysieke winkels, kunnen ervoor kiezen om voor de online betalingen zoveel mogelijk alles zelf te doen, alles uit te besteden aan een aanbieder van betaalmethoden en de diverse tussenliggende mogelijkheden van zelf doen tot uitbesteden. Het ene uiterste is om als zelf te regelen en contracten af te sluiten per betaalmethode. Het andere uiterste is alles uit te besteden aan een Payment Service Provider (PSP). Een PSP zorgt voor de contracten met de verschil-

lende aanbieders van betaalmethoden, de verwerking en de uitbetaling. Daarnaast leveren PSP's verschillende aanvullende diensten, zoals plug-ins voor integratie in de webshopapplicatie, online facturatie, ondersteuning ter voorkoming van fraude, real-time statistieken van betalingen, ondersteuning bij creditmanagement, uitvoeren van retourbetalingen, etc. De mate van dienstverlening verschilt per PSP. In grote lijnen zien het volgende patroon bij het gebruik van dienstverleners op het gebied van online betalingsverkeer: Kleinere of startende webshops maken voor het onlinebetalingsverkeer gebruik van (een webpakket van) een bank. Worden de webshops wat groter, dan worden de PSP's met een relatief beperkt dienstenpakket interessanter. De grotere webshops maken vervolgens gebruik van de (grotere) PSP's met uitgebreidere dienstenpakket.

Uit het onderzoek blijkt dat de winkels met een eigen webshop vooral gebruik maken van (een webpakket van) een bank of van een PSP met relatief beperkt dienstenpakket. Daarom maken we in het onderzoek onderscheid tussen mkb-winkels met een eigen webshop die voor het online betalingsverkeer gebruik maken van een bank en mkb-winkels met een eigen webshop die voor het online betalingsverkeer gebruik maken van een PSP. Van de 14.185 winkels (mkb) met een *eigen* webwinkel en online betalingen maken er 5.090 gebruik van bank en 9.095 van een PSP. De winkels die gebruik maken van een bank zijn goed voor zo'n 12 miljoen online aankopen met een omzet van 0,6 miljard euro. Bij de winkels die gebruik maken van een PSP gaat het om zo'n 20 miljoen online aankopen voor een bedrag van 1,6 miljard euro.

In het vervolg van dit rapport wordt telkens onderscheid gemaakt tussen winkels die voor het online betalingsverkeer gebruik maken van een bank en winkels die voor het online betalingsverkeer gebruik maken van een PSP.

Aangeboden betaalmethoden voor online transacties

In de volgende tabel is weergegeven in welke mate winkels met een *eigen* webwinkel de verschillende betaalmethoden aanbieden. IDEAL wordt door veruit de meeste winkels met *eigen* webwinkel aangeboden (92%). Winkels die met een PSP werken bieden vaker creditcard (Visa, Mastercard), Paypal en Klarna/Afterpay aan dan winkels die uitsluitend gebruik maken van een bank.

Tabel 32 Aangeboden betaalmethoden voor online aankopen (aantal winkels dat een betaalmethode aanbiedt in procenten van het totale aantal winkels)

<i>Betaalmethode</i>	<i>Winkels met online betaalver- keer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
iDEAL	81%	99%	92%
Creditcard (Visa, Mastercard)	26%	45%	38%
Paypal	26%	36%	32%
Klarna/Afterpay	8%	12%	11%
Overschrijving (online, mobiel bankieren)	33%	29%	31%
Betaling bij levering of afhalen	25%	21%	22%
Machtiging (eenmalig of doorlopend)	0%	1%	1%
Acceptgiro	0%	0%	0%
Cadeaubonnen/spaarpunten	4%	6%	5%
Rembours	0%	5%	3%
Anders	4%	8%	7%
Aantal winkels met eigen webshop	5.090	9.095	14.185

Bron: Panteia, 2018

Verdeling aantal online transacties over de betaalmethoden

In tabel 33 zijn de online transacties verdeeld over de aangeboden betaalmethoden.

Tabel 33 Verdeling aantal online transacties over betaalmethoden

<i>Betaalmethode</i>	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
iDEAL	62%	82%	75%
Creditcard (Visa, Mastercard)	4%	5%	4%
Paypal	3%	4%	4%
Klarna/Afterpay	2%	1%	1%
Overschrijving (online, mobiel bankieren)	15%	4%	8%
Betaling bij levering of afhalen	13%	3%	7%
Machtiging (eenmalig of doorlopend)	0%	0%	0%
Cadeaubonnen/spaarpunten	0%	0%	0%
Rembours	0%	0%	0%
Anders	1%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal online transacties (x 1 miljoen)	12	20	32

Bron: Panteia, 2018

Driekwart van de online aankopen wordt afgerekend met iDEAL. De winkels die met een PSP werken maken meer gebruik van iDEAL dan de winkels die uitsluitend gebruik maken van een bank (82% versus 62%). Bij de winkels die gebruik maken van een bank wordt veel meer gebruik gemaakt van de overschrijving en betaling bij afhalen/aflevering.

Verdeling van de online omzet over de aangeboden betaalmethoden

In de volgende tabel is de online omzet verdeeld over de verschillende betaalmethoden. Ruim driekwart van de online omzet wordt afgerekend met iDEAL. Ook hier blijkt dat de online omzet via iDEAL bij de winkels die gebruik maken van een PSP veel hoger ligt dan bij winkels die uitsluitend gebruik maken van een bank (83% versus 65%). Bij deze laatste groep wordt juist veel meer online omzet afgerekend door middel van een overschrijving en bij betaling bij afhalen/aflevering.

Tabel 34 Verdeling online omzet over betaalmethoden

Betaalmethode	Winkels met online betaalverkeer via		
	Bank	PSP	Totaal
iDEAL	65%	83%	78%
Creditcard (Visa, Mastercard)	5%	5%	5%
Paypal	3%	4%	4%
Klarna/Afterpay	2%	1%	1%
Overschrijving (online, mobiel bankieren)	13%	3%	6%
Betaling bij levering of afhalen	11%	2%	5%
Machtiging (eenmalig of doorlopend)	0%	0%	0%
Cadeaubonnen/spaarpunten	0%	0%	0%
Rembours	0%	0%	0%
Anders	1%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%
Totale online omzet (x € 1 mrd)	0,6	1,6	2,2

Bron: Panteia, 2018

10.3 Kostenmodel online betalingen

Voor het inschatten van de kosten voor online betalingen zijn verschillende kostenposten in de berekening meegenomen. Deze worden hierna beschreven. De gebruikte parameterwaarden voor de berekeningen zijn afkomstig van (gemiddelde) venstertarieven en onderzoeksresultaten van eerder onderzoek²⁷. Ten aanzien van de banken is gebruik gemaakt van venstertarieven van webpakketten, aangezien uit de onderzoeksresultaten blijkt dat het grootste deel van de winkels die voor hun online betalingen gebruikmaakt van een bank, hiervoor een webpakket bij de bank had.

Onderscheid tussen interne en externe kosten

Voor het aanbieden en gebruiken van betaalmethoden moeten externe kosten worden betaald aan aanbieders van de betaalmethoden, zoals de PSP's, banken en aanbieders van specifieke betaalmethoden (zoals Afterpay en Klarna). Het gaat om aansluitkosten, abonnementen en transactiekosten. Aan de andere kant is sprake van interne kosten voor de processen die samenhangen met het aanbieden en gebruiken van betaalmethoden en het (administratief) verwerken van betalingen. Er is sprake van een wisselwerking tussen de externe en de interne kosten. Wanneer gebruik gemaakt wordt van aanbieders die veel werk uit handen nemen, nemen de externe kosten toe, maar nemen de interne kosten af. En aangezien aanbieders, met name PSP's, bepaalde processen efficiënter kunnen uitvoeren dan een webshop nemen de interne kosten veelal sterker af dan de externe kosten toenemen. Dit is echter mede afhankelijk van de omvang van het online verkeer. Bij kleinere aantallen transacties kan het bijvoorbeeld minder rendabel zijn om een PSP in te schakelen omdat dan mogelijk de vaste kosten (zoals abonnementen) een relatief groot deel van de kosten voor het online betalingsverkeer gaan bepalen. Bij processen die naar keuze kunnen worden

²⁷ Paul van der Zeijden en Jaap Wils, Online betalen, Kosten voor ondernemers in 2016 in kaart gebracht, Panteia, 22 december 2016.

uitgevoerd door de aanbieder van de betaalmethoden dan wel de webshop zelf kan gedacht worden aan klantencheck, retourbetalingen, administratieve verwerking, incasso, risico op niet-betalen, etc.

