

# Betalen aan de kassa 2020

Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2020.

## Gebruik van betaalmiddelen 2010-2020

Gedurende het jaar 2020 hebben consumenten in Nederland niet alleen minder betalingen aan de kassa gedaan, maar hebben zij deze ook anders afgerekend. Zij betalen nu minder vaak met contant geld, of via de traditionele, contactrijke wijze van pinnen, maar vaker door contactloos te pinnen met hun pinpas, mobiele telefoon of wearable.<sup>1</sup> Zo hebben zij in 2020 hun aankopen bij winkels, benzinstations, horeca, op de markt, bij dienstverleners en dergelijke bijna vier maal zo vaak betaald door te pinnen als door met contant geld te betalen.

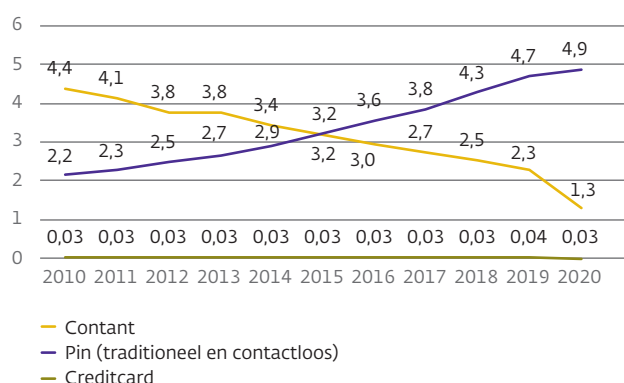
Het aantal contante betalingen is tussen 2010 en 2020 gedaald met 70%, van 4,37 miljard betalingen in 2010 naar 1,30 miljard in 2020, terwijl de totale waarde ervan met 59% is afgenomen van EUR 52 miljard naar EUR 21 miljard. Het gemiddelde betaalde bedrag van contante betalingen is EUR 16,40 in 2020, wat iets hoger is dan de EUR 14,10 in 2019.

en ruim vier euro hoger dan het gemiddelde contante bedrag in 2010, toen deze EUR 11,80 was.

Tussen 2010 en 2020 is het aantal pinbetalingen ruim verdubbeld, van 2,15 miljard naar 4,87 miljard. De waarde van de pinbetalingen is 55% gestegen van EUR 81 miljard naar EUR 125 miljard. In tegenstelling tot eerdere jaren, waarbij consumenten steeds kleinere aankopen betaalden met de pinpas, is het gemiddelde pinbedrag gedurende 2020 toegenomen met 4% van EUR 24,64 naar EUR 25,73. Een toename van het gemiddelde pinbedrag is niet eerder voorgekomen. Deze toename komt door het veranderde koopgedrag van consumenten sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie in Nederland vanaf medio maart 2020, waarbij zij minder betalingen hebben gedaan, maar gemiddeld wel hogere bedragen hebben afgerekend bij fysieke locaties.

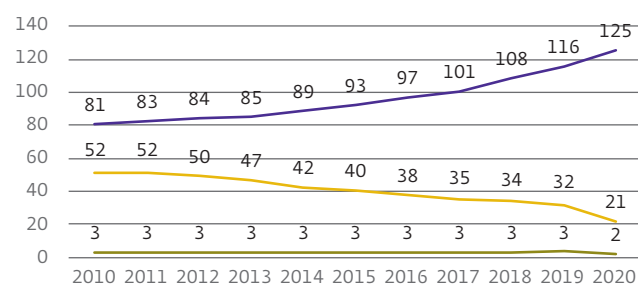
**Figuur 1a Totale aantal betalingen**

In miljarden



**Figuur 1b Totale waarde**

EUR miljard



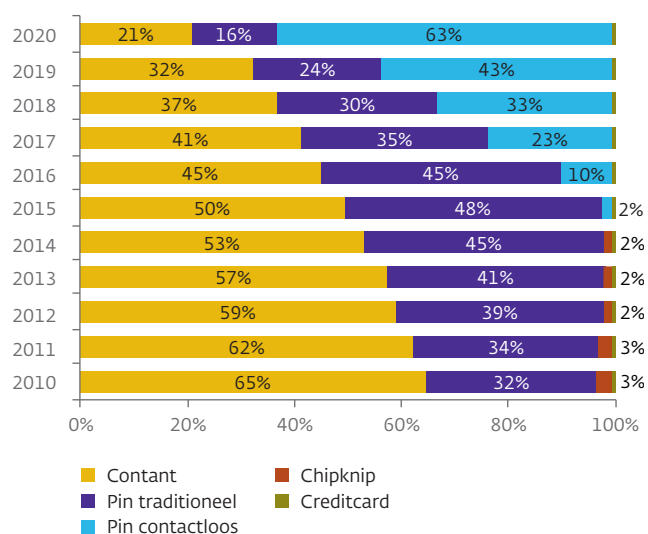
<sup>1</sup> Bij de traditionele wijze van pinnen, steekt de consument zijn betaalpas bij elke betaling in de betaalautomaat en bevestigt hij de betaling door de pincode in te voeren. Bij contactloos betalen houdt hij korte tijd de betaalpas, smartphone of wearable bij de betaalautomaat, en hoeft hij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

# Relatief gebruik betaalmiddelen 2010-2020

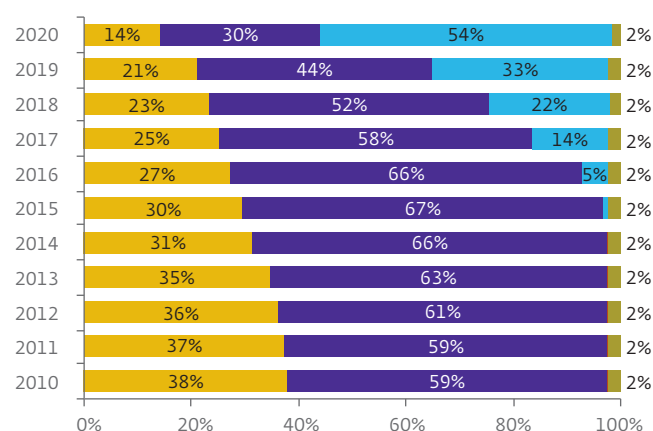
Het aandeel contante betalingen op het totale aantal betalingen aan de kassa is met 11 procentpunten gedaald van 32% in 2019 naar 21% in 2020. Dit is de sterkste afname van het gebruik van contant geld sinds 2010. Het gezamenlijke aandeel pinbetalingen (traditioneel en contactloos) is 79%. Het aandeel contactloze betalingen (zowel met als zonder pincode) aan de kassa is met 20 procentpunten toegenomen van 43% in 2019 naar 63% in 2020, terwijl het aandeel traditionele pinbetalingen met 8 procentpunten is gedaald van 24% naar 16%, waarmee deze voor het eerst lager is dan het aandeel contante betalingen (21%). Het aandeel van creditcardbetalingen op het totale aantal betalingen is 0,5%, wat is vergelijkbaar is met eerdere jaren.

Wat betreft de totale waarde van de betalingen aan de kassa is in 2020 14% betaald met contant geld en 84% met de pinpas (30% traditioneel en 54% contactloos). Tussen 2019 en 2020 is het aandeel van contactloze pinbetalingen in de waarde van de kassabestedingen toegenomen met 21 procentpunten, terwijl dat van contante betalingen is gedaald met 7 procentpunten en van traditionele pinbetalingen met 14 procentpunten. Qua waarde ligt het aandeel van creditcardbetalingen op 2%.

Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen naar betaalmiddelen



Figuur 2b Verdeling totale waarde naar betaalmiddelen

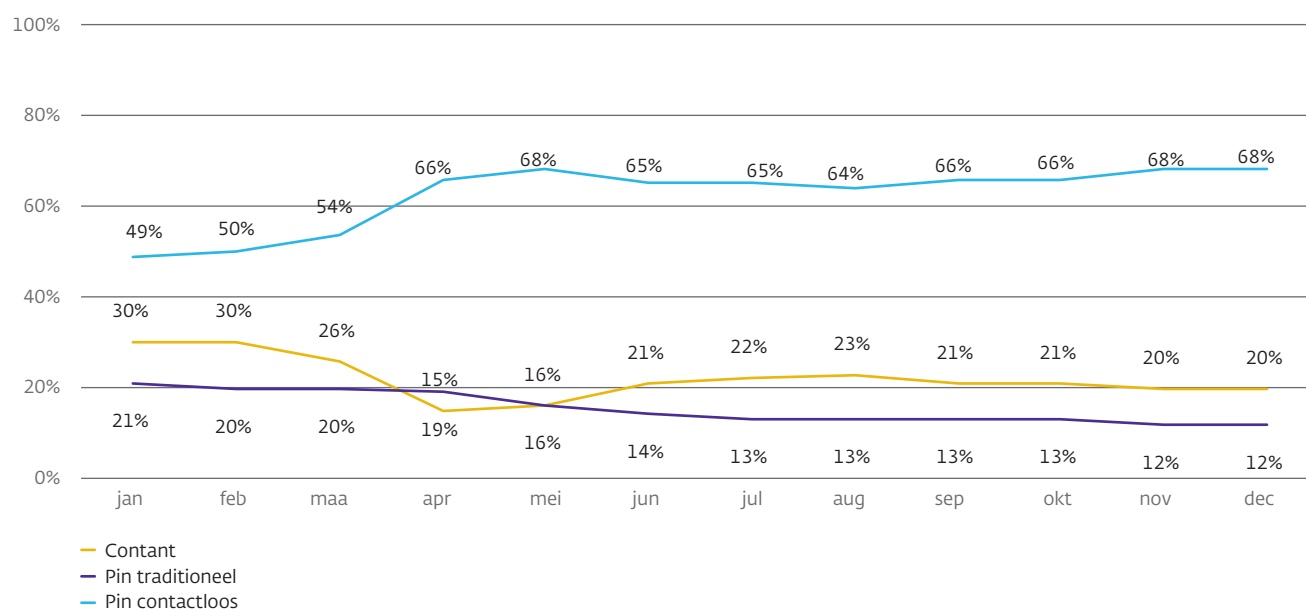


# Relatief gebruik contant en pin gedurende het jaar 2020

Corona heeft een grote invloed gehad op het betaalgedrag in 2020. De voorheen geleidelijk verlopende veranderingen zijn door de pandemie in een stroomversnelling gekomen. Zo zijn consumenten vanaf de eerste lockdown half maart fors meer contactloos gaan pinnen en betalen zij relatief minder vaak contant of met de traditionele pin. Het aandeel contante

betalingen laat na de dip in april (15%) weliswaar weer een lichte stijging zien naar 23% in augustus, maar lijkt daarna te stabiliseren rond de 20%. De tweede lockdown in september/oktober en de derde in december hebben nauwelijks effect op het betaalgedrag gehad.

Figuur 3 Verdeling aantal betalingen aan de kassa per maand naar betaalmiddel



## Gebruik betaalmiddelen naar bedrag

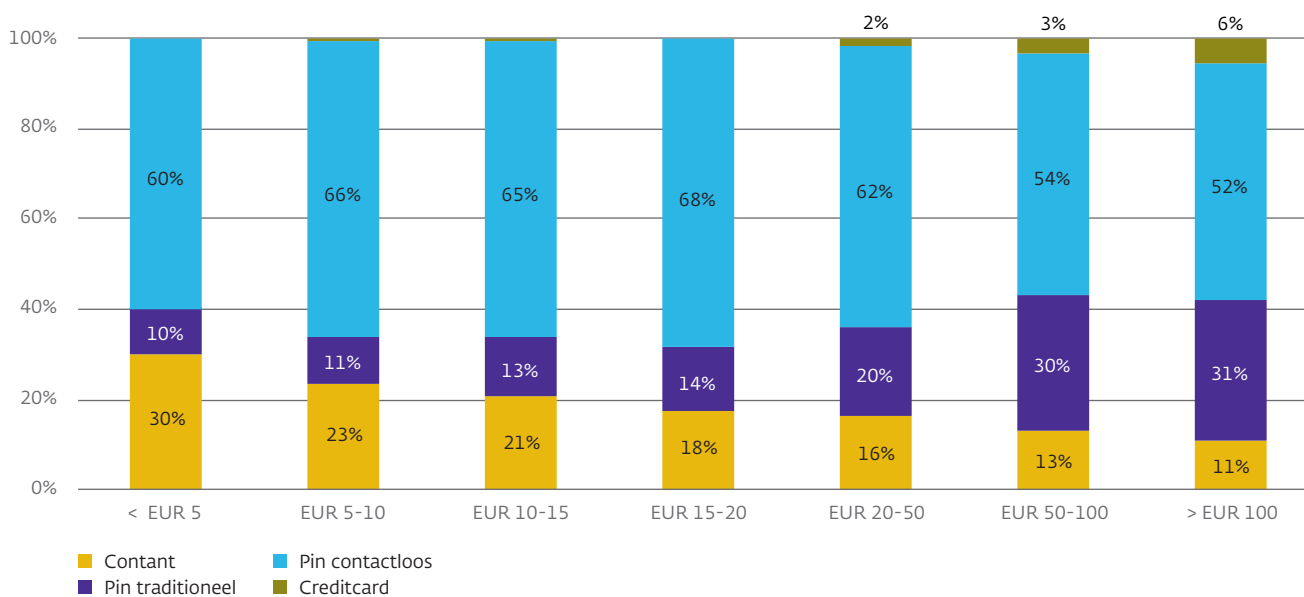
Voor alle bestedingsranges geldt voor 2020 dat consumenten het meest contactloos hebben betaald. Net als in voorgaande jaren zien we dat het gebruik van contant geld afneemt naarmate het te betalen bedrag stijgt, terwijl het gebruik van elektronische betaalmiddelen juist toeneemt.

In tegenstelling tot eerdere jaren zijn de grootste verschuivingen in betaalgedrag in het afgelopen jaar zichtbaar bij de hogere en niet bij de lagere bedragen. Consumenten betalen in 2020 52% van hun aankopen boven de EUR 100 contactloos (met pincode), 31% door op de

traditionele wijze te pinnen en 11% met contant geld, terwijl zij in 2019 19% van de duurste aankopen contactloos afrekenden, 56% op de traditionele wijze pinden en 21% contant afrekenden. Een vergelijkbare omvangrijke verschuiving is zichtbaar bij aankopen tussen de EUR 50 – 100.

Het veranderde betaalgedrag is grotendeel terug te voeren op de oproep van de winkeliers bij het begin van de pandemie aan hun klanten om zoveel mogelijk contactloos te betalen en op de door de banken genomen maatregelen om dit te faciliteren door tijdelijk de limietbedragen voor contactloos betalen te verhogen.<sup>2</sup>

Figuur 4 Aandelen betaalmiddelen naar bestedingsranges



<sup>2</sup> De Nederlandse overheid heeft vanaf het begin van de coronacrisis aangegeven dat consumenten contant kunnen betalen en volgt daarbij de lijn van het RIVM dat de kans op besmetting via het aanraken van producten of oppervlakten, waaronder contant geld, erg klein is.

