

# Kosten van het toonbankbetalingsverkeer

Meetjaar 2023



## Kosten van het toonbankbetalingsverkeer

**Meetjaar 2023**

**Auteur(s)**

Marianne van Marwijk-Hol

**Opdrachtgever(s)**

Betaalvereniging Nederland

**Gepubliceerd**

Zoetermeer, 14-11-2024

**Projectnummer**

11095

**Versie**

5.0

**Status**

Definitief

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.



# Inhoudsopgave

	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
	Achtergrond en doel van het onderzoek	5
	Uitkomsten van het onderzoek toonbankbetalingen	5
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>12</b>
1.1	Achtergrond	12
1.2	Doel	12
1.3	Afbakening	13
1.3.1	Doelgroep	13
1.3.2	Betalingsclusters	13
1.3.3	Grootteklasse en referentie-eenheid	14
1.4	Onderzoeksaanpak	15
1.4.1	Actualisering van het kostenmodel	15
1.4.2	Dataverzameling	16
1.4.3	Kostenberekeningen	16
1.5	Leeswijzer	16
<b>2</b>	<b>Acceptatie en toonbanktransacties</b>	<b>18</b>
2.1	Acceptatiegraad van betaalmiddelen	18
2.2	Aantal toonbanktransacties	19
2.3	Relatief belang van de betaalmiddelen	20
<b>3</b>	<b>Indeling kostenmodel</b>	<b>22</b>
3.1	Algemene en specifieke kosten	22
3.2	Interne en externe kosten	23
3.3	Vaste en variabele kosten	24
<b>4</b>	<b>Kosten van het betalingsverkeer in 2023</b>	<b>27</b>
4.1	Totale kosten in 2023	27
4.2	Kosten per sector in 2023	28
4.2.1	Totale kosten en gemiddelde kosten per transactie	28
4.2.2	Ontwikkeling totale kosten en gemiddelde kosten per transactie	29
4.2.3	Ontwikkeling totale en gemiddelde kosten per betaalmiddel	30
4.2.4	Gemiddelde transactiekosten per betaalmiddel per sector	31
<b>5</b>	<b>Interne en externe kosten van betalen</b>	<b>33</b>
5.1	Onderscheid naar sector	33
5.2	Onderscheiden naar betaalmiddel	36



<b>6</b>	<b>Vaste en variabele kosten van betalen</b>	<b>37</b>
6.1	Onderscheid naar sector	37
6.2	Onderscheiden naar betaalmiddel	38
<b>7</b>	<b>Marginale kosten en relatieve kostendruk</b>	<b>39</b>
7.1	Onderscheid naar sector	39
7.2	Relatieve kostendruk van de betaalmiddelen	40
<b>8</b>	<b>Ontwikkelingen in de periode 2006-2023</b>	<b>41</b>
8.1	Ontwikkelingen in transacties	41
8.2	Ontwikkelingen in betaalmiddelen	42
8.3	Ontwikkelingen bij de parameters van het kostenmodel	43
8.4	Ontwikkelingen van de totale kosten	45
8.4.1	Ontwikkelingen van de totale kosten, naar sector	45
8.4.2	Ontwikkelingen van de totale kosten, naar betaalmiddel	46
8.5	Ontwikkeling van de gemiddelde kosten, contant versus pin	47
8.6	Ontwikkelingen van de kostendruk	48
<b>9</b>	<b>Factsheets</b>	<b>50</b>
	<b>Annexes</b>	
Bijlage 1	Onderzoeksmethodiek en verantwoording	61
Bijlage 2	De vragenlijsten	64
Bijlage 3	Aantal verkooppunten	77
Bijlage 4	Kostenbegrippen	78



# Samenvatting

## 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, 2017 en 2020. In 2023 bestond er bij Betaalvereniging Nederland en de Werkgroep Toonbankbetalingen van de Betaalvereniging behoefte aan een nieuw kostenonderzoek en wel over het jaar 2023 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 2023 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 2023) 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.

## Uitkomsten van het onderzoek toonbankbetalingen

### *Acceptatiegraad betaalmiddelen*

In 2023 werd door alle vestigingen van de GWB-detailhanden en door alle bemande tankstations contant geld geaccepteerd. Ook bij bijna alle vestigingen in de MKB-detailhandel konden klanten contant afrekenen (99%). In de horeca en in de ambulante handel kon dat bij resp. 97% en 96% van alle vestigingen.

Ook het betalen met de debitcard is bijna overal geaccepteerd. Zowel binnen het GWB als het MKB en bij de tankstations kan bij elke vestiging gepind worden. In de ambulante handel kan bij 94% en in de horeca bij 97% van de vestigingen gepind worden.

Het contactloos betalen is in 2014 geïntroduceerd en heeft sindsdien een flinke vlucht genomen. Net zoals in 2020 kan bij alle GWB-vestigingen en bij alle tankstations contactloos betaald worden. In het MKB ligt dit percentage op 99% (in 2020 lag dit percentage op 96%) en in de horeca ligt het op 97% (in 2020 was dat ook 97%). 94% van alle ambulante handelaren geeft aan dat er bij hen contactloos betaald kan worden (in 2017 was dit 82%).

Ook is er een toename van het gebruik van de creditcard zichtbaar. Die wordt duidelijk meer geaccepteerd in detailhandel MKB, horeca en ambulante handel.



### Transactie-aantallen naar sector

Het totaal aantal transacties in het toonbankbetalingsverkeer is ten opzichte van 2020 (coronajaar) met 20% gestegen naar 6.236 miljoen. Ook ligt het aantal transacties in 2023 hoger dan in de laatste meting voor de (afwijkende) coronaperiode, namelijk 2017 (3%).

Opvallend is de sterke toename van het aantal transacties in de horeca (70% stijging ten opzichte van 2020).

Het aantal transacties bij de tankstations aan de toonbank is gedaald met 30%. Dit zal zeer waarschijnlijk veroorzaakt worden door de toename van het elektrische autobezit en de toename van de onbemande pompen (die niet in dit onderzoek zijn meegenomen).

Tabel 1 Ontwikkeling aantal transacties, 2020-2023, naar sector

	2023	2020	2017	2023-2020(%)
Detailhandel	4.526	3.850	4.450	18%
Ambulante handel	151	130	192	16%
Horeca	1.199	707	945	70%
Tankstations <sup>1</sup>	361	519	478	-30%
Totaal toonbankinstellingen	6.236	5.206	6.065	20%

Bron: Panteia 2024

### Transactie-aantallen naar betaalmiddel

Het aandeel contante transacties is in de afgelopen 3 jaar sterk teruggelopen naar 19% in 2023. In 2017 werd nog 40% van alle transacties contant afgehandeld en in 2020 was dit nog 24%<sup>2</sup>. Inmiddels wordt 76% van alle transacties afgerekend met een debitcard, waarbij 62% contactloos en 14% contactrijk geschiedde. In 2017 werd 53% van de transacties gepind.

Een opvallende ontwikkeling is de toename van betalen met een creditcard. Betalen met de creditcard is in 2023 in vergelijking met 2020 met 45% toegenomen. Het totale aantal creditcardbetalingen blijft ondanks die toename relatief beperkt.

<sup>1</sup> Alleen bemande tankstations

<sup>2</sup> 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.

Tabel 2 Ontwikkeling aantal transacties, 2017-2023, naar betaalmiddel

	2023	2020	2017	2023-2020(%)
Contant	1.156	1.230	2.400	-6%
Contactrijk	861	892	3.223	-3%
Contactloos	3.888	2.761		41%
Creditcard	123	85	99	45%
Tankpas	66	111	89	-41%
Totaal toonbankinstellingen	6.236	5.206	6.065	20%

Bron: Panteia 2024

#### *Totale kosten naar sector*

De totale kosten bedroegen in 2023 € 1,743 miljard en liggen derhalve € 395 miljoen hoger dan in 2020. Dat is een stijging van maar liefst 29%, die fors is dan in voorgaande metingen. Er dient hierbij wel in ogenschouw genomen te worden dat 2020 een coronajaar was waarin het aantal transacties, de omzet en de totale kosten lager lagen dan in 2017. Als we de kosten in 2023 vergelijken met die in 2017 is er sprake van een stijging van 23%, die ook nog vrij fors is. Enerzijds speelt de sterke inflatie van de afgelopen jaren hierin een rol (tussen 2020 en 2023 was de inflatie vrij fors; de consumentenprijsindex steeg 17%), wat terug te zien is in tarief-en loonstijgingen, aanschaf apparatuur, bankkosten e.d. Anderzijds speelt de stijging van het aantal transacties (+20%) hierin een rol.

Wanneer de totale kosten worden uitgesplitst naar de 4 sectoren dan is te zien dat de totale kosten in de detailhandel met 17% zijn gestegen. In de ambulante handel en de tankstations zijn de kosten respectievelijk met 11 en 12% gedaald. In de horeca zijn de kosten zeer sterk gestegen met 101%.

Tabel 3 Ontwikkeling totale betalingskosten periode 2020-2023; naar sector

Kosten (x 1 miljoen)	2023	2020	2023-2020(%)
Detailhandel	€ 1.108	€943	17%
Ambulante handel	€ 56	€63	-11%
Horeca	€ 497	€247	101%
Tankstations	€ 83	€94	-12%
Totaal toonbankinstellingen	€ 1.743	€1.348	29%

Bron: Panteia 2024

#### *Totale kosten naar betaalmiddel*

In 2023 kwam 41% van alle kosten voor rekening van contante betalingen. In totaal stegen deze kosten met 17% naar € 709 miljoen.

39% van alle kosten kwam voor rekening van contactloze betalingen. De kosten voor contactloze betalingen zijn met 46% gestegen naar in totaal € 671 miljoen. De kosten voor betalingen met de creditcard zijn met 72% gestegen. Alleen de kosten voor de tankpas zijn gedaald; met 34%.



Tabel 4 Ontwikkeling totale betalingskosten periode 2020-2023; naar betaalmiddel (exclusief overige betaalmiddelen)

Kosten (x 1 miljoen)	2023	2020	2023-2020(%)
Contant	€ 709	€ 603	17%
Contactrijk	€ 166	€ 157	6%
Contactloos	€ 671	€ 460	46%
Creditcard	€ 174	€ 101	72%
Tankpas	€ 11	€ 17	-34%
Totaal toonbankinstellingen	€ 1.743	€ 1.348	29%

Bron: Panteia 2024

Tabel 5 Transacties versus kosten totaal

Totaal	2023				2020				2017			
	Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Contant	1.156	19%	€ 709	41%	1.230	24%	€ 603	45%	2.400	40%	€ 97	49%
Contactrijk	861	14%	€ 166	9%	892	17%	€ 157	12%	3.223	53%	€ 561	40%
Contactloos	3.888	62%	€ 671	39%	2.761	53%	€ 460	34%				
Creditcard	123	2%	€ 174	10%	85	2%	€ 101	7%	99	2%	€ 116	8%
Tankpas	66	1%	€ 11	1%	111	2%	€ 17	1%	89	1%	€ 20	1%
Overig	142	2%	€ 13	1%	127	2%	€ 11	1%	254	4%	€ 21	1%
Totaal	6.236	100%	€ 1.743	100%	5.206	100%	€ 1.348	100%	6.065	100%	€ 1.415	100%

Bron: Panteia 2024

Tabel 5 laat zien, dat 41% van de totale kosten gemaakt wordt voor het ontvangen van alle contante transacties. Echter slechts 19% van alle transacties wordt contant afgerekend. Het contant afrekenen kost relatief gezien dus een ondernemer veel geld. In 2017 was deze verhouding nog 49% om 40%. Uiteraard zijn er verschillen naar sector, tabellen 5a t/m 5d laat deze zien:





Tabel 5a Transacties versus kosten in de detailhandel

Detailhandel	2023				2020				2017			
	Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Contant	843	19%	€ 417	38%	876	23%	€ 398	42%	1.709	38%	€ 405	45%
Contactrijk	581	13%	€ 105	9%	717	19%	€ 127	14%	2.532	57%	€ 432	48%
Contactloos	2.975	66%	€ 500	45%	2.149	56%	€ 351	37%				
Creditcard	46	1%	€ 80	7%	27	1%	€ 61	6%	36	1%	€ 46	5%
Tankpas												
Overig	81	2%	€ 5	0%	81	2%	€ 5	1%	173	4%	€ 11	1%
Totaal	4.526	100%	€ 1.108	100%	3.850	100%	€ 943	100%	4.450	100%	€ 894	100%

Bron: Panteia2024

Tabel 5b Transacties versus kosten in de ambulante handel

Ambulante handel	2023				2020				2017			
	Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Contant	46	30%	€ 32	56%	35	27%	€ 43	68%	104	54%	€ 49	73%
Contactrijk	23	15%	€ 6	11%	15	11%	€ 4	6%	83	44%	€ 18	26%
Contactloos	73	49%	€ 16	28%	76	59%	€ 16	25%				
Creditcard	3	2%	€ 2	4%	1	1%	€ 1	1%	0	0%	€ 0	1%
Tankpas												
Overig	6	4%	€ 1	1%	3	2%	€ 0	0%	4	2%	€ 1	1%
Totaal	151	100%	€ 56	100%	130	100%	€ 63	100%	192	100%	€ 68	100%

Bron: Panteia 2024

Tabel 5c Transacties versus kosten in de horeca

Horeca	2023				2020				2017			
	Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Contant	168	14%	€ 228	46%	171	24%	€ 132	53%	460	49%	€ 215	61%
Contactrijk	201	17%	€ 45	9%	60	9%	€ 12	5%	382	40%	€ 78	22%
Contactloos	729	61%	€ 140	28%	413	58%	€ 78	31%				
Creditcard	52	4%	€ 78	16%	23	3%	€ 21	9%	35	4%	€ 49	14%
Overig												
Totaal	1.199	100%	€ 497	100%	707	100%	€ 247	100%	945	100%	€ 351	100%

Bron: Panteia 2024



Tabel 5d Transacties versus kosten bij de tankstations

Tankstations	2023				2020				2017				
	Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten		Transacties		Totale kosten		
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Contant	99	28%	€ 32	39%	39%	148	28%	€ 30	32%	127	27%	€ 27	27%
Contactrijk	56	16%	€ 9	11%	11%	100	19%	€ 14	15%	225	47%	€ 33	33%
Contactloos	112	31%	€ 16	19%	19%	123	24%	€ 15	16%				
Creditcard	22	6%	€ 14	17%	16%	33	6%	€ 18	19%	27	6%	€ 20	19%
Tankpas	66	18%	€ 11	13%	13%	111	21%	€ 17	18%	89	19%	€ 20	20%
Overig	6	2%	€ 1	1%	1%	4	1%	€ 1	1%	9	2%	€ 1	1%
Totaal	361	100%	€ 83	100%	100%	519	100%	€ 94	100%	478	100%	€ 101	100%

Bron: Panteia 2024

*Kosten per transactie*

De gemiddelde kosten per transactie zijn € 0,28. In 2020 was dit € 0,26; dit is een stijging van 8% ten opzichte van 2020.