Factoren die de kosten bepalen

De hoogte van de kosten hangt van verschillende factoren af, zoals:

- De mate van uitbesteding. Afhankelijk van de aard en omvang van de webshop kan het voordeliger zijn om activiteiten die met de betalingen te maken hebben uit te besteden aan een PSP. Met specifieke tools kunnen zij de administratieve verwerking, het achteraf betalen (klantencheck en risico op late of niet betalen) en retourprocessen vergemakkelijken. Daar staan uiteraard kosten tegenover: zowel vaste kosten (aansluitkosten en abonnementskosten) als kosten per transactie. Dit hangt ook weer af van de mate van dienstverlening van de PSP. De dienstenpakketten van PSP's verschillen namelijk in de aard en omvang van de diensten.
- Het aantal transacties. De kosten per transactie nemen af wanneer het aantal transacties toeneemt.
- Omvang van de betaaltransacties. Bij een deel van de betaalmethoden zijn de kosten een percentage van de transactie. De kosten nemen dan in absolute zin toe naarmate het transactiebedrag toeneemt. Bij betaalmethoden met vaste kosten per transactie geldt omgekeerd dat naarmate het transactiebedrag kleiner is de kosten relatief hoger zijn.
- De keuze van de klanten voor betaalmethoden. Er zijn duidelijk verschillen in kosten tussen betaalmethoden. Naarmate klanten meer kiezen voor het gebruik van voor de webshop dure betaalmethoden, nemen de kosten voor betalingen toe. De keuze van de klant voor iDEAL is bijvoorbeeld voor de webshop veel voordeliger dan de keuze voor het gebruik van bijvoorbeeld creditcards, PayPal of achteraf betalen.
- Complexiteit van de koppeling van betaalmethoden aan het gebruikte platform. De meeste webshops maken gebruik van standaard websoftware. Voor dergelijk standaard websoftware zijn voor de betaalmethoden eenvoudige plug-ins beschikbaar voor de koppelingen. Als gebruik wordt gemaakt van webdevelopers die maatwerk websites bouwen, dan zullen voor de koppelingen ook extra werkzaamheden van de webdeveloper nodig zijn om maatwerk koppelingen te maken.

Implementatiekosten betaalmethoden (intern/extern)

Eenmalig moeten de betaalmethoden worden geïntegreerd in de webwinkel. Over het algemeen wordt voor de bouw van webwinkels gebruikgemaakt van standaardprogrammatuur waarvoor aanbieders van betaalmethoden plug-ins aanbieden om de betaalmethoden te integreren. De kosten bestaan uit de tijd die de winkelier zelf moet steken in de integratie van de betaalmethoden en uit eventueel aansluitkosten die de aanbieder van de betaalmethoden in rekening brengt. De implementatiekosten zijn eenmalig en er is van uitgegaan dat deze worden afgeschreven over een periode van vijf jaar.

Interne kosten

Interne kosten zijn kosten die samenhangen met interne processen van een ondernemer die worden verricht voor het aanbieden en gebruiken van betaalmethoden en het (administratief) verwerken van betalingen. Deze interne kosten bestaan uit de hoeveelheid tijd voor deze handelingen, vermenigvuldigd met de kosten van een werknemer. In het geval van niet betaalde transacties komen daar nog directe kosten vanwege misgelopen opbrengsten.

Voor de interne transactiekosten zijn de volgende kostenposten in de berekeningen meegenomen:

- Administratieve verwerking: dit betreft de koppeling van de online betalingen aan de online aankopen door de winkels. De hoeveelheid tijd die hiervoor intern nodig is hangt af van de dienstverlening van de aanbieder van de betaalmethoden. Over het algemeen leveren aanbieders overzichten van betalingen die eenvoudig kunnen worden gekoppeld aan de orders, al dan niet gekoppeld aan boekhoudprogramma's. Hierdoor is de benodigde tijd over het algemeen beperkt.
- Risico niet betaalde transacties: er is altijd sprake van een risico dat transacties laat of niet worden betaald. Dat geldt bijvoorbeeld voor achterafbetalingen (zoals overschrijvingen na ontvangst van een factuur) en chargebacks bij creditcardbetalingen. Hiervoor worden interne kosten gemaakt voor de handelingen die nodig zijn voor klantenchecks bij achteraf betalen, administratieve verwerking van late betalingen (controleren van betalingen, sturen van herinneringen, etc.) en uiteindelijk de gederfde inkomsten omdat sommige betalingen uiteindelijk niet worden betaald. De mate waarin sprake is van interne kosten hangt hierbij weer af van de dienstverlening van de aanbieder van de betaalmethoden. Daarbij nemen de aanbieders de verschillende handelingen en kosten in meer of mindere mate over van de webshop.
- Retourbetaling: afhankelijk van de branche waarin de winkel en eigen webwinkel actief is, is in meer of mindere mate sprake van retouren, die leiden tot retourbetalingen. Webshops in de kledingsector hebben bijvoorbeeld over het algemeen te maken met relatief veel retouren en dus ook retourbetalingen. De verwerking van de retourbetalingen kost de winkels tijd. Ook hier kan de webshop ervoor kiezen om de retourbetalingen zelf uit te voeren of deze uit te besteden aan de aanbieder van de betaalmethoden. Hier is ervan uitgegaan dat winkels die met een bank werken dit grotendeels zelf uitvoeren en dat bij winkels die met een PSP werken dat grotendeels door de PSP wordt uitgevoerd. Daarnaast zijn er kosten die de aanbieder van de betaalmethoden (bank of PSP) in rekening brengt (zie hierna)

Externe kosten

Bij de externe kosten gaat het vooral om de kosten voor de aanbieders van de betaalmethoden (PSP's, banken en aanbieders van specifieke betaalmethoden). De opbouw van de tarieven verschilt bij PSP's. Er zijn PSP's die met aansluitkosten (zie hiervoor bij implementatiekosten), abonnementskosten en transactiekosten werken. Er zijn echter ook PSP's die met een simpele tariefopbouw werken, namelijk alleen kosten per transactie. Voor de hoogte van de transactiekosten wordt veelal met tafels gewerkt, waarbij het transactietarief lager wordt bij grotere aantallen transacties. Banken werken tegenwoordig steeds meer met webpakketten voor het betalingsverkeer van webshops. We onderscheiden hier abonnementskosten, transactiekosten en refundkosten. Daarnaast kunnen er ook nog uitbetalingskosten zijn. Deze worden over het algemeen alleen berekend bij een afwijkende frequentie van de uitbetalingen. In deze rapportage gaan we uit van standaardpakketten waarbij geen sprake is van extra uitbetalingskosten.

Externe abonnementskosten

Een deel van de aanbieders van betaalmethoden brengt maandelijkse abonnementskosten in rekening. Banken brengen bijvoorbeeld een maandelijks bedrag in rekening voor hun webpakket. Ook veel PSP's brengen een maandelijks bedrag in rekening, maar er zijn ook PSP's zonder maandelijkse kosten. Voor het gebruik van Afterpay/Klarna en voor machtigingen zijn aparte abonnementen nodig waarvoor maandelijkse kosten in rekening worden gebracht.

Externe transactiekosten

Externe transactiekosten die de aanbieder van de betaalmethoden in rekening brengt kunnen bestaan uit de transactiekosten van de aanbieder en/of de transactiekosten van de betaalmethode. Deze verschillen per betaalmethode en bestaan uit een vast bedrag per transactie en/of een percentage van het transactiebedrag. In het model zijn gemiddelde venstertarieven gebruikt voor de betaalmethoden iDEAL, creditcard Mastercard/Visa, Paypal, Afterpay/Klarna, overschrijving en machtiging. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen het gebruik van een bank als aanbieder van betaalmethoden en het gebruik van een PSP als aanbieder van betaalmethoden. Tarieven variëren veelal met de aantallen transacties en webshops met grotere aantallen transacties hebben veelal (lagere) maatwerk tarieven.

Externe refundkosten

In geval van retouren is ook sprake van retourbetalingen (refunds). Daarvoor brengen de aanbieders van de betaalmethoden ook een tarief in rekening. Daarbij gaat het meestal om een vast bedrag per refund.

Samenvatting kosten

In tabel 35 zijn de verschillende typen kosten voor online betalingen samengevat, waarbij is aangegeven of sprake is van interne of externe kosten en vaste of variabele kosten.

Tabel 35 Typen kosten voor online betalingen samengevat

Kostenposten	Inter/extern	Vast/variabel
Implementatiekosten		
Kosten winkel	Intern	Vast
Aansluitkosten	Extern	Vast
Interne transactiekosten		
Administratieve verwerking	Intern	Variabel
Risico niet betaalde transacties	Intern	Variabel
Retourbetaling	Intern	Variabel
Externe Kosten		
Abonnementkosten bank/PSP/betaalmethoden	Extern	Vast
Transactiekosten betaalmethoden	Extern	Variabel
Refund per betaalmethode	Extern	Variabel

Bron: Panteia, 2018

Uitgangswaarden kostenberekeningen

Voor de berekeningen zijn verschillende parameterwaarden vastgesteld op basis van (gemiddelde) venstertarieven, enquêteresultaten en onderzoeksresultaten van eerder onderzoek²⁸. De gebruikte waarden zijn in het volgende overzicht weergegeven.

²⁸ Paul van der Zeijden en Jaap Wils, Online betalen, Kosten voor ondernemers in 2016 in kaart gebracht, Panteia, 22 december 2016.

