



Kosten van het toonbankbetalings- verkeer in 2020

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

Zoetermeer, 30 november 2021

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1 Inleiding	8
1.1 Achtergrond	8
1.2 Doel	8
1.3 Pandemie COVID-19	9
1.4 Afbakening	9
1.5 Onderzoeksaanpak	11
1.6 Leeswijzer	13
2 Acceptatiegraad en toonbanktransacties	14
2.1 Acceptatiegraad van de betaalmiddelen	14
2.2 Aantal toonbanktransacties	15
2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen	16
3 Indeling kostenmodel	18
3.1 Algemene en specifieke kosten	18
3.2 Interne en externe kosten	19
3.3 Vaste en variabele kosten	20
4 Kosten van het betalingsverkeer in 2020	22
4.1 Totale kosten in 2020	22
4.2 De gemiddelde kosten in 2020, per transactie	23
5 Interne en externe kosten van betalen	27
6 Vaste en variabele kosten van betalen	30
7 Marginale kosten en relatieve kostendruk	32
8 Ontwikkelingen in de periode 2006-2020	34
9 Factsheets	40
Bijlage 1 Onderzoeksmethodiek en verantwoording	51
Bijlage 2 De vragenlijsten	55
Bijlage 3 Aantal verkooppunten	67
Bijlage 4 Kostenbegrippen	68

Managementsamenvatting

Achtergrond en doel van het onderzoek

Om ontwikkelingen omtrent de kosten van het betalingsverkeer te kunnen monitoren heeft Panteia regelmatig onderzoeken uitgevoerd. Metingen vonden onder meer plaats in 2006, 2009, 2012, 2014 en 2017. In 2020 bestond er bij Betaalvereniging Nederland en de Werkgroep Toonbankbetalingen van de Betaalvereniging behoefte aan een nieuw kostenonderzoek en wel over het jaar 2020 en is Panteia gevraagd wederom een onderzoek uit voeren. Dit onderzoek moest een up-to-date inzicht geven in:

1. de samenstelling en hoogte van de kosten die voor ondernemers in 2020 waren verbonden aan transacties in het kader van het toonbankbetalingsverkeer;
2. de kosten per sector (detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations);
3. de kosten per betaalmethode (contant, pinnen (contactrijk en contactloos), creditcard en tankpas);
4. de kosten per transactie;
5. de ontwikkelingen ten opzichte van voorgaande metingen.

Het onderzoek (dat betrekking heeft op 2020) is gebaseerd op een telefonische enquête onder ondernemers in het MKB, een online enquête onder het GWB en een tijdsregistratie van de afhandelingsduur van betaaltransacties op diverse locaties. Deze gegevens zijn aangevuld met informatie van banken, Betaalvereniging Nederland, het CBS en DNB.

Wij merken op dat 2020 een bijzonder jaar was vanwege de uitbraak van de coronapandemie. Deze uitbraak had diverse gevolgen voor het onderzoek; zowel de uitvoering van het onderzoek, de inrichting van het onderzoek als de resultaten. Voor meer details verwijzen wij naar paragraaf 1.3.

Uitkomsten van het onderzoek toonbankbetalingen

Acceptatiegraad betaalmiddelen

Alhoewel er een daling is in de acceptatie van contant geld bij MKB-detailhandel (van 99% in 2017 naar 95% in 2020) en in de horeca (van 100% naar 97%) kunnen klanten nagenoeg nog steeds bijna overal met hun contante geld terecht.

Dat geldt ook voor pinbetalingen. Zowel binnen het GWB als bij de tankstations kan bij elke vestiging gepind worden. In het MKB kan dat bij 98% van alle detailhandelsbedrijven. In de ambulante handel kan bij 95% en in de horeca bij 97% van de vestigingen gepind worden.

Het contactloos betalen is in 2014 geïntroduceerd en heeft de laatste paar jaar een flinke vlucht genomen. In de horeca kan ondertussen bij 97% contactloos betaald worden (in 2017 was dat nog bij 69%). Bij de tankstations geldt dat er bij 99% contactloos betaald kan worden (tegen 74% in 2017). In het MKB ligt dit percentage op 96% en in het GWB zelfs op 100% (in 2017 lagen deze percentages resp. op 61% en 68%). 94% van de ambulante handelaren geeft aan dat er bij hen contactloos betaald kan worden (in 2017 was dit 82%).

Transactie-aantallen naar sector

Het totaal aantal transacties in het toonbankbetalingsverkeer daalde ten opzichte van 2017 met 14% naar 5.206 miljoen. Deze daling doet zich met uitzondering van de tankstations bij alle sectoren voor. Het sterkst in de ambulante handel en de horeca.

Tabel S1 Ontwikkeling aantal transacties, 2017-2020, naar sector

	2020	2017	2020-2017 (%)
Detailhandel	3.850	4.450	-13%
Ambulante handel	130	192	-32%
Horeca	707	945	-25%
Tankstations	519	478	+9%
Totaal toonbankinstellingen	5.206	6.065	-14%

Bron: Panteia, 2021

Deze daling is een gevolg van de door het kabinet genomen maatregelen vanwege de uitbraak van de coronapandemie in maart 2020 en troffen met name niet-essentiële winkels, de ambulante handel (non-food) en horecabedrijven.

Zo zijn horecagelegenheden van half maart 2020 tot 1 juni 2020 gesloten geweest om vervolgens vanaf 13 oktober voor de tweede keer volledig dicht te gaan. En moesten vanaf half december 2020 niet-essentiële winkels en de ambulante handel non-food hun deuren sluiten.

Transactie-aantallen naar betaalmiddel

Het aandeel contante transacties is in de afgelopen 3 jaar sterk teruggelopen: werd in 2017 nog 40% van de transacties contant afgehandeld, in 2020 was dit nog maar 24%¹. Inmiddels wordt 70% van de transacties gedaan met een pinbetaling, waarbij 53% contactloos en 17% contactrijk geschiedde. In 2017 werd 53% van de transacties nog gepind.

Tabel S2 Ontwikkeling aantal transacties, 2017-2020, naar betaalmiddel

	2020	2017	2020-2017 (%)
Contant	1.230	2.400	-49%
Pin	3.653	3.223	+13%
Creditcard	85	99	-14%
Tankpas	111	89	+25%
Overig	127	254	-50%
Totaal toonbankinstellingen	5.206	6.065	-14%

Bron: Panteia, 2021

¹ Dit percentage wijkt af van het percentage genoemd in Betalen aan de Kassa. Daar spreekt men over 22%. Dit verschil wordt veroorzaakt omdat in dit kostenonderzoek de onderzochte doelgroep beperkter is (w.o. geen amusement, openbaar vervoer, onbemande pompstations) dan in Betalen aan de Kassa.

Totale kosten naar sector

De totale kosten bedroegen in 2020 €1,348 miljard en liggen 67 miljoen lager dan in 2017.

Wanneer de totale kosten worden uitgesplitst naar de 4 sectoren dan is te zien dat de totale kosten in de detailhandel met 5% zijn gestegen. In de ambulante handel en de horeca zijn de kosten respectievelijk met 7% en 30% gedaald. Dit wordt vooral veroorzaakt door de daling van het aantal transacties in deze sectoren als gevolg van de lockdowns. Bij de tankstations zijn de kosten eveneens gedaald met 7%.

Tabel S3 Ontwikkeling totale betalingskosten periode 2017-2020; naar sector

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2020</i>	<i>2017</i>	<i>2020-2017 (%)</i>
Detailhandel	€943	€894	+5%
Ambulante handel	€63	€68	-7%
Horeca	€247	€351	-30%
Tankstations	€94	€101	-7%
Totaal toonbankinstellingen	€1.348	€1.415	-5%

Bron: Panteia, 2021

Totale kosten naar betaalmiddel

In 2017 kwam het grootste deel van de kosten voor rekening van contante betalingen. Anno 2020 waren dit de kosten voor pinbetalingen (46%). De kosten voor pinbetalingen (contactrijk en contactloos samen) zijn met 10% gestegen naar in totaal €617 miljoen (contactrijk €157 miljoen, contactloos €460 miljoen). De kosten voor contante betalingen zijn met 13% afgenomen naar een totaal van €603 miljoen. De kosten voor betalingen met de creditcard zijn met 13% gedaald en die voor de tankpas zijn met 15% gedaald.

Tabel S4 Ontwikkeling totale betalingskosten periode 2017-2020; naar betaalmiddel (exclusief overige betaalmiddelen)

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2020</i>	<i>2017</i>	<i>2020-2017 (%)</i>
Contant	€603	€697	-13%
Pin (contactrijk en contactloos)	€617	€561	+10%
Creditcard	€101	€116	-13%
Tankpas	€17	€20	-15%
Totaal toonbankinstellingen	€1.348	€1.415	-5%

Bron: Panteia, 2021

Kosten per transactie

De gemiddelde kosten per transactie zijn €0,26. Dit is een stijging van 13% ten opzichte van 2017.

Een contante betaling kost €0,49, een contactrijke betaling kost €0,18 en een contactloze betaling kost €0,17 en is daarmee het goedkoopst. De kosten van een betaling met een creditcard is gemiddeld het duurst (€1,19).

Ten opzichte van 2017 zijn de gemiddelde kosten van contante betalingen sterk gestegen (met 69%). Het verschil tussen de kosten van een pinbetaling en contante betaling is van 2017 naar 2020 nog meer toegenomen; was het verschil in 2017 nog €0,12, in 2020 is het verschil tussen een contante en contactrijke betaling €0,31. Dit betekent dat een contante betaling inmiddels ruim 2,5 keer zo duur is als een contactrijke betaling.

Tabel S5 Gemiddelde kosten per transactie

Betaalmiddel	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations	Totaal 2020	Totaal 2017	Totaal 2014
Contant	€0,45	€1,23	€0,77	€0,20	€0,49	€0,29	€0,25
Contactrijke	€0,18	€0,24	€0,20	€0,14	€0,18	€0,17	€0,19
Contactloos	€0,16	€0,21	€0,19	€0,12	€0,17		
Creditcard	€2,25	€0,51	€0,90	€0,55	€1,19	€1,17	€1,15
Tankpassen	-	-	-	€0,15	€0,15	€0,23	€0,23
Totaal	€0,25	€0,50	€0,37	€0,18	€0,26	€0,23	€0,23

Bron: Panteia, 2021

De gemiddelde kosten per transactie zijn bij de tankstations het laagst, gevolgd door de detailhandel. In de ambulante handel en horeca liggen de kosten juist hoger. In de ambulante handel zijn deze hogere kosten onder meer te verklaren door een zeer sterke daling van het aantal contante transacties in relatie tot de hoge vaste kosten. In de horeca speelt het relatief hogere gebruik van creditcards een verklarende rol.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Eind 2005 kwamen vertegenwoordigers van de banken en toonbankinstellingen (detailhandel, horeca, tankstations) het Convenant Betalingsverkeer overeen. Dit Convenant was gericht op vergroting van de efficiency en veiligheid van het betalingsverkeer.

Om vast te kunnen stellen of vastgelegde afspraken werden nagekomen en om de ontwikkelingen omtrent de kosten van het betalingsverkeer te kunnen monitoren, zijn regelmatig onderzoeken uitgevoerd. Sindsdien vonden metingen plaats over 2006, 2009, 2012, 2014 en 2017.

Al deze metingen zijn uitgevoerd door Panteia. In 2020 bestond er bij Betaalvereniging Nederland en de Werkgroep Toonbankbetalingen van de Betaalvereniging behoefte aan een nieuw kostenonderzoek en wel over het jaar 2020 en is Panteia gevraagd wederom een onderzoek uit voeren.

1.2 Doel

Kosten toonbankbetalingen

De doelstelling van het onderzoek was als volgt:

Inzicht geven in de samenstelling en hoogte van de kosten die voor ondernemers in 2020 waren verbonden aan transacties in het kader van het toonbankbetalingsverkeer, die gedaan worden met verschillende vormen van betalen: contante betalingen, pinbetalingen, contactloze betalingen, creditcardbetalingen en tankkaarten.

De kosten worden in beeld gebracht op vier niveaus:

- 1. macro: de totale kosten voor alle toonbankinstellingen,*
- 2. meso: de kosten per sector,*
- 3. de kosten per betaalmethode,*
- 4. micro: de kosten per transactie.*

Het onderhavige onderzoek dat in 2021 is uitgevoerd gaat over 2020.

Onderzoeksvragen waren:

1. Wat is in 2020 de hoogte en de samenstelling van de kosten van betalen voor alle toonbankinstellingen tezamen?
2. Wat is in 2020 de hoogte van de kosten per betaalmethode?
3. Wat is in 2020 de hoogte van de kosten voor de sectoren en betalingsclusters daarbinnen?
4. Wat zijn de kosten per transactie van de verschillende betaalwijzen?
5. Wat zijn de ontwikkelingen ten opzichte van de meting over 2017?

1.3 Pandemie COVID-19

In maart 2020 brak ook in Nederland de corona-pandemie uit. Deze uitbraak had diverse gevolgen voor het onderzoek; zowel in de uitvoering van het onderzoek, als voor de inrichting van het onderzoek en de resultaten.

Om verspreiding van het coronavirus zoveel mogelijk te voorkomen heeft de regering diverse maatregelen genomen die ook gevolgen hadden voor de detailhandel non-food, de horeca en ambulante handel. Zo konden door de maatregel '1½ meter afstand houden' de frontofficemetingen niet plaatsvinden in de aanvankelijk beoogde periode (november en december 2020). Deze metingen zijn uiteindelijk uitgevoerd in juli tot september 2021.

Door de sluiting van de detailhandel non food (tot 8 maart 2021 volledig gesloten en daarna mocht tot eind april op afspraak één persoon per 25 vierkante meter naar binnen) en de sluiting van de horeca (tot en met 4 juni 2021) heeft de telefonische data-verzameling gelopen van begin februari 2021 tot en met eind juni 2021 (in plaats van in de maanden januari en februari 2021).