# Gebruik betaalmiddelen naar aankoopplaats

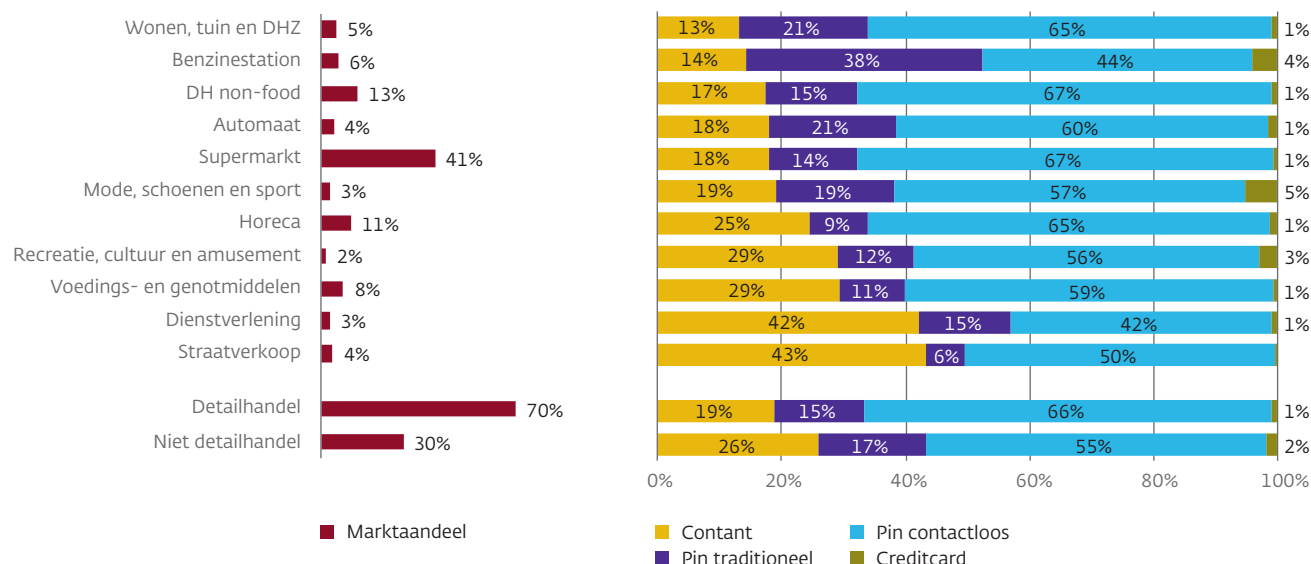
Het effect van de Covid-19 pandemie op het betaalgedrag van consumenten verschilt sterk naar branche. Verschuivingen in betaalgedrag zijn het grootst in branches waar consumenten voorafgaand aan de pandemie nog veelal contant betaalden. In alle branches betalen consumenten nu vaker elektronisch dan met contant geld, en pinnen zij vaker contactloos dan op de traditionele wijze (zie Figuur 5a). Dit was in 2019 nog niet het geval. Het bedrag dat consumenten gemiddeld afrekenen is met 12% gestegen van EUR 12,56 in 2019 naar EUR 24,04 in 2020 (zie Figuur 5c).

Consumenten doen hun meeste aankopen in de supermarkt. Tijdens de pandemie is het marktaandeel van deze branche op het totale aantal betalingen toegenomen van 37% naar 41% en die van de totale waarde van de consumentenbestedingen van 30% naar 34%. Consumenten rekenden in 2020 hogere bedragen af in de supermarkt dan in 2019, namelijk gemiddeld EUR 20,27 in plaats van EUR 17,79, een stijging van 14%. Net als in de meeste andere branches zijn consumenten hun aankopen in de supermarkt vaker contactloos gaan betalen en minder vaak contant of via traditioneel pinnen. Zij hebben in 2020 twee derde van hun supermarktaankopen contactloos betaald, een toename van 20 procentpunten ten opzichte van 2019. Het aandeel op het totale aantal supermarktbetalingen dat hun klanten contant afrekenen is gedaald van 30% naar 18%, en het aandeel dat zij op traditionele wijze pinnen van

23% naar 14%. De ontwikkeling van de drie betaalwijzen op de supermarkt omzet volgt een vergelijkbaar patroon. Het aandeel van contactloos betalen op de totale supermarkt-omzet is gestegen van 36% naar 61%, terwijl dat van traditioneel pinnen is afgenomen van 37% naar 24% en dat van contante betalingen van 26% naar 15%.

Bij de straatverkoop - zoals op de markt, frietkraam of bloemenstal - is het gebruik van contant geld het sterkst afgenomen. In 2020 rekenen consumenten daar 43% van hun aankopen contant af, terwijl dit in 2019 nog bij 74% van hun aankopen het geval was, een afname van 31 procentpunten. Qua waarde was de afname van het aandeel contant geld iets kleiner, namelijk 27 procentpunten naar 29% van de totale omzet in 2020 (zie Figuur 5b). In plaats van contant te betalen, zijn consumenten er veel vaker contactloos gaan betalen. Bij dienstverleners, zoals de kapper, de oppas of klusjesman, betalen consumenten nog geregeld contant (42%), maar wel minder vaak dan in 2019 toen zij hen in de helft van de gevallen contant betaalden, een afname van 8 procentpunten. Zij betalen hen nu even vaak contactloos als met contant geld. Het aandeel van contant geld op hun totale omzet is in 2020 met 8 procentpunten gedaald naar 30%. Hiermee is dienstverlening in 2020 de branche waarin relatief gezien het meeste contante geld omgaat. In voorgaande jaren was dit het geval bij straatverkoop.

Figuur 5a Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats



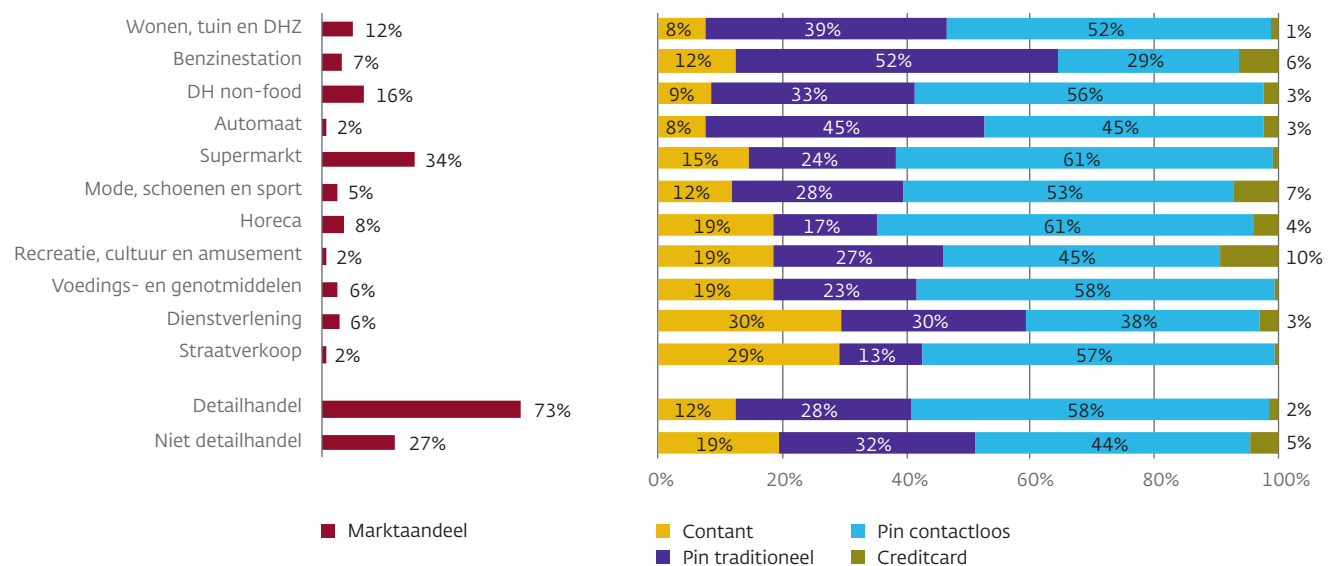
De verschuiving van contant naar contactloos is ook relatief groot bij de gespecialiseerde voedings- en genotmiddelenzaken en in de recreatieve sector. Consumenten rekenen daar 29% van hun aankopen contant af, een afname van 17 procentpunten ten opzichte van 2019, en betalen meer dan de helft van hun aankopen op contactloze wijze. Het aandeel cash op de totale omzet is bij beide branches 19%, een afname van 10 procentpunten ten opzichte van 2019 voor de voedings- en genotmiddelenzaken en van een bescheiden 2 procentpunten in de recreatieve sector. In beide branches steeg het gemiddelde betaalde bedrag relatief sterk, namelijk met 20% naar EUR 17,94 bij de voedings- en genotmiddelenzaken en met 17% naar EUR 27,40 in de recreatieve sector.