	Bank (webpakket)	PSP
Gemiddeld uurloon	€ 26,20	€ 26,20
Implementatiekosten betaalmethoden		
Interne implementatiekosten	3 uur	3 uur
Aansluitkosten (extern)	0	€ 17,-
Interne kosten		
Administratieve verwerking	1 seconde per betaaltransactie en 15 minuten per week	1 seconde per betaaltransactie en 15 minuten per week
Risico niet betaalde transacties	0,09%	0,09%
Retourbetaling	3 minuten per retourbetaling	10 seconde per retourbetaling
Externe kosten		
Abonnementskosten		
Webpakket bank / PSP	€ 120 per jaar	€ 50 per jaar
Afterpay/Klarna	€ 225 per jaar	€ 225 per jaar
Externe transactiekosten		
iDEAL	€ 0,28 per transactie	€ 0,35 per transactie
Creditcard Mastercard/Visa	€ 0,15 per transactie + 2,42%	€ 0,25 per transactie + 2,14%
Paypal	€ 0,50 per transactie + 3,4%	€ 0,65 per transactie + 3,4%
Afterpay/Klarna	€ 1,73 per transactie + 3,6%	€ 1,72 per transactie + 3,6%
Overschrijving	€ 0,15 per transactie	€ 0,27 per transactie
Machtiging (terugkerende incasso)		€ 0,25 per transactie
Externe refundkosten		
iDEAL	€ 0,25 per refund	€ 0,25 per refund
Creditcard Mastercard/Visa	€ 0,24 per refund	€ 0,25 per refund
Paypal	€ 0,35 per refund	€ 0,33 per refund
Overschrijving	€ 0,08 per refund	€ 0,25 per refund
Machtiging		€ 0,25 per refund

10.4 Kosten van het online betalingsverkeer

Totale kosten

De volgende tabel laat zien dat de totale kosten voor het online betalingsverkeer van winkels met een eigen webwinkel uitkomen op ruim 26 miljoen euro, waarvan ruim 8 miljoen euro bij winkels die uitsluitend met een bank werken en bijna 18 miljoen euro bij winkels die met een PSP werken. In het totaal bedragen de kosten voor het online betalingsverkeer 1,2% van de omvang van de online betalingen. Bij de winkels die met een bank werken is dat 1,6% en bij winkels die met een PSP werken is dat 1,1%. Winkels die met een PSP werken zijn dus relatief goedkoper uit dan winkels die met een bank werken. Dit komt onder andere doordat het gemiddelde transactiebedrag bij de winkels die met een PSP werken hoger is dan bij de winkels die een bank werken. Betalingen die tegen een vast bedrag per betaaltransactie worden afgerekend zijn dan relatief goedkoper.

Tabel 36 Totale kosten online betalingsverkeer in verhouding tot het totaalbedrag aan online betalingen

	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (in miljoen euro)	8,3	17,7	26,0
Totaal bedrag aan online betalingen (in miljoen euro)	520	1.570	2.090
Totale kosten in % van het totaal bedrag aan online betalingen	1,6%	1,1%	1,2%

Bron: Panteia, 2018

Gemiddelde kosten per online betaling

De gemiddelde kosten per online betaling zijn weergegeven in de volgende tabel. Daarbij zijn alle kosten opgenomen en gedeeld door het aantal online betalingen. Gemiddeld betaalt een winkel 88 eurocent voor een online betaling. Bij de winkels die uitsluitend met een bank werken ligt dat op 80 eurocent en bij winkels die met een PSP werken is dat 92 eurocent. Het hogere gemiddelde bedrag bij deze laatste groep winkels komt onder andere doordat bij deze winkels relatief meer gebruik wordt gemaakt van duurdere betaalmethoden als creditcard en Paypal.

Tabel 37 Gemiddelde kosten online betalingsverkeer per online betaling

	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (in miljoen euro)	8,3	17,7	26,0
Aantal online betalingen (x 1 miljoen)	10,3	19,2	29,5
Gemiddeld kosten per online betaling (€)	0,80	0,92	0,88

Bron: Panteia, 2018

De gemiddelde kosten kunnen ook worden uitgerekend per betaalmethode. De resultaten daarvan zijn opgenomen in de volgende tabel. Daarbij zijn alle betaalmethode-specifieke kosten (inclusief de kosten van retourbetalingen) toegerekend aan de betreffende betaalmethode. De algemene kosten (zoals implementatiekosten en interne kosten) zijn verdeeld over alle transacties. Alleen kosten voor niet-betaalde transacties, fraude en incasso zijn niet meegenomen in de berekeningen omdat hiervoor geen goede verdeelsleutel voorhanden was. Dergelijke kosten zitten met name bij achterafbetalingen. Echter, wanneer gebruik gemaakt wordt van Afterpay of Klarna, zijn deze risico's weer minder groot. Verder kunnen de risico's op fraude verschillen per betaalmiddel.

Wanneer we naar de verschillen in de kosten per betaalmethode kijken, dan valt direct op dat Afterpay/Klarna, Paypal en creditcard de duurdere betaalmethoden zijn en iDEAL en de overschrijving de goedkopere. Bij de overschrijving kan echter onderscheid gemaakt worden in vooraf betalen en achteraf betalen. Wanneer sprake is van

achteraf betalen met een overschrijving, dan kunnen de kosten hoger zijn vanwege de kosten voor het risico op niet of laat betalen. Verder is te zien dat kosten met de betaalmethoden Afterpay/Klarna, Paypal en creditcard gemiddeld per transactie hoger zijn bij de winkels die gebruik maken van een PSP dan bij winkels die gebruik maken van een bank. Dat komt doordat de kosten voor deze betaalmethoden voor een belangrijk deel worden bepaald als een percentage van het transactiebedrag en de gemiddelde transactiebedragen bij winkels die gebruik maken van een PSP hoger zijn dan bij winkels die gebruik maken van een bank.

Tabel 38 Gemiddelde kosten online betalingsverkeer per online betaling naar betaalmethode (in €)

	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
iDEAL	0,60	0,57	0,58
Creditcard Mastercard/Visa	2,17	2,41	2,34
Paypal	2,64	3,64	3,35
Afterpay/Klarna	3,20	6,67	4,88
Overschrijving	0,44	0,48	0,45
Machtiging (terugkerende incasso)		0,46	0,46

Bron: Panteia, 2018

Verdeling kosten over de verschillende kostenposten

In de volgende tabel zijn de totale kosten verdeeld over de verschillende kostenposten. De kosten worden voor het grootste deel bepaald door de externe kosten en daarbij met name de externe transactiekosten van de verschillende betaalmethoden. De interne kosten zitten met name in de administratieve verwerking van de online betalingen.

Tabel 39 Verdeling kosten online betalingsverkeer in procenten

<i>Kostenposten</i>	<i>Winkels met online betaalverkeer via</i>		
	<i>Bank</i>	<i>PSP</i>	<i>Totaal</i>
<i>Implementatiekosten</i>			
Kosten winkel	1,0%	0,8%	0,9%
Aansluitkosten	0,0%	0,2%	0,1%
<i>Interne transactiekosten</i>			
Administratieve verwerking	21,9%	18,2%	19,4%
Risico niet betaalde transacties	5,7%	7,9%	7,2%
Retourbetaling	7,9%	0,5%	2,8%
<i>Externe abonnementskosten</i>			
Abonnement webpakket bank/PSP	7,4%	2,6%	4,1%
Abonnement Afterpay/Klarna	1,1%	1,4%	1,3%
<i>Externe transactiekosten</i>			
iDEAL	25,5%	32,5%	30,3%
Creditcard Mastercard/Visa	9,7%	12,0%	11,3%
Paypal	9,3%	15,5%	13,5%
Afterpay/Klarna	5,9%	5,6%	5,7%
Overschrijving	3,3%	1,2%	1,9%
Machtiging	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Refund per betaalmethode</i>			
iDEAL	1,1%	1,4%	1,3%
Creditcard Mastercard/Visa	0,1%	0,1%	0,1%
Paypal	0,0%	0,1%	0,1%
Overschrijving	0,1%	0,0%	0,0%
Machtiging	0,0%	0,0%	0,0%
Totale kosten online betalingen	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia, 2018

Verdeling kosten over interne en externe kosten

In tabel 40 zijn de kosten verdeeld over interne en externe kosten. 30% van de kosten betreft interne kosten en 70% externe kosten. De winkels die met een bank werken hebben relatief meer interne kosten dan winkels die met een PSP werken.

Tabel 40 Verdeling kosten online betalingsverkeer over interne en externe kosten in procenten

	Winkels met online betaalverkeer via		
	Bank	PSP	Totaal
Interne kosten	36%	27%	30%
Externe kosten	64%	73%	70%
Totale kosten	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2018

Verdeling kosten over vaste en variabele kosten

Tot slot zijn de kosten in de volgende tabel verdeeld over vaste en variabele kosten. 10% van de kosten betreft vaste kosten en 90% van de kosten varieert met het aantal en/of omvang van de betalingen. De winkels die met een bank werken hebben relatief meer vaste kosten dan winkels die met een PSP werken.