Om de resultaten juist te kunnen duiden en waar nodig te corrigeren (t.w. een eventuele correctie van variabele kosten en jaalomzet), zijn in de vragenlijst extra vragen opgenomen. Dat betreft met name vragen of en hoelang een toonbankinstelling de zaak heeft moeten sluiten. In de vragenlijst is zowel naar de jaalomzet als de weekomzet gevraagd, zodat een check op de juistheid mogelijk is.

Eveneens van invloed op de resultaten is de aanmoediging van consumenten om zoveel mogelijk te pinnen en bij voorkeur contactloos te betalen. Banken hebben contactloos betalen vergemakkelijkt door de limieten aan te passen, zodat consumenten minder vaak hun pincode hoeven in te voeren. De enkelvoudige limiet ging van 25 euro naar 50 euro en de cumulatieve limiet van 50 naar 100 euro. Dit had als gevolg dat het aantal pinbetalingen sterk is toegenomen en het aantal contante betalingen sterk is gedaald.

1.4 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.

Verschillende 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 2020 en worden in dit rapport vergeleken met de kosten van het jaar 2017. Indien van toepassing en waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met 2014, 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 (food- en non-food),
- horeca,
- tankstations met shop².

Andere branches waar consumenten producten of diensten met toonbankbetaalmethoden 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.

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, groentespeciaalzaken
	3. <i>non-food speciaalzaken</i> met relatief lage transactiebedragen, maar een hoge aankoopfrequentie, zoals drogisterijen en tabaks- en gemakszaken
	4. <i>non-food speciaalzaken</i> met hoge transactiebedragen maar een lage aankoopfrequentie, zoals modezaken, schoenezaken, sportzaken
	5. <i>non-food speciaalzaken</i> met (ook) levering op bestelling zoals keukens en 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, conferentieoordens)
4. Tankstations	12. <i>pompstations met shop</i>

Bron: Panteia, 2021

² 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.

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 39% van alle consumptieve bestedingen binnen het onderzoeksdomein valt en 82% van het toonbankbetalingsverkeer (zie tabel 2).

Tabel 2 Consumptieve bestedingen bij toonbankinstellingen

	<i>waarde (in miljarden)</i>	<i>% van de con- sumptieve be- stedingen</i>	<i>% van het toon- bankbetalings- verkeer</i>
Onderzoeksdomein	€121,1	39%	82%
- waarvan bij detailhandel	€93,1	30%	63%
- waarvan bij de ambulante handel	€2,4	1%	2%
- waarvan bij de horeca	€13,1	4%	9%
- waarvan bij tankstations	€12,5	4%	8%

Bron: Panteia, 2021 (o.b.v. CBS gegevens)

1.5 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is opgebouwd uit drie stappen, te weten:

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 3 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, 2021

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

Aangezien het contactloos betalen anno 2020 een zeer gebruikelijke vorm van betalen is, wordt dit jaar over deze betaalmethode apart gerapporteerd.

Dataverzameling

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

- een telefonische enquête onder MKB-ondernemers op vestigingsniveau. Hieraan hebben 900 toonbankinstellingen deelgenomen, waarvan na opschoning er 878 bruikbaar waren.
- een schriftelijke enquête onder het GWB. Hieraan hebben 26 grootwinkelbedrijven deelgenomen, waarvan 25 bruikbaar waren.
- tijdregistratie op locatie ten behoeve van het bepalen van de zogenaamde *front-officetijd* (betaaltijd) per transactie. In 13 vestigingen, verdeeld over alle betalingsclusters, is de betaaltijd gemeten van bijna 2.000 betalingen, waarvan 575 contante betalingen en 1.422 elektronische betalingen. Van de betalingen met de debit card waren er 929 contactloos, waarvan 162 met de mobiele telefoon.

Ter toetsing van de geschatte backofficetijden heeft in opdracht van De Nederlandsche Bank een dagboekonderzoek plaatsgevonden onder 248 MKB-ondernemers. Deze dagboekstudie diende als alternatieve meting van de backofficekosten zoals deze in het kostenonderzoek wordt uitgevoerd en gebruikt kan worden als indicatie voor de betrouwbaarheid van de schattingen. Voor het berekenen van de backofficekosten in deze kostenstudie over 2020 is dezelfde methode voor de meting van de backofficekosten gehanteerd als in de voorgaande kostenstudies, zodat de continuïteit en de vergelijkbaarheid in de tijd gewaarborgd blijft.

De beoogde netto steekproefsamenstelling voor de 900 toonbankinstellingen over het toonbankbetalingsverkeer is weergegeven in tabel 5. Voor een uitgebreidere onderzoeksverantwoording en de gerealiseerde netto steekproef wordt verwezen naar bijlage 1. Voor de gebruikte vragenlijsten wordt verwezen naar bijlage 2.

Tabel 4 Beoogde netto steekproefsamestelling 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	375	150	300	75
Respons: GWB	23			2

Bron: Panteia, 2021

Kostenberekeningen

Voor het toonbankbetalingsverkeer bestaan de kostenberekeningen uit de berekening van de kosten voor alle toonbankinstellingen samen, naar sector en naar betaalmethodes. De kosten zijn ingedeeld naar de kostencategorieën die benoemd zijn in tabel 3.

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 2006-2020;
- hoofdstuk 9 toont de factsheets die gemaakt zijn van de betalingskosten voor alle toonbankinstellingen, de onderscheiden sectoren en de onderscheiden betaalmiddelen.

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 5 is de acceptatiegraad van verschillende betaalmiddelen weergegeven, onderscheiden naar sector. Uit de tabel blijkt dat de acceptatie van contant geld iets minder is dan in 2017. Toen accepteerde 99% van het MKB contant geld tegen 95% anno 2020. In 2017 kon nog bij alle horeca-ondernemingen en alle tankstations met contant geld betaald worden. Nu liggen deze percentages op resp. 97% en 99%.

De betaalpas wordt in 2020 door vrijwel alle winkeliers geaccepteerd. Binnen het GWB en bij de tankstations accepteert – evenals in 2017- elke vestiging de betaalpas. In de horeca wordt de betaalpas inmiddels door 97% van alle horecagelegenheden geaccepteerd. In 2017 ging het nog om 92%. Bij de ambulante handel geldt dat 95% van de ambulante handelaren de betaalpas accepteert, terwijl dat percentage in 2017 nog op 85% lag en in 2014 op 55%.

Opvallende nieuwkomer zijn Betaalverzoeken, zoals 'Tikkie'. In de ambulante handel wordt dit betaalmiddel al door 38% geaccepteerd, in de horeca door 31% en in het MKB door 27%.

Tabel 5 Acceptatiegraad betaalmiddelen, onderscheiden naar sector

Sector	Contant geld	Pinbetaling	Contactloos	Creditcard	Betaalverzoeken	Cards van leasemaatschappijen	Internationale truckercards	Cards van oliemaatschappijen	Local service cards
Detailhandel: MKB	95%	98%	96%	37%	27%	-	-	-	-
Detailhandel: GWB	100%	100%	100%	92%	0%	-	-	-	-
Ambulante handel	100%	95%	94%	35%	38%	-	-	-	-
Horeca	97%	97%	97%	52%	31%	-	-	-	-
Tankstations	99%	100%	99%	100%	1%	93%	59%	83%	39%

Bron: Panteia, 2021

Het contactloos betalen is in 2014 geïntroduceerd en heeft de laatste paar jaar een flinke vlucht genomen. In de horeca kan ondertussen bij 97% contactloos betaald worden (in 2017 was dat nog bij 69%). Bij de tankstations geldt dat er bij 99% contactloos betaald kan worden (tegen 74% in 2017). In het MKB ligt dit percentage op 96% en in het GWB zelfs op 100% (in 2017 lagen deze percentages resp. op 61% en 68%). 94% van de ambulante handelaren geeft aan dat er bij hen contactloos betaald kan worden (in 2017 was dit 82%).

Alle tankstations en 92% van de 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 85 miljoen.

Tankpassen zijn er in vele variëteiten. De cards van de leasemaatschappijen worden door 93% van de tankstations geaccepteerd. Internationale truckercards worden door 59% van de tankstations geaccepteerd en cards van oliemaatschappijen en local service cards door resp. 83% en 39% van de tankstations. In vergelijking met 2017 blijkt dat vooral de local service cards door minder tankstations geaccepteerd worden (in 2017 accepteerde nog 51% deze card). De cards van leasemaatschappijen wordt anno 2020 ook iets minder dan in 2017 geaccepteerd (in 2017 99%).

2.2 Aantal toonbanktransacties

In tabel 6 staat het totaal aantal toonbanktransacties, onderscheiden naar sectoren. In deze tabel wordt ook de totale en gemiddelde waarde van deze transacties weergegeven.

Tabel 6 Transacties, consumptieve bestedingen en gemiddeld transactiebedrag, onderscheiden naar sector

Sector	2020			2017
	Toonbank-transacties (in miljoenen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Gemiddeld transactiebe- drag	Toonbank- transacties (in miljoenen) 2017
Detailhandel MKB	1.558	€45,1	€28,96	1.745
Detailhandel GWB	2.292	€47,9	€20,93	2.705
Ambulante handel	130	€2,4	€18,28	192
Horeca	707	€13,1	€18,46	945
Tankstations	519	€12,5	€24	478
Totaal	5.206	€121,0	€23,24	6.065

Bron: Panteia, 2021

De gegevens zijn gebaseerd op de informatie van 878 MKB-ondernemers en van 26 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 in 2020 geschat op 5,2 miljard (waarvan 3,85 miljard in de detailhandel). Deze 5,2 miljard transacties waren in 2020 goed voor een bestedingsbedrag van 121 miljard euro. Daarmee correspondeert een gemiddeld transactiebedrag van 23,24 euro.

In 2017 werd het totaal aantal toonbanktransacties nog geschat op 6,1 miljard, waarvan 4,4 miljard in detailhandel. Deze daling van 14% is één van de gevolgen van de coronapandemie, doordat winkels uit de non food detailhandel, non food ambulante handel en horecagelegenheden verplicht weken dicht zijn geweest.

Ondanks de daling van aantal toonbanktransacties ligt het gemiddelde transactiebedrag anno 2020 17% hoger dan in 2017 (2017: 19,85 euro). Vanwege de coronapandemie werden er meer aankopen in één keer in één winkel gedaan, waardoor het gemiddelde transactiebedrag in het MKB, het GWB en de ambulante handel hoger ligt dan in 2017.

Daarentegen, ligt in de horeca en bij de tankstations het gemiddelde transactiebedrag wat lager. In de horeca gingen restaurants in de lockdown-weken hun klanten de mogelijkheid bieden om eten af te halen. Het gemiddelde bestedingsbedrag ligt dan lager dan als een maaltijd in het restaurant zelf genoten kan worden.

Bij de tankstations kan het lagere gemiddelde transactiebedrag verklaard worden doordat het aantal verkochte liters brandstof is gedaald en de aankopen van food zijn gestegen.

2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen

In tabel 7 is de relatieve samenstelling van het toonbankbetalingsverkeer in 2020 weergegeven. Ook de gegevens uit 2017 zijn in deze tabel weergegeven.

Contante betalingen en pinbetalingen

Uit tabel 7 valt af te lezen dat nog maar 24%³ van de betalingen contant wordt afge-rekend en dat inmiddels 70% van de betalingen bij de toonbankinstellingen in Nederland plaatsvindt met de betaalpas. Hiervan geschiedt 53% contactloos en 17% contactrijk. Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met 2017 valt op dat het aandeel contante betalingen fors gezakt is; toen werd nog 40% van de betalingen contant ver-richt (in 2014 werd nog 50% contant afgerekend). Hierbij heeft waarschijnlijk de ont-moediging van contante betalingen in de eerste maanden van de coronacrisis ook een rol gespeeld.

Tevens valt op dat de gemiddelde waarde van een contante betaling gestegen is van € 12,75 (2017) naar € 16,07. De gemiddelde waarde van een contactloze betaling be-draagt € 14,94 en die van een contactrijke betaling bedraagt € 44,75.

Tabel 7 Verdeling van alle toonbanktransacties, naar betaalmiddel in 2020 en 2017

Betaalmiddel	Aantal transacties		Waarde transacties		Gemiddelde waarde per transactie	
	2020	2017	2020	2017	2020	2017
Contant	24%	40%	16%	25%	€ 16,07	€ 12,75
Contactrijk	17%		43%		€ 44,75	
Contactloos	53%	53%	31%	61%	€ 14,94	€ 22,68
Creditcard	2%	2%	3%	4%	€ 42,11	€ 43,69
Tankpassen	2%	1%	2%	2%	€ 25,01	€ 31,10
Overig	2%	4%	4%	8%	€ 41,51	€ 37,69
Totaal	100%	100%	100%	100%	€ 23,24	€ 19,85

Bron: Panteia, 2021

³ Dit percentage wijkt af van het percentage genoemd in Betalen aan de Kassa. Daar spreekt men over 22%. Dit verschil wordt veroorzaakt omdat in dit kostenonderzoek de onderzochte doelgroep beperkter is (w.o. geen amusement, openbaar vervoer, onbemande pompstations) dan in Betalen aan de Kassa.

Creditcardbetalingen

Het totale aantal creditcardbetalingen bedraagt in 2020 85 miljoen. Dat aantal is in vergelijking met 2017 licht gedaald. 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 transactie-waarde voor alle betaalmiddelen. De creditcard wordt binnen de gevestigde detailhan-del vooral gebruikt bij duurdere aankopen zoals juweliersartikelen en woningin-richting. Binnen de horeca blijkt dat de creditcard vooral wordt gebruikt bij de logies-verstreckers (hotels), wat eveneens een verklaring is voor het hogere transactiebe-drag bij betaling met creditcards. In 2020 is het gemiddelde transactiebedrag iets ge-daald naar € 42,11 (2017: € 43,69).