Hoewel veel sectoren last hebben gehad van de overheidsmaatregelen om de pandemie te bestrijden, is de impact op de horeca wellicht het grootst. Het marktaandeel in de totale kassaomzet van deze sector is afgenomen van 11% in 2019 naar 8% in 2020. Net als in de andere branches zijn consumenten hun aankopen hier vaker contactloos gaan betalen (65% in 2020 vs 48% in 2019) in plaats van contant (25% in 2020 vs 37% in 2019) of via de traditionele pinwijze (9% in 2020 vs 14% in 2019). Het aandeel van contactloze

pinbetalingen in de omzet in de horeca is met 21 procentpunten gestegen naar 61%, wat in ongeveer gelijke mate ten koste is gegaan van die van contant geld (-10 procentpunten naar 19%) en die van de traditionele pinbetalingen (-11 procentpunten naar 17%). Het gemiddeld afgerekende bedrag in de horeca steeg met 10% naar EUR 17,98.

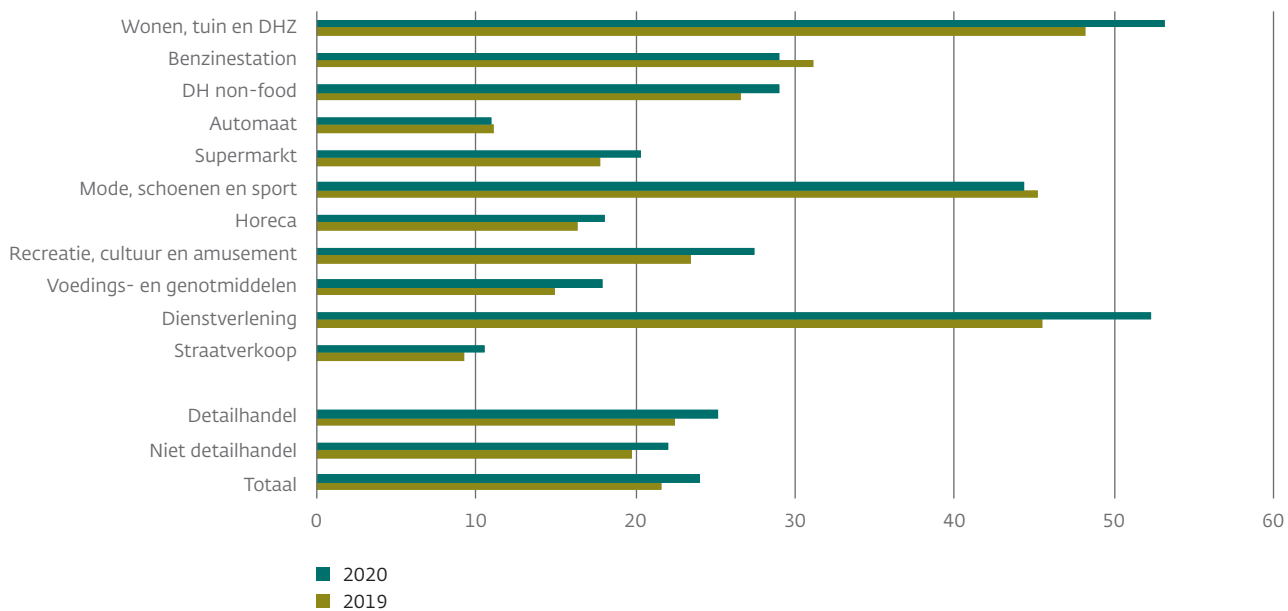
De afname van het gebruik van contant geld is vrij klein in branches waar consumenten hun aankopen al vaak pinden, zoals bij zaken voor wonen, tuincentra en doe-het-zelf (DHZ) (13% in 2020 vs 23% in 2019) en benzinestations (14% in 2020 vs 19% in 2019). Bij de automaatverkoop is het gebruik van contant geld gelijk gebleven op 18%. De traditionele wijze van pinnen komt het meest voor bij benzinestations, namelijk bij 38% van de betalingen. Dit komt onder andere doordat contactloos betalen bij de meeste onbemande benzinepompen nog niet beschikbaar is. Van alle onderscheiden branches zien we alleen bij de automaatverkoop dat het betaalde bedrag tussen 2019 en 2020 niet is veranderd, terwijl de tankbranche degene is met de sterkste afname in het betaalde bedrag met 7% naar gemiddeld EUR 29,07 in 2020.

Figuur 5b Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats



Figuur 5c Gemiddeld betaald bedrag aan de kassa in 2019 en 2020

In EUR



# Gebruik betaalmiddelen naar persoonskenmerk

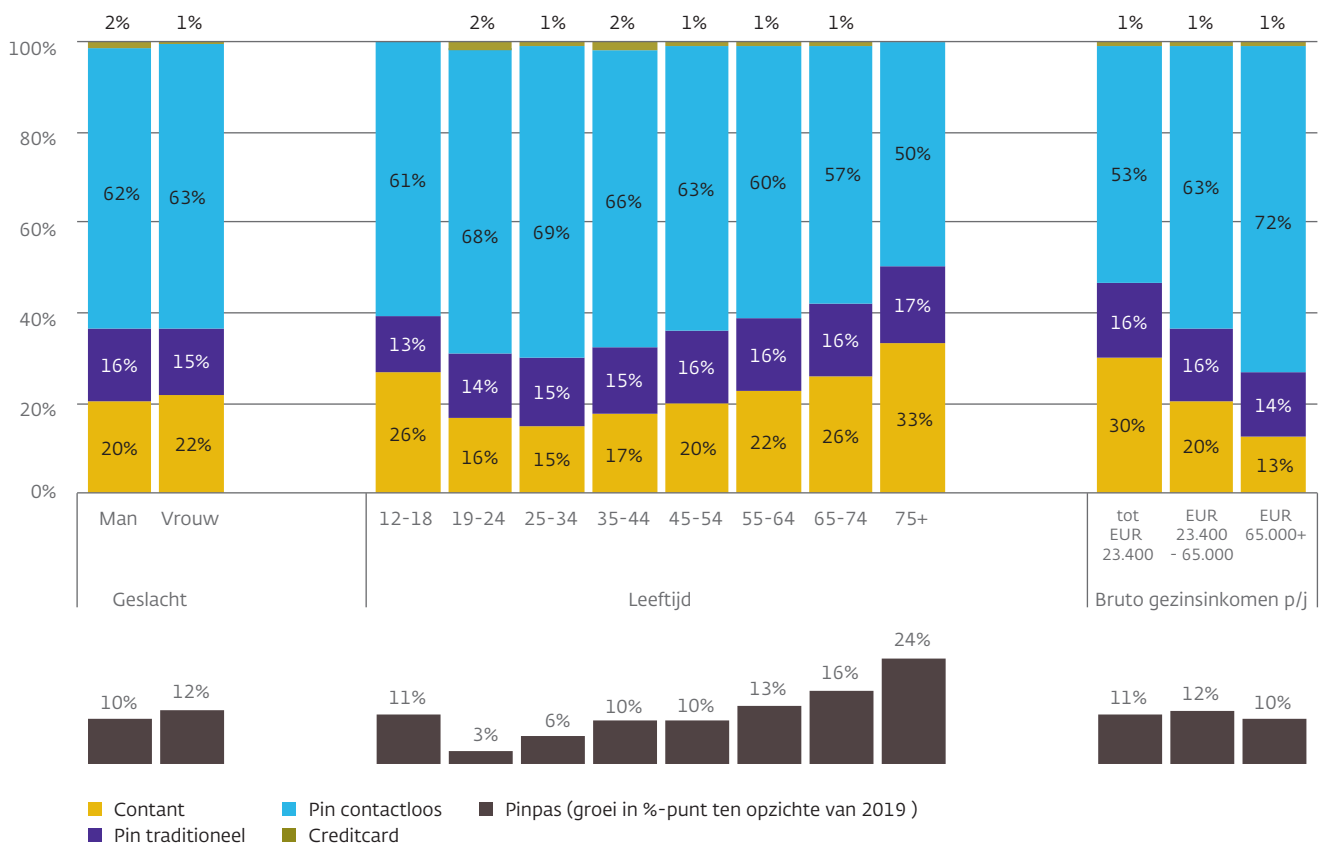
Consumenten uit alle bevolkingsgroepen zijn in 2020 vaker met pin gaan betalen en dan vooral vaker op contactloze wijze dan in het daaraan voorafgaande jaar (zie figuur 6a). Door de sterke stijging contactloos - die weliswaar deels ook ten koste is gegaan van het traditionele pinnen - zien we nu voor het eerst dat alle bevolkingsgroepen meer dan twee derde van hun aankopen met pin afrekenen. Het aandeel contant is bij alle bevolkingsgroepen afgenomen, zij het in verschillende mate.