Tabel 41 Verdeling kosten online betalingsverkeer over vaste en variabele kosten in procenten

	Winkels met online betaalverkeer via		
	Bank	PSP	Totaal
Vaste kosten	10%	5%	6%
Variabele kosten	90%	95%	94%
Totale kosten	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2018

10.5 Kosten in perspectief

Vergelijking met toonbankbetalingen

In dit hoofdstuk zijn de kosten in kaart gebracht van het onlinebetalingsverkeer van winkels met een eigen webwinkel. Aard, structuur en omvang van deze kosten verschillen met de kosten van de toonbankbetalingen, zoals in deze rapportage zijn gepresenteerd. De gemiddelde kosten van een onlinebetaling bedragen € 0,88, tegen € 0,23 bij een toonbankbetaling. Het gemiddelde transactiebedrag bij online betalingen bedraagt € 70,76 en bij toonbankbetalingen € 19,85. De kosten als percentage van het transactiebedrag komen daardoor bij zowel onlinebetalingen als toonbankbetalingen uit op gemiddeld 1,2%. Bij de onlinebetalingen gaat het om 6% vaste kosten en 94% variabele kosten terwijl dat bij toonbankbetalingen respectievelijk 23% en

77% is. Bij de onlinebetalingen heeft 30% van de kosten betrekking op interne kosten en 70% op externe kosten terwijl dat bij toonbankbetalingen respectievelijk 65% en 35% is.

Vergelijking met totale onlinebetalingsverkeer

In dit hoofdstuk is een deel van het onlinebetalingsverkeer bekeken, namelijk van winkels met een eigen webwinkel die goed zijn voor naar schatting 17% van de totale omvang van de online consumentenbestedingen aan producten. De totale kosten voor de onlinebetalingen zijn hierbij uitgekomen op € 26 miljoen.

Het gaat hier om een specifieke groep webwinkels die verschilt van de vaak grotere pure webwinkels en webwinkels van franchiseorganisaties en samenwerkingsverbanden enerzijds en de vele kleine pure webwinkels anderzijds. De organisatie van het onlinebetalingsverkeer verschilt daardoor. Kleinere webwinkels maken voor hun onlinebetalingsverkeer bijvoorbeeld vaker gebruik van (webpakketten van) banken of van PSP's met relatief beperkte dienstverlening, terwijl grote webwinkels weer vaker gebruik maken van PSP's met relatief uitgebreidere dienstverlening. Derhalve zijn de resultaten uit dit hoofdstuk niet op te hogen naar het onlinebetalingsverkeer van alle webwinkels.

In eerder onderzoek van Panteia naar de kosten van onlinebetalingsverkeer²⁹ is wel een voorzichtige poging gedaan om een schatting te maken. Er is toen (2016) uitgegaan van gemiddelde kosten van 1,6% van de online consumptieve bestedingen. Zouden we dit percentage nu loslaten op de totale online consumentenbestedingen aan producten volgens Thuiswinkel.org van 12,7 miljard euro, dan komen we uit op een totaal van ruim 200 miljoen euro aan kosten voor de onlinebetalingen. Echter, het is mogelijk dat gemiddelde kosten van 1,6% van de online consumptieve bestedingen inmiddels lager zijn dan de schatting in 2016 doordat de concurrentie bij de aanbieders van onlinebetaalmogelijkheden groot is en banken inmiddels werken met webpakketten voor onlinebetalingen. Op basis van de verschillende onderzoeken en de ontwikkelingen kunnen de totale kosten voor onlinebetalingen van webwinkels in 2017 worden geschat tussen 150 en 200 miljoen euro.

²⁹ Paul van der Zeijden en Jaap Wils, Online betalen, Kosten voor ondernemers in 2016 in kaart gebracht, Panteia, 22 december 2016.

Dataverzameling

Ten behoeve van dit onderzoek is een telefonische enquête gehouden onder ondernemers in de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 23 februari tot en met 23 maart 2018.

Er zijn 9.301 ondernemers benaderd. De adressen zijn getrokken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel bestand.

Naast deze telefonische enquête is een schriftelijke vragenlijst uitgezet onder grootwinkelbedrijven (GWB). In totaal hebben 25 grootwinkelbedrijven in de detailhandel de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

Steekproefplan, resultaat en respons

Het uitgangspunt bij de dataverzameling was 75 complete gesprekken per betalingscluster. In totaal zijn 12 clusters onderscheiden wat neerkomt op een steekproefplan van 900 gesprekken (waaronder minimaal 55 supermarkten).

Het resultaat is dat er 906 gesprekken gevoerd zijn met MKB ondernemers in de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations. Na opschoning (waarbij ondernemers met nauwelijks toonbankbetalingsverkeer er uit zijn gehaald) bleven 898 ondernemers over die de noodzakelijke gegevens konden verstrekken wat betreft de verdeling van het aantal transacties naar de verschillende betaalmiddelen.

Tevens zijn er 300 gesprekken gevoerd met MKB-ondernemers die ook een webshop hebben.

Om de respons vast te kunnen stellen, worden het aantal complete gesprekken gedeeld door het aantal complete gesprekken en weigeringen. Hieruit komt een percentage naar voren van 37 procent. Tevens zijn er 1.250 selectiegesprekken gevoerd. Deze ondernemers hadden geen toonbankbetalingsverkeer en/of geen zicht op de kosten van hun onlineverkoop, waardoor geen interview met hen gevoerd kon worden.

Voor de detailhandel zijn in het uiteindelijke databestand ook de resultaten van de GWB-enquête toegevoegd. Van de 25 ingevulde vragenlijsten konden er uiteindelijk 22 aan het databestand worden toegevoegd.

Representativiteit

De kwaliteit van de berekeningen hangt af van de representativiteit van de steekproef van 1.198 ondernemers in het MKB en 25 grootwinkelbedrijven. De vraag die dan beantwoord moet worden is, in hoeverre is de steekproef een goede afspiegeling van de beoogde doelgroep?

Selectiviteit kan (soms onbewust) gecreëerd worden door de wijze van steekproeftrekking, de introductietekst van het onderzoek, de lengte van de vragenlijst of het tijdstip van bellen.

Een optimale steekproeftrekking zorgt er voor dat elke respondent die tot de populatie behoort een gelijke kans heeft om deel te nemen. Er is gekozen om ondernemers aselect te trekken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

De keuze voor een telefonische enquête leidt over het algemeen tot een betere representativiteit. Immers, bij een schriftelijke of internetenquête moeten respondenten via een brief of e-mail worden overgehaald tot deelname. Dit kan selectiviteit tot gevolg hebben. Bij de telefonische benadering kan de interviewer zonder expliciete vermelding van de inhoud van het onderzoek toch goed in staat zijn ondernemers bereid te vinden tot deelname.

Hoewel de mate van representativiteit niet exact kan worden aangegeven, vormt de keuze van een telefonische enquête met aselechte trekking van de steekproef hiervoor een voldoende voorwaarde.

Verder dient bedacht te worden dat selectiviteit op het gebied van toonbankbetalingsverkeer nauwelijks problemen zal opleveren. Dit komt omdat het niet aannemelijk is dat ondernemers die weigeren deel te nemen aan het onderzoek een geheel ander betalingspatroon en -verkeer hebben dan ondernemers die wel deelnemen.

(On)nauwkeurigheid

De uitkomsten van het onderzoek zijn steekproefuitkomsten. Dit houdt in dat er sprake is van onnauwkeurigheid. De onnauwkeurigheid van steekproefuitkomsten hangt in grote mate af van de omvang van de steekproef. De stelregel is: hoe groter, hoe nauwkeuriger. Ze hangt ook af van het gewenste betrouwbaarheidsniveau waarop de uitspraken worden gedaan. Tot slot hangt ze ook af van de gegeven antwoorden in de steekproef. De stelregel is: hoe minder variatie, hoe nauwkeuriger.

Meestal wordt uitgegaan van 95 procent betrouwbaarheid. Afhankelijk van de variatie van het antwoordenpatroon ligt de onnauwkeurigheid bij een steekproefomvang van 375 ondernemers tussen de 3 en 5 procent, bij een steekproefomvang van 300 ondernemers tussen de 3 en 6 procent, en bij een steekproefomvang van 150 ondernemers tussen de 5 en 8 procent.³⁰

Betrouwbaarheidsinterval

Aan de hand van de bovenstaande berekeningen kan voor elke steekproefresultaat een betrouwbaarheidsinterval worden berekend. Dit interval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie – met 95% zekerheid – ligt.

Het is ondoenlijk om bij iedere kostenberekening de foutenmarge weer te geven. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat op de oorspronkelijke uitkomsten uit de enquête diverse aanvullende berekeningen worden toegepast.

Globaal kan men wel zeggen dat gezien de gegeven steekproefomvang, de foutenmarge bij de detailhandel en de horeca in de orde van grootte ligt van 5 procent. Voor de ambulante handel en voor de tankstations is dit 7 procent.