Tankpassen

Betalen met de tankpas kan bij vrijwel elk tankstation. Dat geldt in het bijzonder voor cards van leasemaatschappijen. In 2020 werden 111 miljoen betalingen met de tank-pas verricht bij toonbankinstellingen⁴. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2017 en 2014 (resp. 89 miljoen in 2017 en 99 miljoen in 2014). De gemiddelde betaal-grootte is ten opzichte van 2017 met 20% gedaald naar € 25,01 (2017: € 31,10).

Overige betaalmiddelen

Bij de overige betaalmiddelen kan worden gedacht aan overschrijvingen, betalen op rekening, betalen via een betaalverzoek (zoals Tikkie), betaling in termijnen op kre-dietbasis, betalingen met emballagebonnen (bij supermarkten), tegoedbonnen, beta-lingen 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 toon-bankbetalen. Deze lijn is gevolgd omdat de kosten van internetaankopen ook in voor-gaande metingen (t.w. 2009, 2012, 2014 en 2017) niet zijn gemeten. In een separaat rapport besteden we expliciet aandacht aan de kosten van onlinebetalingen bij toon-bankinstellingen⁵.

⁴ Hierbij zijn de zogenaamde onbemande tankstations niet meegeteld. Deze aankoopplaatsen zijn niet meege-nomen in deze meting.

⁵ Rapport 'Kosten van het toonbankbetalingsverkeer 2020 Online' november 2021

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 878 MKB-ondernemers. Voor het vaststellen van de *frontofficekosten* is door Panteia een apart onderzoek gehouden onder 13 vestigingen van toonbankinstellingen. Panteia heeft de gemiddelde tijd per afrekenmoment geregistreerd en deze vermenigvuldigd met het gemiddelde bruto uurloon van het kassapersoneel in 2020: €17,56.

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 878 MKB-ondernemers en de enquête onder 26 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 2020 haalden en hoe vaak. Uit gegevens van de verschillende banken is bekend welke provisie de banken over 2020 hanteerden bij het opnemen van wisselgeld. Door het een met het ander te vermenigvuldigen, konden de kosten van wisselgeldopnames worden berekend⁶.

⁶ 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.

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 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 8 worden deze onderscheiden naar de verschillende betaalmiddelen.

Tabel 8 Indeling interne kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pinnen</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, 2021

Uit tabel 8 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. Dit geldt ook voor het gebruik van zelfscankassa's, waarnaar dit jaar ook is gevraagd. Doordat klanten hier afrekenen zonder tussenkomst van een medewerker, worden bij deze betalingen geen frontofficekosten gemaakt.

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 9 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 9 Indeling externe kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

Kosten	Contant	Pinnen	Creditcard/Tankpas
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, 2021

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 pinnen. 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*.⁷

Tabel 10 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 30 euro niet veel zullen verschillen van die van een pinbetaling van 55 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.

⁷ 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 10 Verdeling kostencomponenten, naar vaste en variabele kosten⁸

Kostencomponenten	Vast	Variabel	
		Transactie-gerelateerd	Omzet-gerelateerd
Backoffice contant	20%	10%	70%
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, 2021

Uit tabel 10 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% als vaste kostenpost opgevoerd. Een aantal activiteiten, zoals het bedrijfsklaar maken van de 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 20% van de backofficekosten van contante betalingen een vast karakter heeft. Van de variabele kosten is het overgrote deel omzet-gerelateerd.

⁸ 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, 2014 en 2017.

4 Kosten van het betalingsverkeer in 2020

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 beschouwing⁹. 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 2020

Tabel 11 laat zien dat de totale kosten van het betalingsverkeer in 2020 1,348 miljard euro bedragen^{10 11}. De totale kosten als percentage van de consumptieve bestedingen liggen gemiddeld op 1,11%. Dit is maar iets lager (0,07%) dan in 2017. Dit geldt voor alle sectoren met uitzondering van de tankstations.

Ondanks de lichte daling (van 3,2% naar 2,7%) in de ambulante handel zijn in deze sector de kosten relatief het hoogst. Dit komt door de relatief hoge vaste kosten in de ambulante handel.

In de horeca is dit relatieve iets hogere percentage met name te wijten aan het feit dat in deze sector nog steeds relatief vaak met de creditcard wordt betaald: de provisie op creditcardbetalingen drukt zwaar op de kosten van het betalingsverkeer.

Tabel 11 Totale kosten inkomend betalingsverkeer in verhouding tot totale bestedingen, naar sector

Sector	2020			2017
	Totale kosten (in miljoen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen
Detailhandel	€943	€93,09	1,01%	1,04%
Ambulante handel	€63	€2,37	2,65%	3,16%
Horeca	€247	€13,06	1,89%	1,92%
Tankstations	€94	€12,45	0,76%	0,73%
Totaal	€1.348¹²	€120,96	1,11%	1,18%

Bron: Panteia, 2021

⁹ 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.

¹⁰ Hierin zijn ook de kosten van overige betaalmiddelen inbegrepen (als cadeaubonnen, tegoedbonnen, emballagebonnen, etc.).

¹¹ Venstertarieven, feitelijke tarieven en totale kosten: omwille van de vergelijkbaarheid, zijn net als in voorgaande metingen (t.w. 2009, 2012, 2014 en 2017) de kosten voor 2020 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.

¹² Door afrondingsverschillen telt het totaal in deze tabel op naar 1.347 miljoen.

4.2 De gemiddelde kosten in 2020, per transactie

Onderscheiden naar sector

De gemiddelde kosten per transactie, weergegeven in tabel 12, bedragen samen 26 cent. De kosten per transactie zijn het laagst bij de tankstations (18 cent) en het hoogst in de ambulante handel (49 cent). In de detailhandel liggen deze kosten net onder het gemiddelde op 25 cent en in de horeca liggen ze op 35 cent.

Tabel 12 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	€943	3.850	€ 0,25
Ambulante handel	€63	130	€ 0,49
Horeca	€247	707	€ 0,35
Tankstations	€94	519	€ 0,18
Totaal (incl. overige betaalmiddelen)	€1.348	5.206	€ 0,26

Bron: Panteia, 2021

Ontwikkeling ten opzichte van 2017

Detailhandel

Tabel 13 laat zien dat de kosten per transactie in de detailhandel met 25% zijn gestegen (in 2017 lagen de kosten per transactie op € 0,20). Deze stijging wordt vooral veroorzaakt doordat de totale kosten in deze sector zijn gestegen, in combinatie met een daling van het totale aantal transacties (van 4.450 miljoen in 2017 naar 3.850 miljoen in 2020) en in het bijzonder het aantal teruggelopen contante transacties. Dit aantal is teruggelopen met 49% van 1.709 miljoen (in 2017) naar 876 miljoen anno 2020, terwijl de kosten voor de infrastructuur van contant geld nauwelijks zijn gedaald.

Tabel 13 Ontwikkeling kosten van betalen, 2017-2020, naar sector

	<i>Totale kosten</i>	<i>Aantal transacties</i>	<i>Kosten per transactie</i>
Detailhandel	+5%	-13%	+25%
Ambulante handel	-7%	-32%	+40%
Horeca	-30%	-25%	-5%
Tankstations	-7%	+9%	-14%
Totaal toonbankinstellingen	-5%	-14%	+13%

Bron: Panteia, 2021

Ambulante handel

Ook in de ambulante handel zijn de gemiddelde kosten per transactie ten opzichte van 2017 sterk gestegen, namelijk met 40% (van 35 cent in 2017 naar 49 cent in 2020). Deze stijging is vooral te wijten aan de sterke daling van het aantal transacties met 32%, terwijl de kosten in deze sector maar licht zijn gedaald (7%). Tevens is in deze sector sprake van een vrij sterke daling van het aantal contante transacties van 104 miljoen in 2017 naar 35 miljoen in 2020, terwijl de vaste kosten voor de infrastructuur

van contant geld zijn gestegen. Zo zijn de kosten voor het eigen geldtransport met 17% gestegen, doordat ondernemers in 2020 verder moesten reizen om hun contante geld af te kunnen storten. Deze extra reistijd was het gevolg van de sluiting van veel sealbagautomaten in verband met plofkraken. Tevens zijn meer ondernemers in deze sector gebruik gaan maken van kluizen en detectie-apparatuur.

Horeca en tankstations

In de horeca zijn de gemiddelde kosten per transactie ten opzichte van 2017 met 5% gedaald en in de tankstations met 14%.

Onderscheiden naar betaalmiddel

De gemiddelde kosten per transactie naar betaalmethode staan in tabel 14. Contante transacties kosten gemiddeld 49 cent per transactie, een contactrijke betaling kost gemiddeld 18 cent en een contactloze betaling kost gemiddeld 17 cent. Betalingen met de creditcard zijn het duurst met gemiddeld €1,19 per transactie¹³.

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	603	1.230	0,49
Contactrijk	157	892	0,18
Contactloos	460	2.761	0,17
Creditcard	101	85	1,19
Tankpassen	17	111	0,15
Totaal (incl. overige betaalmiddelen)	1.348¹⁴	5.206	0,26

Bron: Panteia, 2021

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	€ 0,45	€ 1,23	€ 0,77	€ 0,20	€ 0,49
Contactrijk	€ 0,18	€ 0,24	€ 0,20	€ 0,14	€ 0,18
Contactloos	€ 0,16	€ 0,21	€ 0,19	€ 0,12	€ 0,17
Creditcard	€ 2,25	€ 0,51	€ 0,90	€ 0,55	€ 1,19
Tankpassen	-	-	-	€ 0,15	€ 0,15

Bron: Panteia, 2021

¹³ 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.

¹⁴ Genoemde bedragen tellen op tot 1.337 miljard, omdat de overige betaalmiddelen niet in deze tabel staan.

Pinnen

Voor alle toonbankinstellingen samen liggen de kosten van een pintransactie gemiddeld 31 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.

Contant

De kosten voor een contante transactie zijn in de afgelopen 3 jaar flink gestegen. Een contante transactie kostte in 2017 nog gemiddeld 29 eurocent. Dit betekent een stijging van 20 eurocent (= +69%). Deze stijging is vooral te wijten aan de sterke daling van het aantal contante transacties, terwijl de vaste kosten hetzelfde zijn gebleven aangezien de infrastructuur om contante betalingen te kunnen accepteren ongewijzigd is (de vaste kosten lagen in 2017 op 201 miljoen en in 2020 op 198 miljoen; de transacties zijn gedaald van 2.400 miljoen (in 2017) naar 1.230 miljoen (in 2020)).

De verschillen naar sector zijn groot. Een contante transactie kost in de ambulante handel € 1,23 en is daarmee 6x zo duur als bij de tankstations, waar een contante transactie € 0,20 kost. De ambulante handel heeft relatief veel vaste kosten als het gaat om contant geld, terwijl het aantal contante transacties nog maar een derde van het aantal in 2017 is (van 104 miljoen naar 35 miljoen). Tevens zijn de kosten voor eigen geld transport (t.w. de kosten voor de tijd die nodig is om het contante geld af te storten) in de ambulante handel hoger dan in andere sectoren, omdat in deze sector meer dan gemiddeld het contante geld zelf wordt afgestort. Hierdoor komt 78% van de vaste kosten voor rekening van het eigen geldtransport, terwijl dit gemiddeld op 36% ligt.

Creditcard

Betalingen met de creditcard zijn in alle sectoren duurder dan de overige betaalmiddelen. Echter, in de detailhandel liggen deze kosten het hoogst (en zijn ruim 4x zo duur als een contante betaling en ruim 12x zo duur als een pinbetaling). 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. Daarnaast verschillen de gemiddelde transactiebedragen.

Onderscheid naar contactrijk en contactloos

Het verschil in de kosten per transactie wordt veroorzaakt door de frontofficetijd: een contactloze betaling van € 50 of minder waarvoor geen pincode hoeft te worden ingevoerd gaat sneller dan een contactrijke betaling met pincode. Tabel 16 toont de frontofficekosten voor pinbetalingen, uitgesplitst naar contactrijke betalingen en contactloze betalingen.

Tabel 16 Frontofficekosten per transactie, onderscheiden naar insteken van pinpas en contactloos

	<i>contactrijk</i>	<i>contactloos</i>
Detailhandel	0,08	0,07
Ambulante handel	0,13	0,10
Horeca	0,07	0,06
Pompstations	0,07	0,05

Bron: Panteia, 2021

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 instellingen¹⁵, verzekeraars, geldtransportbedrijven en telecomleveranciers.

Onderscheid naar sector

In tabel 17 zijn de totale kosten uitgesplitst naar interne en externe kosten voor de vier sectoren.

Tabel 17 Verdeling van de totale kosten naar interne en externe kosten, onderscheiden naar sector

Interne en externe kosten	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tank-stations	Totaal
Totale kosten (x 1 miljoen) ¹⁶	€ 943	€ 63	€ 247	€ 94	€ 1.348
- interne kosten	€ 621	€ 48	€ 170	€ 45	€ 884
- externe kosten	€ 322	€ 16	€ 77	€ 49	€ 464
Verdeling interne kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- backoffice	26%	21%	40%	12%	27%
- frontoffice	45%	25%	25%	65%	41%
- eigen geldtransport	10%	44%	18%	4%	13%
- overige interne kosten	19%	10%	17%	19%	18%
Verdeling externe kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- bancaire kosten	66%	86%	62%	33%	63%
- niet-bancaire kosten	34%	14%	38%	67%	37%

Bron: Panteia, 2021

De interne kosten zijn 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*¹⁷.

Met uitzondering van de tankstations, zijn de interne kosten hoger dan de externe kosten. Voor alle toonbankinstellingen samen ligt het aandeel van de interne kosten

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

op 66% (in 2017 was dit 65%). Verschillen tussen de sectoren hebben vooral te maken met de verdeling tussen contante betalingen en elektronische betalingen. Hoe meer er met contant geld wordt afgerekend, hoe hoger de kosten voor de backoffice-activiteiten die te maken hebben met contant geld en de kosten voor 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 gemiddeld gezien de *backoffice*- en *frontofficekosten* het grootste deel voor hun rekening. Uitzondering hierop is de sector 'ambulante handel'. In deze sector wordt 44% van de interne kosten bepaald door het eigen geldtransport.