Het meest opvallend zijn de verschillen naar leeftijd en inkomen. De 19- t/m 34-jarigen rekenden in 2019 al de meeste aankopen aan de kassa af met pin en het minst met contant geld. Bij hen is de verandering in betaalgedrag in 2020 het kleinst. Het zijn de ouderen die het afgelopen jaar de grootste verandering in betalen hebben doorgemaakt. Zo is het aandeel pin bij de 65- tot 75-jarigen met 16 procentpunten gestegen, zij betalen 57% van hun aankopen

contactloos en pinnen 16% op traditionele wijze, en is dit bij de 75-plussers zelfs met 24 procentpuntenpunten toegenomen. Bij de 75- plussers valt op dat het aandeel contactloze betalingen in een jaar tijd meer dan verdubbeld is van 21% in 2019 naar 50% in 2020.

Ook naar inkomen zijn nog steeds grote verschillen te zien. Consumenten in de laagste inkomensklasse betalen het meest contant, namelijk bij 30% van hun aankopen en die in de hoogste inkomensklasse het minst, namelijk 13%. Ook hier geldt dat mensen in alle inkomensklassen in 2020 meer met pin en minder vaak met contant geld hebben betaald. Anders dan bij de leeftijdsgroepen zien we hier echter niet dat de groep die in 2019 het meest contant afrekende de grootste daling in het gebruik van contant laat zien. Consumenten met een bruto huishoudinkomen tot 23.400 euro zijn weliswaar minder contant gaan betalen, maar de afname van 11 procentpunten is niet meer dan gemiddeld.

Figuur 6a Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en inkomen

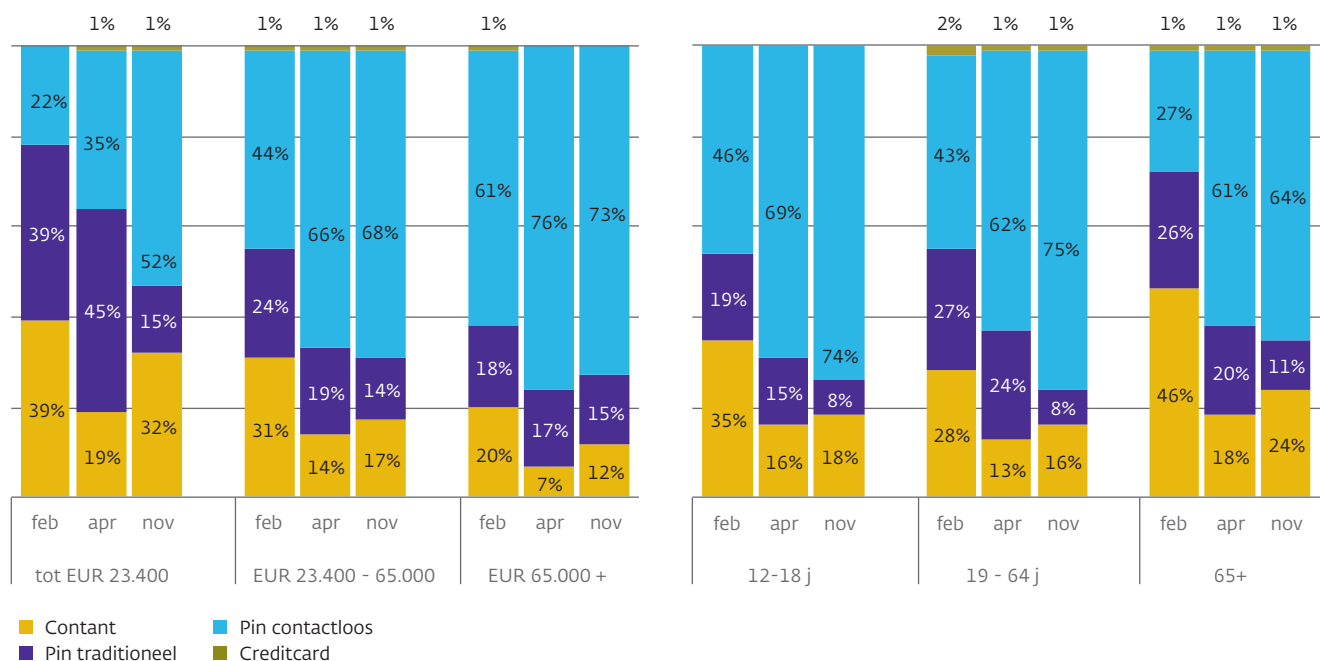




Een oorzaak van het verschil in veranderend betaalgedrag bij de bevolkingsgroepen is wellicht het afwijkende effect van Corona op hoe zij betalen. Daar waar de meeste groepen na de grote afname na de eerste lockdown vanaf juni geleidelijk aan weer iets vaker contant geld zijn gaan gebruiken, is het gebruik van contant bij mensen uit de laagste inkomensklasse weer gestegen tot bijna het niveau van voor de eerste lockdown. Blijkbaar vervult contant geld voor deze groep een belangrijke behoefte. Voor ouderen – van wie altijd werd gedacht dat contant geld een belangrijke behoefte vervult –

lijkt dit niet te gelden of in veel mindere mate. In februari betaalden zij 46% van hun aankopen met contant geld en in april was dit afgenomen naar 18%. Daarna is het gebruik wel weer iets gestegen, maar met 24% aan het eind van het jaar is het gebruik bijna gehalveerd ten opzichte van voor de pandemie. Dit kan komen doordat zij zich zolang Corona speelt meer laten leiden door eventuele nadelige gezondheidseffecten van Corona. Het kan ook zijn dat veel ouderen een drempel hebben genomen en vaker pinnen, nu zij het gemak ervan hebben ervaren.