Opbouw vragenlijsten

De telefonische vragenlijst bestond uit verschillende blokken van samenhangende vragen. De vragenlijst begon met een inventarisatie van de wijze van verkoop (toonbank en/of online) om vervolgens te inventariseren welke betaalmiddelen in 2017 werden

³⁰ De foutenmarge geeft aan hoe een bepaald antwoordenpatroon in de steekproef zich bij een gekozen betrouwbaarheidsniveau (doorgaans 95%) vertaalt naar de totale populatie. De foutenmarge wordt berekend via de formule: $\sigma \times \sqrt{p \cdot (100-p)/n}$. Voorbeeld: stel dat binnen een steekproef van 350 ondernemers, 60% 'ja' antwoordt op een vraag. We leggen het betrouwbaarheidsniveau op 95%. In dit geval is $n=375$, $\sigma=1.96$, $p=60$ en $q=50$ ($100-50$). Invulling van de formule geeft dan een foutenmarge van 5,1%.

geaccepteerd in de onderneming. Verder is gevraagd naar de bank waarmee men het zakelijke betalingsverkeer in 2017 afhandelde.

Het tweede blok vragen betrof de week- en jaarmzet in 2017, het gemiddelde aantal klanten per week in 2017, het gemiddelde aankoopbedrag in 2017 en de verdeling van de betalende klanten naar de geaccepteerde betaalmiddelen (hoeveel procent van de klanten gebruikt contant geld om af te rekenen, hoeveel de pinpas, etc.). De antwoorden op dit blok vragen vormden de input voor de weging (zie hieronder) en de basis voor de berekening van het aantal transacties in Nederland (zie hoofdstuk 2).

Vervolgens is ingezoomd op de wijze waarop men in het bedrijf omgaat met contant geld. Aan de orde kwamen: het aantal kassa's, kluizen, vals geld detectoren, frequentie van afstorten van geld, wijze van afstorten, omgang met wisselgeld, gelddderving en geldverzekering.

Voor de omgang met elektronische betaalmiddelen is gevraagd naar het aantal vaste en mobiele betaalautomaten en het soort verbinding dat men gebruikt.

De vragenlijst eindigde met een uitgebreide inventarisatie van de backofficekosten. Van tien activiteiten werd gevraagd hoeveel minuten het per week kostte. In bijlage II is de gebruikte telefonische vragenlijst weergegeven.

Weging

De uitkomsten van de telefonische enquête en van de schriftelijke enquête onder het GWB zijn herwogen op basis van de opgegeven jaarmzetten (inclusief BTW) van 2017. De omzetgegevens van het CBS uit 2017 vormen hierbij het ijkpunt.

Frontofficekosten

Om de frontofficekosten te kunnen vaststellen, heeft in de maanden april, mei 2018 bij 20 winkels een directe meting op locatie plaatsgevonden van de tijd die per transactie nodig was om een betaling uit te voeren en af te ronden. Interviewers hebben geregistreerd hoeveel tijd er lag tussen het moment waarop kenbaar werd gemaakt wat het totaal af te rekenen bedrag is en het einde van de kassahandeling. In onderstaande tabel staan de uitkomsten van de tijdmeting vermeld, onderscheiden naar sector en betaalmiddelen. In totaal is de betaaltijd gemeten van bijna 2.000 betalingen, waarvan 861 contante betalingen en 1.125 elektronische betalingen (voor het grootste deel betalingen met debetcards). Van de betalingen met de debetcard waren er 250 contactloos.

Tabel B1.1. Mediaan betalingstijd in seconden per transactie, onderscheiden naar sector betaalmiddelen, 2018

	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Alle toonbankinstellingen</i>
Contant	10	15	11	10	11
Pin	17	27	23	17	18
Contactloos	11	18	12	7	10
Creditcard	24	35	35	35	35
Tankpas	-	-	-	20	20

Bron: Panteia, 2018

Bijlage 2 **De vragenlijsten**

Inleiding

In deze bijlage staan de vragenlijsten die zijn afgenomen voor het midden- en kleinbedrijf (vragenlijst MKB) en voor het grootbedrijf (vragenformulier GB). Er is voor gekozen om de versie voor de benzinestations op te nemen, omdat deze de meest uitgebreide opsomming biedt van de gevraagde betaalmogelijkheden. Met uitzondering van enkele redactionele zaken, de indeling in betaalmogelijkheden en investeringen in elektronische betaalapparatuur zijn de versies zoals gebruikt voor de detailhandel, de horeca en de ambulante handel identiek aan deze vragenlijst.

De vragenlijst voor het grootbedrijf is schriftelijk toegezonden aan de (zeer) grote ondernemingen in de detailhandel voor zover aangesloten bij de Raad Nederlandse Detailhandel en onder de tankstations (voor zover aangesloten bij de VNPI). In de enquête onder het MKB zijn de vragen gesteld op het niveau van de benaderde vestiging afzonderlijk. Bij de enquête onder het grootbedrijf zijn de vragen gesteld voor de organisatie als geheel.

De instructies voor de enquêteur zijn in dit overzicht niet meegenomen, noch de routing verwijzingen.

Telefonische vragenlijst die is afgenomen bij 894 MKB-ondernemers

INTRO

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer mevrouw/mijnheer, u spreekt met... van Panteia. In opdracht van uw brancheorganisatie voeren wij momenteel een onderzoek uit naar de kosten van het betalingsverkeer. U heeft hierover onlangs een brief ontvangen. Mag ik u hierover een aantal vragen stellen?

Vraag V01

Uit hoeveel vestigingen of filialen bestaat uw onderneming?

Vraag V02

Hoeveel personen zijn er momenteel 12 uur of meer per week werkzaam in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V03³¹

Is dit een tankstation met een shop of zonder shop?

Vraag V04

Ik noem u nu enkele betaalmiddelen. Met welke daarvan konden klanten in 2017 bij u betalen? Was dat met:

- 1: Contant geld (Euro's)
- 2: Buitenlands contant geld (Eng. ponden, dollars etc.)
- 3: Pinpas
- 4: Chipknip
- 5: Creditcard
- 6: Op rekening/overschrijvingen via rekening
- 7: Kaarten van leasemaatschappijen (Travel Card, Multi Tank Card)
- 8: Internationale truckercards (DKV, UTA)
- 9: Cards van oliemaatschappijen
- 10: Local service cards
- 11: Internet via iDEAL
- 12: Internet via andere methoden, zoals PayPal, creditcard, Ogone
- 13: Weet niet / wil niet zeggen

Vraag V04A

Konden klanten in 2017 bij u contactloos betalen met de pinpas of mobiele telefoon?

Vraag V05

Via welke bank handelde u uw zakelijke betalingsverkeer vorig jaar, in 2017, hoofdzakelijk af?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER DE OMZET EN HET AANTAL TRANSACTIES

Vraag V06

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet, inclusief BTW, in 2017?

Vraag V07

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet aan brandstof (benzine, diesel, LPG), inclusief BTW, in 2017?

Vraag V08

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet aan shopverkopen, inclusief BTW, in 2017?

Vraag V09

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aantal transacties per week in 2017?

Vraag V10

Kunt u een schatting geven van de samenstelling van uw klantenkring naar brandstof en shopaankopen?

Vraag V11

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie in 2017?

Vraag V12

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie voor brandstof (benzine, diesel en lpg) in 2017?

Vraag V13

En kunt u een schatting kunnen geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie voor shopverkoop in 2017?

Vraag V14 (Check)

Wanneer ik de door uw opgegeven weekomzet in 2017 deel door het gemiddeld aantal transacties in 2017, kom ik op een ander gemiddeld aankoopbedrag per klant in 2017 uit dan u zojuist heeft aangegeven? Welk bedrag moeten wij hanteren?

Vraag 15

Hoeveel bedroeg de totale jaaromzet, inclusief BTW, van uw vestiging in 2017?

Vraag V16

Hoeveel bedroeg de totale jaaromzet aan brandstof, inclusief BTW, van uw vestiging in 2017?

Vraag V17

Hoeveel bedroeg de totale jaaromzet aan shopverkoop, inclusief BTW, van uw vestiging in 2017?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER DE VERDELING VAN DE OMZET EN TRANSACTIES**Vraag V18**

Ik ga u nu vragen welk percentage van de klanten in 2017 gebruik maakte van de verschillende betaalmiddelen. Het gaat bij deze vraag om de verdeling van transacties, niet om de verdeling van de omzet. Hoeveel procent van de betalende klanten gebruikte in 2017 de volgende betaalmiddelen om af te rekenen?

Vraag V18A

Hoeveel procent van de pinbetalingen is afkomstig van klanten die contactloos betaalden?

Vraag V19

Zojuist heeft u aangegeven welk percentage van de klanten gebruikt maakt van welk betaalmiddel. Nu wil ik u vragen de OMZET van 2017 te verdelen over de verschillende betaalwijzen die bij u mogelijk

³¹ De paarse vragen zijn uitsluitend gesteld aan de tankstations.

zijn. Als u deze vraag in de aankondigingsbrief heeft beantwoord, zou u die er dan bij willen nemen?
Hoeveel procent van de omzet in 2017 was afkomstig van klanten die betaalden met...

Vraag V19A

Hoeveel procent van de omzet van pinbetalingen is afkomstig van klanten die contactloos betaalden?