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 waardoor de backoffice efficiënt is ingericht om de vele transacties te verwerken (schaalvoordeel). Voor de horeca geldt het omgekeerde.

Ook de verdeling van de externe kosten verschilt aanzienlijk per sector. In de ambulante handel worden de externe kosten vooral bepaald door de bancaire kosten. Bij de tankstations ligt het aandeel bancaire kosten een stuk lager. Het aandeel van de bancaire kosten in de totale betalingskosten is 21% (in 2017 was dit eveneens 21%).

Voornameijk de tankstations worden geconfronteerd met 'overige (niet-bancaire) externe kosten', zoals kosten van professioneel geldtransport en kosten die samenhangen met betalingen met tankpassen en creditcard.

Onderscheiden naar betaalmiddel

Tabel 18 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 creditcardbetalingen de kosten vooral worden bepaald door externe kosten.

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

<i>Interne en externe kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Contact-rijk</i>	<i>Contact-loos</i>	<i>Creditcard</i>	<i>Tankpas</i>
Totale kosten (x 1 miljoen)	€ 603	€ 157	€ 460	€ 101	€ 17
- interne kosten	€ 494	€ 97	€ 271	€ 14	€ 8
- externe kosten	€ 109	€ 59	€ 189	€ 87	€ 9
Verdeling interne kosten	100%	100%		100%	100%
- frontoffice	21%	71%	65%	59%	85%
- backoffice	41%	7%	10%	29%	2%
- eigen geldtransport	23%	0%	0%	0%	0%
- overige interne kosten	14%	21%	25%	11%	12%
Verdeling externe kosten	100%	100%		100%	100%
- bancaire kosten	56%	90%	88%	0%	1%
- overige externe kosten	44%	10%	12%	100%	99%

Bron: Panteia, 2021

Veel meer dan bij contante betalingen, worden de interne kosten bij pinbetalingen en bij betalingen met de creditcard en tankpas(sen) gevormd door de frontofficekosten¹⁸. 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.

Toetsing back-officekosten

Er heeft een vergelijking plaatsgevonden van de gemiddelde tijden voor backoffice werkzaamheden tussen de schattingen uit de enquête van het kostenonderzoek en de gerapporteerde tijden uit de dagboekstudie.

Hieruit blijkt dat over het totaal de schattingen in de enquête voor contante betalingen gemiddeld 23% *lager* uitkomen dan de werkelijk gerapporteerde tijden in de dagboekstudie. In werkelijkheid heeft men dus meer tijd aan de backoffice-werkzaamheden besteed. Dit beeld zien we in alle vier de sectoren.

Bij de betalingen met de debit card is het omgekeerde het geval. De schattingen liggen gemiddeld 32% hoger dan de gerapporteerde tijden in de dagboekstudie.

Als we de resultaten van de dagboekstudie verwerken in het kostenmodel dan zouden de gemiddelde kosten voor een contante betaling uitkomen op 52 cent (in plaats van de 49 cent die nu vermeld is in het rapport). Voor een contactrijke betaling zouden de gemiddelde kosten uitkomen op 17 cent (in plaats van 18 cent) en voor een contactloze transactie gemiddeld op 16 cent (in plaats van 17).

¹⁸ 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 19 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 24% van de totale kosten (in 2017 was dit 23%). Dit aandeel verschilt per sector. In de ambulante handel is het aandeel vaste kosten relatief hoog (43%), terwijl dit aandeel bij de tankstations betrekkelijk laag is (12%). Veel transacties zorgen voor een relatief laag aandeel aan vaste kosten.

Tabel 19 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar sector

<i>Vaste en variabele kosten</i>	<i>Detail-handel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tank-stations</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (x1 miljoen)	€ 943	€ 63	€ 247	€ 94	€ 1.348
Vaste kosten	€ 215	€ 27	€ 67	€ 11	€ 320
Variabel transactie-gerelateerd	€ 495	€ 22	€ 100	€ 44	€ 661
Variabel omzet-gerelateerd	€ 234	€ 14	€ 81	€ 38	€ 367
Verdeling kosten					
Vaste kosten	23%	43%	27%	12%	24%
Variabel transactie-gerelateerd	52%	35%	40%	47%	49%
Variabel omzet-gerelateerd	25%	22%	33%	41%	27%

Bron: Panteia, 2021

De variabele kosten worden onderscheiden in transactie- en omzet-gerelateerde kosten. In alle sectoren is het aandeel transactie-gerelateerde kosten hoger dan het aandeel omzet-gerelateerde kosten, waarbij opgemerkt moet worden dat deze verdeling in de detailhandel een stuk schever ligt dan bij de tankstations.

In 2017 lag in de horeca het aandeel transactie-gerelateerde kosten nog lager dan het aandeel omzet-gerelateerde kosten. Deze verschuiving wordt veroorzaakt door de daling van de omzet en de stijging van het aantal pinbetalingen. Hierdoor zijn de omzet-gerelateerde kosten sterk gedaald (zoals kosten voor geldddiefstal, geldtransport, afstorten van contant geld, legen en opmaken van de kassa's, geldverzekering).

Onderscheiden naar betaalmiddel

Tabel 20 geeft de kostenopdeling in vast en variabel weer voor de vier betaalmiddelen. Het blijkt dat de kosten van betalingen met de debit card voor 82% 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 daarentegen een sterke omzet-gerelateerde kostenpost. Dit wordt vooral veroorzaakt door de kosten voor het afstorten van contant geld, het professioneel geldtransport en de backofficekosten met betrekking tot het legen en opmaken van de kassa's en het verzendklaar maken van de dag- of weekopbrengsten. Ook betalingen met de creditcard en met een tankpas hebben een sterke omzet-gerelateerde kostenpost. Bij deze betaalmiddelen zijn de kosten die betaald moeten worden aan de resp. creditcardmaatschappijen en oliemaatschappijen de belangrijkste veroorzaker.

In vergelijking met 2017 zijn er nagenoeg geen verschillen qua kostenverdeling.

Tabel 20 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Vaste en variabele kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Contactrijk</i>	<i>Contactloos</i>	<i>Creditcard</i>	<i>Tankpas</i>
Totaal (x 1 miljoen)	€ 603	€ 157	€ 460	€ 101	€ 17
Vaste kosten	€ 198	€ 28	€ 92	€ 2	€ 1
Variabel transactie-gerelateerd	€ 134	€ 129	€ 368	€ 13	€ 7
Variabel omzet-gerelateerd	€ 272	€ -	€ -	€ 86	€ 9
Verdeling kosten			66%		
Vaste kosten	33%	18%	20%	2%	7%
Variabel transactie-gerelateerd	22%	82%	80%	12%	40%
Variabel omzet-gerelateerd	45%	-	-	86%	53%

Bron: Panteia, 2021

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 21 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.

Tabel 21 Marginale kosten per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel en sector

Betaalmiddel	Ambulante				Totaal
	Detailhandel	handel	Horeca	Tankstations	
Contant	€ 0,42	€ 0,73	€ 0,61	€ 0,17	€ 0,43
Contactrijk	€ 0,14	€ 0,21	€ 0,15	€ 0,13	€ 0,15
Contactloos	€ 0,13	€ 0,18	€ 0,15	€ 0,11	€ 0,13
Creditcard	€ 0,92	€ 0,57	€ 0,60	€ 0,45	€ 0,71
Tankpassen	-	-	-	€ 0,14	€ 0,14
Gemiddeld bedrag	€ 24,18	€ 18,28	€ 18,46	€ 24,00	€ 23,24

Bron: Panteia, 2021

Duidelijker dan op basis van de gemiddelde kosten per transactie is uit deze tabel op te maken dat een extra contactrijke of contactloze betaling aanzienlijk goedkoper is voor de ondernemer dan een extra contante betaling. Dit komt doordat de variabele kosten per transactie voor een contante betaling hoger zijn dan voor een contactrijke of contactloze betaling. Immers aan contante betalingen zijn veel meer variabele kosten verbonden dan aan betalingen met de debit card. Naast de frontofficekosten zijn dat vooral bancaire kosten voor wisselgeld en de backofficekosten voor het op peil houden van wisselgeld (deze nemen toe met het aantal transacties) en de kosten voor afstorten contant geld, het legen en opmaken van de kassa's en het verzendklaar maken van de dag- en/of weekopbrengsten (deze nemen toe als de omzet toeneemt). De betalingen met de debit card kennen, naast de frontofficekosten, alleen variabele kosten die transactiegerelateerd zijn en dat betreft vooral de tariefkosten van de bank en de administratie rondom pinbetalingen. Hierdoor zijn de marginale kosten voor een extra betaling met de debit card aanzienlijk lager dan een extra contante betaling.

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 2020 398 miljoen euro. De omzet vergaard met deze contante betalingen bedroeg 14 miljard euro. Deling levert een relatieve kostendruk op van 2,8% (zie tabel 22).

Tabel 22 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 voor contactrijke betalingen 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 pinnen worden afgerekend en dat er (nagenoeg) geen omzet-gerelateerde kosten zijn voor pinbetalingen.

Tevens valt op dat de relatieve kostendruk van de creditcard voor het eerst lager is dan voor contant.

Tabel 22 Relatieve kostendruk, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante</i>			<i>Totaal</i>
		<i>handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	
Contant	2,8%	10,0%	5,5%	1,0%	3,1%
Contactrijk	0,3%	0,6%	0,4%	0,5%	0,3%
Contactloos	1,3%	1,2%	1,4%	0,6%	1,1%
Creditcard	3,2%	3,5%	3,1%	1,8%	2,8%
Tankpassen	-	-	-	0,6%	0,6%
Totaal	1,0%	2,7%	1,9%	0,8%	1,1%

Bron: Panteia, 2021

8 Ontwikkelingen in de periode 2006-2020

Het onderzoek voor 2020 is op dezelfde basis uitgevoerd als de vorige metingen. Dit maakt een vergelijking van de kosten in de tijd mogelijk. In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen tussen 2020, 2017, 2014, 2012, 2009 en 2006 waar mogelijk besproken op hoofdpunten, met een onderverdeling naar de vier sectoren.¹⁹

Ontwikkelingen in transacties

Tabel 23 laat zien dat er in 2020 ten opzichte van 2017 (maar ook ten opzichte van voorgaande jaren) sprake is van een daling van het totaal aantal transacties. Dit is een logisch gevolg van de maatregelen die door het kabinet in 2020 zijn genomen vanwege de wereldwijde uitbraak van het Covid-19-virus. Zo moesten alle non-food winkels, de ambulante handel en alle horecagelegenheden enkele of vele weken hun deuren sluiten.

Alleen de tankstations laten een lichte stijging zien in het aantal transacties ten opzichte van 2017.

Tabel 23 Ontwikkeling aantal transacties inkomend betalingsverkeer, 2006-2020

<i>Transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2017</i>	<i>2020</i>	<i>2017- 2020 (%)</i>
Detailhandel	4.071	4.118	4.094	4.165	4.450	3.850	-13%
Horeca	1.012	829	883	926	945	707	-25%
Ambulante handel	n.b.	190	176	166	192	130	-32%
Tankstations	n.b.	592	555	557	478	519	9%
Totaal toonbank- instellingen	5.708	5.792	5.708	5.814	6.065	5.206	-14%

Bron: Panteia, 2021

Ontwikkelingen in betaalmiddelen

Tabel 24 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 betalingen met de debit card er duidelijk uit: beide zijn lange termijn trends.

Het percentage contante betalingen is in 2020 sterk gedaald: van 40% naar 24% gemiddeld. Deze daling doet zich in alle sectoren voor. Het is zeer aannemelijk dat deze sterkte van de daling een gevolg is van de maatregelen als gevolg van de uitbraak van het coronavirus. Consumenten werden aangemoedigd om zoveel mogelijk te pinnen en bij voorkeur contactloos te betalen. Banken hebben contactloos betalen vergemakkelijkt door de limieten aan te passen, zodat consumenten minder vaak hun pincode

¹⁹ 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.

hoeven in te voeren. De enkelvoudige limiet ging van 25 euro naar 50 euro en de cumulatieve limiet van 50 naar 100 euro. Het aantal contactloze betalingen bedroeg in 2020 dan ook 53%, terwijl 17% contactrijk geschiedde.

Tabel 24 Relatieve samenstelling transacties naar betaalmiddelen, 2006-2020

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020
Contant	72%	67%	58%	50%	40%	24%
Contactrijk	21%	27%	37%	44%	53%	17%
Contactloos						53%
Creditcard	1%	1%	1%	2%	2%	2%
Tankpassen ²⁰	1%	1%	2%	2%	1%	2%
Overig	5%	4%	2%	2%	4%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2021

Absoluut gezien, is er sprake van een daling van het aantal contante betalingen van 3.839 miljoen in 2009 naar 1.230 miljoen in 2020, terwijl het aantal betalingen met de debit card in deze periode steeg van 1.566 miljoen naar 3.653 miljoen (waarvan 2.761 contactloos).

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 als de mate waarin het aantal transacties verandert.
- *efficiëntie in de verwerking van de betalingen*: naarmate bepaalde processen sneller of juist langzamer verlopen, zal er sprake zijn van een afname of toename 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 2017 en 2020 zijn veranderd, staan in tabel 25 vermeld.