Een contante betaling kost € 0,61, een contactrijke betaling kost € 0,19 en een contactloze betaling kost € 0,17 en is daarmee het goedkoopst. De kosten van een betaling met een creditcard is gemiddeld het duurst (€ 1,41). Dit komt vooral doordat het gemiddelde transactiebedrag van een creditcardbetaling hoger ligt dan een betaling met de debitcard en de provisie (een percentage van het transactiebedrag) die betaald moet worden aan de acquirer.

Ten opzichte van 2020 zijn de gemiddelde kosten van contante betalingen sterk gestegen (met 24%). Het verschil tussen de kosten van een contactrijke betaling en contante betaling is van 2020 naar 2023 nog meer toegenomen; was het verschil in 2017 nog € 0,31, in 2023 is het verschil tussen een contante en contactrijke betaling € 0,42. Dit betekent dat een contante betaling inmiddels ruim 3 keer zo duur is als een pinbetaling (contactrijk en contactloos).

Tabel 6 Gemiddelde kosten per transactie

Betaalmiddel	Detail-handel	Ambulante handel	Horeca	Tank-stations	Totaal 2023	Totaal 2020	Totaal 2017
Contant	€ 0,50	€ 0,69	€ 1,36	€ 0,32	€ 0,61	€ 0,49	€ 0,29
Contactrijk	€ 0,18	€ 0,27	€ 0,22	€ 0,17	€ 0,19	€ 0,18	€ 0,17
Contactloos	€ 0,17	€ 0,21	€ 0,19	€ 0,14	€ 0,17	€ 0,17	
Creditcard	€ 1,73	€ 0,75	€ 1,51	€ 0,61	€ 1,41	€ 1,19	€ 1,17
Tankpassen	-	-	-	€ 0,17	€ 0,17	€ 0,15	€ 0,23
Totaal	€ 0,25	€ 0,39	€ 0,43	€ 0,23	€ 0,28	€ 0,26	€ 0,23

Bron: Panteia 2024

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 de tijd die men besteedt aan de backoffice van de contante betaling een verklarende rol naast de hogere kosten van creditcardbetalingen. Ook het feit dat in de horeca vaker het contante geld door de ondernemer zelf wordt afgestort in plaats van via de waardetransporteur, zorgt voor hogere kosten.



# 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, 2017 en 2020.

Al deze metingen zijn uitgevoerd door Panteia. Eind 2023 bestond er bij Betaalvereniging Nederland en de Werkgroep Toonbankbetalingen van de Betaalvereniging behoefte aan een nieuw kostenonderzoek en wel over het jaar 2023 en is Panteia gevraagd wederom een onderzoek uit voeren.

## 1.2 Doel

De doelstelling van het huidige onderzoek was als volgt:

Inzicht geven in de samenstelling en hoogte van de kosten die voor ondernemers in 2023 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 2024 is uitgevoerd gaat over 2023.

De bijbehorende onderzoeksvragen voor het onderzoek waren:

- 1 Wat is in 2023 de hoogte en de samenstelling van de kosten van betalen voor alle toonbankinstellingen tezamen?
- 2 Wat is in 2023 de hoogte van de kosten per betaalmethode?
- 3 Wat is in 2023 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 metingen over 2017 en 2020?

## 1.3 Afbakening

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

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

Verskillende betaalmiddelen worden onderscheiden, te weten: contante betalingen, pinbetalingen, contactloze pinbetalingen, creditcardbetalingen en tankpassen. De onderzoeksuitkomsten resulteren in een overzicht van de kosten voor het jaar 2023 en worden in dit rapport vergeleken met de kosten van het jaar 2020. Indien van toepassing en waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met 2017, 2014 en 2012.

### 1.3.1 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 shop<sup>3</sup>.

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

### 1.3.2 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 7 wordt een overzicht gegeven van de 12 betalingsclusters.

---

<sup>3</sup> Om de vergelijkbaarheid van de uitkomsten met eerdere onderzoeken te verzekeren, zijn ook in deze meting de tankstations zonder shop en de onbemande tankstations niet meegenomen.

Tabel 7 Onderverdeling van de sectoren in 12 betalingsclusters

Sector	Betalingscluster
1) Detailhandel	1. <i>Grootschalige niet-gespecialiseerde</i> detailhandel met hoge aankoopfrequentie en grote aankoopbedragen, zoals supermarkten, warenhuizen, bouwmarkten
	2. <i>Gespecialiseerde food</i> detailhandel met relatief lage aankoopfrequentie en lage transactiebedragen, zoals kaas- en delicatessenzaken, slagers, bakkers, groentespecialzaken
	3. <i>Non-food specialzaken</i> met relatief lage transactiebedragen, maar een hoge aankoopfrequentie, zoals drogisterijen en tabaks- en gemakszaken
	4. <i>Non-food specialzaken</i> met hoge transactiebedragen maar een lage aankoopfrequentie), zoals modezaken, schoenenzaken, sportzaken
	5. <i>Non-food specialzaken</i> met (ook) levering op bestelling zoals keuken- en meubelzaken
2) Ambulante handel	6. In food
	7. In non-food
3) Horeca	8. Drankverstrekkende bedrijven (cafés, discotheken, clubs)
	9. Spijsverstrekkende bedrijven (cafeteria's, lunchrooms, ijssalons, fastservice)
	10. Maaltijdverstrekkende bedrijven (restaurants)
	11. Logiesverstrekkende bedrijven (hotels, pensions, conferentieoorden)
4) Tankstations	12. Pompstations met shop

Bron: Panteia 2024

### 1.3.3

#### 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 8).



Tabel 8 Consumptieve bestedingen bij toonbankinstellingen

	Waarde (in miljarden)	% van de consumptieve bestedingen	% van het toonbankbetalings- verkeer
<b>Onderzoeksdomein</b>	<b>€ 163,5</b>	<b>39%</b>	<b>82%</b>
- waarvan bij detailhandel	€ 116,1	30%	63%
- waarvan bij de ambulante handel	€ 2,6	1%	2%
- waarvan bij de horeca	€ 32,4	4%	9%
- waarvan bij tankstations	€ 12,5	4%	8%

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

## 1.4 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is opgebouwd uit drie stappen, te weten:

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

### 1.4.1 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 9), onderverdeeld naar algemene kosten die gemaakt worden los van de betaalmethode en kostenposten die uitsluitend gemaakt worden voor contante betalingen of elektronische betalingen.

Tabel 9 Onderscheiden kostenposten in het kostenmodel

Algemene kosten	Kosten contante betalingen	Kosten elektronische betalingen
backofficekosten	kosten wisselgeld	kosten betaalautomaten
frontofficekosten	kosten geldtransport	kosten datacommunicatie
	kosten afstorten geld	kosten voor pinbetalingen aan acquirers
	kosten rentederving kasgeld	kosten voor creditcards aan acquirers
	kosten geldverzekering	
	kosten randapparatuur	

Bron: Panteia 2024

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. In de gehanteerde actuele kosten is rekening gehouden met de inflatie (aanschafkosten, kosten beveiliging, tariefstijgingen, loonstijgingen e.d.) sinds 2020.

## 1.4.2

### 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 895 bruikbaar waren.
- Een online enquête onder het GWB. Hieraan hebben 11 grootwinkelbedrijven deelgenomen, die allen bruikbaar waren.
- Tijdregistratie op locatie ten behoeve van het bepalen van de zogenaamde front-officetijd (betaaltijd) per transactie. In 16 vestigingen, verdeeld over alle betalingsclusters, is de betaaltijd gemeten van 1.500 betalingen, waarvan 305 contante betalingen en 1.200 elektronische betalingen. Van de betalingen met de debitcard waren er 965 contactloos, waarvan 346 met de mobiele telefoon.

De beoogde netto steekproefsamenstelling voor de 900 toonbankinstellingen over het toonbankbetalingsverkeer is weergegeven in tabel 10. Voor een uitgebreidere onderzoek verantwoording en de gerealiseerde netto steekproef wordt verwezen naar bijlage 1. Voor de gebruikte vragenlijsten wordt verwezen naar bijlage 2.

Tabel 10 Beoogde netto steekproefsamenstelling toonbankbetalingsverkeer, onderscheiden naar sector

	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations
Aantal betalingsclusters	5	2	4	1
Respons: MKB	375	150	300	75
Respons: GWB	8		1	2

Bron: Panteia 2024

## 1.4.3

### Kostenberekeningen

Voor het toonbankbetalingsverkeer bestaan de kostenberekeningen uit de berekening van de kosten voor alle toonbankinstellingen samen, naar sector en naar betaalmethode. De kosten zijn ingedeeld naar de kostencategorieën die benoemd zijn in tabel 9.

## 1.5

### 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 2006-2024;
- 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 Acceptatie 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 betaalmiddelen

In tabel 11 is de acceptatiegraad van verschillende betaalmiddelen weergegeven, onderscheiden naar sector. Uit de tabel blijkt dat de acceptatie van *contant geld* iets gestegen is ten opzichte van 2020 en op hetzelfde percentage ligt als in 2017. In 2020 accepteerde 95% van het MKB contant geld tegen 99% anno 2023 en anno 2017. In de horeca is de acceptatiegraad ten opzichte van 2020 onveranderd en ligt nog steeds op 97%. In de ambulante handel is de acceptatie van contant geld gedaald van 100% naar 96%.

De *betaalpas* wordt, evenals in 2020, ook in 2023 door vrijwel alle winkeliers geaccepteerd. Binnen het MKB, het GWB en bij de tankstations accepteert elke vestiging de betaalpas. In de horeca wordt de betaalpas, evenals in 2020, door 97% van alle horecagelegenheden geaccepteerd. In de ambulante handel geldt dat 94% van de ambulante handelaren de betaalpas accepteert, wat min of meer vergelijkbaar is met het percentage in 2020 (t.w. 95%).

Tabel 11 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	99%	100%	99%	60%	32%	-	-	-	-
Detailhandel: GWB	100%	100%	100%	81%	0%	-	-	-	-
Ambulante handel	96%	94%	93%	49%	35%	-	-	-	-
Horeca	97%	97%	97%	66%	27%	-	-	-	-
Tankstations	100%	100%	100%	100%	1%	98%	54%	81%	31%

Bron: Panteia 2024

Het *contactloos* betalen is in 2014 geïntroduceerd en heeft sindsdien een flinke vlucht genomen. In de horeca kan ondertussen bij 97% contactloos betaald worden (in 2020 was dat ook 97%). Bij de tankstations en in het GWB geldt dat er bij elke vestiging contactloos betaald kan worden. Ook in het MKB is contactloos betalen bijna overal mogelijk (99%). 94% van de ambulante handelaren geeft aan dat er bij hen met de debitcard betaald kan worden en daarmee ook contactloos (in 2017 was dit ook 94%).

Alle tankstations en 81%<sup>4</sup> 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 123 miljoen.

*Tankpassen* zijn er in vele variëteiten. De cards van de leasemaatschappijen worden door 98% van de tankstations geaccepteerd. Internationale truckercards worden door 54% van de tankstations geaccepteerd en cards van oliemaatschappijen en local service cards door resp. 81% en 31% van de tankstations. Deze percentages zijn min of meer vergelijkbaar met die uit 2020.

## 2.2 Aantal toonbanktransacties

In tabel 12 staat het totaal aantal toonbanktransacties, onderscheiden naar sectoren. In deze tabel wordt ook de totale en gemiddelde waarde van deze transacties weergegeven.

Tabel 12 Transacties, consumptieve bestedingen en gemiddeld transactiebedrag, onderscheiden naar sector

Sector	2023			2020		
	Toonbank-transacties (in miljoenen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Gemiddeld transactie-bedrag	Toonbank-transacties (in miljoenen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Gemiddeld transactie-bedrag
Detailhandel MKB	2.052	€ 66,8	€ 32,56	1.558	€ 45,1	€ 38,96
Detailhandel GWB	2.473	€ 49,2	€ 19,91	2.292	€ 47,9	€ 20,93
Ambulante handel	151	€ 2,6	€ 16,98	130	€ 2,4	€ 18,28
Horeca	1.199	€ 32,4	€ 27,07	707	€ 13,1	€ 18,46
Tankstations	361	€ 12,5	€ 34,50	519	€ 12,5	€ 24,00
Totaal	6.236	€ 163,5	€ 26,22	5.206	€ 121,0	€ 23,24

Bron: Panteia 2024

De gegevens zijn gebaseerd op de informatie van 895 MKB-ondernemers en van 11 grootwinkelbedrijven in de detailhandel. De informatie uit de steekproef is

<sup>4</sup> Rekening houdend met de foutmarge verschilt dit percentage niet significant met het percentage uit 2020 (t.w. 92%).

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 2023 geschat op 6,2 miljard (waarvan 4,5 miljard in de detailhandel). Deze 6,2 miljard transacties waren in 2023 goed voor een bestedingsbedrag van 163,5 miljard euro. Daarmee correspondeert een gemiddeld transactiebedrag van 26,22 euro.

In 2020 (coronajaar) werd het totaal aantal toonbanktransacties geschat op 5,2 miljard, waarvan 3,85 miljard in detailhandel. In 2020 lag het aantal transacties lager dan in 2017 omdat 2020 een coronajaar was, met beperkingen en sluitingen van winkels en horecagelegenheden.

Ten opzichte van 2020 zien we dan ook een stijging van het totaal aantal transacties met bijna 20% (19%). Het aantal transacties anno 2023 zit net iets boven het niveau van 2017; toen werd het totaal aantal toonbanktransacties geschat op 6,1 miljard, waarvan 4,4 miljard in detailhandel.

Het gemiddelde transactiebedrag ligt in 2023 13% hoger dan in 2020. Er zijn grote verschillen tussen de onderzochte sectoren. Met name in de horeca en bij de pompstations is er sprake van een flinke stijging. De stijging in de horeca (47%) is verklaarbaar aangezien deze sector in 2020 behoorlijk getroffen was door covid-19 en wekenlang hun deuren moesten sluiten. Bij de pompstations kan de stijging (44%) verklaard worden door de sterke stijging van de benzineprijzen en doordat in 2020 bij de tankstations meer kleinere bedragen werden afgerekend door de sluiting van de detailhandel.

In de detailhandel en de ambulante handel daarentegen zijn de gemiddelde transactiebedragen zeer licht gedaald (resp. 6% en 7%).