Vraag V20

U heeft zojuist een verdeling gegeven van uw omzet en transacties naar verschillende betaalmethoden.
Was deze verdeling een exacte opgave, een reële schatting of een grove schatting?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER DE OMGANG MET CONTANT GELD

Vraag V21

Dan wil ik nu enkele vragen stellen over de wijze waarop u in uw bedrijf/vestiging omgaat met contant geld. Hoeveel kassa's waren er vorig jaar - in 2017 - in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V22

Beschikt u over één of meer kluisen om de dag- of weekomzet tijdelijk in te bewaren?

Vraag V23

Hoeveel van deze kluisen heeft u?

Vraag V24

Beschikt u over één of meer apparaten om Eurobiljetten te controleren op echtheid?

Vraag V25

Hoeveel van deze apparaten heeft u?

Vraag V26

Hoeveel kluisjes bij de kassa, dan wel afroombboxen om grote Eurobiljetten in op te bergen, heeft u in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V27

Beschikt u over een geldautomaat in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V28

Vult deze geldautomaat zelf aan?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GELDTRANSPORT

Vraag V29

Wordt de weekomzet bij u doorgaans afgehaald door een professionele waarde transporteur of brengt u het zelf weg?

Vraag V30

Maakt u gebruik van een cash management systeem?

Vraag V31

Hoe biedt u de bankbiljetten meestal aan uw bank aan?

Vraag V32

Brengt u het geld doorgaans naar de balie van de bank, naar de geld- of afstortautomaat van de bank, naar de nachtkluis of naar een sealbagautomaat van de bank?

Vraag V33

Hoeveel keer per week stort u het contante geld van uw bedrijf/vestiging af? Hoeveel keer per week wordt het contante geld door de waarde transporteur opgehaald?

Vraag V34

Door wie wordt het contante geld doorgaans afgestort?

Vraag V35

Hoe biedt u de bankbiljetten meestal aan uw bank aan? Is dat gekopt, gesorteerd en gebundeld (= schone storting) of ongesorteerd door elkaar (= vuile storting).

Vraag V36

Hoeveel tijd, uitgedrukt in minuten, bent u of uw personeel gemiddeld kwijt om het geld af te storten bij uw bank? Het gaat om de ENKELE reistijd met het vervoermiddel dat doorgaans daarvoor wordt gebruikt.

Vraag V37

Hoeveel geld wordt gemiddeld per keer afgestort? / Hoeveel geld wordt gemiddeld per keer afgehaald door de transporteur?

Vraag V38 (Check)

Als ik het aantal keer dat u afstort per week vermenigvuldigt met het gemiddelde afstortbedrag dan kom ik uit op een bedrag van... dat per week wordt afgestort. Eerder heeft u echter aangegeven een gemiddelde weekomzet van... te hebben. Welk bedrag moeten wij hanteren?

Vraag V39

Hoeveel procent van de contante geldomzet van uw bedrijf/vestiging stort u NIET af, maar gebruikt u voor het contant betalen van leveranciers, personeel, privé-uitgaven, het vullen van een eventuele geldautomaat, e.d.?

Vraag V40

Wat heeft u in 2012 betaald aan de door u gebruikte professionele waard transporteurs, zoals Brinks en G4S?

Vraag V41

Hoeveel sealbags gebruikt u gemiddeld per maand?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GEMIDDELDE AANKOOPBEDRAGEN**Vraag V42**

Is het bij uw bedrijf/vestiging zo dat het gemiddelde pinbedrag hoger ligt dan het gemiddelde bedrag bij contante betalingen.

Vraag V43

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met contant geld hebben betaald?

Vraag V44

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met een pinpas hebben betaald?

Vraag V45

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met een creditcard hebben betaald?

Vraag V46

Hoeveel procent provisie heeft u in 2017 gemiddeld betaald aan creditcardmaatschappijen voor de betalingen die gedaan zijn met creditcard?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER WISSELGELD**Vraag V47**

Hoe komt u in uw bedrijf/vestiging aan wisselgeld?

Vraag V48

Moet u een vergoeding betalen voor het wisselgeld dat uw bedrijf/vestiging nodig heeft?

Vraag V49

Hoe vaak per maand haalt u wisselgeld op of laat u het bezorgen?

Vraag V50

En voor welk bedrag per keer haalt u wisselgeld op of laat u het bezorgen?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GELDDIEFSTAL

Vraag V51

Heeft u een geldverzekering afgesloten?

Vraag V52

Heeft u in 2017 te maken gehad met vals geld en/of gelddiefstal door derden of door eigen personeel?

Vraag V53

Hoeveel euro bent u in 2017 ongeveer kwijtgeraakt door vals geld en gelddiefstal? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de verzekering.

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER ELEKTRONISCH BETALEN

Vraag V54

Hoeveel MOBIELE pinautomaten had u in 2017 in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V55

Hoeveel van de mobiele pinautomaten zijn in eigendom, hoeveel zijn gehuurd en hoeveel zijn er geleased?

Vraag V56

Hoeveel VASTE pinautomaten had u in 2017 in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V57

En hoeveel van deze pinautomaten waren geïntegreerd in een tankzuil op het buitenterrein?

Vraag V58

Hoeveel van deze vaste pinautomaten zijn in eigendom, hoeveel zijn gehuurd en hoeveel zijn er geleased?

Vraag V59

Maakt u gebruik van pin-only kassa's in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V60

Hoeveel pin-only kassa's heeft u in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V61

Van wat voor soort verbinding maakte u in 2017 in uw bedrijf/vestiging gebruik bij het betalen met de vaste betaalautomaten?

Vraag V62

Heeft u een onderhoudscontract voor uw pinautomaten?

Vraag V63

Wordt de internetverbinding alleen gebruikt voor pinnen of ook voor andere zaken zoals internet en het alarm?

Vraag V64

Konden klanten in 2017 bij u extra geld opnemen bij het afrekenen aan de kassa?

Vraag V65

Hoeveel geld werd er in 2017 gemiddeld per week extra opgenomen?

Vraag V66

Laat u de klanten betalen wanneer ze beneden een bepaald bedrag willen pinnen?

Vraag V67

Brengt u de klanten een bedrag in rekening wanneer ze willen betalen via een creditcard?

Vraag V68

Heeft u in 2017 last gehad van fraude bij elektronische betalingen via de pinpas?

Vraag V69

Kunt u een schatting geven van de financiële schade in 2017 door fraude via de pinpas? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de verzekering.

Vraag V70

Heeft u in 2017 last gehad van fraude bij elektronische betalingen via de creditcard?

Vraag V71

Kunt u een schatting geven van de financiële schade in 2017 door fraude via de creditcard? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de verzekering.

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER BACKOFFICE KOSTEN**Vraag V72**

Zoals in de aankondigingsbrief al is vermeld zijn er rond het betalingsverkeer verschillende activiteiten die de ondernemer wekelijks moet doen. Ik noem u die activiteiten. Kunt u telkens aangeven hoeveel minuten u of uw personeel gemiddeld per week aan die activiteit besteedt?

- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het 's ochtends bedrijfs-/vestiging klaarmaken van de kassa's?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het 's avonds legen en opmaken van de kassa's?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het verzendklaar maken van de dag- en/of weekopbrengsten?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het vullen en legen en de administratie rondom de geldautomaat in uw bedrijf/vestiging?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het op peil houden van het wisselgeld?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het aanvullen van de kassarollen?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan het aanvullen van de printrollen van de betaalautomaten?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan de administratie rondom creditcardbetalingen, zoals het bewaren van de bonnetjes?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan de administratie rondom pinbetalingen, zoals het bewaren van de bonnetjes?
- Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan de administratie rondom internetbetalingen?

Vraag V73

Besteedt u verder nog tijd aan andere backoffice-activiteiten rondom het betalingsverkeer die ik nog niet genoemd heb?

Vraag V74

Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld per week aan deze overige activiteiten?

Vraag V75

In de voorgaande vragen zijn al verschillende apparaten aan de orde gekomen die u in uw bedrijf/vestiging nodig heeft om het geld van uw klanten veilig te bewaren. Ik noem u er een paar: de kassa's, de kluisjes bij de kassa's, apparatuur om vals geld op te sporen, een geldkluis. Heeft u in uw bedrijf/vestiging nog andere apparatuur die u speciaal heeft aangeschaft voor de beveiliging van uw geld?

Vraag V76

Wanneer wij in de nabije toekomst nog enkele gegevens die u ons heeft gegeven willen controleren, mogen wij u daarvoor dan nog eens benaderen?

EINDE

Dan waren dit al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking aan dit onderzoek en wens u nog een prettige dag/avond.

In het kader van het Convenant Betalingsverkeer (Nadere Overeenkomst II) tussen de Nederlandse banken en de belangenbehartigers van winkeliers, horeca en benzinstations wordt een Tariefmonitor en een algemeen onderzoek naar de omvang en kosten van het toonbankbetalingsverkeer uitgevoerd.