²⁰ 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 25 Belangrijkste tarief- en hoeveelheidsveranderingen ten opzichte van 2017 en 2014

Omschrijving	Verandering 2017-2020	Verandering 2014-2020
Totaal betalingstransacties	-14%	-10%
Totale waarde van de betalingstransacties	0,5%	7%
Uurloon ondernemer/medewerker	7,6%	12,5%
Rentepercentage voor berekening rentederving	ongewijzigd	ongewijzigd
Tarieven voor afstorten contant geld	gestegen	gestegen
Tarieven voor wisselgeld	gestegen	gestegen
Tarief bankkosten voor pinbetalingen per transactie	licht gestegen	licht gestegen
Tarieven datacommunicatie vast (ADSL abonnement)	sterk gestegen	gestegen
Tarieven datacommunicatie variabel (analoge verbinding)	sterk gestegen	gestegen
Provisie creditcard per €100 omzet	ongewijzigd	licht gestegen
Aantal betaalautomaten	-9% ²¹	2%
Listprijzen vaste betaalapparatuur	licht gedaald	ongewijzigd
Frontofficetijd per transactie gemiddeld	-11%	+18%
Backofficetijd in totaal contant	-29%	-33%
Backofficetijd in totaal pin (incl. contactloos)	+30%	+6%
Backofficetijd per transactie contant	+38%	+30%
Backofficetijd per transactie pin (incl. contactloos)	+14%	-8%

Bron: Panteia, 2021

Opvallend is de afname in frontofficetijd per transactie ten opzichte van 2017. Deze daling komt voor het overgrote deel door de toename van contactloos betalen, dat veel sneller is dan een contactrijke betaling.

Ontwikkelingen van de totale kosten

Over het geheel genomen zijn de totale kosten van betalen in 2020 met 5% gedaald ten opzichte van 2017. De kosten liggen anno 2020 ongeveer op het niveau van 2014.

Tabel 26 Ontwikkeling totale kosten van betalen, 2006-2020

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020
Totale kosten (x 1 miljoen)	€1.282	€1.289	€1.378	€1.336	€1.415	€1.348
Verandering (in %)	-	1%	7%	-3%	6%	-5%

Bron: Panteia, 2021

²¹ Een in de telling meegenomen betaalautomaat is er een die minimaal één betaaltransactie heeft verwerkt in de maand waarin de telling plaatsvond. Tijdens de tweede lockdown in de coronacrisis, die vanaf medio december 2020 gold, was er een fors aantal betaalautomaten langere tijd niet actief. Dit omdat de winkels waarin zij staan, in die periode tijdelijk hun deuren moesten sluiten. Dat verklaart het lagere aantal actieve betaalautomaten eind 2020.

Ontwikkelingen van de totale kosten, naar sector

Tabel 27 laat de ontwikkeling zien van de totale kosten naar sector. Er zijn op sector-niveau grote verschillen. Wederom zijn de coronamaatregelen hiervan de oorzaak (minder transacties en gelijkblijvende kosten). In de detailhandel zijn de totale kosten van betalen met 5% gestegen ten opzichte van 2017. In de horeca zijn deze met 30% sterk gedaald en zowel in de ambulante handel als bij de tankstations is sprake van een daling van 7%.

Tabel 27 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2020, naar sector

Kosten (x 1 miljoen)	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2017-2020 (%)
Detailhandel	€788	€856	€905	€861	€894	€943	+5%
Ambulante handel	n.b.	€56	€56	€60	€68	€63	-7%
Horeca	€317	€271	€305	€307	€351	€247	-30%
Tankstations	n.b.	€107	€112	€108	€101	€94	-7%
Totaal toonbankinstellingen	€1.282	€1.289	€1.378	€1.336	€1.415	€1.348	-5%

Bron: Panteia, 2021

Ontwikkelingen van de totale kosten, naar betaalmiddel

Tabel 28 geeft de ontwikkeling van de totale kosten van betalen naar betaalmethode. Het blijkt dat de totale kosten voor contant betalen zijn gedaald, met 13%. Dit hangt samen met het dalende aantal contante transacties.

Tabel 28 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2020, naar betaalmiddel

Kosten (x 1 miljoen)	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2017-2020 (%)
Contant	€902	€823	€780	€711	€697	€603	-13%
Contactrijk	€245	€324	€428	€472	€561	€157	+10%
Contactloos						€460	
Creditcard	€128	€109	€132	€113	€116	€101	-13%
Tankpas	n.b.	€20	€22	€23	€20	€17	-15%
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 1.282	€ 1.289	€ 1.378	€ 1.336	€ 1.415	€ 1.348	-5%

Bron: Panteia, 2021

De kosten voor alle pinbetalingen (dus contactrijke en contactloze betalingen) zijn gestegen (10%). De kosten van alle betalingen met de creditcard zijn gedaald met 13%. Ook de kosten voor betalingen verricht met tankpassen zijn gedaald, met 15%.

Ontwikkelingen van de gemiddelde kosten, contant versus pin

Tabel 29 laat de ontwikkeling zien van de gemiddelde kosten per transactie voor contante betalingen, contactrijke betalingen en contactloze betalingen binnen de toonbankinstellingen.

De cijfers laten zien dat de gemiddelde kosten voor een contante transactie sterk zijn gestegen. Anno 2020 kost een contante transactie 49 eurocent, terwijl dit in 2014 nog 25 eurocent en in 2017 29 eurocent was. Ten opzichte van 2017 is dit een stijging van 69%. In de ambulante handel zijn de kosten voor een contante transactie het sterkst gestegen. Van 48 eurocent naar € 1,23. Dit wordt veroorzaakt door het lage aantal contante transacties in deze sector in 2020.

De gemiddelde kosten voor een pintransactie zijn sinds 2014 nauwelijks veranderd. Een contactrijke transactie kost 18 eurocent en een contactloze transactie kost 17 cent. In 2017 kostte een pinbetaling 17 cent.

Tabel 29 Ontwikkeling van de kosten per transactie 2006-2020, naar sector en betaalmiddel

<i>Sector</i>	<i>Betaalmiddel</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2017</i>	<i>2020</i>
Detailhandel	Contant	€0,18	€0,20	€0,21	€0,22	€0,24	€0,45
	Contactrijke						€0,18
	Contactloos	€0,20	€0,20	€0,20	€0,18	€0,17	€0,16
Ambulante handel	Contant	n.b.	€0,29	€0,32	€0,38	€0,48	€1,23
	Contactrijke						€0,24
	Contactloos	€0,20	€0,42	€0,43	€0,31	€0,21	€0,21
Horeca	Contant	€0,29	€0,30	€0,32	€0,33	€0,47	€0,77
	Contactrijke						€0,20
	Contactloos	€0,34	€0,33	€0,30	€0,24	€0,21	€0,19
Tankstations	Contant	n.b.	€0,14	€0,18	€0,18	€0,22	€0,20
	Contactrijke						€0,14
	Contactloos	n.b.	€0,15	€0,15	€0,15	€0,15	€0,12
Totaal toonbankinstellingen	Contant	€0,22	€0,22	€0,24	€0,25	€0,29	€0,49
	Contactrijke						€0,18
	Contactloos	€0,20	€0,21	€0,21	€0,19	€0,17	€0,17

Bron: Panteia, 2021

Ontwikkelingen van de kostendruk

Tabel 30 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, pinbetalingen voordeliger zijn dan contante betalingen.

De relatieve kostendruk voor een contactloze betaling is hoger dan die van een contactrijke, omdat het gemiddelde transactiebedrag voor een contactloze betaling veel kleiner is dan een contactrijke terwijl de kosten per transactie vrijwel gelijk zijn.

Tabel 30 Relatieve kostendruk naar betaalmiddel en sector, 2006-2020

Sector	Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020
Detailhandel	Contant	1,9%	1,5%	1,7%	1,9%	1,8%	2,8%
	Contactrijk						0,3%
	Contactloos	0,5%	0,6%	0,7%	0,7%	0,8%	1,3%
Ambulante handel	Contant	n.b.	3,2%	3,5%	4,8%	5,0%	10,0%
	Contactrijk						0,6%
	Contactloos	n.b.	1,4%	2,2%	2,0%	1,7%	1,2%
Horeca	Contant	3,1%	2,6%	3,2%	3,5%	4,6%	5,5%
	Contactrijk						0,4%
	Contactloos	0,6%	0,7%	0,9%	0,9%	0,8%	1,4%
Tankstations	Contant	n.b.	1,0%	1,1%	1,0%	1,0%	1,0%
	Contactrijk						0,5%
	Contactloos	n.b.	0,5%	0,4%	0,5%	0,5%	0,6%
Totaal	Contant	1,7%	1,7%	2,0%	2,1%	2,3%	3,1%
	Contactrijk						0,3%
	Contactloos	0,5%	0,6%	0,7%	0,8%	0,8%	1,2%
Totaal		1,3%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,1%

Bron: Panteia, 2021

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 contactloze betalingen
9. Voor creditcardbetalingen
10. Voor tankpasbetalingen

In alle tabellen worden de berekeningen voor 2020 vermeld. Deze waarden zijn, ter vergelijking, naast de uitkomsten voor 2017 en 2014 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 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
Aantal transacties naar betaalmiddel	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	1.230	24%	2.400	40%	2.881	50%
Pin	892	17%	3.223	53%	2.542	44%
Contactloos *	2.761	53%				
Creditcard	85	2%	99	2%	99	2%
Tankpassen	111	2%	89	1%	99	2%
Overig	127	2%	254	4%	193	3%
Totaal	5.206	100%	6.065	100%	5.814	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 19,8	16%	€ 30,6	25%	€ 33,4	30%
Pin	€ 52,6	43%	€ 73,1	61%	€ 63,3	56%
Contactloos *	€ 37,0	31%				
Creditcard	€ 3,6	3%	€ 4,3	4%	€ 4,2	4%
Tankpassen	€ 2,8	2%	€ 2,8	2%	€ 3,5	3%
Overig	€ 5,3	4%	€ 9,6	8%	€ 8,3	7%
Totaal	€ 121,0	100%	€ 120,4	100%	€ 112,8	100%

* In 2017 en 2014 zijn de kosten voor contactloze betalingen opgenomen onder de pinbetalingen. In 2020 is dit gesplitst

Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 1.348	100%	€ 1.415	100%	€ 1.336	100%
- waarvan vaste kosten	€ 320	24%	€ 319	23%	€ 273	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 367	27%	€ 457	32%	€ 434	32%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 661	49%	€ 639	45%	€ 629	47%
- waarvan interne kosten	€ 884	66%	€ 921	65%	€ 891	67%
- waarvan externe kosten	€ 464	34%	€ 493	35%	€ 445	33%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 884	100%	€ 921	100%	€ 891	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 365	41%	€ 355	39%	€ 380	43%
- waarvan backofficekosten	€ 242	27%	€ 300	33%	€ 280	31%
- waarvan eigen geldtransport	€ 115	13%	€ 119	13%	€ 102	11%
- waarvan overige	€ 162	18%	€ 146	16%	€ 129	15%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 464	100%	€ 493	100%	€ 445	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 292	63%	€ 297	60%	€ 246	55%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 48	10%	€ 43	9%	€ 45	10%
- waarvan overige	€ 124	27%	€ 154	31%	€ 153	34%

Totale en marginale kosten per transactie						
	2020		2017		2014	
Naar betaalmiddel	totaal	marginiaal*	totaal	marginiaal**	totaal	marginiaal***
Contant	€ 0,49	€ 0,43	€ 0,29	€ 0,29	€ 0,25	€ 0,26
Pin	€ 0,18	€ 0,15	€ 0,17	€ 0,14	€ 0,19	€ 0,15
Contactloos	€ 0,17	€ 0,13				
Creditcard	€ 1,19	€ 0,71	€ 1,17	€ 0,63	€ 1,15	€ 0,61
Tankpassen	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,23	€ 0,21	€ 0,23	€ 0,19
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,26		€ 0,23		€ 0,23	

* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à 23,24
** 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
	2020	2017	2014
Naar betaalmiddel	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen
Contant	€ 603	€ 697	€ 711
Pin	€ 157	€ 561	€ 472
Contactloos	€ 460		
Creditcard	€ 101	€ 116	€ 113
Tankpassen	€ 17	€ 20	€ 23
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 1.348	€ 1.415	€ 1.336

Factsheet 2 - Totaal Detailhandel 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
Aantal transacties naar betaalmiddel	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	876	23%	1.709	38%	1.934	46%
Pin	717	19%	2.532	57%	2.078	50%
Contactloos *	2.149	56%				
Creditcard	27	1%	36	1%	26	1%
Overig	81	2%	173	4%	127	3%
Totaal	3.850	100%	4.450	100%	4.165	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 14,0	15%	€ 22,2	26%	€ 23,0	28%
Pin	€ 45,9	49%	€ 55,7	65%	€ 51,3	63%
Contactloos *	€ 27,6	30%				
Creditcard	€ 1,9	2%	€ 1,6	2%	€ 1,6	2%
Overig	€ 3,7	4%	€ 6,6	8%	€ 5,5	7%
Totaal	€ 93,1	100%	€ 86,1	100%	€ 81,4	100%
* In 2017 en 2014 zijn de kosten voor contactloze betalingen opgenomen onder de pinbetalingen. In 2020 is dit gesplitst						
Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 943	100%	€ 894	100%	€ 861	100%
- waarvan vaste kosten	€ 215	23%	€ 194	22%	€ 168	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 234	25%	€ 249	28%	€ 240	28%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 495	52%	€ 451	50%	€ 453	53%
- waarvan interne kosten	€ 621	66%	€ 582	65%	€ 573	67%
- waarvan externe kosten	€ 322	34%	€ 312	35%	€ 288	33%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 621	100%	€ 582	100%	€ 573	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 281	45%	€ 249	43%	€ 273	48%
- waarvan backofficekosten	€ 159	26%	€ 184	32%	€ 156	27%
- waarvan eigen geldtransport	€ 62	10%	€ 45	8%	€ 48	8%
- waarvan overige	€ 119	19%	€ 104	18%	€ 96	17%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 322	100%	€ 312	100%	€ 288	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 214	66%	€ 208	67%	€ 177	61%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 36	11%	€ 30	10%	€ 33	11%
- waarvan overige	€ 72	22%	€ 75	24%	€ 78	27%
Totale en marginale kosten per transactie						
	2020		2017		2014	
Naar betaalmiddel	totaal	marginale*	totaal	marginale**	totaal	marginale***
Contant	€ 0,45	€ 0,42	€ 0,24	€ 0,24	€ 0,22	€ 0,24
Pin	€ 0,18	€ 0,14	€ 0,17	€ 0,13	€ 0,18	€ 0,15
Contactloos	€ 0,16	€ 0,13				
Creditcard	€ 2,25	€ 0,92	€ 1,27	€ 0,67	€ 1,87	€ 0,75
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,25		€ 0,21		€ 0,21	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à 24,18						
** 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						
Totale kosten naar betaalmiddel						
	2020		2017		2014	
Naar betaalmiddel	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
Contant	€ 398		€ 405		€ 425	
Pin	€ 127		€ 432		€ 379	
Contactloos	€ 351					
Creditcard	€ 61		€ 46		€ 49	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 943		€ 894		€ 860	