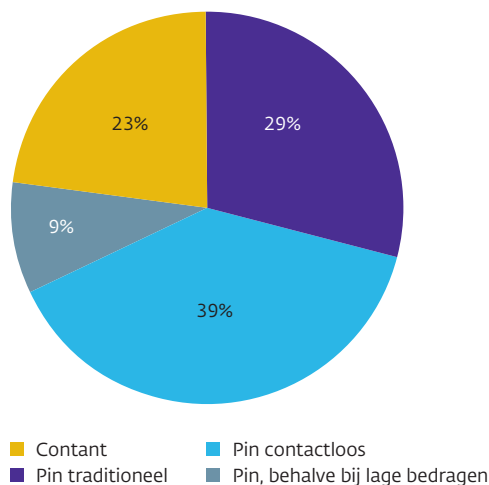
Figuur 6b Relatief gebruik betaalmiddelen gedurende 2020 naar bruto jaargezinsinkomen en leeftijd



## Voorkeur pin of contant

In 2020 betaalt 80% van de consumenten de aankopen aan de kassa bij voorkeur met pin: 73% rekt het liefst alle bedragen met pin af en 7% gebruikt het liefst pin behalve bij lage bedragen waar zij nog de voorkeur geven aan contant geld. De algemene voorkeur voor pinnen is het afgelopen jaar met 5 procentpunten toegenomen. Hierbij is wel een verschuiving te zien van het traditionele pinnen naar contactloos. Gemiddeld genomen betaalt in 2020 iets meer dan de helft van alle consumenten bij voorkeur contactloos. Een stijging van 14 procentpunten ten opzichte van 2019

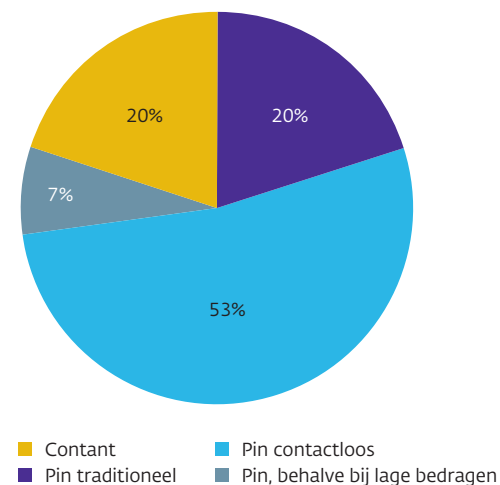
Figuur 7a Voorkeur pin of contant 2019



toen 39% van de consumenten de voorkeur gaf aan contactloos betalen.

Het aandeel consumenten dat bij voorkeur contant betaalt is met 3 procentpunten afgenomen, van 23% in 2019 naar 20% in 2020. Daarnaast is er een afname zichtbaar bij hoeveel mensen een voorkeur hebben voor pinnen, behalve bij lage bedragen, van 9% in 2019 naar 7% in 2020. De verschuiving in voorkeur van contant naar pin is kleiner dan de verschuiving in het daadwerkelijke gebruik van contant naar pin.

Figuur 7b Voorkeur pin of contant 2020

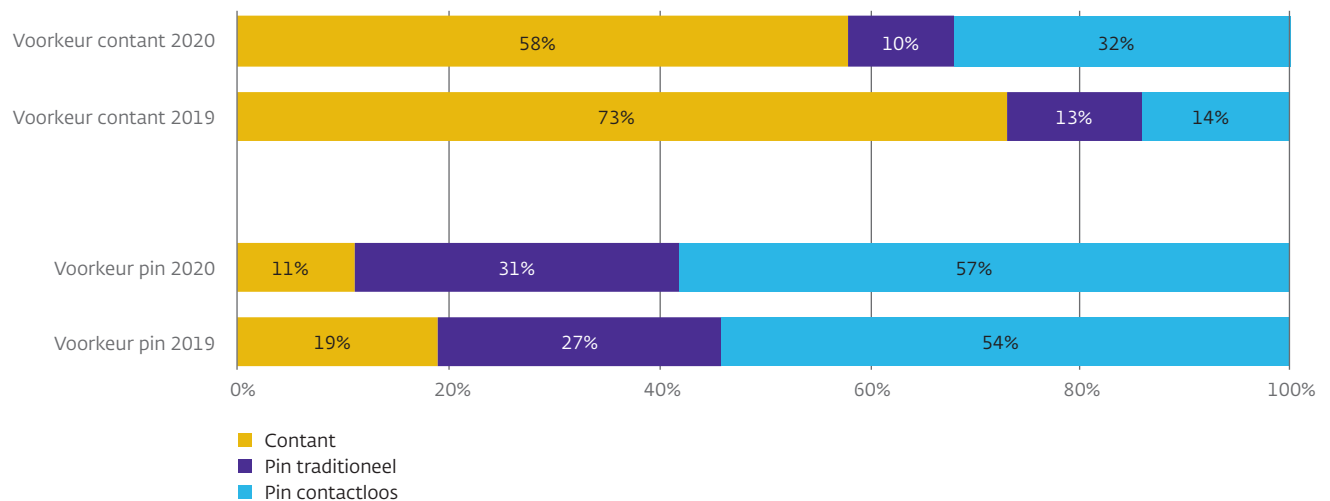


## Voorkeur versus gedrag

De voorkeur van consumenten voor bepaalde betaalmiddelen en het daadwerkelijke gebruik ervan komen door gewoonten, omstandigheden en een andere voorkeur in specifieke situaties niet altijd helemaal overeen. In het verleden speelde de pinacceptatie en de negatieve perceptie van pinnen bij kleine bedragen bijvoorbeeld een grote rol, maar dat is inmiddels nauwelijks nog een issue. Over het algemeen is de discrepantie tussen gewenst en vertoond betaalgedrag de afgelopen jaren dan ook gedaald. In 2020 is de discrepantie voor mensen met een voorkeur voor contant betalen wel toegenomen ten opzichte van 2019; deze

consumenten hebben in 2020 42% van hun aankopen betaald met pin, terwijl zij dit in 2019 bij 27% van hun betalingen deden. Dit komt waarschijnlijk doordat Corona zorgde voor een (tijdelijk) andere voorkeur op het moment van betalen. Het merendeel van alle consumenten geeft namelijk nog steeds aan dat zij hebben betaald zoals zij dat willen. Bij mensen met een voorkeur voor pinnen is de discrepantie in betaalgedrag juist kleiner geworden. Zij hebben in 2020 11% van hun aankopen contant betaald, terwijl zij dit in 2019 bij 19% van hun aankopen deden.

Figuur 8 Voorkeur versus daadwerkelijk betaalgedrag



# Onderlinge betalingen 2020

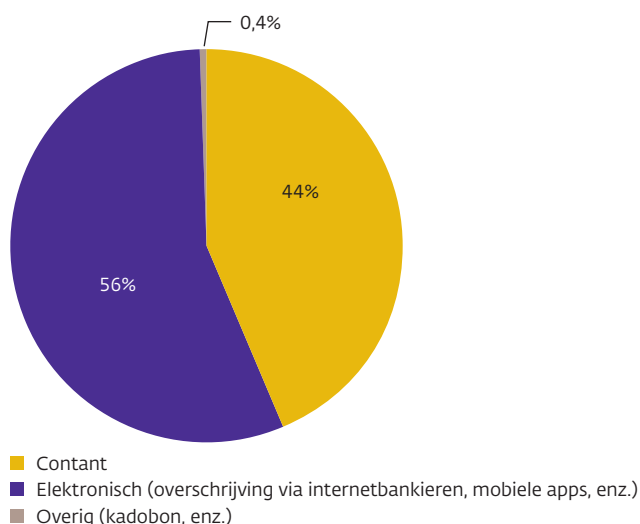
## Gebruik van betaalwijzen voor onderlinge betalingen 2020