De Tariefmonitor wordt uitgevoerd door DNB, het algemene kostenonderzoek door onderzoeksbureau Panteia. U bent hierover mogelijk al eerder geïnformeerd tijdens de Informatiebijeenkomst Ontwikkelingen Betalingsverkeer in Hotel Van der Valk in Vianen op 23 januari 2018. Deze bijeenkomst was georganiseerd door Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen

Wij verzoeken u vriendelijk onderstaande vragen door de verantwoordelijke binnen uw organisatie te laten beantwoorden. Graag zouden wij de gegevens uiterlijk op 1 maart 2018 van u ontvangen. Uiteraard zullen de door u verstrekte gegevens vertrouwelijk worden behandeld. DNB en Panteia verplichten zich om, ook naar de opdrachtgever, geheimhouding ten aanzien van individuele gegevens te betrachten en gegevens zorgvuldig te gebruiken.

Gegevens over de omvang van het betalingsverkeer zullen samen met de gegevens van het jaarlijkse 'Betalen aan de kassa' onderzoek onder consumenten door DNB en Panteia gebruikt worden voor vaststelling van de omvang van het toonbankbetalingsverkeer in 2017 als geheel.

Een aantal bedrijven heeft daarnaast gevraagd hoe het zit met de geheimhoudingsclausule die zij hebben getekend in het contract met hun bank. We hebben met uw acquiring bank afgesproken dat reacties op deze Tariefmonitor uitgezonderd zijn van eventueel tussen bank en acceptant bedongen geheimhouding. Er zullen uitdrukkelijk geen tot individuele ondernemingen herleidbare gegevens worden gerapporteerd. Mocht u naar aanleiding van de enquête nog vragen hebben, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. Mail of belt u dan met DNB.

De vragen hebben betrekking op de totale onderneming (incl. alle vestigingen, incl. zo mogelijk eventuele franchisenemers) in 2017. Bij de vragen die betrekking hebben op de omzet, gaat het om bedragen inclusief BTW. Mocht u geen exacte gegevens kunnen verstrekken, dan stellen wij een schatting zeer op prijs.

Detailhandel Nederland (inclusief het CBL en de RND), Koninklijke Horeca Nederland en de gezamenlijke brancheorganisaties in de tankstationbranche stellen uw deelname zeer op prijs.

Achtergrondgegevens

- Naam, telefoon onderneming
- Emailadres
- Aantal vestigingen (in Nederland, incl. franchisenemers)
- Aantal franchisenemers
- Aantal eigen filialen

Vraag V01

Met welke bank had uw onderneming in 2017 een contract voor het ontvangen van pinbetalingen?

Vraag V02

Welke van de volgende betaalwijzen accepteerde u in 2017?

- Contant geld (Euro's)
- Buitenlands contant geld (Engelse ponden of Amerikaanse dollars)
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
- Vaste klantenkaart
- Pinbetalingen
- Contactloze pinbetalingen (met debetkaart of telefoon)
- Overschrijvingen via rekening
- Overschrijvingen via acceptgiro
- Kaarten van leasemaatschappijen (travel card, Multitankcard)
- International trucker cards
- Cards van oliemaatschappijen
- Local service cards
- Internetbetalingen
- Cadeaubonnen
- Anders, namelijk

Vraag V03

Wat was de totale omzet (in euro's en incl. BTW) van uw gehele onderneming in 2017?

- Totale omzet
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V04

Welk deel van de totale omzet in 2017 is afkomstig uit het fysieke kanaal (winkel) en welk deel is afkomstig van internetverkopen?

. . . . % omzet via het fysieke kanaal

. . . . % omzet via internet

Vraag V05

Hoeveel verkooptransacties (= betalende klanten) had uw gehele onderneming in 2017?

- Totaal verkooptransacties
 - Aantal verkooptransacties shopverkopen
 - Aantal verkooptransacties brandstofverkopen

Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V06

Welk deel van het totale aantal verkooptransacties in 2017 is afkomstig uit het fysieke kanaal (winkel) en welk deel is afkomstig van internetverkopen?

. % verkooptransacties via het fysieke kanaal

. % verkooptransacties via internet

Het vervolg van deze vragenlijst heeft alleen betrekking op het betalingsverkeer aan de toonbank (in de winkel/pompshop/horecagelegenheid)

Vraag V07

Welk aandeel in de totale omzet aan de toonbank in 2017 hadden de volgende betaalwijzen?

- Contant geld (incl. buitenlands geld)
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
- Pinbetalingen (totaal, incl. eventuele contactloze betalingen)
- Tankpassen
- Overige betaalwijzen

Vraag V8

Wat was de totale omzet voor uw onderneming via pinbetalingen in 2017 (incl. contactloze betalingen met debetkaart of telefoon)?

- Totale omzet via pinbetalingen
 - Omzet pinbetalingen shopverkoop
 - Omzet pinbetalingen brandstofverkoop

Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V8a

Hoeveel procent van de omzet van pinbetalingen is afkomstig van klanten die contactloos (met debetkaart of telefoon) betaalden??

- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V9

Welk aandeel in het totale aantal verkooptransacties aan de toonbank in 2017 hadden de volgende betaalwijzen?

- Contant geld (incl. buitenlands geld)
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
- Pinbetalingen (totaal, incl. eventuele contactloze betalingen met debetkaart of telefoon)
- Tankpassen
- Overige betaalwijzen

Vraag V10

Hoeveel bedroeg het gemiddelde bedrag per verkooptransactie aan de toonbank in 2017?

- Gemiddeld bedrag per verkooptransactie in euro's

Vraag V11

Hoeveel pinbetalingen (inclusief eventuele contactloze betalingen met debetkaart of telefoon) heeft uw onderneming ontvangen in 2017?

- Aantal
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V12

Hoeveel pintransacties in 2017 waren er contactloos (zowel debetkaart als via de telefoon)?

- Aantal

Vraag V13

Hoeveel heeft uw onderneming betaald aan uw bank aan tarieven voor de ontvangen pinbetalingen (soms van de betaalde acquiring fees) in 2017?

- Totaal bedrag aan transactietarieven eigen filialen
- Tarief bedrag aan transactietarieven franchisevestigingen
- Totaal bedrag transactietarieven

Voor het monitoren van de betaalde tarieven door de tijd heen is het relevant om te weten welke vestigingen van uw onderneming deel uit maken van het maatwerkcontract dat u heeft afgesloten met uw bank voor het afhandelen van pinbetalingen en of er ook vestigingen buiten dit maatwerkcontract vallen. Alle vragen hebben weer betrekking op heel 2017.

Vraag V14a

Hoeveel eigen filialen vielen onder deze maatwerk tariefafspraken?

Vraag V14b

Hoeveel vestigingen van franchisenemers vielen onder deze maatwerk tariefafspraken?

Vraag V15a

Hoeveel pinbetalingen van eigen filialen vielen onder deze maatwerk tariefafspraken?

Vraag V15b

Hoeveel pinbetalingen van franchisenemers vielen onder deze maatwerk tariefafspraken?

Vraag V16a

Welk transactietarief hanteerde uw bank voor het afhandelen van pinbetalingen van uw eigen filialen binnen deze maatwerk tariefafspraken?

Vraag V16b

Welk transactietarief hanteerde uw bank voor het afhandelen van pinbetalingen van franchisenemers binnen deze maatwerk tariefafspraken?

Vraag V17

Wat waren in 2017 de maandelijkse abonnementskosten en de eventuele kosten per transactie van uw internetverbinding?

- Maandelijkse abonnementskosten
- Eventuele kosten per transactie

Vraag V18

Hoeveel kassa's waren er in uw gehele onderneming in 2017?

- Aantal kassa's
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V19

Hoeveel van de kassa's in uw onderneming waren pin-only kassa's (incl. selfscan kassa's met pin-only) in 2017?

- Aantal pin-only kassa's
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V20

Hoeveel van de kassa's maakten in 2017 gebruik van een cashmanagement systeem?

- Aantal kassa's met cashmanagementsystemen
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V21

Wat waren de totale kosten voor professioneel geldtransport van uw gehele onderneming in 2017?

- Kosten geldtransport
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V22

En wat waren de kosten voor het afstorten van contant geld van uw onderneming in 2014?

- Kosten afstorten contant geld
Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

En is dat inclusief of exclusief de kosten van het afstorten van contant geld?

Vraag V23

Hoeveel geld werd in 2017 in totaal gecashbackt?

- Cashback is niet mogelijk

Vraag V24

Beschikken de vestigingen binnen uw onderneming in 2017 over een geldautomaat?

- Ja, alle vestigingen
- Ja, een deel van de vestigingen, namelijk %
- Geen van de vestigingen

Vraag V25

Bodde u uw klanten in 2017 de mogelijkheid tot retourpinnen?

- Ja, op automaten
- Nee

Vraag V26

Beschikken de vestigingen over een aparte ruimte voor het tellen van het contante geld?

- Ja, alle vestigingen
- Ja, een deel van de vestigingen, namelijk %
- Geen van de vestigingen

Vraag V27

Moest uw onderneming een vergoeding betalen voor het wisselgeld dat uw onderneming nodig heeft?

- Ja
 - Nee
 - Soms wel, soms niet
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V28

Wat waren in 2017 de totale kosten voor het halen of laten bezorgen van uw wisselgeld?

Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V29

Had uw onderneming in 2017 een geldverzekering afgesloten?