Factsheet 3 - Totaal Ambulante handel 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
Aantal transacties naar betaalmiddel	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	35	27%	104	54%	126	76%
Pin	15	11%	83	44%	34	21%
Contactloos *	76	59%				
Creditcard	1	1%	0	0%	0	0%
Overig	3	2%	4	2%	5	3%
Totaal	130	100%	192	100%	166	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 0,4	18%	€ 1,0	46%	€ 1,0	56%
Pin	€ 0,6	24%	€ 1,0	47%	€ 0,5	30%
Contactloos *	€ 1,3	53%				
Creditcard	€ 0,0	1%	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%
Overig	€ 0,1	4%	€ 0,1	6%	€ 0,2	14%
Totaal	€ 2,4	100%	€ 2,2	100%	€ 1,8	100%

* In 2017 en 2014 zijn de kosten voor contactloze betalingen opgenomen onder de pinbetalingen. In 2020 is dit gesplitst

Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 63	100%	€ 68	100%	€ 60	100%
- waarvan vaste kosten	€ 27	43%	€ 23	34%	€ 19	32%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 14	22%	€ 19	28%	€ 16	26%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 22	35%	€ 26	38%	€ 25	42%
- waarvan interne kosten	€ 48	75%	€ 53	78%	€ 48	80%
- waarvan externe kosten	€ 16	25%	€ 15	22%	€ 12	20%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 48	100%	€ 53	100%	€ 48	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 12	25%	€ 16	30%	€ 16	34%
- waarvan backofficekosten	€ 10	21%	€ 13	24%	€ 14	29%
- waarvan eigen geldtransport	€ 21	44%	€ 18	34%	€ 14	28%
- waarvan overige	€ 5	10%	€ 7	12%	€ 4	8%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 16	100%	€ 15	100%	€ 12	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 13	86%	€ 13	89%	€ 10	84%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 0	1%	€ 0	2%	€ 0	2%
- waarvan overige	€ 2	13%	€ 1	9%	€ 2	15%

Totale en marginale kosten per transactie						
	2020		2017		2014	
Naar betaalmiddel	totaal	marginale*	totaal	marginale**	totaal	marginale***
Contant	€ 1,23	€ 0,73	€ 0,48	€ 0,31	€ 0,38	€ 0,30
Pin	€ 0,24	€ 0,21	€ 0,21	€ 0,18	€ 0,31	€ 0,23
Contactloos	€ 0,21	€ 0,18				
Creditcard	€ 0,51	€ 0,57	€ 1,16	€ 0,69	€ 0,87	€ 0,80
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,50		€ 0,36		€ 0,37	

* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à 18,28
 ** 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
	2020	2017	2014
Naar betaalmiddel	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen	€ x 1 miljoen
Contant	€ 43	€ 49	€ 48
Pin	€ 4		
Contactloos	€ 16	€ 18	€ 11
Creditcard	€ 1	€ 0	€ 0
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 63	€ 68	€ 60

Factsheet 4 - Totaal Horeca 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
Aantal transacties naar betaalmiddel	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	171	24%	460	49%	613	66%
Pin	60	9%	382	40%	209	23%
Contactloos *	413	58%				
Creditcard	23	3%	35	4%	45	5%
Overig	39	6%	68	7%	59	6%
Totaal	707	100%	945	100%	926	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 2,4	18%	€ 4,7	25%	€ 5,7	37%
Pin	€ 3,2	24%	€ 9,4	52%	€ 5,4	35%
Contactloos *	€ 5,6	43%				
Creditcard	€ 0,7	5%	€ 1,7	9%	€ 1,7	12%
Overig	€ 1,3	10%	€ 2,5	14%	€ 2,3	15%
Totaal	€ 13,1	100%	€ 18,3	100%	€ 15,1	100%
* In 2017 en 2014 zijn de kosten voor contactloze betalingen opgenomen onder de pinbetalingen. In 2020 is dit gesplitst						
Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale kosten van betalen	€ 247	100%	€ 351	100%	€ 307	100%
- waarvan vaste kosten	€ 67	27%	€ 93	26%	€ 78	26%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 81	33%	€ 148	42%	€ 136	44%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 100	40%	€ 111	31%	€ 93	30%
- waarvan interne kosten	€ 170	69%	€ 237	67%	€ 212	69%
- waarvan externe kosten	€ 77	31%	€ 115	33%	€ 95	31%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale interne kosten	€ 170	100%	€ 237	100%	€ 212	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 43	25%	€ 57	24%	€ 50	24%
- waarvan backofficekosten	€ 68	40%	€ 96	41%	€ 98	46%
- waarvan eigen geldtransport	€ 30	18%	€ 56	24%	€ 40	19%
- waarvan overige	€ 29	17%	€ 28	12%	€ 23	11%
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Totale externe kosten	€ 77	100%	€ 115	100%	€ 95	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 48	62%	€ 59	52%	€ 44	47%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 3	4%	€ 5	5%	€ 3	3%
- waarvan overige	€ 26	33%	€ 50	43%	€ 48	50%
Totale en marginale kosten per transactie						
	2020		2017		2014	
Naar betaalmiddel	totaal	marginale*	totaal	marginale**	totaal	marginale***
Contant	€ 0,77	€ 0,61	€ 0,47	€ 0,52	€ 0,33	€ 0,35
Pin	€ 0,20	€ 0,15	€ 0,21	€ 0,16	€ 0,24	€ 0,17
Contactloos	€ 0,19	€ 0,15				
Creditcard	€ 0,90	€ 0,60	€ 1,41	€ 0,67	€ 1,11	€ 0,56
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,37		€ 0,40		€ 0,35	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à 18,46						
** 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						
Totale kosten naar betaalmiddel						
	2020		2017		2014	
Naar betaalmiddel	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
Contant	€ 132		€ 215		€ 200	
Pin	€ 12		€ 78		€ 49	
Contactloos	€ 78					
Creditcard	€ 21		€ 49		€ 50	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 247		€ 351		€ 307	

Factsheet 5 - Totaal Tankstations 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
<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	148	28%	127	27%	208	37%
Pin	100	19%	225	47%	220	40%
Contactloos *	123	24%				
Creditcard	33	6%	27	6%	27	5%
Tankpassen	111	21%	89	19%	99	18%
Overig	4	1%	9	2%	2	0%
Totaal	519	100%	478	100%	557	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	€ 2,9	23%	€ 2,8	20%	€ 3,7	25%
Pin	€ 2,9	24%	€ 7,0	50%	€ 6,1	42%
Contactloos *	€ 2,6	21%				
Creditcard	€ 1,0	8%	€ 1,1	8%	€ 0,9	6%
Tankpassen	€ 2,8	22%	€ 2,8	20%	€ 3,5	24%
Overig	€ 0,3	2%	€ 0,3	2%	€ 0,3	2%
Totaal	€ 12,5	100%	€ 13,9	100%	€ 14,5	100%

* In 2017 en 2014 zijn de kosten voor contactloze betalingen opgenomen onder de pinbetalingen. In 2020 is dit gesplitst

Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	<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	€ 94	100%	€ 101	100%	€ 108	100%
- waarvan vaste kosten	€ 11	12%	€ 9	9%	€ 8	7%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 38	41%	€ 40	40%	€ 43	39%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 44	47%	€ 52	51%	€ 58	53%
- waarvan interne kosten	€ 45	48%	€ 49	49%	€ 58	53%
- waarvan externe kosten	€ 49	52%	€ 52	51%	€ 50	47%
Totale interne kosten	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 29	65%	€ 34	68%	€ 40	69%
- waarvan backofficekosten	€ 5	12%	€ 7	14%	€ 11	19%
- waarvan eigen geldtransport	€ 2	4%	€ 1	1%	€ 1	1%
- waarvan overige	€ 9	19%	€ 8	16%	€ 6	11%
Totale externe kosten	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 16	33%	€ 17	33%	€ 16	31%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 8	16%	€ 7	13%	€ 9	18%
- waarvan overige	€ 24	50%	€ 28	54%	€ 25	51%

Totale en marginale kosten per transactie						
	2020		2017		2014	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 0,20	€ 0,17	€ 0,22	€ 0,22	€ 0,18	€ 0,21
Pin	€ 0,14	€ 0,13	€ 0,15	€ 0,13	€ 0,15	€ 0,14
Contactloos	€ 0,12	€ 0,11				
Creditcard	€ 0,55	€ 0,45	€ 0,72	€ 0,57	€ 0,51	€ 0,43
Tankpassen	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,23	€ 0,21	€ 0,23	€ 0,19
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,18	€ 0,16	€ 0,22	€ 0,20	€ 0,19	€ 0,18

* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à 24
 ** 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
	2020	2017	2014
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>
Contant	€ 30	€ 27	€ 37
Pin	€ 14	€ 33	€ 33
Contactloos	€ 15		
Creditcard	€ 18	€ 20	€ 14
Tankpassen	€ 17	€ 20	€ 23
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 94	€ 101	€ 108

Factsheet 6 - Totaal Contant 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
<i>Aantal transacties naar sector</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	876	71%	1.709	71%	1.934	67%
Ambulante handel	35	3%	104	4%	126	4%
Horeca	171	14%	460	19%	613	21%
Tankstations	148	12%	127	5%	208	7%
Totaal	1.230	100%	2.400	100%	2.881	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel	14,0	71%	22,2	72%	23,0	69%
Ambulante handel	0,4	2%	1,0	3%	1,0	3%
Horeca	2,4	12%	4,7	15%	5,7	17%
Tankstations	2,9	15%	2,8	9%	3,7	11%
Totaal	19,8	100%	30,6	100%	33,4	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	<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	€ 603	100%	€ 697	100%	€ 711	100%
- waarvan vaste kosten	€ 198	33%	€ 201	29%	€ 175	25%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 272	45%	€ 354	51%	€ 332	47%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 134	22%	€ 142	20%	€ 204	29%
- waarvan interne kosten	€ 494	82%	€ 561	81%	€ 580	82%
- waarvan externe kosten	€ 109	18%	€ 136	19%	€ 131	18%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale interne kosten	€ 494	100%	€ 561	100%	€ 580	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 103	21%	€ 109	19%	€ 169	29%
- waarvan backofficekosten	€ 204	41%	€ 271	48%	€ 251	43%
- waarvan eigen geldtransport	€ 115	23%	€ 119	21%	€ 102	18%
- waarvan overige	€ 71	14%	€ 62	11%	€ 58	10%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale externe kosten	€ 109	100%	€ 136	100%	€ 131	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 61	56%	€ 93	69%	€ 86	65%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 48	44%	€ 43	31%	€ 45	35%
- waarvan overige	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
<i>Naar sector</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 398	66%	€ 405	58%	€ 425	60%
Ambulante handel	€ 43	7%	€ 49	7%	€ 48	7%
Horeca	€ 132	22%	€ 215	31%	€ 200	28%
Tankstations	€ 30	5%	€ 27	4%	€ 37	5%
Totaal	€ 603	100%	€ 697	100%	€ 711	100%
Totale kosten per contante transactie						
	2020		2017		2014	
<i>Naar sector</i>	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,45		€ 0,24		€ 0,22	
Ambulante handel	€ 1,23		€ 0,48		€ 0,38	
Horeca	€ 0,77		€ 0,47		€ 0,33	
Tankstations	€ 0,20		€ 0,22		€ 0,18	
Totaal	€ 0,49		€ 0,29		€ 0,25	

Factsheet 7 - Totaal Pin 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017*		2014*	
<i>Aantal transacties naar sector</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	717	80%	2.532	79%	2.078	82%
Ambulante handel	15	2%	83	3%	34	1%
Horeca	60	7%	382	12%	209	8%
Tankstations	100	11%	225	7%	220	9%
Totaal	892	100%	3.223	100%	2.542	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel	45,9	87%	55,7	76%	51,3	81%
Ambulante handel	0,6	1%	1,0	1%	0,5	1%
Horeca	3,2	6%	9,4	13%	5,4	8%
Tankstations	2,9	6%	7,0	10%	6,1	10%
Totaal	52,6	100%	73,1	100%	63,3	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017*		2014*	
	<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	€ 157	100%	€ 561	100%	€ 472	100%
- waarvan vaste kosten	€ 28	18%	€ 114	20%	€ 93	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 129	82%	€ 447	80%	€ 379	80%
- waarvan interne kosten	€ 97	62%	€ 329	59%	€ 280	59%
- waarvan externe kosten	€ 59	38%	€ 231	41%	€ 192	41%
Totale interne kosten	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 70	71%	€ 224	68%	€ 189	68%
- waarvan backofficekosten	€ 7	7%	€ 24	7%	€ 23	8%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 21	21%	€ 81	25%	€ 68	24%
Totale externe kosten	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 53	90%	€ 183	79%	€ 144	75%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 6	10%	€ 48	21%	€ 48	25%
Naar sector	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 127	81%	€ 432	77%	€ 379	80%
Ambulante handel	€ 4	2%	€ 18	3%	€ 11	2%
Horeca	€ 12	8%	€ 78	14%	€ 49	10%
Tankstations	€ 14	9%	€ 33	6%	€ 33	7%
Totaal	€ 157	100%	€ 561	100%	€ 472	100%
Totale kosten per pintransactie						
	2020		2017*		2014*	
<i>Naar sector</i>	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,18		€ 0,17		€ 0,18	
Ambulante handel	€ 0,24		€ 0,21		€ 0,31	
Horeca	€ 0,20		€ 0,21		€ 0,24	
Tankstations	€ 0,14		€ 0,15		€ 0,15	
Totaal	€ 0,18		€ 0,17		€ 0,19	