Naast betalingen aan de kassa, zijn er ook transacties tussen Nederlanders onderling. In totaal gaat het om 533 miljoen transacties in 2020. Dit zijn er minder dan in 2019 toen ze 567 miljoen onderlinge betalingen deden. In 2020 kiezen Nederlanders voor het eerst vaker voor elektronische betaalwijzen voor betalingen onderling dan voor contant geld. Bij 44% van deze onderlinge transacties hebben Nederlanders contant geld gebruikt. Dat is een daling van 10 procentpunten ten opzichte van 2019. Internetbankieren, betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoekdiensten zoals Tikkie, Betaalverzoek van ING en Rabobank, PayPal, Bunq app, en dergelijke, zorgen ervoor dat zij inmiddels ruim 56% van hun onderlinge transacties elektronisch hebben gedaan, een toename van 11 procentpunten ten opzichte van

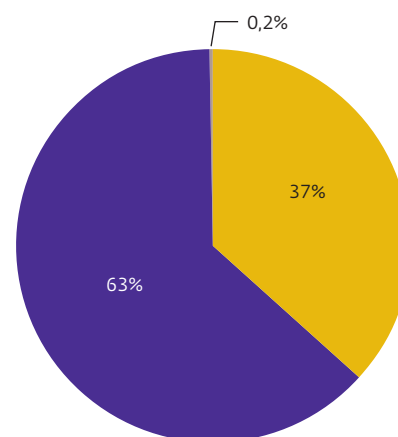
2019. Bij 0,4% van de transacties gebruiken Nederlanders andere betaalwijzen, zoals kadobonnen.

De waarde van de onderlinge transacties bedraagt in totaal zo'n EUR 21,9 miljard, een afname van 5% ten opzichte van 2019 toen Nederlanders voor EUR 23,1 miljard onderling aan elkaar overmaakten. Het aandeel contant op de totale waarde van de onderlinge betalingen is 37%, wat maar iets lager is dan de 38% in 2019. Nederlanders maken bijna 63% van hun onderlinge betalingen (EUR 13,8 miljard) elektronisch aan elkaar over via internetbankieren, mobiel bankieren, al dan niet geïnitieerd via betaalverzoeken met mobiele apps. De overige betaalwijzen vertegenwoordigen 0,2% van de totale waarde.

Figuur 9a Aandeel betaalwijze op totale aantal onderlinge transacties



Figuur 9b Aandeel betaalwijze op totale waarde onderlinge transacties



## Onderlinge betalingen naar doel

Er zijn diverse typen "onderlinge" transacties. We onderscheiden er twee, namelijk 1) transacties aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden (472 miljoen transacties) en 2) betalingen voor school-, sport en andere informele activiteiten (62 miljoen transacties), zoals geld voor een kadootje voor de meester of juf, het kerstdiner op school of het pannenkoeken-toernooi op de sportclub (figuur 10a).

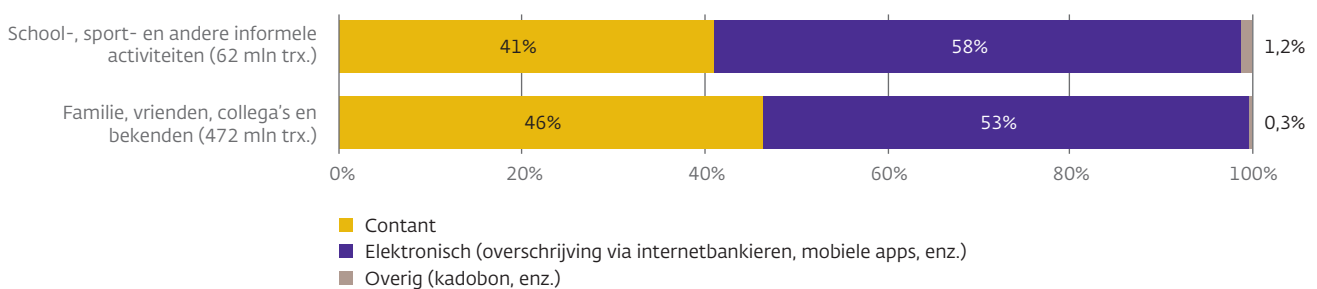
Nederlanders hebben in 2020 41% van alle betalingen voor school-, sport – en andere informele activiteiten betaald met contant geld. Daarnaast hebben zij bijna 58% van deze betalingen elektronisch afgerekend en iets meer dan 1% met een andere betaalwijze. Het gebruik van elektronische betaalwijzen is in 2020 met bijna 14 procentpunten toegenomen ten opzichte van 2019, vooral ten koste van het gebruik van contant geld. Ook voor betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden hebben Nederlanders in minder dan de helft van de gevallen contant geld gebruikt. Bij 53% van dit type betalingen hebben zij een elektronische betaalwijze gebruikt, net als in 2019 veelal via mobiel

bankieren. In 2019 deden zij 46% van deze transacties elektronisch, een verschuiving van 7 procentpunten naar elektronisch in een jaar tijd.

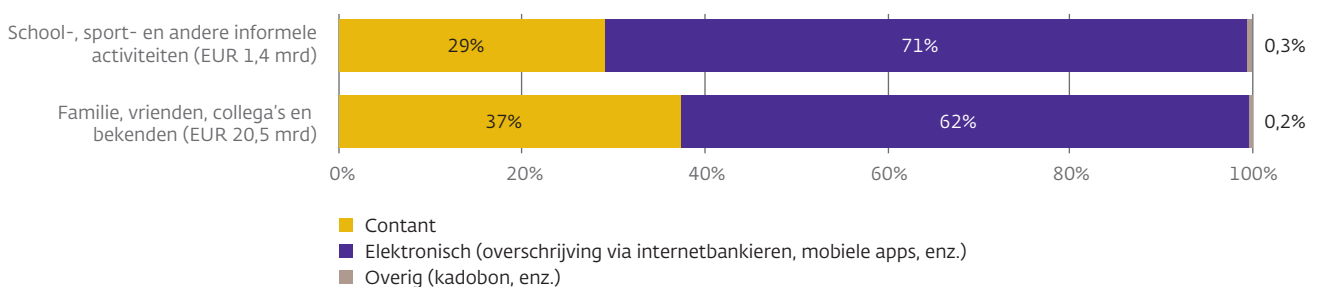
Van de totale waarde aan betalingen ten behoeve van school-, sport- en andere informele activiteiten hebben Nederlanders 29% betaald met contant geld, 71% van de totale waarde op een elektronische wijze, zoals via internetbankieren of mobiel bankieren, en 0,3% op een andere manier (Figuur 10b). Voor betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden hebben Nederlanders bij 37% van de totale waarde contant geld gebruikt, bij 62% een elektronische betaalwijze, en bij 0,2% een andere betaalwijze.

Het lagere aandeel van contante betalingen op de totale waarde van de onderlinge transacties dan op het totale aantal onderlinge transacties duidt erop dat Nederlanders bij een transactie voor een laag bedrag vaak kiezen voor contant geld, en bij wat hogere bedragen de voorkeur geven aan een elektronische betaalwijze.