- Ja
 - Nee
 - Weet niet
- Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Vraag V30

Hoeveel euro is uw onderneming in 2017 ongeveer kwijtgeraakt door vals geld en gelddiefstal? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de eventuele verzekering.

Dit antwoord heeft betrekking op vestigingen

Bijlage 3 Aantal verkooppunten

In de onderstaande tabel is weergegeven hoeveel vestigingen er op 31 december 2017 actief waren in de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations.

De gegevens over de detailhandel, ambulante handel en tankstations zijn afkomstig van het CBS. Het aantal vestigingen is afhankelijk van de gehanteerde definitie. Het CBS gaat uit van de aantallen op basis van de hoofdactiviteit. De gegevens over de tankstations met shop zijn geschat op basis van gegevens van de BOVAG. Voor het eerst zijn er in Nederland meer onbemande dan bemande locaties. Momenteel worden 2.068 tankstations geëxploiteerd zonder personeel. Daar staan 2.044 bemande vestigingen tegenover. Dat blijkt uit cijfers van databureau Petrolview. De verwachting is dat het onbemande segment de komende jaren nog verder stijgt, onder meer door toenemende druk op de brandstofmarges en steeds zuinigere auto's

Deze gegevens zijn gebruikt als 'kernwaarden' voor dit onderzoek.

Tabel B3.1 Aantal actieve vestigingen in 2017

<i>Sector</i>	<i>aantal vestigingen</i>
Detailhandel	88.255 (waarvan 14.121 GWB)
Ambulante handel	17.765
Horeca	44.980
Tankstations met shop	2.068

Bron: Panteia, 2018 (op basis van CBS en BOVAG)

Bijlage 4 **Kostenbegrippen**

Kosten van het toonbankbetalingsverkeer

Onder kosten van het betalingsverkeer bij toonbankinstellingen wordt verstaan, de kosten die samenhangen met het gebruik van door hen geaccepteerde betaalmiddelen.

In het kostenmodel worden de kosten van het betalingsverkeer verdeeld naar interne en externe kosten.

Interne kosten

Interne kosten worden in het kostenmodel gedefinieerd als kosten die in de onderneming zelf ontstaan als gevolg van het accepteren van toonbankbetaalmiddelen. In het kostenmodel worden zeven interne kostencomponenten onderscheiden: frontofficekosten, backofficekosten, kosten van het eigen geldvervoer, kosten van geldderving, kosten ten gevolge van rentederving bij het afstorten van contant geld, vaste kosten van betaalapparatuur en vaste kosten van randapparatuur.

Externe kosten

Externe kosten worden in het kostenmodel gedefinieerd als kosten die de ondernemer met betrekking tot het betalingsverkeer gefactureerd krijgt van externe partijen, zoals financiële instellingen, verzekeraars, geldtransportbedrijven, leveranciers van betaalterminals en telecomleveranciers. In het kostenmodel worden zeven externe kostencomponenten onderscheiden: bankkosten, kosten van professioneel geldtransport, rentederving als gevolg van valuteringskosten, pinkosten aan bank, creditcardkosten, telecommunicatiekosten en verzekeringskosten.

In het kostenmodel zijn de kosten van het betalingsverkeer ook verdeeld naar vaste kosten, naar variabele, transactie-gerelateerde kosten en naar variabele, omzet-gerelateerde kosten.

Vaste kosten

In het kostenmodel worden onder *vaste kosten* die kosten verstaan die niet in omvang veranderen wanneer het aantal transacties of de omzet verandert. Het gaat hierbij om: het eigen geldtransport, abonnement telecommunicatie pinnen, abonnement telecommunicatie chip en abonnement telecommunicatie creditcard. Verder gaat het om een deel van de afschrijvingskosten van de kassalade, afschrijvingskosten vals geld detector, afschrijvingskosten kluis, betaalapparatuur pinnen, abonnementskosten betaalapparatuur pinnen, abonnementskosten betaalapparatuur chip, betaalapparatuur creditcard en de backofficekosten.

Variabele, transactie-gerelateerde kosten

Naast vaste kosten worden in het kostenmodel *variabele, transactie-gerelateerde kosten* onderscheiden. Dit zijn kosten die per transactie vast zijn maar wel in omvang veranderen wanneer het aantal transacties toe- of afneemt. Het gaat hierbij om: frontofficekosten, kosten voor wisselgeld, tariefkosten pinnen, tarief telecommunicatie pinnen en tarief telecommunicatie creditcard. Verder gaat het om een deel van de afschrijvingskosten kassalade, afschrijvingskosten vals geld detector, afschrijvingskosten kluis, betaalapparatuur pinnen, abonnementskosten betaalapparatuur pinnen, betaalapparatuur creditcard en backofficekosten.

Variabele, omzet-gerelateerde kosten

Verder worden in het kostenmodel *variabele, omzet-gerelateerde kosten* onderscheiden. Hierbij gaat het om kosten die afhankelijk zijn van de hoogte van het afgerekende bedrag. Het gaat hierbij om: rentederving als gevolg van valuteringskosten, kosten ten gevolge van rentederving bij het afstorten van contant geld, geldderving, professioneel geldtransport, afstorten contant geld, verzekeringskosten en provisie creditcardmaatschappijen. Verder gaat het om een deel van de backofficekosten.

Hieronder staan alle kostenposten vermeld die zowel op contant als op elektronisch geld betrekking hebben.

Backofficekosten

Personeelskosten verbonden aan het 's ochtends bedrijfsklaar maken van de kassa's, aan het 's avonds legen en opmaken van de kassa's, aan het verzendklaar maken van de dag- en/of weekopbrengsten, aan het op peil houden van het wisselgeld, aan het aanvullen van de kassarollen, aan het aanvullen van de printrollen van de betaalautomaten, aan de administratie rondom creditcardbetalingen, zoals het bewaren van de bonnetjes, en aan andere betalingsverkeer gerelateerde backofficeactiviteiten.

Frontofficekosten

De in geld uitgedrukte tijd (personeelskosten) die verbonden is aan het feitelijke afrekenen, dat wil zeggen de tijd tussen het moment waarop aan de consument kenbaar is gemaakt wat het totaal af te rekenen bedrag is en het moment waarop de consument kassabon, wisselgeld, betaalpas, Airmiles, zegels en eventuele andere bescheiden in ontvangst heeft genomen (einde van de kassahandeling).

Rentederving

Gemiste rente-inkomsten over het ontvangen geld dat niet direct wordt afgestort bij de bank.

Eigen geldtransport

De in geld uitgedrukte tijd (minuten x personeelskosten) die besteed wordt aan het naar de bank brengen van het in het bedrijf ontvangen contante geld.

Afschrijvingskosten betaalapparatuur contant geld

Afschrijvingskosten voor aanwezige kassalades, vals geld detectoren en kluisen of brandkasten.

Wisselgeldprovisies

Door banken in rekening gebrachte kosten, verbonden aan het betrekken van wisselgeld bij de banken ten behoeve van contante betalingen.

Geldderving (inclusief fouten bij het teruggeven van wisselgeld)

Diefstal en/of roof van geld door klanten, personeel, leveranciers en/of andere bezoekers van de winkel. Voorts negatieve kasverschillen als gevolg van het teruggeven van te veel wisselgeld.

Professioneel geldtransport

De kosten die worden gemaakt voor het uitbesteden van het vervoer van geld aan professionele geldtransportbedrijven (Brinks, Geldnet).

Afstorten contant geld

Kosten die moeten worden gemaakt voor het afstorten van contant geld bij de bank.

Verzekeringskosten

Door verzekeraars in rekening gebrachte premies voor geldverzekeringen.

Afschrijvings- en onderhoudskosten betaalautomaten

Vast bedrag per jaar per betaalautomaat.

Abonnementskosten betaalautomaten

Vaste maandtarieven voor gebruik betaalapparatuur aan de bank.

Abonnementskosten datacommunicatie

Vaste maandtarieven voor datacommunicatie via het analoge net, IDSN en ADSL aan KPN.

Tariefkosten pinbetalingen

De door banken in rekening gebrachte kosten voor autorisatie en verwerking van pinbetalingen (tarieven per transactie) inclusief de daarin verdisconteerde staffelkortingen.

Tariefkosten datacommunicatie pinbetalingen

De door KPN in rekening gebrachte kosten voor datacommunicatie (per transactie) in verband met pinbetalingen via het analoge net, IDSN en ADSL.

Afschrijvings- en onderhoudskosten betaalautomaten (pinnen, creditcard)

Vast bedrag per jaar per betaalautomaat.

Abonnementskosten datacommunicatie (pinnen, creditcard)

Vaste maandtarieven voor datacommunicatie via het analoge net, IDSN en ADSL aan KPN.

Tariefkosten datacommunicatie creditcardbetalingen

De door KPN in rekening gebrachte kosten voor datacommunicatie (per transactie) in verband met creditcardbetalingen via het analoge net, IDSN en ADSL.

Provisie creditcardmaatschappijen

De bedragen die ondernemers aan creditcardmaatschappijen betalen over de waarde van de met creditcards afgerekende transactiebedragen.