* In 2017 en 2014 zijn de kosten voor contactloze betalingen opgenomen onder de pinbetalingen. In 2020 is dit gesplitst

Factsheet 8 - Totaal Contactloos 2020

Samenstelling inkomend betalingsverkeer		
	2020	
<i>Aantal transacties naar sector</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	2.149	78%
Ambulante handel	76	3%
Horeca	413	15%
Tankstations	123	4%
Totaal	2.761	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel	27,6	75%
Ambulante handel	1,3	3%
Horeca	5,6	15%
Tankstations	2,6	7%
Totaal	37,0	100%
Totale kosten betalingsverkeer		
	2020	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale kosten van betalen	€ 460	100%
- waarvan vaste kosten	€ 92	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ -	0%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 368	80%
- waarvan interne kosten	€ 271	59%
- waarvan externe kosten	€ 189	41%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale interne kosten	€ 271	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 177	65%
- waarvan backofficekosten	€ 27	10%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%
- waarvan overige	€ 67	25%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale externe kosten	€ 189	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 166	88%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%
- waarvan overige	€ 22	12%
<i>Naar sector</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 351	76%
Ambulante handel	€ 16	3%
Horeca	€ 78	17%
Tankstations	€ 15	3%
Totaal	€ 460	100%
Totale kosten per contactloze transactie		
	2020	
<i>Naar sector</i>	<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,16	
Ambulante handel	€ 0,21	
Horeca	€ 0,19	
Tankstations	€ 0,12	
Totaal	€ 0,17	

Factsheet 9 - Totaal creditcard 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
<i>Aantal transacties naar sector</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	27	32%	36	37%	26	26%
Ambulante handel	1,0	1%	0	0%	0	0%
Horeca	23	28%	35	35%	45	46%
Tankstations	33	39%	27	28%	27	27%
Totaal	85	100%	99	100%	99	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel	1,9	53%	1,6	36%	1,6	37%
Ambulante handel	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
Horeca	0,7	19%	1,7	39%	1,7	41%
Tankstations	1,0	28%	1,1	24%	0,9	21%
Totaal	3,6	100%	4,3	100%	4,2	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	<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	€ 101	100%	€ 116	100%	€ 113	100%
- waarvan vaste kosten	€ 2	2%	€ 3	3%	€ 4	3%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 86	86%	€ 93	80%	€ 90	80%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 13	12%	€ 20	17%	€ 19	17%
- waarvan interne kosten	€ 14	14%	€ 21	18%	€ 21	18%
- waarvan externe kosten	€ 87	86%	€ 94	82%	€ 93	82%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale interne kosten	€ 14	100%	€ 21	100%	€ 21	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 8	59%	€ 14	65%	€ 12	60%
- waarvan backofficekosten	€ 4	29%	€ 5	24%	€ 6	27%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 2	11%	€ 2	10%	€ 3	13%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Totale externe kosten	€ 87	100%	€ 94	100%	€ 93	100%
- waarvan bancaire kosten	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 87	100%	€ 94	100%	€ 93	100%
<i>Naar sector</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 61	60%	€ 46	40%	€ 49	43%
Ambulante handel	€ 1	1%	€ 0	0%	€ 0	0%
Horeca	€ 21	21%	€ 49	43%	€ 50	44%
Tankstations	€ 18	18%	€ 20	17%	€ 14	12%
Totaal	€ 101	100%	€ 116	100%	€ 113	100%
Totale kosten per creditcardtransactie						
<i>Naar sector</i>	2020		2017		2014	
	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 2,25		€ 1,27		€ 1,87	
Ambulante handel	€ 0,51		€ 1,16		€ 0,87	
Horeca	€ 0,90		€ 1,41		€ 1,11	
Tankstations	€ 0,55		€ 0,72		€ 0,51	
Totaal	€ 1,19		€ 1,17		€ 1,15	

Factsheet 10 - Totaal Tankpassen 2020, 2017 en 2014

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
<i>Aantal transacties naar sector</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	111	100%	89	100%	99	100%
Totaal	111	100%	89	100%	99	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	2,8	100%	2,8	100%	3,5	100%
Totaal	2,8	100%	2,8	100%	3,5	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2020		2017		2014	
	<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	€ 17	100%	€ 20	100%	€ 23	100%
- waarvan vaste kosten	€ 1	7%	€ 1	6%	€ 1	5%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 9	53%	€ 10	50%	€ 11	49%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 7	40%	€ 9	44%	€ 11	46%
- waarvan interne kosten	€ 8	45%	€ 9	45%	€ 10	45%
- waarvan externe kosten	€ 9	55%	€ 11	55%	€ 13	55%
Totale interne kosten	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 7	85%	€ 8	88%	€ 9	90%
- waarvan backofficekosten	€ 0	2%	€ 0	2%	€ 0	2%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 1	12%	€ 1	10%	€ 1	9%
Totale externe kosten	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 0	1%	€ 0	1%	€ 0	1%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 9	99%	€ 11	99%	€ 13	99%
Naar sector	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	€ 17	100%	€ 20	100%	€ 23	100%
Totaal	€ 17	100%	€ 20	100%	€ 23	100%
Totale kosten per tankpastransactie						
<i>Naar sector</i>	2020		2017		2014	
	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel						
Ambulante handel						
Horeca						
Tankstations	€ 0,15		€ 0,23		€ 0,23	
Totaal	€ 0,15		€ 0,23		€ 0,23	

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 9 februari tot en met 30 juni 2021.

Er zijn 3.455 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 20 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 900 telefonische 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 878 ondernemers over die de noodzakelijke gegevens konden verstrekken wat betreft de verdeling van het aantal transacties naar de verschillende betaalmiddelen.

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 35 procent. Tevens zijn er 1.356 selectiegesprekken gevoerd. Deze ondernemers hadden geen toonbankbetalingsverkeer en/of geen zicht op de kosten van hun onlineverkoop, of geen webwinkel waardoor geen interview met hen gevoerd kon worden.

Voor de detailhandel zijn in het uiteindelijke databestand ook de resultaten van de GWB online enquête toegevoegd. 25 ingevulde vragenlijsten konden aan het databestand worden toegevoegd.

Representativiteit

De kwaliteit van de berekeningen hangt af van de representativiteit van de steekproef van de ondernemers in het MKB en de 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.²²

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.

²² 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%.

Opbouw vragenlijst

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 2020 werden geaccepteerd in de onderneming. Verder is gevraagd naar de bank waarmee men het zakelijke betalingsverkeer in 2020 afhandelde.

Het tweede blok vragen betrof de week- en jaaromzet in 2020, het aantal weken dat men eventueel was gesloten vanwege de coronamaatregelen van het Kabinet, het gemiddelde aantal klanten per week in 2020, het gemiddelde aankoopbedrag in 2020 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, geldderving en geldverzekering.

Voor de omgang met elektronische betaalmiddelen is gevraagd naar het aantal vaste en mobiele betaalautomaten en het soort verbinding dat men gebruikt. Ook het eventuele gebruik van de zelfscankassa's is geïnventariseerd.

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 online enquête onder het GWB zijn herwogen op basis van de opgegeven jaaromzetten (inclusief BTW) van 2020. De omzetgegevens van het CBS uit 2020 vormen hierbij het ijkpunt.

Frontofficekosten

Om de frontofficekosten te kunnen vaststellen, heeft in de maanden juli, augustus en in de eerste week van september 2021 bij 13 winkels een 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 575 contante betalingen en 461 contactrijke betalingen, 929 contactloze betalingen, waarvan 162 met de mobiele telefoon. De overige betalingen zijn gedaan met creditcard, tankpas of op andere wijze.

Tabel B1.1. Mediaan betalingstijd in seconden per transactie, onderscheiden naar sector betaalmiddelen, 2021

	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Alle toonbankinstellingen</i>
Contant	19	15	14	9	14
Contactrijk	17	27	14	15	16
Contactloos	12	18	12	8	11
Creditcard	24	-	-	18	18
Tankpas	-	-	-	12	12

Bron: Panteia, 2021

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 per mail toegezonden aan de (zeer) grote ondernemingen in de detailhandel voor zover aangesloten bij de Raad Nederlandse Detailhandel, INretail, Koninklijke Horeca Nederland en onder de tankstations (voor zover aangesloten bij de VNPI en Beta).

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 MKB-ondernemers

INTRO

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer mevrouw/mijnheer, u spreekt met... van Panteia. In opdracht van Betaalvereniging Nederland voeren wij momenteel een onderzoek uit naar de kosten van het betalingsverkeer. Mag ik u hierover een aantal vragen stellen?

Vraag V01AA

Heeft u in uw bedrijf te maken met toonbankbetalingsverkeer? Oftewel, kunnen uw klanten bij u betalen met contant geld, pin of creditcard?

ENQ: Indien er alleen sprake is van overschrijvingen via rekening dan komt de respondent niet in aanmerking voor dit onderzoek

Indien 'nee': geen doelgroep en einde gesprek

Vraag V01AB

Via welk kanaal of welke kanalen verkoopt uw bedrijf producten en/of diensten? Is dat:

- 1: Uitsluitend via fysieke winkel(s) => door naar vraag V02
- 2: Zowel via fysieke winkel(s) als online => door naar vraag V02
- 3: Uitsluitend online => geen doelgroep en einde gesprek

Vraag V02

Uit hoeveel vestigingen of filialen bestaat uw onderneming?

Vraag V03²³

Is dit een tankstation met een shop of zonder shop?

Vraag V04

Hoeveel personen waren er in 2020 12 uur of meer per week werkzaam in uw bedrijf/vestiging?

Vraag V01AC2

Bent u een franchisenemer of een zelfstandig ondernemer?

Vraag V01AC

Is de webshop uitsluitend voor uw eigen vestiging of is deze centraal geregeld?

Vraag V01AC3

Gaan de online bestellingen via uw eigen website, zijn deze centraal geregeld of gaan deze via een platform zoals thuisbezorgd.nl

Vraag V01DA1

Is uw bedrijf in 2020 dicht geweest vanwege corona- en zo ja hoeveel weken?

²³ De paarse vragen zijn uitsluitend gesteld aan de tankstations.

Vraag V08

Ik noem u nu enkele betaalmiddelen. Met welke daarvan konden klanten in 2020 bij u betalen? Was dat met:

- 1: Contant geld (Euro's)
- 2: Buitenlands contant geld (Eng. ponden, dollars etc.)
- 3: Pinpas met pinpas of telefoon
- 5: Creditcard
- 6: Op rekening/overschrijvingen via rekening
- 7: Cadeaubonnen
- 10: Tikkie
- 99: Andere wijze, namelijk
- 13: Weet niet / wil niet zeggen

Vraag V08A

Konden klanten in 2020 bij u contactloos betalen met de pinpas of mobiele telefoon?

Vraag 10

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 V11

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet, inclusief BTW, in 2020?

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 V12

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aantal betalende klanten per week in 2020?

Vraag V10

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

Vraag V13

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per klant in 2020?

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 shopverkopen in 2017?

Vraag 13e1

Was uw totale omzet in 2020 door corona hoger of lager of heeft corona hier geen invloed op gehad?

Vraag 13e2

Hoeveel procent hoger of lager?

Vraag 15b1

Beschikt uw vestiging over een of meer zelfscankassa's of bestelterminals? Alle kassa's of terminals tellen mee waar uw klanten zelf hun betaling op doen zonder hulp van een winkelmedewerker, nadat de klanten zelf hun producten hebben gescand of besteld.

Vraag 15

Hoeveel procent van het totaal aantal betalingen verliep in 2020 via...

1. Contant geld
2. Pinbetalingen via zelfscankassa
3. Pinbetalingen met pinpas of telefoon
4. Creditcard
5. Overige betaalwijze

Vraag 15a

Hoeveel procent van het aantal pinbetalingen in 2020 was contactloos?

Vraag 15a1

Bij hoeveel procent van het aantal contactloze pinbetalingen in 2020 moest de pincode ingetoetst worden?

Vraag 15a2

En hoeveel procent van het aantal contactloze pinbetalingen in 2020 gebeurde met de mobiele telefoon?

Vraag V17

Zojuist verdeelde u het aantal klanten over de betaalmiddelen. nu wil ik u vragen om de omzet te verdelen.

Hoeveel procent van de omzet in 2020 verliep via ...

1. Contant geld
2. Pinbetalingen via zelfscankassa
3. Pinbetalingen met pinpas of telefoon
4. Creditcard
5. Overige betaalwijze

Vraag V17B

Hoeveel procent van de omzet van pinbetalingen in 2020 was contactloos?

Vraag V17B1

Bij hoeveel procent van de omzet aan contactloze pinbetalingen in 2020 moest de pincode ingetoetst worden?

Vraag V17B2

En hoeveel procent van de omzet aan contactloze pinbetalingen in 2020 gebeurde met de mobiele telefoon?

Vraag V18

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

Dan wil ik nu enkele vragen stellen over de wijze waarop u in uw vestiging omgaat met contant geld.

Vraag V20

Hoeveel kassa's waren er vorig jaar - in 2020 - in uw vestiging?

Vraag V21a

Over hoeveel kluisen beschikte u in 2020 om de dag- of weekomzet tijdelijk in te bewaren?

Vraag V22a

Over hoeveel apparaten beschikte u in 2020 om Eurobiljetten te controleren op echtheid? (het gaat niet over stiften)

Vraag V22b

Hoeveel kluisjes bij de kassa, dan wel afroombboxen om eurobiljetten in op te bergen, heeft u in uw vestiging?

Vraag V22c

Had uw vestiging in 2020 een geldautomaat voor de opname van contant geld??

Vraag V22d

Vult deze geldautomaat zelf aan?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GELDTRANSPORT

Vraag V23a

Werd het contante geld in 2020 afgehaald door een professionele waardetransporteur of bracht u het zelf weg??

Vraag V23c

Hoe bood u de bankbiljetten meestal aan in 2020 aan?

Vraag V23d

Bracht 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 V24

Hoeveel keer per week stortte u het contante geld van uw vestiging af? Hoeveel keer per week werd het contante geld door de waardetransporteur opgehaald?