Figuur 10a Aandeel betaalwijzen op totale aantal onderlinge transacties naar doel



Figuur 10b Aandeel betaalwijzen op totale waarde onderlinge transacties naar doel



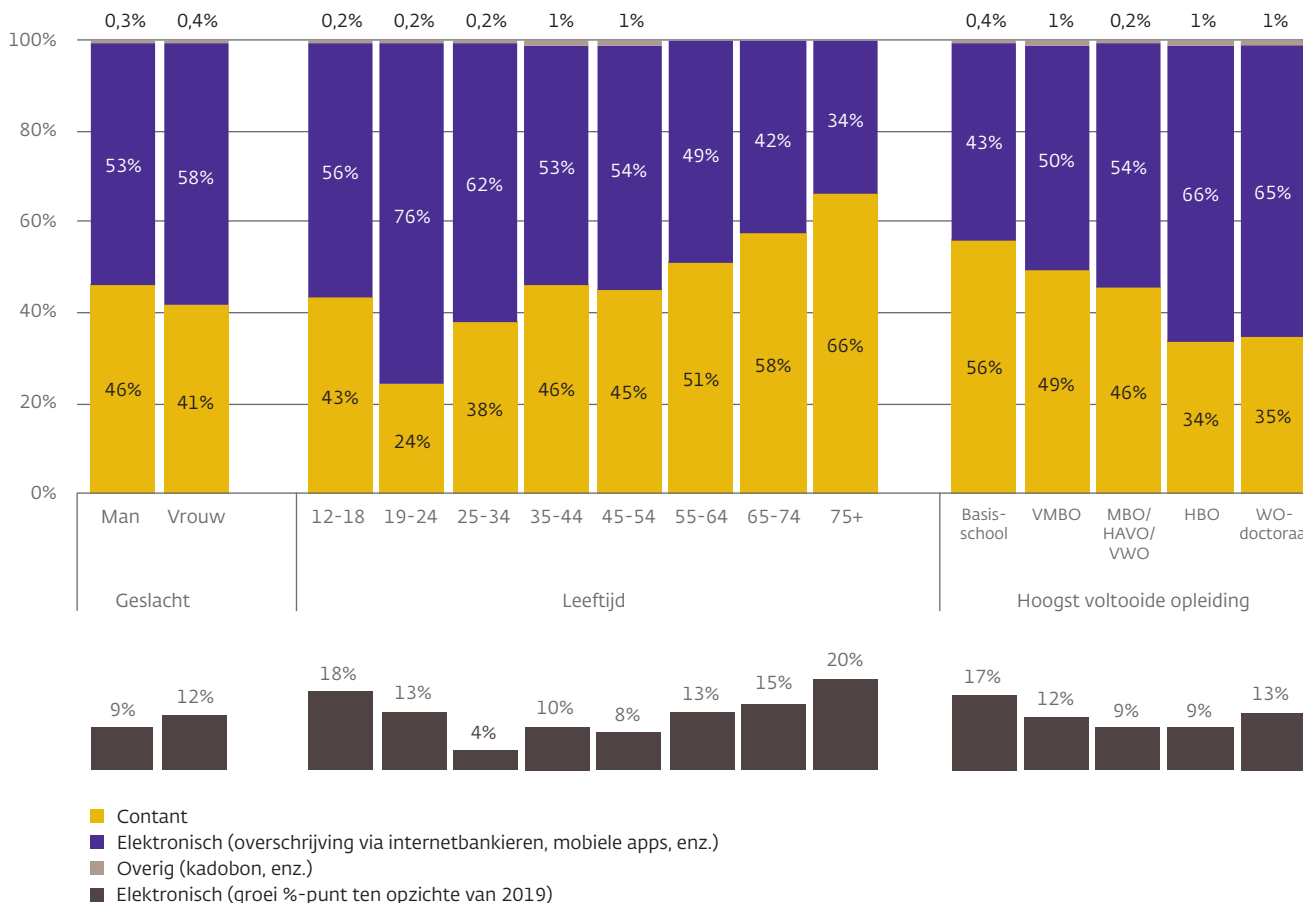
# Onderlinge betalingen naar persoonskenmerk

De meeste bevolkingsgroepen gebruiken vaker een elektronisch betaalmiddel voor onderlinge betalingen dan contant geld, met uitzondering van de Nederlanders met als hoogst voltooide opleiding de basisschool en degenen die ouder zijn dan 55 jaar. Het gebruik van elektronische betaalwijzen is gedurende 2020 gestegen bij alle bevolkingsgroepen. De toename is met 4 procentpunt het kleinst voor de Nederlanders in de leeftijd van 25 tot en met 34 jaar, zij hebben in 2020 62% van hun onderlinge transacties elektronisch voldaan. De toename van elektronisch onderling betalen is het grootst bij Nederlanders in de leeftijd vanaf 75 jaar. Bij hen is het aandeel elektronisch met 20 procentpunten gestegen. Dat betekent dat Nederlanders vanaf 75 jaar ruim één derde van hun onderlinge betalingen met een elektronisch betaalmiddel hebben betaald, terwijl zij in 2019

13% van hun onderlinge betalingen elektronisch hadden gedaan. Ook opvallend is het sterk gestegen gebruik van elektronisch betalen onder jongeren tot 18 jaar. Zij hebben 56% van hun onderlinge betalingen elektronisch gedaan en 43% met contant geld, terwijl zij in 2019 nog bij 60% van hun onderlinge betalingen contant geld gebruikten en 38% op elektronische wijze voldeden.

Verder zien we dat het verschil in gebruik van elektronische betaalwijzen tussen mannen en vrouwen is toegenomen. Vrouwen doen 58% van hun onderlinge betalingen elektronisch versus 53% bij de mannen, terwijl vrouwen in 2019 46% van hun onderlinge betalingen elektronisch deden en mannen 44%.

Figuur 11 Gebruik betaalwijzen onderlinge betalingen naar geslacht, leeftijd en opleiding



# Vertrouwen dat banken betalingen goed laten verlopen

Gedurende het jaar 2020 hebben Nederlanders veel vertrouwen gehad dat banken hun betalingen in Nederland goed zouden laten verlopen. Net na aanvang van de eerste lockdown op 16 maart piekte het vertrouwen zelfs. Nederlanders gaven het vertrouwen toen gemiddeld een 4,4 op een vijf-punten schaal, wat betekent dat zij veel vertrouwen hadden. Ten tijde van de tweede

besmettingsgolf in oktober nam het vertrouwen ietsje af, maar bleef ruim boven de 4,2. Gedurende de laatste maanden van het jaar steeg het vertrouwen weer, waarbij het vertrouwen aan het einde van het jaar 2020 vrijwel even hoog was als bij de piek na de eerste lockdown, namelijk een 4,4.

Figuur 12 Vertrouwen in het betalingsverkeer



Toelichting: de figuur bevat een 14-daags voortschrijdend gemiddelde. Vertrouwen is gemeten op een schaal van 1 (zeer weinig vertrouwen) tot 5 (zeer veel vertrouwen).

# Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau IPSOS heeft in samenwerking met onderzoeksbureau GfK onder 24,498 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2020" van DNB en Betaalvereniging Nederland.

## Onderzoeksvragen:

- Hoe groot is het totale aantal en de waarde van de verrichte betalingen in 2020 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2020 in de drie sectoren waar de meeste betalingen plaatsvinden?
- Hoe heeft het gebruik van contant geld en de pinpas zich ontwikkeld sinds 2010?

## Afbakening:

- Betalingen in Nederland door Nederlandse ingezetenen van 12 jaar en ouder.
- Betalingen bij toonbankinstellingen (bijvoorbeeld winkels, horecagelegenheden, benzinestations, dienstverlening, de markt, en verkoopautomaten) en betalingen tussen Nederlanders onderling.
- Webaankopen en het overmaken van geld voor vaste lasten en dergelijke vallen buiten het reguliere onderzoek.

## Onderzoeksmethode:

- 1-dag transactie dagboekje en vragenlijst via internet of telefoon.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen januari en december 2020.
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.

## Algemene opmerkingen:

- De pinpas (traditioneel en contactloos) en contactloos betalen cijfers zijn afkomstig van de Betaalvereniging en de creditcard schattingen komen uit de reguliere DNB-statistieken.

## Contactgegevens

Nicole Jonker: [N.Jonker@dnb.nl](mailto:N.Jonker@dnb.nl);

Patricia Zwaan: [p.zwaan@betaalvereniging.nl](mailto:p.zwaan@betaalvereniging.nl)