## 2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen

In tabel 13 is de relatieve samenstelling van het toonbankbetalingsverkeer in 2023 weergegeven. Ook de gegevens uit 2020 zijn in deze tabel weergegeven.

### *Contante betalingen en pinbetalingen*

Uit tabel 13 valt af te lezen dat in 2023 19% van de betalingen contant werd afgerekend en dat inmiddels 76% van de betalingen bij de toonbankinstellingen in Nederland plaatsvindt met een betaalpas. Hiervan geschiedt 62% contactloos en 14% contactrijk. Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met 2020 valt op dat het aandeel contante betalingen iets is gezakt is; toen werd nog 24% van de betalingen contant verricht.

Tevens valt op dat de gemiddelde waarde van een contante betaling gestegen is van € 16,07 (2020) naar € 22,31. De gemiddelde waarde van een contactloze betaling bedraagt € 22,64 en die van een contactrijke betaling bedraagt € 31,66.



Tabel 13 Verdeling van alle toonbanktransacties, naar betaalmiddel in 2023 en 2020

Betaalmiddel	Aantal transacties		Waarde transacties		Gemiddelde waarde	
	2023	2020	2023	2020	2023	2020
Contant	19%	24%	16%	16%	€ 22,31	€ 16,07
Contactrijk	14%	17%	17%	43%	€ 31,66	€ 44,75
Contactloos	62%	53%	54%	31%	€ 22,64	€ 14,94
Creditcard	2%	2%	4%	3%	€ 51,66	€ 42,11
Tankpassen	1%	2%	1%	2%	€ 33,52	€ 25,01
Overig	2%	2%	8%	4%	€ 97,66	€ 41,51
Totaal	100%	100%	100%	100%	€ 26,22	€ 23,24

Bron: Panteia 2024

### **Creditcardbetalingen**

Het totaal aantal creditcardbetalingen bedroeg in 2023 123 miljoen. Dat aantal is in vergelijking met 2020 gestegen (van 85 miljoen). Nog steeds spelen creditcardbetalingen een kleine rol in het toonbankbetalingsverkeer (slechts 2% van alle betalingen). De gemiddelde betaling per creditcard is bijna twee keer zo groot als de gemiddelde transactiewaarde voor alle betaalmiddelen. De creditcard wordt binnen de gevestigde detailhandel vooral gebruikt bij duurdere aankopen zoals juweliersartikelen en woninginrichting. Binnen de horeca blijkt dat de creditcard vooral wordt gebruikt bij de logiesverstrekkers (hotels), wat eveneens een verklaring is voor het hogere transactiebedrag bij betaling met creditcards. In 2023 is het gemiddelde transactiebedrag iets gestegen naar € 51,66 (2020: € 42,11).

### **Tankpassen**

Betalen met de tankpas kan bij vrijwel elk tankstation. Dat geldt in het bijzonder voor cards van leasemaatschappijen. In 2023 werden 66 miljoen betalingen met de tankpas verricht bij toonbankinstellingen<sup>5</sup>. Dit is een daling ten opzichte van 2020 en 2017 (resp. 111 miljoen in 2020 en 89 miljoen in 2017). De gemiddelde betaal grootte is ten opzichte van 2020 met 34% gestegen naar € 33,52 (2020: € 25,01).

### **Overige betaalmiddelen**

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

### **Internetbetalingen**

Internetbetalingen die door de consumenten gedaan zijn voor online-aankopen bij toonbankinstellingen zijn niet meegenomen in de berekening van de kosten van toonbankbetalingen. Deze lijn is gevolgd omdat de kosten van internetaankopen ook in voorgaande metingen (t.w. 2009, 2012, 2014, 2017 en 2020) niet zijn gemeten.

<sup>5</sup> Hierbij zijn de zogenaamde onbemande tankstations niet meegeteld. Deze aankoopplaatsen zijn niet meegenomen in deze meting.

## 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 895 MKB-ondernemers. Voor het vaststellen van de *frontofficekosten* is door Panteia een apart onderzoek gehouden onder 16 vestigingen van toonbankinstellingen. Panteia heeft de gemiddelde tijd per afrekenmoment geregistreerd en deze vermenigvuldigd met het gemiddelde bruto uurloon van het kassapersoneel in 2023: €19,79.

#### *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 895 MKB-ondernemers en de enquête onder 11 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 2023 haalden en hoe vaak. Uit gegevens van de verschillende banken is bekend welke provisie de banken over 2023 hanteerden bij het opnemen van wisselgeld. Door het een met het ander te vermenigvuldigen, konden de kosten van wisselgeldopnames worden berekend<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> 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 14 worden deze onderscheiden naar de verschillende betaalmiddelen.

Tabel 14 Indeling interne kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

Kosten	Contant	Pinnen	Creditcard/Tankpas
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 2024

Uit tabel 14 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. 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 telecomaangebieder krijgt voor het soort verbinding die hij voor zijn betaalautomaten gebruikt.

In het kostenmodel zijn zeven externe kostencomponenten onderscheiden. In tabel 15 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 15 Indeling interne kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

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

Bron: Panteia 2024

## 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 trans-actiebedrag. In dat geval spreken we van *omzet-gerelateerde variabele kosten*<sup>7</sup>.

Tabel 16 geeft voor alle kostencomponenten uit het model de gebruikte opdeling in vaste en variabele kosten. De variabele kosten van een pinbetaling zijn nagenoeg

<sup>7</sup> 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.



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.

Tabel 16 Indeling interne kosten, onderscheiden naar betaalmiddel<sup>8</sup>

Kostencomponenten	Vast	Variabel	
		Transactie-gerelateerd	Omzet-gerelateerd
Backoffice contant	18%	7%	75%
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	88%	12%	
Abonnementskosten pinnen	100%		
Abonnement telecommunicatie pinnen	100%		
Tariefkosten pinnen		100%	
Tarief telecommunicatie pinnen		100%	
Betaalapparatuur creditcard	88%	12%	
Abonnement telecommunicatie creditcard	100%		
Tarief telecommunicatie creditcard		100%	
Provisie creditcard			100%

Bron: Panteia 2024

Uit tabel 16 blijkt dat voor verschillende kostencomponenten geldt dat ze niet volledig een vast of een variabel karakter hebben. De kosten van een betaalterminal voor

<sup>8</sup> 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, 2017 en 2020.

pinnen zijn bijvoorbeeld voor 88% vast en voor 12% 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 18% van de backofficekosten van contante betalingen een vast karakter heeft. Van de variabele kosten is het overgrote deel omzet-gerelateerd.



## 4 Kosten van het betalingsverkeer in 2023

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 beschouwing<sup>9</sup>. 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 2023

Tabel 17 laat zien dat de totale kosten van het betalingsverkeer in 2023 1.743 miljoen euro bedragen<sup>10 11</sup>.

Tabel 17 Totale kosten inkomend betalingsverkeer in verhouding tot totale bestedingen, naar sector

Sector	2023			2020	2017
	Totale kosten (in miljoenen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen
Detailhandel	€ 1.108	€ 116,07	0,95%	1,01%	1,04%
Ambulante handel	€ 56	€ 2,56	2,20%	2,65%	3,16%
Horeca	€ 497	€ 32,44	1,53%	1,89%	1,92%
Tankstations	€ 83	€ 12,45	0,66%	0,76%	0,73%
Totaal	€ 1.743	€ 163,53	1,07%	1,11%	1,18%

Bron: Panteia 2024

De totale kosten als percentage van de consumptieve bestedingen liggen gemiddeld op 1,07%. Dit percentage is iets lager dan het percentage in 2020; toen bedroeg het

<sup>9</sup> 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.

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

<sup>11</sup> Venstertarieven, feitelijke tarieven en totale kosten: omwille van de vergelijkbaarheid, zijn net als in voorgaande metingen (t.w. 2009, 2012, 2014, 2017 en 2020) de kosten voor 2023 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.

percentage van de consumptieve bestedingen gemiddeld 1,11%; het percentage is ook lager dan in 2017.

In de ambulante handel is dit percentage licht gedaald: van 2,65% naar 2,20%. Ondanks deze daling zijn de kosten in deze sector evenals in 2020 relatief het hoogst. Dit komt door de relatief hoge vaste kosten in de ambulante handel.

In de horeca is het 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. Daarnaast speelt in deze sector de relatief hoge kosten voor contant geld een rol.

Tabel 18 toont de totale kosten in de jaren 2017, 2020 en 2023. Hierin zijn twee opvallende zaken te zien:

- op totaalniveau zijn de kosten ten opzichte van 2017 gestegen met 23% (de vergelijking met 2020 is bewust niet gemaakt omdat 2020 een coronajaar was en de totale kosten en het aantal transacties toen ten opzichte van 2017 sterk waren gedaald.
- de totale kosten in de ambulante handel en bij de tankstations zijn sinds 2017 gedaald, terwijl de kosten in de detailhandel en de horeca juist zijn gestegen.

Tabel 18 Totale kosten inkomend betalingsverkeer in 2023, 2020 en 2017 naar sector

Sector	Totale kosten toonbankbetalingsverkeer (in miljoenen)		
	2023	2020	2017
Detailhandel	€ 1.108	€ 943	€ 894
Ambulante handel	€ 56	€ 63	€ 68
Horeca	€ 497	€ 247	€ 351
Tankstations	€ 83	€ 94	€ 101
Totaal	€ 1.743	€ 1.348 <sup>12</sup>	€ 1.415

Bron: Panteia 2024

## 4.2 Kosten per sector in 2023

### 4.2.1 Totale kosten en gemiddelde kosten per transactie

De gemiddelde kosten per transactie, weergegeven in tabel 19, bedragen samen 28 cent. De kosten per transactie zijn het laagst bij de tankstations (23 cent) en het hoogst in de horeca (43 cent). In de detailhandel liggen deze kosten gemiddelde op 25 cent en in de ambulante liggen ze op 39 cent.

<sup>12</sup> Door afrondingsverschillen telt het totaal in deze tabel op naar 1.347 miljoen.

Tabel 19 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transactie, onderscheiden naar sector

Sector	Totale kosten (x 1 miljoen)	Aantal transacties (x 1 miljoen)	Gemiddelde kosten per transactie
Detailhandel	€ 1.108	4.526	€ 0,25
Ambulante handel	€ 56	151	€ 0,39
Horeca	€ 497	1.199	€ 0,43
Tankstations	€ 83	361	€ 0,23
Totaal (incl. overige betaalmiddelen)	€ 1.743	6.236	€ 0,28

Bron: Panteia 2024

## 4.2.2 Ontwikkeling totale kosten en gemiddelde kosten per transactie

### *Detailhandel*

Als we de totale kosten in 2023 vergelijken met 2020 zien we dat de totale kosten met 23% zijn gestegen (tabel 20). Echter ook het aantal transacties is evenredig meegestegen (met 18%) waardoor de gemiddelde kosten per transactie in de detailhandel ten opzichte van 2020 hetzelfde zijn gebleven.

Tabel 20 Ontwikkeling kosten van betalen, 2020-2023, naar sector

	Totale kosten	Aantal transacties	Gemiddelde kosten per transactie
Detailhandel	23%	18%	0%
Ambulante handel	-11%	16%	-23%
Horeca	101%	70%	17%
Tankstations	-12%	-30%	28%
Totaal toonbankinstellingen	29%	20%	7%

Bron: Panteia 2024

### *Ambulante handel*

In de ambulante handel zijn de gemiddelde kosten per transactie ten opzichte van 2020 met 23% gedaald; namelijk van 49 cent in 2020 naar 39 cent in 2023. Deze daling wordt veroorzaakt doordat de kosten in deze sector zijn gedaald met 11% en het aantal transacties met 16% is gestegen.

### *Horeca*

In de horeca zijn de gemiddelde kosten per transactie ten opzichte van 2020 met 17% gestegen. 2020 was vooral voor de horeca een lastig jaar; doordat de horeca meerdere weken gesloten was, was het aantal transacties in dat jaar vrij laag waardoor er toen veel minder tijd besteed is aan het opmaken van de kassa en het verzendklaar maken van de opbrengst. Door de flinke stijging van het aantal transacties in 2023, wordt er meer tijd besteed aan de backoffice werkzaamheden. De kosten hiervoor zijn in 2023 meer in lijn met de kosten in 2017. Ook het aantal stortingen is in 2023 ten opzichte van 2020 met 75% gestegen.

Het overgrote merendeel (82%) van de ondernemers stort zelf het contante geld af. Slechts 5% van de ondernemers maakt gebruik van een professioneel waardetransporteur.

#### *Tankstations*

Ook bij de tankstations zien we in 2023 een sterke stijging van de gemiddelde kosten per transactie van 28% ten opzichte van 2020. Dit komt vooral doordat het aantal transacties in deze sector flink is gedaald, terwijl de kosten niet hard genoeg zijn gedaald om het aantal transacties bij te houden. In 2020, het coronajaar, werden tankstations regelmatig bezocht voor het doen van kleine aankopen. Waardoor het aantal transacties toen relatief hoog was.

### 4.2.3 **Ontwikkeling totale en gemiddelde kosten per betaalmiddel**

De gemiddelde kosten per transactie naar betaalmethode staan in tabel 21. Contante transacties kosten gemiddeld 61 cent per transactie, een contactrijke betaling kost gemiddeld 19 cent en een contactloze betaling kost gemiddeld 17 cent. Betalingen met de creditcard zijn het duurst met gemiddeld €1,41 per transactie<sup>13</sup>. Dit komt doordat er gemiddeld hogere bedragen worden afgerekend met de creditcard en er provisie (een percentage van het transactiebedrag) over het gehele transactiebedrag wordt betaald.

Tabel 21 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel

Betaalmiddel	Totale kosten (x 1 miljoen)	Aantal transacties (x 1 miljoen)	Gemiddelde kosten per transactie
Contant	€ 709	1.156	€ 0,61
Contactrijk	€ 166	861	€ 0,19
Contactloos	€ 671	3.888	€ 0,17
Creditcard	€ 174	123	€ 1,41
Tankpassen	€ 11	66	€ 0,17
Totaal (incl. overige betaalmiddelen)	€ 1.748	6.236	€ 0,28

Bron: Panteia 2024

<sup>13</sup> Creditcards zijn duidelijk een ander betaalproduct: aan de klant wordt een aankoopverzekering en garantstelling geboden wat is opgenomen in de provisie die de ondernemer betaalt.

#### 4.2.4

#### Gemiddelde transactiekosten per betaalmiddel per sector

In tabel 22 zijn de gemiddelde kosten per betaalmiddel weergegeven, onderscheiden naar de vier sectoren.