Vraag V25

Door wie werd het contante geld doorgaans afgestort?

Vraag V27

Hoeveel tijd, uitgedrukt in minuten, was 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 27A

In 2020 hebben de banken veel sealbagautomaten gesloten in verband met plofkraken. Was u door deze sluiting meer tijd kwijt om het geld af te storten dan voorheen?

Vraag 27b

Hoeveel méér tijd was u door die sluiting gemiddeld kwijt om het geld af te storten?

Vraag V28

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

Vraag V29A (Check)

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

Vraag V29d

Hoeveel procent van de contante geldomzet van uw bedrijf/vestiging stortte u in 2020 NIET af, maar gebruikt u voor het contant betalen van leveranciers, personeel, privé-uitgaven, het vullen van een eventuele geldautomaat, e.d.?

Vraag V30

Wat heeft u in 2020 betaald aan de door u gebruikte professionele waardetransporteurs, zoals Brinks/G4S of RCCS (Smart Safe Company)?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GEMIDDELDE AANKOOPBEDRAGEN**Vraag V16a**

Was in 2020 het gemiddelde pinbedrag in uw vestiging hoger of lager dan het gemiddelde bedrag bij contante betalingen?

Vraag V16b

Wat was in 2020 ongeveer het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met contant betaalden?

Vraag V16c

Wat was in 2020 het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met de pinpas of telefoon betaalden?

Vraag V16d

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag in 2020 van klanten die met een creditcard hebben betaald?

Vraag V19

Hoeveel procent provisie heeft u in 2020 gemiddeld betaald aan creditcardmaatschappijen voor de betalingen die gedaan zijn met creditcards?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER WISSELGELD**Vraag V31**

Hoe kwam uw vestiging in 2020 aan wisselgeld?

Vraag V31a

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

Vraag V32

Hoe vaak per maand haalde u wisselgeld op of liet u het bezorgen?

Vraag V33

En voor welk bedrag per keer haalde u wisselgeld op of liet u het bezorgen?

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GELDDIEFSTAL**Vraag V34**

Had u in 2020 een geldverzekering afgesloten?

Vraag V35

Had uw vestiging in 2020 te maken gehad met vals geld en/of gelddiefstal door derden of door eigen personeel?

Vraag V35a

Hoeveel euro bent u in 2020 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 V36a**

Hoeveel MOBIELE betaalautomaten had u in 2020 in uw vestiging?

Vraag V37a

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

Vraag V36

Hoeveel VASTE betaalautomaten had u in 2020 in uw vestiging? Het gaat om apparaten waar de klant kan pinnen met pinpas of telefoon.

Vraag V57

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

Vraag V37

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

Vraag V39

Van wat voor soort verbinding maakte u in 2020 in uw vestiging gebruik bij het betalen met de vaste betaalautomaten?

Vraag V38

Had u een onderhoudscontract voor uw pinautomaten?

Vraag V39a

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

Vraag V40

Konden klanten in 2020 bij u extra geld opnemen bij het afrekenen aan de kassa?

Vraag V40A

Hoeveel geld werd er in 2020 gemiddeld per week extra opgenomen?

Vraag V41

Bracht u de klanten een bedrag in rekening wanneer ze beneden een bepaald bedrag willen pinnen?

Vraag V41c

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

DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER BACKOFFICE KOSTEN**Vraag V42**

Rond het betalingsverkeer zijn er verschillende activiteiten die de ondernemer wekelijks moet doen. Ik noem u die activiteiten. Kunt u telkens aangeven hoeveel minuten u of uw personeel in 2020 gemiddeld per week aan die activiteit besteedde?

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

Vraag V42a

Besteedde u en/of uw personeel in 2020 verder nog tijd aan andere backoffice-activiteiten rondom het betalingsverkeer die ik nog niet genoemd heb?

Vraag V42a2

Hoeveel minuten besteedde u en/of uw personeel in 2020 gemiddeld per week aan deze overige activiteiten?

Vraag V43

Heeft u in uw vestiging een cash managementsysteem aangeschaft voor de beveiliging van uw geld?

Vraag V43a

Wat waren de eenmalige aanschafkosten van uw cashmanagementsysteem?

Vraag V43b

Wat zijn de maandelijkse abonnementskosten van uw cashmanagementsysteem?

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

INTRO

In navolging van de metingen uit 2011, 2013, 2015 en 2017 voeren wij in opdracht van Betaalvereniging Nederland wederom een grootschalig onderzoek uit naar de omvang en kosten van het toonbank-betalingsverkeer. Dit onderzoek voeren wij uit in nauw overleg en samenwerking met De Nederlandsche Bank (DNB) en uw brancheorganisatie. Net zoals in eerdere edities van dit onderzoek.

Met dit onderzoek willen wij een nauwkeurig beeld van de kosten van het betalingsverkeer voor toonbankinstellingen (detailhandel, horeca, ambulante handel en pompstations) verkrijgen. We maken onderscheid naar verschillende vormen van betalingsverkeer (contant, PIN, Contactloos, Creditcard, etc.). Het doel is om een zo goed en nauwkeurig mogelijk inzicht te krijgen in de kostenstructuur zodat de kosten van betalingsverkeer betaalbaar kunnen blijven.

Dit onderzoek voeren wij uit in opdracht van Betaalvereniging Nederland en in nauw overleg en samenwerking met De Nederlandsche Bank (DNB) en uw brancheorganisatie. Net zoals in eerdere edities van dit onderzoek.

Privacy staat bij Panteia hoog in het vaandel. Panteia is lid van de brancheorganisaties MOA en VBO en houdt zich aan de Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek. Daarnaast committeert Panteia zich volledig aan de AVG. Panteia werkt volgens kwaliteitsmanagementsysteem ISO 20252, de internationale norm voor het uitvoeren van markt-, opinie- en beleidsonderzoek. Dit houdt in dat uw antwoorden met de grootste zorgvuldigheid en onder strikte geheimhouding worden behandeld. Alleen de onderzoekers van Panteia krijgen de gegevens onder ogen. Nooit zullen individuele gegevens van u te herleiden zijn of naar buiten worden gebracht.

Mocht u naar aanleiding van dit onderzoek nog vragen hebben, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. Mail of belt u dan met Marianne van Marwijk (m.van.marwijk@panteia.nl) van Panteia.

De vragen in het onderzoek hebben betrekking op de totale onderneming (dus alle vestigingen, inclusief zo mogelijk eventuele franchisenemers) in 2020. 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.

We vragen u om deze vragenlijst voor een zo groot mogelijke groep vestigingen (zowel eigen filialen als franchisenemers) in te vullen, maar we kunnen ons voorstellen dat u niet alle vragen voor de volledige groep kunt beantwoorden. Vandaar dat we u in een aantal gevallen vragen om aan te geven voor hoeveel vestigingen u die vraag hebt beantwoord.

Vraag 0:

Hoeveel vestigingen heeft uw organisatie in Nederland, inclusief franchisenemers?

Hoeveel franchisenemers heeft uw organisatie in Nederland ?

Hoeveel eigen filialen heeft uw organisatie in Nederland?

Vraag 1:

Met welke bank(en) had uw onderneming in 2020 een contract voor het ontvangen van pinbetalingen?

1. ABN AMRO
2. ING
3. Rabobank
4. Een andere bank, namelijk...

Vraag 2:

Welke van de volgende betaalwijzen accepteerde u in 2020? U kunt meerdere antwoorden aanvinken

1. Contant geld (Euro's)
2. Buitenlands contant geld (Engelse ponden of Amerikaanse dollars)
3. Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
4. Vaste klantenkaart
5. Pinbetalingen
6. Contactloze pinbetalingen (met debetkaart of telefoon)
7. Overschrijvingen via rekening
8. Overschrijvingen via acceptgiro
9. Internetbetalingen
10. Cadeaubonnen
11. Anders, namelijk: ...

Vraag 3:

Wat was de totale omzet (in euro's en inclusief BTW) van uw gehele onderneming in 2020?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 3a:

Was uw totale omzet in 2020 door corona hoger of lager of heeft corona hier geen invloed op gehad?

Vraag 3b:

Als vraag 3a is hoger of lager

Hoeveel procent hoger/lager zou uw totale omzet in 2020 dan zijn geweest?

Vraag 4:

Welk deel van de totale omzet in 2020 was afkomstig uit het fysieke kanaal (winkel) en welk deel is afkomstig van internetverkopen?

Vraag 5:

Hoeveel verkooptransacties (= betalende klanten) had uw gehele onderneming in 2020?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 6:

Welk deel van het totale aantal verkooptransacties (= betalende klanten) in 2020 is afkomstig uit het fysieke kanaal (toonbank) en welk deel is afkomstig van internetverkopen?

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

Vraag 7:

Welk aandeel in de totale omzet aan de toonbank in 2020 (incl. BTW) hadden de volgende betaalwijzen?

- Contant geld (incl. buitenlands contant geld)%
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)%
- Pinbetalingen (inclusief contactloze betalingen met debetkaart of telefoon)%
- Overige betaalwijzen:%

Vraag 8:

Wat was de totale omzet in 2020 voor uw ondernemingen via pinbetalingen (inclusief contactloze betalingen met debetkaart of telefoon)?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 8a:

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

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 9:

Welk aandeel in het totale aantal verkooptransacties (= betalende klanten) aan de toonbank in 2020 hadden de volgende betaalwijzen?

- Contant geld (incl. buitenlands contant geld)%
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)%
- Pinbetalingen (inclusief contactloze betalingen met debetkaart of telefoon)%
- Overige betaalwijzen:%

Vraag 10:

Hoeveel bedroeg het gemiddelde bedrag per verkooptransactie (= per betalende klant) aan de toonbank in 2020?

Vraag 10a:

Was het gemiddelde bedrag per klant in 2020 zonder corona naar verwachting hoger, lager of gelijk geweest?

Vraag 10b:

Als Vraag V10a is hoger of lager

Hoeveel procent hoger/lager zou het bedrag per klant in 2020 dan zijn geweest zonder corona?

Vraag 11:

Hoeveel pinbetalingen (inclusief contactloze betalingen met debetkaart of telefoon) heeft uw onderneming in 2020 ontvangen?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 12:

Hoeveel pintransacties in 2020 waren er contactloos (zowel debetkaart als via de telefoon)?

vraag 17:

Wat waren in 2020 de maandelijkse abonnementskosten en de eventuele kosten per transactie van uw internetverbinding?

Vraag 18:

Hoeveel kassa's waren er in uw gehele onderneming in 2020?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 19:

Hoeveel van de kassa's in uw onderneming waren zelfscankassa's of bestelterminal in 2020?

Alle kassa's of terminals tellen mee waar uw klanten zelf hun betaling op doen zonder hulp van een winkelmedewerker, nadat zij hun producten hebben gescand of besteld.

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 20:

Hoeveel van de kassa's maakten in 2020 gebruik van een cash management systeem.

Toelichting: dat is een systeem waar biljetten en munten bij de kassa worden ingevoerd en wisselgeld automatisch wordt teruggeven.

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 20AB:

Wat waren de eenmalige aanschafkosten van uw cashmanagementsysteem?

Wat zijn de maandelijkse abonnementskosten van uw cashmanagementsysteem?

Vraag 21:

Wat waren de totale kosten voor professioneel geldtransport van uw gehele onderneming in 2020?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 21a:

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

Vraag 22:

En wat waren de kosten voor het afstorten van contant geld van uw onderneming in 2020?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 23:

Hoeveel geld werd in 2020 in totaal gecashbackt?

Toelichting: Met cashbacken bedoelen we dat klanten contant geld kunnen opnemen bij het afrekenen met de pinpas.

Vraag 24:

Beschikken de vestigingen binnen uw onderneming in 2020 over een geldautomaat?

1. Ja, alle vestigingen
2. Ja, een deel van de vestigingen, namelijk . . . %
3. Geen van de vestigingen

Vraag 26:

Beschikken de vestigingen over een aparte ruimte die alleen bestemd is voor het tellen van het contante geld?

1. Ja, alle vestigingen
2. Ja, een deel van de vestigingen, namelijk . . . %
3. Geen van de vestigingen
4. Weet niet

Vraag 27:

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

1. Ja
2. Nee
3. Soms wel, soms niet

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 28:

Wat waren in 2020 de totale kosten voor het halen of laten bezorgen van uw wisselgeld?

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 29:

Had uw onderneming in 2020 een geldverzekering afgesloten?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

Vraag 30:

Hoeveel euro is uw onderneming in 2020 ongeveer kwijtgeraakt door vals geld en geldddiefstal? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de eventuele verzekering.

Heeft dit antwoord betrekking op al uw vestigingen?

- a. Ja
- b. Nee => op hoeveel dan wel? . . vestigingen.

OPMERKINGEN:

Dit waren onze vragen. Indien u nog eventuele aanvullende opmerkingen hebt, kunt u deze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 3 Aantal verkooppunten

In de onderstaande tabel is weergegeven hoeveel vestigingen er op 31 december 2020 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.

Voor wat betreft de tankstations met of zonder shops. De gegevens over de tankstations met shop zijn geschat op basis van gegevens van de BOVAG. Al enige jaren zijn er in Nederland meer onbemande dan bemande locaties. In 2020 worden waren 4.143 vestigingen van tankstations. 54% werd geëxploiteerd zonder personeel. Daar staan 1.896 bemande vestigingen tegenover. 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 2020

<i>Sector</i>	<i>aantal vestigingen</i>
Detailhandel	84.610 (waarvan 13.358 GWB)
Ambulante handel	17.555
Horeca	48.930
Tankstations met shop	1.896

Bron: Panteia, 2021 (op basis van CBS en BOVAG)

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 valuterig, 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 creditcard. Verder gaat het om een deel van de afschrijvingskosten van de kassalade, afschrijvingskosten vals geld detector, afschrijvingskosten kluis, betaalapparatuur pinnen, abonnementskosten betaalapparatuur pinnen, 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, Smart Safe Company).

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.