Tabel 22 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transacties, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

Betaalmiddel	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations	Gemiddelde kosten
Contant	€ 0,50	€ 0,69	€ 1,36	€ 0,32	€ 0,61
Contactrijk	€ 0,18	€ 0,27	€ 0,22	€ 0,17	€ 0,19
Contactloos	€ 0,17	€ 0,21	€ 0,19	€ 0,14	€ 0,17
Creditcard	€ 1,73	€ 0,75	€ 1,51	€ 0,61	€ 1,41
Tankpassen	-	-	-	€ 0,17	€ 0,17

Bron: Panteia 2024

#### Pinnen

Voor alle toonbankinstellingen samen liggen de kosten van een pintransactie gemiddeld 42 cent lager dan de kosten van een contante transactie. In 2020 was dit verschil 31 cent.

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 6 jaar flink gestegen. Een contante transactie kostte in 2017 nog gemiddeld 29 eurocent; in 2020 was dit gemiddeld 49 cent en in 2023 kost een contante transactie gemiddeld 61 cent. Dit betekent een stijging van 12 eurocent (= +24%). Deze stijging is vooral te wijten aan de daling van het aantal contante transacties (6% minder dan in 2020), terwijl de kosten met 17% zijn gestegen. Om contant geld te kunnen accepteren, maken ondernemers vaste kosten voor de benodigde infrastructuur. Bij een daling van het aantal contante transacties nemen deze vaste kosten niet in dezelfde mate af.

De verschillen naar sector zijn groot. Een contante transactie kost in de horeca € 1,36 en is daarmee 4x zo duur als bij de tankstations, waar een contante transactie € 0,32 kost. Deze relatief hoge kosten voor een contante betaling wordt vooral veroorzaakt doordat in de horeca:

1. het aandeel contante transacties sterk is gedaald; was het aandeel contante transacties in 2017 nog 49%, in 2020 bedroeg dit 24% en in 2023 was nog slechts 14% van alle transacties een contante transactie.
2. de kosten voor het in stand houden van de infrastructuur van contant geld relatief hoog zijn in vergelijking met het lage aantal contante transacties. Zo blijven horecaondernemers dagelijks hun kassa opmaken en wekelijks hun geld afstorten, ook al is het aantal transacties gedaald.

### Creditcard

Betalingen met de creditcard zijn in alle sectoren duurder dan de overige betaalmiddelen. Dit komt vooral door de hoogte van de provisie (een percentage van het transactiebedrag) die betaald moet worden aan de acquirer. 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. In de detailhandel en horeca liggen deze kosten het hoogst. In de detailhandel zijn de kosten zelfs ruim 3x zo duur als een contante betaling en bijna 10x zo duur als een pinbetaling.

Als het gemiddelde transactiebedrag voor een creditcardbetaling gelijk zou zijn aan het gemiddelde transactiebedrag van een pinbetaling, dan dalen de gemiddelde kosten voor een creditcardbetaling naar 75 cent.

### Onderscheid naar contactrijk en contactloos

Het verschil in de kosten per transactie tussen een contactrijke en contactloze betaling 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 23 toont de frontofficekosten voor pinbetalingen, uitgesplitst naar contactrijke betalingen en contactloze betalingen.

Tabel 23 Frontofficekosten per transactie, onderscheiden naar insteken van pinpas en contactloos

	Contactrijk	Contactloos
Detailhandel	0,08	0,07
Ambulante handel	0,13	0,07
Horeca	0,11	0,08
Pompstations	0,09	0,07

Bron: Panteia 2024

In tabel 24 zien we dat in het algemeen de geregistreerde afreketijden in de detailhandel en ambulante handel zijn afgenomen. Bij de horeca en pompstations zien we daarentegen dat de tijd per betaling bij alle betaalmiddelen is toegenomen ten opzichte van 2020. Een verklaring hiervoor hebben we niet uit de beschikbare data kunnen halen.

Tabel 24 Afreketijden in seconden voor contant, pin en contactloos, onderscheiden naar sector en jaar

	Contant		Pin		Contactloos	
	2023	2020	2023	2020	2023	2020
Detailhandel	16	19	15	17	12	12
Ambulante handel	9	15	23	27	14	18
Horeca	20	14	21	14	14	12
Pompstations	16	9	17	15	10	8

Bron: Panteia 2024



## 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 instellingen<sup>14</sup>, verzekeraars, geldtransportbedrijven en telecomleveranciers.

### 5.1 Onderscheid naar sector

In tabel 25 zijn de totale kosten uitgesplitst naar interne en externe kosten voor de vier sectoren.

Tabel 25 Verdeling van de totale kosten naar interne en externe kosten, onderscheiden naar sector

Interne en externe kosten	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations	Totaal
Totale kosten (x 1 miljoen)	€ 1.108	€ 56	€ 497	€ 83	€ 1.743
- interne kosten	€ 652	€ 38	€ 308	€ 45	€ 1.043
- externe kosten	€ 456	€ 18	€ 188	€ 38	€ 700
Verdeling interne kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- backoffice	25%	33%	41%	22%	30%
- frontoffice	49%	28%	34%	62%	45%
- eigen geldtransport	5%	26%	14%	1%	8%
- overige interne kosten	21%	12%	10%	15%	17%
Verdeling externe kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- bancaire kosten	56%	69%	48%	35%	53%
- niet-bancaire kosten	44%	31%	52%	65%	47%

Bron: Panteia 2024

De interne kosten zijn onderscheiden naar de drie grootste kostenposten: *backofficekosten*, *frontofficekosten* en *eigen geldtransport*. Bij de externe kosten is

<sup>14</sup> De gehanteerde tarieven waarmee de bancaire kosten zijn berekend, zijn de standaardtarieven 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.

een onderscheid gemaakt naar *bancaire kosten* (afstorten contant geld, kosten wisselgeld, kosten pin) en *niet-bancaire kosten*<sup>15</sup>.

De interne kosten liggen hoger dan de externe kosten. Voor alle toonbankinstellingen samen ligt het aandeel van de interne kosten op 60% (in 2020 was dit 66%). 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 zijn de sectoren ambulante handel en horeca. In de ambulante handel worden de interne kosten ook nog eens voor 24% mede bepaald door het eigen geldtransport. In de horeca ligt dit percentage op 14%. In de detailhandel en bij de tankstations liggen deze percentages substantieel lager (resp. 5% en 1%).

Tussen de sectoren zijn duidelijke verschillen waar te nemen. Zo is het aandeel van de backofficekosten relatief hoog in de horeca en de ambulante handel en relatief laag bij de tankstations. 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 ambulante handel geldt het omgekeerde.

Voor het aandeel van de frontofficekosten geldt dat deze relatief hoog zijn bij de tankstations. Dit beeld komt overeen met voorgaande metingen en is deels verklaarbaar doordat in deze sector ook de tankpassen verwerkt moeten worden.

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. Het aandeel van de bancaire kosten in de totale betalingskosten is 20% (in 2020 en 2017 was dit 21%).

Voornamelijk 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.

---

<sup>15</sup> Onder de niet-bancaire kosten zijn naast de kosten voor creditcardbetalingen 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.

In tabel 26 is een vergelijking gemaakt van de kosten die ondernemers in de verschillende sectoren maken voor het eigen geldtransport en de kosten die gemaakt worden voor een waardetransporteur.

Tabel 26 Kosten eigen geldtransport versus waardetransporteur, onderscheiden naar sector en jaar (x 1 miljoen)

	Eigen geldtransport		Waardetransport	
	2023	2020	2023	2020
Detailhandel	€ 56	€ 94	€ 76	€ 36
Ambulante handel	€ 16	€ 28	€ 0,084	€0,206
Horeca	€ 70	€ 43	€ 7	€ 3
Pompstations	€ 3	€5	€ 7	€ 8

Bron: Panteia 2024

De horeca is zowel aan eigen geldtransport als aan professioneel waardetransport meer kosten kwijt dan drie jaar geleden. Bij de detailhandel, ambulante handel en pompstations zien we over het algemeen juist een afname in de kosten voor eigen geldtransport. Hier staat een stijging van de kosten voor het professionele waarde transport tegenover voor de sectoren detailhandel en ambulante handel. Voor de pompstations komen de kosten voor het professionele waarde transport ook lager uit dan in 2020.



## 5.2 Onderscheiden naar betaalmiddel

Tabel 27 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 27 Verdeling van de totale kosten naar interne en externe kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

Interne en externe kosten	Contant	Contactrijk	Contactloos	Creditcard	Tankpas
Totale kosten (x 1 miljoen)	€ 709	€ 166	€ 671	€ 174	€ 11
- interne kosten	€ 557	€ 98	€ 366	€ 17	€ 5
- externe kosten	€ 152	€ 68	€ 305	€ 157	€ 6
Verdeling interne kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- backoffice	47%	10%	10%	19%	1%
- frontoffice	18%	77%	74%	72%	88%
- eigen geldtransport	15%	0%	0%	0%	0%
- overige interne kosten	19%	13%	17%	9%	11%
Verdeling externe kosten	100%	100%	100%	100%	100%
- bancaire kosten	41%	79%	79%	0%	1%
- niet-bancaire kosten	59%	21%	21%	100%	99%

Bron: Panteia 2024

Veel meer dan bij contante betalingen en betalingen met de creditcard, worden de interne kosten bij pinbetalingen en bij betalingen met de tankpas(sen) gevormd door de frontofficekosten<sup>16</sup>. Daarentegen is voor contante betalingen het aandeel van de backofficekosten in de interne kosten relatief hoog. Dit komt met name doordat de administratie en logistieke afhandeling van contante betalingen relatief veel arbeid met zich meebrengt.

<sup>16</sup> 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.

### 6.1 Onderscheid naar sector

Tabel 28 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 17% van de totale kosten (in 2020 was dit 24% en in 2017 was dit 23%). Dit aandeel verschilt per sector. In de ambulante handel is het aandeel vaste kosten relatief hoog (33%), terwijl dit aandeel bij de tankstations betrekkelijk laag is (10%). Veel transacties zorgen voor een relatief laag aandeel aan vaste kosten.

Tabel 28 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar sector

Vaste en variabele kosten	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations	Totaal
Totale kosten (x 1 miljoen)	€ 1.108	€ 56	€ 497	€ 83	€ 1.743
Vaste kosten	€ 182	€ 18	€ 94	€ 8	€ 303
Variabel transactie-gerelateerd	€ 611	€ 23	€ 205	€ 40	€ 878
Variabel omzet-gerelateerd	€ 315	€ 15	€ 198	€ 35	€ 563
Verdeling kosten	100%	100%	100%	100%	100%
Vaste kosten	16%	33%	19%	10%	17%
Variabel transactie-gerelateerd	55%	41%	41%	48%	50%
Variabel omzet-gerelateerd	28%	27%	40%	42%	32%

Bron: Panteia 2024

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 andere drie sectoren. Grote verschillen zowel op totaalniveau als naar sector met 2020 zijn er niet.

## 6.2 Onderscheiden naar betaalmiddel

Tabel 29 geeft de kostenopdeling in vast en variabel weer voor de vier betaalmiddelen. Het blijkt dat de kosten van betalingen met de debitcard voor 87% transactie-gerelateerd zijn (denk hierbij aan de frontofficekosten, maar ook aan tariefkosten in verband met datacommunicatie en tariefkosten die de banken hanteren voor pinbetalingen). Variabel 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 resp. de acquirers voor creditcards en de oliemaatschappijen de belangrijkste veroorzaker.

In vergelijking met 2020 zijn er nagenoeg geen verschillen qua kostenverdeling. Wat opvalt is zijn de relatief hoge vaste kosten voor contante transacties: Voor 1.156 miljoen contante transacties bedragen de vaste kosten € 177 miljoen euro. Ter vergelijking: voor 4.749 miljoen contactloze transacties bedragen de vaste kosten € 100 miljoen euro.

Tabel 29 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

Vaste en variabele kosten	Contant	Contactrijk	Contactloos	Creditcard	Tankpas
Totale kosten (x 1 miljoen)	€ 709	€ 166	€ 671	€ 174	€ 11
Vaste kosten	€ 177	€ 22	€ 100	€ 3	€ 1
Variabel transactie-gerelateerd	€ 129	€ 144	€ 571	€ 16	€ 4
Variabel omzet-gerelateerd	€ 402	€ 0	€ 0	€ 155	€ 6
Verdeling	100%	100%	100%	100%	100%
Vaste kosten	25%	13%	15%	1%	8%
Variabel transactie-gerelateerd	18%	87%	85%	9%	41%
Variabel omzet-gerelateerd	57%	0%	0%	89%	52%

Bron: Panteia 2024



## 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 eerdergenoemde 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.

### 7.1 Onderscheid naar sector

Tabel 30 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 30 Marginale kosten per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel en sector

Vaste en variabele kosten	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations	Totaal
Contant	€ 0,44	€ 0,48	€ 1,11	€ 0,29	€ 0,52
Contactrijk	€ 0,15	€ 0,22	€ 0,20	€ 0,15	€ 0,17
Contactloos	€ 0,14	€ 0,16	€ 0,17	€ 0,13	€ 0,15
Creditcard	€ 0,77	€ 0,57	€ 0,87	€ 0,61	€ 0,77
Tankpassen	-	-	-	€ 0,16	€ 0,16
Gemiddeld bedrag	€ 25,65	€ 16,98	€ 27,07	€ 34,50	€ 26,22

Bron: Panteia 2024

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 debitcard. Naast de frontofficekosten zijn dat het ook de omzet- en transactiegerelateerde kosten die toenemen bij meer contante transacties; denk hierbij aan de bancaire kosten voor wisselgeld en de kosten 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 debitcard 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 debitcard aanzienlijk lager dan een extra contante betaling.

De marginale kosten voor een contante betaling zijn in de horeca het hoogst. In deze sector is, zoals eerder vermeld, het aandeel van de backofficekosten relatief hoog. Ondanks dat het aandeel contante transacties in 2023 ten opzichte van 2020 met 10% is gedaald, blijven horecaondernemers dagelijks hun kassa opmaken en wekelijks hun geld afstorten. De backoffice werkzaamheden worden dus nog niet afgeschaald door de ondernemers, terwijl het aantal contante transacties wel sterk terugloopt. In de detailhandel zijn de backofficewerkzaamheden iets efficiënter ingericht doordat er door minder detaillisten zelf wordt afgestort en als men zelf afstort, ligt het gemiddeld aantal stortingen wekelijks lager dan in de horeca (gemiddeld 0,68 afstortingen per week in de detailhandel versus gemiddeld 1,02 afstortingen per week in de horeca).

## 7.2 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 2023 417 miljoen euro. De omzet vergaard met deze contante betalingen bedroeg 18,4 miljard euro. Deling levert een relatieve kostendruk op van 2,3% (zie tabel 27).

Tabel 31 toont de relatieve kostendruk voor de verschillende betaalmiddelen naar sector. Uit de tabel blijkt dat de relatieve kostendruk voor pinbetalingen aanzienlijk 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 nagenoeg geen omzet-gerelateerde kosten zijn voor pinbetalingen en er gemiddeld grotere bedragen met pinnen worden afgerekend.

Tabel 31 Relatieve kostendruk, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

Vaste en variabele kosten	Detailhandel	Ambulante handel	Horeca	Tankstations	Totaal
Contant	2,3%	5,2%	6,2%	1,0%	2,7%
Contactrijk	0,6%	1,3%	0,7%	0,4%	0,6%
Contactloos	0,7%	1,3%	0,9%	0,4%	0,8%
Creditcard	2,7%	3,4%	3,0%	1,8%	2,7%
Tankpassen	-	-	-	0,5%	0,5%
Totaal	1,0%	2,2%	1,5%	0,7%	1,1%

Bron: Panteia 2024



## 8 Ontwikkelingen in de periode 2006-2023

Het onderzoek voor 2023 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 2023, 2020, 2017, 2014, 2012, 2009 en 2006 waar mogelijk besproken op hoofdpunten, met een onderverdeling naar de vier sectoren<sup>17</sup>.

### 8.1 Ontwikkelingen in transacties

Tabel 32 laat zien dat het totaal aantal transacties in 2023 iets boven het niveau van 2017 ligt. Het totaal aantal transacties in 2020 was ten opzichte van 2017 (maar ook ten opzichte van voorgaande jaren) gedaald. Dit was een logisch gevolg van de maatregelen die door het kabinet in 2020 zijn genomen vanwege de wereldwijde uitbraak van het Covid-19-virus. In 2023 zien we dat een en ander zich weer heeft hersteld.

Opvallend is de sterke toename van het aantal transacties in de horeca van 707 miljoen transacties in 2020 naar 1.199 miljoen transacties in 2023 (70% stijging ten opzichte van 2020).

Het aantal transacties bij de tankstations aan de toonbank is gedaald met 30% en ligt nu met 361 miljoen transacties lager dan in 2009. Dit zal zeer waarschijnlijk veroorzaakt worden door de toename van het elektrische autobezit en de toename van de onbemande pompen.

Tabel 32 Ontwikkeling aantal transacties inkomend betalingsverkeer, 2006-2023

Transacties (x 1 miljoen)	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023	2020-2023
Detailhandel	4.071	4.118	4.094	4.165	4.450	3.850	4.526	18%
Ambulante handel	n.b.	190	176	166	192	130	151	16%
Horeca	1.012	829	883	926	945	707	1.199	70%
Tankstations	n.b.	592	555	557	478	519	361	-30%
Totaal toonbankinstellingen	5.708	5.792	5.708	5.814	6.065	5.206	6.236	20%

Bron: Panteia 2024

<sup>17</sup> 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.

In tabel 33 staat de ontwikkeling van de waarde van de transacties sinds 2017. De sterke toename van het aantal transacties die we zien in de horeca zien wij ook terug in de omzet in 2023: deze is ten opzichte van 2020 met 147% gestegen. Ook in de detailhandel en ambulante handel zien we een stijging qua omzet. In de tankstations is de omzet in 2023 gelijk aan die van 2020. Dit terwijl het aantal transacties in deze sector is gedaald met 30%.

Tabel 33 Ontwikkeling omzet inkomend betalingsverkeer, 2017-2023

Omzet (x 1 miljard)	2017	2020	2023	2020-2023
Detailhandel	86,1	93,1	116,1	+25%
Ambulante handel	2,2	2,4	2,6	+8%
Horeca	18,3	13,1	32,4	+147%
Tankstations	13,9	12,5	12,5	0%
Totaal toonbankinstellingen	120,4	121,0	163,5	+35%

Bron: Panteia 2024

## 8.2 Ontwikkelingen in betaalmiddelen

Tabel 34 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 debitcard er duidelijk uit: beide zijn lange termijn trends.

Tabel 34 Ontwikkeling aantal transacties naar betaalmiddelen, 2006-2023

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023
Contant	72%	67%	58%	50%	40%	24%	19%
Contactrijk						17%	14%
Contactloos	21%	27%	37%	44%	53%	53%	62%
Creditcard	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
Tankpassen <sup>18</sup>	1%	1%	1%	2%	2%	2%	1%
Overig	1%	1%	2%	2%	1%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2024

Het percentage contante betalingen is in 2023 wederom licht gedaald: van 24% naar 19% gemiddeld. Deze daling doet zich niet in alle sectoren voor. In de ambulante handel zien we een lichte stijging van 27% naar 30% en bij de tankstations is het percentage in 2023 gelijk aan dat in 2020.

<sup>18</sup> 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.

Het aantal betalingen met de debitcard is wederom gestegen: van 70% naar 76%. Hierbij is het aantal contactrijke betalingen licht gedaald (van 17% naar 14%) en het aantal contactloze betalingen gestegen van 53% naar 62%. Oftewel: in 2023 werden veruit de meeste betalingen contactloos gedaan.

Absoluut gezien, is er sprake van een forse daling van het aantal contante betalingen van 3.839 miljoen in 2009 naar 1.156 miljoen in 2023, terwijl het aantal betalingen met de debitcard in deze periode sterk steeg van 1.566 miljoen naar 4.749 miljoen (waarvan 3.888 contactloos).

### 8.3 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, 2020 en 2023 zijn veranderd, staan in tabel 35 vermeld.



Tabel 35 Belangrijkste tarief- en hoeveelheidsveranderingen ten opzichte van 2020 en 2017

Omschrijving	Verandering 2020-2023	Verandering 2017-2023
Totaal betalingstransacties	20%	3%
Totale waarde van de betalingstransacties	22%	23%
Uurloon ondernemer/medewerker	12,7%	21,2%
Rentepercentage voor berekening rentederving	van 0 naar 3,4%	van 0 naar 3,4%
Tarieven voor afstorten contant geld	gestegen	gestegen
Tarieven voor wisselgeld	licht gestegen	licht gestegen
Tarief bankkosten voor pinbetalingen per transactie	licht gestegen	licht gestegen
Tarieven datacommunicatie vast (ADSL abonnement)	licht gestegen	sterk gestegen
Provisie creditcard per €100 omzet	vergelijkbaar	vergelijkbaar
Aantal betaalautomaten	2% <sup>19</sup>	2%
Listprijzen vaste betaalapparatuur	gedaald	gedaald
Frontofficetijd per transactie gemiddeld	-26%	-37%
Backofficetijd in totaal contant	+15%	-19%
Backofficetijd in totaal pin (incl. contactloos)	-9%	+18%
Backofficetijd per transactie contant	+22%	+68%
Backofficetijd per transactie pin (incl. contactloos)	-30%	-20%

Bron: Panteia 2024

Opvallend is de afname in frontofficetijd per transactie gemiddeld 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. Tevens zien we een stijging in de backofficetijd voor contante betalingen. Dit wordt veroorzaakt doordat er meer tijd is besteed aan het bedrijfsklaar maken en legen en opmaken van de kassa's en aan het verzendklaar maken van de dag- en/of weekopbrengsten.

<sup>19</sup> Een in de telling meegenomen betaalautomaat is er een die minimaal één betaaltransactie heeft verwerkt in de maand waarin de telling plaatsvond.

## 8.4 Ontwikkelingen van de totale kosten

Over het geheel genomen zijn de totale kosten van betalen in 2023 met 29% toegenomen ten opzichte van 2020. Ten opzichte van 2017 zijn de kosten in 2023 met 23% toegenomen.

Tabel 36 Ontwikkeling totale kosten van betalen, 2006-2023

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023
Totale kosten (x 1 miljoen)	€ 1.282	€ 1.289	€ 1.378	€ 1.336	€ 1.415	€ 1.348	€ 1.743
Verandering (in %)	-	1%	7%	-3%	6%	-5%	29%

Bron: Panteia 2024

Eenzijds speelt de sterke inflatie van de afgelopen jaren hierin een rol (tussen 2020 en 2023 was de inflatie vrij fors; de consumentenprijsindex steeg 17%), wat terug te vinden is in tariefstijgingen, loonstijgingen, aanschaf apparatuur, bankkosten e.d. Anderzijds speelt de stijging van het aantal transacties (+20%) hierin een rol.

### 8.4.1 Ontwikkelingen van de totale kosten, naar sector

Tabel 37 laat de ontwikkeling zien van de totale kosten naar sector. Er zijn op sectorniveau grote verschillen. In de detailhandel zijn de totale kosten van betalen met 17% gestegen ten opzichte van 2020. In de horeca zijn deze zelfs bijna verdubbeld. Echter de omzet en het aantal transacties zijn in deze sector ook sterk toegenomen ten opzichte van 2020 met resp. 147% en 70%.

Zowel in de ambulante handel als bij de tankstations is er sprake van een daling van resp. 11% en 12%.

Tabel 37 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2023, naar sector

Kosten (x 1 miljoen)	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023	2020-2023 (%)
Detailhandel	€ 788	€ 856	€ 905	€ 861	€ 894	€ 943	€ 1.108	17%
Ambulante handel	n.b.	€ 56	€ 56	€ 60	€ 68	€ 63	€ 56	-11%
Horeca	€ 317	€ 271	€ 305	€ 307	€ 351	€ 247	€ 497	101%
Tankstations	n.b.	€ 107	€ 112	€ 108	€ 101	€ 94	€ 83	-12%
Totaal toonbankinstellingen	€ 1.282	€ 1.289	€ 1.378	€ 1.336	€ 1.415	€ 1.348	€ 1.743	29%

Bron: Panteia 2024

## 8.4.2

### Ontwikkelingen van de totale kosten, naar betaalmiddel

Tabel 38 geeft de ontwikkeling van de totale kosten van betalen naar betaalmethode. Het blijkt dat de totale kosten voor contant betalen zijn gestegen, met 17%. Ondanks dat het aantal contante transacties in 2023 wederom is gedaald, zijn de kosten die jaarlijks gemaakt worden om de contante betalingen te verwerken gestegen. Bij een daling van het aantal contante transacties nemen deze vaste kosten niet in dezelfde mate af.

Tabel 38 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2023, naar betaalmiddel

Kosten (x 1 miljoen)	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023	2020-2023 (%)
Contant	€ 902	€ 823	€ 780	€ 711	€ 697	€ 603	€ 709	17%
Contactrijk	€ 245	€ 324	€ 428	€ 472	€ 561	€ 157	€ 166	6%
Contactloos						€ 460	€ 671	46%
Creditcard	€ 128	€ 109	€ 132	€ 113	€ 116	€ 101	€ 174	72%
Tankpas	n.b.	€ 20	€ 22	€ 23	€ 20	€ 17	€ 11	-34%
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 1.282	€ 1.289	€ 1.378	€ 1.336	€ 1.415	€ 1.348	€ 1.743	29%

Bron: Panteia 2024

De totale kosten voor een contactrijke transactie zijn slechts met 6% gestegen, terwijl die voor contactloze betalingen met 46% zijn gestegen. Dat komt door een sterke toename van het aantal contactloze betalingen.

De kosten van betalingen met de creditcard zijn zeer sterk gestegen met 72%. Dit komt vooral doordat het aantal creditcardtransacties is gestegen (+45%) alsmede de omzet met de creditcard (+76%) .

Uitsluitend de kosten voor betalingen verricht met tankpassen zijn gedaald, met 34%. Er waren in 2023 minder transacties dan in 2020 (-41%) en ook minder omzet. De tankpassen kennen nauwelijks vaste kosten, wat betekent dat als er minder transacties en/of minder omzet is de kosten in lijn evenredig meedalen.



## 8.5 Ontwikkeling van de gemiddelde kosten, contant versus pin

Tabel 39 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 2023 kost een contante transactie gemiddeld 61 eurocent, terwijl dit in 2014 nog 25 eurocent, in 2017 29 eurocent en in 2020 49 eurocent was. Ten opzichte van 2020 is dit een stijging van 24% en ten opzichte van 2017 is dit een stijging van 110%.

In de horeca zijn de kosten voor een contante transactie het sterkst gestegen. Van 47 eurocent in 2017, naar 77 eurocent in 2020, naar € 1,36 in 2023.

Ondanks dat er in de horeca sprake is van een flinke stijging van het totaal aantal transacties in 2023, is het aandeel contante transacties gedaald. De backofficekosten waren toen echter veel lager doordat winkels gesloten waren vanwege de overheidsmaatregelen in verband met het coronavirus. Horeca-ondernemers hoefden dus niet dagelijks hun kassa op te maken, wekelijks het geld af te storten etc. Als we de cijfers vergelijken met 2017, dan zien we dat in 2023 het aandeel contante transacties met 35% is gedaald (van 49% naar 14%) terwijl het aandeel van de backofficekosten vergelijkbaar is met 2017. De backofficekosten zijn dus niet afgeschaald (de horeca-ondernemer voert de dagelijkse en wekelijkse backofficewerkzaamheden op dezelfde wijze uit als in 2017), terwijl het aantal contante transacties wel fors is gedaald. De loonkosten tussen 2017 en 2023 zijn fors toegenomen en ook de kosten voor het afstorten van het contante geld zijn toegenomen. Er worden dus relatief veel backofficekosten gemaakt in verhouding tot het aantal contante transacties.

De gemiddelde kosten voor een pintransactie zijn sinds 2014 nauwelijks veranderd. Een contactrijke transactie kostte in 2023 19 eurocent en een contactloze transactie kostte 17 cent. In 2020 kostte een contactrijke transactie 18 eurocent en een contactloze transactie kostte 17 cent.



Tabel 39 Ontwikkeling van de kosten per transactie 2006-2023, naar sector en betaalmiddel

Sector	Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023
Detailhandel	Contant	€0,18	€0,20	€0,21	€0,22	€0,24	€0,45	€0,50
	Contactrijk						€0,18	€0,18
	Contactloos	€0,20	€0,20	€0,20	€0,18	€0,17	€0,16	€0,17
Ambulante handel	Contant	n.b.	€0,29	€0,32	€0,38	€0,48	€1,23	€0,69
	Contactrijk						€0,24	€0,27
	Contactloos	€0,20	€0,42	€0,43	€0,31	€0,21	€0,21	€0,21
Horeca	Contant	€0,29	€0,30	€0,32	€0,33	€0,47	€0,77	€1,36
	Contactrijk						€0,20	€0,22
	Contactloos	€0,34	€0,33	€0,30	€0,24	€0,21	€0,19	€0,19
Tankstations	Contant	n.b.	€0,14	€0,18	€0,18	€0,22	€0,20	€0,32
	Contactrijk						€0,14	€0,17
	Contactloos	n.b.	€0,15	€0,15	€0,15	€0,15	€0,12	€0,14
Totaal toonbankinstellingen	Contant	€0,22	€0,22	€0,24	€0,25	€0,29	€0,49	€0,61
	Contactrijk						€0,18	€0,19
	Contactloos	€0,20	€0,21	€0,21	€0,19	€0,17	€0,17	€0,17

Bron: Panteia 2024

## 8.6 Ontwikkelingen van de kostendruk

Tabel 40 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 40 Relatieve kostendruk naar betaalmiddel en sector, 2006-2020

Sector	Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014	2017	2020	2023
Detailhandel	Contant	1,9%	1,5%	1,7%	1,9%	1,8%	2,8%	2,3%
	Contactrijk						0,3%	0,6%
	Contactloos	0,5%	0,6%	0,7%	0,7%	0,8%	1,3%	0,7%
Ambulante handel	Contant	n.b.	3,2%	3,5%	4,8%	5,0%	10,0%	5,2%
	Contactrijk						0,6%	1,3%
	Contactloos	n.b.	1,4%	2,2%	2,0%	1,7%	1,2%	1,3%
Horeca	Contant	3,1%	2,6%	3,2%	3,5%	4,6%	5,5%	6,2%
	Contactrijk						0,4%	0,7%
	Contactloos	0,6%	0,7%	0,9%	0,9%	0,8%	1,4%	0,9%
Tankstations	Contant	n.b.	1,0%	1,1%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%
	Contactrijk						0,5%	0,4%
	Contactloos	n.b.	0,5%	0,4%	0,5%	0,5%	0,6%	0,4%
Totaal toonbankinstellingen	Contant	1,7%	1,7%	2,0%	2,1%	2,3%	3,1%	2,7%
	Contactrijk						0,3%	0,6%
	Contactloos	0,5%	0,6%	0,7%	0,8%	0,8%	1,2%	0,8%
Totaal		1,3%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,1%	1,1%

Bron: Panteia 2024



## 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 2023 vermeld. Deze waarden zijn, ter vergelijking, naast de uitkomsten voor 2020 en 2017 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 2023, 2020 en 2017**

<b>Samenstelling inkomend betalingsverkeer</b>						
	<b>2023</b>		<b>2020</b>		<b>2017</b>	
<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	1.156	19%	1.230	24%	2.400	40%
Pin	861	14%	892	17%	3.223	53%
Contactloos *	3.888	62%	2.761	53%		
Creditcard	123	2%	85	2%	99	2%
Tankpassen	66	1%	111	2%	89	1%
Overig	142	2%	127	2%	254	4%
<b>Totaal</b>	<b>6.236</b>	<b>100%</b>	<b>5.206</b>	<b>100%</b>	<b>6.065</b>	<b>100%</b>
<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	€ 25,8	16%	€ 19,8	16%	€ 30,6	25%
Pin	€ 27,3	17%	€ 52,6	43%	€ 73,1	61%
Contactloos *	€ 88,1	54%	€ 37,0	31%		
Creditcard	€ 6,4	4%	€ 3,6	3%	€ 4,3	4%
Tankpassen	€ 2,2	1%	€ 2,8	2%	€ 2,8	2%
Overig	€ 13,9	8%	€ 5,3	4%	€ 9,6	8%
<b>Totaal</b>	<b>€ 163,5</b>	<b>100%</b>	<b>€ 121,0</b>	<b>100%</b>	<b>€ 120,4</b>	<b>100%</b>

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

<b>Totale kosten betalingsverkeer</b>						
	<b>2023</b>		<b>2020</b>		<b>2017</b>	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 1.743	100%	€ 1.348	100%	€ 1.415	100%
- waarvan vaste kosten	€ 303	17%	€ 320	24%	€ 319	23%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 563	32%	€ 367	27%	€ 457	32%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 878	50%	€ 661	49%	€ 639	45%
- waarvan interne kosten	€ 1.043	60%	€ 884	66%	€ 921	65%
- waarvan externe kosten	€ 700	40%	€ 464	34%	€ 493	35%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale interne kosten</b>	€ 1.043	100%	€ 884	100%	€ 921	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 466	45%	€ 365	41%	€ 355	39%
- waarvan backofficekosten	€ 312	30%	€ 242	27%	€ 300	33%
- waarvan eigen geldtransport	€ 86	8%	€ 115	13%	€ 119	13%
- waarvan overige	€ 180	17%	€ 162	18%	€ 146	16%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale externe kosten</b>	€ 700	100%	€ 464	100%	€ 493	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 370	53%	€ 292	63%	€ 297	60%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 89	13%	€ 48	10%	€ 43	9%
- waarvan overige	€ 241	34%	€ 124	27%	€ 154	31%

<b>Totale en marginale kosten per transactie</b>						
	<b>2023</b>		<b>2020</b>		<b>2017</b>	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 0,61	€ 0,52	€ 0,49	€ 0,43	€ 0,29	€ 0,29
Pin	€ 0,19	€ 0,17	€ 0,18	€ 0,15	€ 0,17	€ 0,14
Contactloos	€ 0,17	€ 0,15	€ 0,17	€ 0,13	€ 0,17	€ 0,17
Creditcard	€ 1,41	€ 0,77	€ 1,19	€ 0,71	€ 1,17	€ 0,63
Tankpassen	€ 0,17	€ 0,16	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,23	€ 0,21
<b>Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)</b>	<b>€ 0,28</b>		<b>€ 0,26</b>		<b>€ 0,23</b>	

\* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 26,22  
 \*\* 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

<b>Totale kosten naar betaalmiddel</b>			
<i>Naar betaalmiddel</i>	<b>2023</b>	<b>2020</b>	<b>2017</b>
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>
Contant	€ 709	€ 603	€ 697
Pin	€ 166	€ 157	€ 561
Contactloos	€ 671	€ 460	€ 116
Creditcard	€ 174	€ 101	€ 20
Tankpassen	€ 11	€ 17	€ 1.415
<b>Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)</b>	<b>€ 1.743</b>	<b>€ 1.348</b>	

Factsheet 2 - Totaal Detailhandel 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
<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	843	19%	876	23%	1.709	38%
Pin	581	13%	717	19%	2.532	57%
Contactloos *	2.975	66%	2.149	56%		
Creditcard	46	1%	27	1%	36	1%
Overig	81	2%	81	2%	173	4%
Totaal	4.526	100%	3.850	100%	4.450	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	€ 18,4	16%	€ 14,0	15%	€ 22,2	26%
Pin	€ 18,3	16%	€ 45,9	49%		
Contactloos *	€ 67,0	58%	€ 27,6	30%	€ 55,7	65%
Creditcard	€ 3,0	3%	€ 1,9	2%	€ 1,6	2%
Overig	€ 9,5	8%	€ 3,7	4%	€ 6,6	8%
Totaal	€ 116,1	100%	€ 93,1	100%	€ 86,1	100%

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

Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 1.108	100%	€ 943	100%	€ 894	100%
- waarvan vaste kosten	€ 182	16%	€ 215	23%	€ 194	22%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 315	28%	€ 234	25%	€ 249	28%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 611	55%	€ 495	52%	€ 451	50%
- waarvan interne kosten	€ 652	59%	€ 621	66%	€ 582	65%
- waarvan externe kosten	€ 456	41%	€ 322	34%	€ 312	35%
<b>Totale interne kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 321	49%	€ 281	45%	€ 249	43%
- waarvan backofficekosten	€ 162	25%	€ 159	26%	€ 184	32%
- waarvan eigen geldtransport	€ 31	5%	€ 62	10%	€ 45	8%
- waarvan overige	€ 138	21%	€ 119	19%	€ 104	18%
<b>Totale externe kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 255	56%	€ 214	66%	€ 208	67%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 76	17%	€ 36	11%	€ 30	10%
- waarvan overige	€ 125	27%	€ 72	22%	€ 75	24%

Totale en marginale kosten per transactie						
<i>Naar betaalmiddel</i>	2023		2020		2017	
	<i>totaal</i>	<i>marginiaal*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginiaal**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginiaal***</i>
Contant	€ 0,50	€ 0,44	€ 0,45	€ 0,42	€ 0,24	€ 0,24
Pin	€ 0,18	€ 0,15	€ 0,18	€ 0,14		
Contactloos	€ 0,17	€ 0,14	€ 0,16	€ 0,13	€ 0,17	€ 0,13
Creditcard	€ 1,73	€ 0,77	€ 2,25	€ 0,92	€ 1,27	€ 0,67
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,25		€ 0,25		€ 0,21	

\* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 25,65  
 \*\* 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
<i>Naar betaalmiddel</i>	2023	2020	2017
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>
Contant	€ 417	€ 398	€ 405
Pin	€ 105	€ 127	
Contactloos	€ 500	€ 351	€ 432
Creditcard	€ 80	€ 61	€ 46
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 1.108	€ 943	€ 894

Factsheet 3 - Totaal Ambulante handel 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
<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	46	30%	35	27%	104	54%
Pin	23	15%	15	11%	83	44%
Contactloos *	73	49%	76	59%		
Creditcard	3	2%	1	1%	0	0%
Overig	6	4%	3	2%	4	2%
Totaal	151	100%	130	100%	192	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	€ 0,6	24%	€ 0,4	18%	€ 1,0	46%
Pin	€ 0,5	18%	€ 0,6	24%		
Contactloos *	€ 1,2	48%	€ 1,3	53%	€ 1,0	47%
Creditcard	€ 0,1	2%	€ 0,0	1%	€ 0,0	0%
Overig	€ 0,2	7%	€ 0,1	4%	€ 0,1	6%
Totaal	€ 2,6	100%	€ 2,4	100%	€ 2,2	100%

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

Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 56	100%	€ 63	100%	€ 68	100%
- waarvan vaste kosten	€ 18	33%	€ 27	43%	€ 23	34%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 15	27%	€ 14	22%	€ 19	28%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 23	41%	€ 22	35%	€ 26	38%
- waarvan interne kosten	€ 38	68%	€ 48	75%	€ 53	78%
- waarvan externe kosten	€ 18	32%	€ 16	25%	€ 15	22%
<b>Totale interne kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 11	28%	€ 12	25%	€ 16	30%
- waarvan backofficekosten	€ 13	33%	€ 10	21%	€ 13	24%
- waarvan eigen geldtransport	€ 10	26%	€ 21	44%	€ 18	34%
- waarvan overige	€ 5	12%	€ 5	10%	€ 7	12%
<b>Totale externe kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 12	69%	€ 13	86%	€ 13	89%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 0	0%	€ 0	1%	€ 0	2%
- waarvan overige	€ 5	30%	€ 2	13%	€ 1	9%

Totale en marginale kosten per transactie						
	2023		2020		2017	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 0,69	€ 0,48	€ 1,23	€ 0,73	€ 0,48	€ 0,31
Pin	€ 0,27	€ 0,22	€ 0,24	€ 0,21	€ 0,21	€ 0,18
Contactloos	€ 0,21	€ 0,16	€ 0,21	€ 0,18	€ 0,21	€ 0,18
Creditcard	€ 0,75	€ 0,57	€ 0,51	€ 0,57	€ 1,16	€ 0,69
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,39		€ 0,50		€ 0,36	

\* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 16,98  
 \*\* 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
	2023	2020	2017
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>
Contant	€ 32	€ 43	€ 49
Pin	€ 6	€ 4	€ 18
Contactloos	€ 16	€ 16	€ 0
Creditcard	€ 2	€ 1	€ 0
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 56	€ 63	€ 68

Factsheet 4 - Totaal Horeca 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
<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	168	14%	171	24%	460	49%
Pin	201	17%	60	9%	382	40%
Contactloos *	729	61%	413	58%		
Creditcard	52	4%	23	3%	35	4%
Overig	50	4%	39	6%	68	7%
Totaal	1.199	100%	707	100%	945	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	€ 3,7	11%	€ 2,4	18%	€ 4,7	25%
Pin	€ 6,0	19%	€ 3,2	24%	€ 9,4	52%
Contactloos *	€ 16,1	50%	€ 5,6	43%		
Creditcard	€ 2,6	8%	€ 0,7	5%	€ 1,7	9%
Overig	€ 4,0	12%	€ 1,3	10%	€ 2,5	14%
Totaal	€ 32,4	100%	€ 13,1	100%	€ 18,3	100%

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

Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 497	100%	€ 247	100%	€ 351	100%
- waarvan vaste kosten	€ 94	19%	€ 67	27%	€ 93	26%
- waarvan variabel onzetterelateerd	€ 198	40%	€ 81	33%	€ 148	42%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 205	41%	€ 100	40%	€ 111	31%
- waarvan interne kosten	€ 308	62%	€ 170	69%	€ 237	67%
- waarvan externe kosten	€ 188	38%	€ 77	31%	€ 115	33%
<b>Totale interne kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 106	34%	€ 43	25%	€ 57	24%
- waarvan backofficekosten	€ 128	41%	€ 68	40%	€ 96	41%
- waarvan eigen geldtransport	€ 44	14%	€ 30	18%	€ 56	24%
- waarvan overige	€ 31	10%	€ 29	17%	€ 28	12%
<b>Totale externe kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 90	48%	€ 48	62%	€ 59	52%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 7	4%	€ 3	4%	€ 5	5%
- waarvan overige	€ 92	49%	€ 26	33%	€ 50	43%

Totale en marginale kosten per transactie						
	2023		2020		2017	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 1,36	€ 1,11	€ 0,77	€ 0,61	€ 0,47	€ 0,52
Pin	€ 0,22	€ 0,20	€ 0,20	€ 0,15	€ 0,21	€ 0,16
Contactloos	€ 0,19	€ 0,17	€ 0,19	€ 0,15		
Creditcard	€ 1,51	€ 0,87	€ 0,90	€ 0,60	€ 1,41	€ 0,67
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,43		€ 0,37		€ 0,40	

\* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 27,07  
 \*\* 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
	2023	2020	2017
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>
Contant	€ 228	€ 132	€ 215
Pin	€ 45	€ 12	€ 78
Contactloos	€ 140	€ 78	
Creditcard	€ 78	€ 21	€ 49
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 497	€ 247	€ 351

Factsheet 5 - Totaal Tankstations 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
<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	99	28%	148	28%	127	27%
Pin	56	16%	100	19%	225	47%
Contactloos *	112	31%	123	24%		
Creditcard	22	6%	33	6%	27	6%
Tankpassen	66	18%	111	21%	89	19%
Overig	6	2%	4	1%	9	2%
Totaal	361	100%	519	100%	478	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	€ 3,1	25%	€ 2,9	23%	€ 2,8	20%
Pin	€ 2,5	20%	€ 2,9	24%	€ 7,0	50%
Contactloos *	€ 3,8	30%	€ 2,6	21%		
Creditcard	€ 0,8	6%	€ 1,0	8%	€ 1,1	8%
Tankpassen	€ 2,2	18%	€ 2,8	22%	€ 2,8	20%
Overig	€ 0,2	1%	€ 0,3	2%	€ 0,3	2%
Totaal	€ 12,5	100%	€ 12,5	100%	€ 13,9	100%

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

Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 83	100%	€ 94	100%	€ 101	100%
- waarvan vaste kosten	€ 8	10%	€ 11	12%	€ 9	9%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 35	42%	€ 38	41%	€ 40	40%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 40	48%	€ 44	47%	€ 52	51%
- waarvan interne kosten	€ 45	54%	€ 45	48%	€ 49	49%
- waarvan externe kosten	€ 38	46%	€ 49	52%	€ 52	51%
<b>Totale interne kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 28	62%	€ 29	65%	€ 34	68%
- waarvan backofficekosten	€ 10	22%	€ 5	12%	€ 7	14%
- waarvan eigen geldtransport	€ 1	1%	€ 2	4%	€ 1	1%
- waarvan overige	€ 7	15%	€ 9	19%	€ 8	16%
<b>Totale externe kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 13	35%	€ 16	33%	€ 17	33%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 7	17%	€ 8	16%	€ 7	13%
- waarvan overige	€ 18	48%	€ 24	50%	€ 28	54%

Totale en marginale kosten per transactie						
	2023		2020		2017	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>
Contant	€ 0,32	€ 0,29	€ 0,20	€ 0,17	€ 0,22	€ 0,22
Pin	€ 0,17	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,13	€ 0,15	€ 0,13
Contactloos	€ 0,14	€ 0,13	€ 0,12	€ 0,11		
Creditcard	€ 0,61	€ 0,61	€ 0,55	€ 0,45	€ 0,72	€ 0,57
Tankpassen	€ 0,17	€ 0,16	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,23	€ 0,21
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,23	€ 0,21	€ 0,18	€ 0,16	€ 0,22	€ 0,20

\* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 34,5  
\*\* 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

Totale kosten naar betaalmiddel			
	2023	2020	2017
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>
Contant	€ 32	€ 30	€ 27
Pin	€ 9	€ 14	
Contactloos	€ 16	€ 15	€ 33
Creditcard	€ 14	€ 18	€ 20
Tankpassen	€ 11	€ 17	€ 20
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 83	€ 94	€ 101

Factsheet 6 - Totaal Contant 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
<b>Aantal transacties naar sector</b>						
Detailhandel	843	73%	876	71%	1.709	71%
Ambulante handel	46	4%	35	3%	104	4%
Horeca	168	14%	171	14%	460	19%
Tankstations	99	9%	148	12%	127	5%
Totaal	1.156	100%	1.230	100%	2.400	100%
<b>Waarde transacties naar sector</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>
Detailhandel	18,4	71%	14,0	71%	22,2	72%
Ambulante handel	0,6	2%	0,4	2%	1,0	3%
Horeca	3,7	14%	2,4	12%	4,7	15%
Tankstations	3,1	12%	2,9	15%	2,8	9%
Totaal	25,8	100%	19,8	100%	30,6	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 709	100%	€ 603	100%	€ 697	100%
- waarvan vaste kosten	€ 177	25%	€ 198	33%	€ 201	29%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 402	57%	€ 272	45%	€ 354	51%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 129	18%	€ 134	22%	€ 142	20%
- waarvan interne kosten	€ 557	79%	€ 494	82%	€ 561	81%
- waarvan externe kosten	€ 152	21%	€ 109	18%	€ 136	19%
<b>Totale interne kosten</b>	€ 557	100%	€ 494	100%	€ 561	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 103	18%	€ 103	21%	€ 109	19%
- waarvan backofficekosten	€ 264	47%	€ 204	41%	€ 271	48%
- waarvan eigen geldtransport	€ 86	15%	€ 115	23%	€ 119	21%
- waarvan overige	€ 104	19%	€ 71	14%	€ 62	11%
<b>Totale externe kosten</b>	€ 152	100%	€ 109	100%	€ 136	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 62	41%	€ 61	56%	€ 93	69%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 89	59%	€ 48	44%	€ 43	31%
- waarvan overige	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
<b>Naar sector</b>	<b>€ x 1 miljoen</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljoen</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljoen</b>	<b>%</b>
Detailhandel	€ 417	59%	€ 398	66%	€ 405	58%
Ambulante handel	€ 32	4%	€ 43	7%	€ 49	7%
Horeca	€ 228	32%	€ 132	22%	€ 215	31%
Tankstations	€ 32	5%	€ 30	5%	€ 27	4%
Totaal	€ 709	100%	€ 603	100%	€ 697	100%
Totale kosten per contante transactie						
	2023		2020		2017	
	kosten in €		kosten in €		kosten in €	
<b>Naar sector</b>						
Detailhandel	€ 0,50		€ 0,45		€ 0,24	
Ambulante handel	€ 0,69		€ 1,23		€ 0,48	
Horeca	€ 1,36		€ 0,77		€ 0,47	
Tankstations	€ 0,32		€ 0,20		€ 0,22	
Totaal	€ 0,61		€ 0,49		€ 0,29	



Factsheet 7 - Totaal Pin 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017*	
<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	581	68%	717	80%	2.532	82%
Ambulante handel	23	3%	15	2%	83	1%
Horeca	201	23%	60	7%	382	8%
Tankstations	56	6%	100	11%	225	9%
Totaal	861	100%	892	100%	3.223	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	18,3	67%	45,9	87%	55,7	81%
Ambulante handel	0,5	2%	0,6	1%	1,0	1%
Horeca	6,0	22%	3,2	6%	9,4	8%
Tankstations	2,5	9%	2,9	6%	7,0	10%
Totaal	27,3	100%	52,6	100%	73,1	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017*	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 166	100%	€ 157	100%	€ 561	100%
- waarvan vaste kosten	€ 22	13%	€ 28	18%	€ 114	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 144	87%	€ 129	82%	€ 447	80%
- waarvan interne kosten	€ 98	59%	€ 97	62%	€ 329	59%
- waarvan externe kosten	€ 68	41%	€ 59	38%	€ 231	41%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale interne kosten</b>	€ 98	100%	€ 97	100%	€ 329	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 76	77%	€ 70	71%	€ 224	68%
- waarvan backofficekosten	€ 10	10%	€ 7	7%	€ 24	8%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 13	13%	€ 21	21%	€ 81	24%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale externe kosten</b>	€ 68	100%	€ 59	100%	€ 231	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 53	79%	€ 53	90%	€ 183	75%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 14	21%	€ 6	10%	€ 48	25%
<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	€ 105	63%	€ 127	81%	€ 432	80%
Ambulante handel	€ 6	4%	€ 4	2%	€ 18	2%
Horeca	€ 45	27%	€ 12	8%	€ 78	10%
Tankstations	€ 9	6%	€ 14	9%	€ 33	7%
Totaal	€ 166	100%	€ 157	100%	€ 561	100%
Totale kosten per pintransactie						
	2023		2020		2017*	
<i>Naar sector</i>	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,18		€ 0,18		€ 0,17	
Ambulante handel	€ 0,27		€ 0,24		€ 0,21	
Horeca	€ 0,22		€ 0,20		€ 0,21	
Tankstations	€ 0,17		€ 0,14		€ 0,15	
Totaal	€ 0,19		€ 0,18		€ 0,17	

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

## Factsheet 8 - Totaal Contactloos 2023 en 2020

Samenstelling inkomend betalingsverkeer				
	2023		2020	
<i>Aantal transacties naar sector</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	2.975	76%	2.149	78%
Ambulante handel	73	2%	76	3%
Horeca	729	19%	413	15%
Tankstations	112	3%	123	4%
Totaal	3.888	100%	2.761	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel	67,0	76%	27,6	75%
Ambulante handel	1,2	1%	1,3	3%
Horeca	16,1	18%	5,6	15%
Tankstations	3,8	4%	2,6	7%
Totaal	88,1	100%	37,0	100%
Totale kosten betalingsverkeer				
	2023		2020	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 671	100%	€ 460	100%
- waarvan vaste kosten	€ 100	15%	€ 92	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 571	85%	€ 368	80%
- waarvan interne kosten	€ 366	55%	€ 271	59%
- waarvan externe kosten	€ 305	45%	€ 189	41%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale interne kosten</b>	€ 366	100%	€ 271	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 270	74%	€ 177	65%
- waarvan backofficekosten	€ 35	10%	€ 27	10%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 61	17%	€ 67	25%
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale externe kosten</b>	€ 305	100%	€ 189	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 242	79%	€ 166	88%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 63	21%	€ 22	12%
<i>Naar sector</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 500	74%	€ 351	76%
Ambulante handel	€ 16	2%	€ 16	3%
Horeca	€ 140	21%	€ 78	17%
Tankstations	€ 16	2%	€ 15	3%
Totaal	€ 671	100%	€ 460	100%
Totale kosten per contactloze transactie				
<i>Naar sector</i>	2023		2020	
	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,17		€ 0,16	
Ambulante handel	€ 0,21		€ 0,21	
Horeca	€ 0,19		€ 0,19	
Tankstations	€ 0,14		€ 0,12	
Totaal	€ 0,17		€ 0,17	

Factsheet 9 - Totaal creditcard 2023, 2020 en 2017						
<b>Samenstelling inkomend betalingsverkeer</b>						
	<b>2023</b>		<b>2020</b>		<b>2017</b>	
<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	46	37%	27	32%	36	37%
Ambulante handel	2,7	2%	1,0	1%	0	0%
Horeca	52	42%	23	28%	35	35%
Tankstations	22	18%	33	39%	27	28%
Totaal	123	100%	85	100%	99	100%
	<b>€ x 1 miljard</b>		<b>€ x 1 miljard</b>		<b>€ x 1 miljard</b>	
<i>Waarde transacties naar sector</i>		<i>%</i>		<i>%</i>		<i>%</i>
Detailhandel	3,0	46%	1,9	53%	1,6	36%
Ambulante handel	0,1	1%	0,0	0%	0,0	0%
Horeca	2,6	41%	0,7	19%	1,7	39%
Tankstations	0,8	12%	1,0	28%	1,1	24%
Totaal	6,4	100%	3,6	100%	4,3	100%
<b>Totale kosten betalingsverkeer</b>						
	<b>2023</b>		<b>2020</b>		<b>2017</b>	
	<b>€ x 1 miljoen</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljoen</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljoen</b>	<b>%</b>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 174	100%	€ 101	100%	€ 116	100%
- waarvan vaste kosten	€ 3	1%	€ 2	2%	€ 3	3%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 155	89%	€ 86	86%	€ 93	80%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 16	9%	€ 13	12%	€ 20	17%
- waarvan interne kosten	€ 17	10%	€ 14	14%	€ 21	18%
- waarvan externe kosten	€ 157	90%	€ 87	86%	€ 94	82%
	<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>	
<b>Totale interne kosten</b>	€ 17	100%	€ 14	100%	€ 21	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 12	72%	€ 8	59%	€ 14	65%
- waarvan backofficekosten	€ 3	19%	€ 4	29%	€ 5	24%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 2	9%	€ 2	11%	€ 2	10%
	<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>	
<b>Totale externe kosten</b>	€ 157	100%	€ 87	100%	€ 94	100%
- waarvan bancaire kosten	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 157	100%	€ 87	100%	€ 94	100%
	<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>	
<b>Naar sector</b>		<b>%</b>		<b>%</b>		<b>%</b>
Detailhandel	€ 80	46%	€ 61	60%	€ 46	40%
Ambulante handel	€ 2	1%	€ 1	1%	€ 0	0%
Horeca	€ 78	45%	€ 21	21%	€ 49	43%
Tankstations	€ 14	8%	€ 18	18%	€ 20	17%
Totaal	€ 174	100%	€ 101	100%	€ 116	100%
<b>Totale kosten per creditcardtransactie</b>						
	<b>2023</b>		<b>2020</b>		<b>2017</b>	
<i>Naar sector</i>	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 1,73		€ 2,25		€ 1,27	
Ambulante handel	€ 0,75		€ 0,51		€ 1,16	
Horeca	€ 1,51		€ 0,90		€ 1,41	
Tankstations	€ 0,61		€ 0,55		€ 0,72	
Totaal	€ 1,41		€ 1,19		€ 1,17	

Factsheet 10 - Totaal Tankpassen 2023, 2020 en 2017

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
<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	66	100%	111	100%	89	100%
Totaal	66	100%	111	100%	89	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	2,2	100%	2,8	100%	2,8	100%
Totaal	2,2	100%	2,8	100%	2,8	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2023		2020		2017	
	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 11	100%	€ 17	100%	€ 20	100%
- waarvan vaste kosten	€ 1	8%	€ 1	7%	€ 1	6%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 6	52%	€ 9	53%	€ 10	50%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 4	41%	€ 7	40%	€ 9	44%
- waarvan interne kosten	€ 5	45%	€ 8	45%	€ 9	45%
- waarvan externe kosten	€ 6	55%	€ 9	55%	€ 11	55%
<b>Totale interne kosten</b>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 4	88%	€ 7	85%	€ 8	88%
- waarvan backofficekosten	€ 0	1%	€ 0	2%	€ 0	2%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 1	11%	€ 1	12%	€ 1	10%
<b>Totale externe kosten</b>	<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	€ 6	99%	€ 9	99%	€ 11	99%
<b>Naar sector</b>	<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	€ 11	100%	€ 17	100%	€ 20	100%
Totaal	€ 11	100%	€ 17	100%	€ 20	100%
Totale kosten per tankpastransactie						
	2023		2020		2017	
<i>Naar sector</i>	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel						
Ambulante handel						
Horeca						
Tankstations	€ 0,17		€ 0,15		€ 0,23	
Totaal	€ 0,17		€ 0,15		€ 0,23	

# Bijlage 1

## Onderzoeksmethodiek en verantwoording

### 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 10 mei 2024. De adressen zijn getrokken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel bestand.

Naast deze telefonische enquête is een online vragenlijst uitgezet onder grootwinkelbedrijven (GWB). In totaal hebben 11 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 eruit zijn gehaald) bleven 895 ondernemers over die de noodzakelijke gegevens konden verstrekken wat betreft de verdeling van het aantal transacties naar de verschillende betaalmiddelen.

### 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 aselekt 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<sup>20</sup>.

### **Betrouwbaarheidsinterval**

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

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

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

### **Opbouw 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 2023 werden geaccepteerd in de onderneming. Verder is gevraagd naar de bank waarmee men het zakelijke betalingsverkeer in 2023 afhandelde.

---

<sup>20</sup> 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:  $\sigma \times \text{Vp} \cdot (100-p)/n$ . 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%.



Het tweede blok vragen betrof de week- en jaarmzet, het gemiddelde aantal klanten per week, het gemiddelde aankoopbedrag 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.) in 2023. 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, kluisen, vals geld detectoren, frequentie van afstorten van geld, wijze van afstorten, omgang met wisselgeld, gelddderving en geldverzekering.

Voor de omgang met elektronische betaalmiddelen is gevraagd naar het aantal vaste en mobiele betaalautomaten en het soort verbinding dat men gebruikt. 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 jaarmzettingen (inclusief BTW) van 2023. De omzettegevens van het CBS uit 2023 vormen hierbij het ijkpunt.

### **Frontofficekosten**

Om de frontofficekosten te kunnen vaststellen, heeft in de maanden mei en juni 2024 bij 16 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 1.500 betalingen, waarvan 302 contante betalingen en 155 contactrijke betalingen, 965 contactloze betalingen, waarvan 346 met de mobiele telefoon. De overige betalingen zijn gedaan met creditcard, tankpas of op andere wijze.



## Bijlage 2 De vragenlijsten

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 V02

Uit hoeveel vestigingen of filialen bestaat uw onderneming?

### Vraag V03<sup>21</sup>

Is dit een tankstation met een shop of zonder shop?

### Vraag V04

Hoeveel personen waren er in 2023 12 uur of meer per week werkzaam in uw bedrijf/vestiging?

### 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: Kaarten van leasemaatschappijen (Travel Card, Multi Tank Card)
- 8: Internationale truckercards (DKV, UTA)
- 9: Cards van oliemaatschappijen
- 10: Local service cards
- 11: Cadeaubonnen
- 12: Tikkie
- 99: Andere wijze, namelijk...
- 13: Weet niet / wil niet zeggen

### Vraag V08A

Konden klanten in 2023 bij u contactloos betalen met de pinpas of mobiele telefoon?

---

<sup>21</sup> De paarse vragen zijn uitsluitend gesteld aan de tankstations.

**Vraag 10**

Via welke bank handelde u uw zakelijke betalingsverkeer in 2023 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 2023?

**Vraag V07**

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet aan brandstof (benzine, diesel, LPG), inclusief BTW, in 2023?

**Vraag V08**

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet aan shopverkopen, inclusief BTW, in 2023?

**Vraag V12**

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aantal betalende klanten per week in 2023?

**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 2023?

**Vraag V12**

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie voor brandstof (benzine, diesel en lpg) in 2023?

**Vraag V13**

En kunt u een schatting kunnen geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie voor shopverkopen in 2023?

**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 2023 via...

Contant geld

Pinbetalingen via zelfscankassa of bestelterminal

Pinbetalingen met pinpas of telefoon

Creditcard

Tankpassen

Overige betaalwijze



**Vraag 15a**

Hoeveel procent van de pinbetalingen in 2023 was contactloos?

**Vraag 15a1**

Bij hoeveel procent van het aantal contactloze pinbetalingen in 2023 moest de pincode ingetoetst worden?

**Vraag 15a2**

En hoeveel procent van het aantal contactloze pinbetalingen in 2023 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 2023 verliep via ...

Contant geld

Pinbetalingen via zelfscankassa of bestelterminal

Pinbetalingen met pinpas of telefoon

Creditcard

Tankpassen

Overige betaalwijze

**Vraag V17B**

Hoeveel procent van de omzet van pinbetalingen in 2023 was contactloos?

**Vraag V17B1**

Bij hoeveel procent van de omzet aan contactloze pinbetalingen in 2023 moest de pincode ingetoetst worden?

**Vraag V17B2**

En hoeveel procent van de omzet aan contactloze pinbetalingen in 2023 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 2023 - in uw vestiging?

**Vraag V21a**

Over hoeveel kluisen beschikte u in 2023 om de dag- of weekomzet tijdelijk in te bewaren?



**Vraag V22a**

Over hoeveel apparaten beschikte u in 2023 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 2023 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 2023 afgehaald door een professionele waardetransporteur of bracht u het zelf weg??

**Vraag V23c**

Hoe bood u de bankbiljetten meestal aan?

**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 de afstortautomaat? Het gaat om de ENKELE reistijd met het vervoermiddel dat doorgaans daarvoor wordt gebruikt.

**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 vermenigvuldigd 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 2023 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 2023 betaald aan de door u gebruikte professionele waardetransporteur?

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

Was in 2023 het gemiddelde pinbedrag in uw vestiging hoger of lager dan het gemiddelde bedrag bij contante betalingen?

**Vraag V16b**

Wat was in 2023 ongeveer het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met contant betaalden?

**Vraag V16c**

Wat was in 2023 het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die met de pinpas of telefoon betaalden?

**Vraag V16d**

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag in 2023 van klanten die met een creditcard hebben betaald?

**Vraag V19**

Hoeveel procent provisie heeft u in 2023 gemiddeld betaald aan creditcardmaatschappijen voor de betalingen die gedaan zijn met creditcards?

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

Hoe kwam uw vestiging 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 2023 een geldverzekering afgesloten?

**Vraag V35**

Heeft u in 2023 te maken gehad met vals geld en/of gelddiefstal door derden of door eigen personeel?

**Vraag V35a**

Hoeveel euro bent u in 2023 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 2023 in uw vestiging?

**Vraag V36a1**

Zijn een of meer van deze mobiele betaalautomaten een mPOS-betaalautomaat?

**Vraag V36a2**

Hoeveel van alle pinbetalingen die uw klanten doen gaan via een mPOS-betaalautomaat?

**Vraag V36a3**

Wat was in 2023 het gemiddelde aankoopbedrag van klanten die via de mPos betaalden?

**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 2023 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 V38**

Had u een onderhoudscontract voor uw pinautomaten?

**Vraag V39**

Van wat voor soort verbinding maakte u in 2023 in uw vestiging gebruik bij het betalen met de vaste betaalautomaten?

**Vraag V39a**

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

**Vraag V40**

Konden klanten in 2023 bij u extra geld opnemen bij het afrekenen aan de kassa?

**Vraag V40A**

Hoeveel geld werd er in 2023 gemiddeld per week extra opgenomen?

**Vraag V41**

Laat u de klanten betalen 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 2023 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 2023 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 2023 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



## Online vragenlijst GWB

Projectnummer: 11095  
Maart 2024

### Intro

In navolging van de metingen uit 2011, 2013, 2015, 2017 en 2020 voeren wij in opdracht van Betaalvereniging Nederland en uw brancheorganisatie een grootschalig onderzoek uit naar de omvang en kosten van het toonbankbetalingsverkeer.

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.

Privacy staat bij Panteia hoog in het vaandel. Panteia is lid van de brancheorganisatie Data & Insights Network (voorheen MOA) 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 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](mailto:m.van.marwijk@panteia.nl)), projectmanager bij Panteia.

De vragen in het onderzoek hebben betrekking op de totale onderneming (dus alle vestigingen, inclusief zo mogelijk eventuele franchisenemers) in 2023. 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.

### INTRO

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 2023 een contract voor het ontvangen van pinbetalingen?

**Vraag 2:**

Welke van de volgende betaalwijzen accepteerde u in 2023? 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 debitkaart of telefoon)
7. Overschrijvingen via rekening
8. Overschrijvingen via acceptgiro
9. Kaarten van leasemaatschappijen (TravelCard, Multitankcard etc.)
10. International trucker cards
11. Cards van oliemaatschappijen
12. Local service cards
13. Internetbetalingen
14. Cadeaubonnen
15. Anders, namelijk: ...

**Vraag 3:**

Wat was de totale omzet (in euro's en inclusief BTW) van uw gehele onderneming in 2023?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 4:**

Welk deel van de totale omzet in 2023 was afkomstig uit het fysieke kanaal (winkel) en welk deel is afkomstig van internetverkoop?

**Vraag 5:**

Hoeveel verkooptransacties (= betalende klanten) had uw gehele onderneming in 2023? En hoe waren deze verdeeld naar shopverkoop en brandstofverkoop?

Totaal aantal verkooptransacties (= betalende klanten)	:	...
Aantal verkooptransacties (= betalende klanten) SHOPverkoop	:	...
Aantal verkooptransacties (= betalende klanten) BRANDSTOFverkoop:	:	...

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 6:**

Welk deel van het totale aantal verkooptransacties (= betalende klanten) in 2023 is afkomstig uit het fysieke kanaal (toonbank) en welk deel is afkomstig van internetverkoop?



**INTRO: Het vervolg van deze vragenlijst heeft alleen betrekking op het betalingsverkeer aan de toonbank / in de pompshop.**

**Vraag 7:**

Welk aandeel in de totale omzet aan de toonbank in 2023 (incl. BTW) hadden de volgende betaalwijzen?

- Contant geld (incl. buitenlands contant geld)
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
- Pinbetalingen (inclusief alle contactloze betalingen)
- Tankpassen
- Overige betaalwijzen

**Vraag 8:**

Wat was de totale omzet in 2023 voor uw ondernemingen via pinbetalingen (inclusief contactloze betalingen)? En hoe was deze verdeeld naar shopverkopen en brandstofverkopen?

Totale omzet via pinbetalingen

Omzet SHOPverkopen via pinbetalingen

Omzet BRANDSTOFverkopen via pinbetalingen

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 8a:**

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

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 9:**

Welk aandeel in het totale aantal verkooptransacties (= betalende klanten) aan de toonbank in 2023 hadden de volgende betaalwijzen?

- Contant geld (incl. buitenlands contant geld)
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
- Pinbetalingen (inclusief alle contactloze betalingen)
- Tankpassen
- Overige betaalwijzen

**Vraag 10:**

Hoeveel bedroeg het gemiddelde bedrag per verkooptransactie (= per betalende klant) aan de toonbank in 2023?

**Vraag 11:**

Hoeveel pinbetalingen (inclusief contactloze betalingen met debitkaart of telefoon) heeft uw onderneming in 2023 ontvangen?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 12:**

Hoeveel pintransacties in 2023 waren er *contactloos*?

**Vraag 17:**

Wat waren in 2023 de maandelijkse abonnementskosten en de eventuele kosten per transactie van uw internetverbinding?

**Vraag 18:**

Hoeveel kassa's waren er in uw gehele onderneming in 2023?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 19:**

Hoeveel van de kassa's in uw onderneming waren zelfscankassa's of bestelterminal in 2023? 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.

LET OP: We bedoelen hier niet de betaalautomaten die zijn geïntegreerd in een tankzuil op het buitenterrein.

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 20:**

Hoeveel van de kassa's maakten in 2023 gebruik van een cash management systeem. Toelichting: dat is een systeem waar biljetten en munten bij de kassa worden ingevoerd en wisselgeld automatisch wordt teruggegeven.

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**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 2023?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**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 2023?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?



**Vraag 23:**

Hoeveel geld werd in 2023 in totaal gecashbackt?

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

**Vraag 24:**

Hoeveel van de vestigingen binnen uw onderneming beschikten in 2023 over een geldautomaat?

**Vraag 26:**

Hoeveel van de vestigingen binnen uw onderneming beschikten in 2023 over een aparte ruimte die alleen bestemd is voor het tellen van het contante geld?

**Vraag 27:**

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

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 28:**

Wat waren in 2023 de totale kosten voor het halen of laten bezorgen van uw wisselgeld?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 29:**

Had uw onderneming in 2023 een geldverzekering afgesloten?

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**Vraag 30:**

Hoeveel euro is uw onderneming in 2023 ongeveer kwijtgeraakt door vals geld en gelddiefstal?

We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de eventuele verzekering.

Op hoeveel van uw vestigingen heeft dit antwoord betrekking?

**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 2023 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 2023 waren er 4.131 vestigingen van tankstations. 56% werd geëxploiteerd zonder personeel. Daar staan 1.817 bemande vestigingen tegenover. De verwachting is dat het onbemande segment de komende jaren nog verder stijgt, onder meer door toenemende druk op de brandstofmarges, de komst van elektrische auto's en steeds zuinigere auto's.

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

Tabel 41 Aantal actieve vestigingen in 2023

Sector	Aantal vestigingen
Detailhandel	82.755 (waarvan 8.485 GWB)
Ambulante handel	16.360
Horeca	52.135
Tankstations met shop	1.817

Bron: Panteia/ CBS



## Bijlage 4 Kostenbegrippen

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

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

- *Interne kosten*  
Interne kosten worden in het kostenmodel gedefinieerd als kosten die in de onderneming zelf ontstaan als gevolg van het accepteren van toonbankbetaalmiddelen. In het kostenmodel worden zeven interne kostencomponenten onderscheiden: frontofficekosten, backofficekosten, kosten van het eigen geldvervoer, kosten van geldderving, kosten ten gevolge van rentederving bij het afstorten van contant geld, vaste kosten van betaalapparatuur en vaste kosten van randapparatuur.
- *Externe kosten*  
Externe kosten worden in het kostenmodel gedefinieerd als kosten die de ondernemer met betrekking tot het betalingsverkeer gefactureerd krijgt van externe partijen, zoals financiële instellingen, verzekeraars, geldtransportbedrijven, leveranciers van betaalterminals en telecomleveranciers. In het kostenmodel worden zeven externe kostencomponenten onderscheiden: bankkosten, kosten van professioneel geldtransport, rentederving als gevolg van valutering, pinkosten aan bank, creditcardkosten, telecommunicatiekosten en verzekeringskosten.

In het rapport wordt gesproken over bancaire kosten en niet-bancaire kosten. Deze terminologie klopt anno 2023 eigenlijk niet meer. Immers, pintarieven worden ook betaald aan partijen die geen bank zijn. En creditcardtarieven worden lang niet altijd rechtstreeks aan creditcardmaatschappijen betaald. Creditcardmaatschappijen zoals Visa en Mastercard werken samen met banken en andere financiële instellingen die hun creditcards uitgeven. Vanwege de vergelijkbaarheid met vorige metingen is besloten om in dit rapport de termen bancaire kosten en niet-bancaire kosten aan te houden.

- *Bancaire kosten*  
Onder bancaire kosten vallen alle kosten die te maken hebben met het afstorten van contant geld, de kosten voor het verkrijgen van wisselgeld en de kosten voor pinbetalingen
- *Niet-bancaire kosten*  
Onder niet-bancaire kosten zijn naast de kosten voor creditcardbetalingen ook de kosten opgenomen die benzinemaatschappijen in rekening brengen voor het betalen met een tankcard aan de pompshophouder

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, gelddderving, professioneel geldtransport, afstorten contant geld, verzekeringskosten en provisie creditcardbetalingen. 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.
- *Gelderving (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 (PoIP, PSTN-lijn, ADSL, VPN e.d.).
- *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.
- *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 creditcardbetalingen*  
De bedragen die ondernemers voor creditcardbetalingen betalen over de waarde van de met creditcards afgerekende transactiebedragen.

