

Pin-only in de supermarkt

Onderzoek naar de kosten van betalen bij
invoering van pin-only kassa's in
supermarkten

drs. Frans Pleijster
Arjan Ruis MSc.

Zoetermeer, 8 december 2011

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM. 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 EIM of de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. EIM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with EIM. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of EIM or the Stichting Bevorderen Efficient Betalen. EIM does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	De betaalkosten voor supermarkten in 2009	7
2.1	Aantal transacties naar betaalmiddel	7
2.2	Totale kosten van betalen in de supermarkten	7
3	De omschakeling, overwegingen en aanpak	11
3.1	Overwegingen	11
3.2	De praktijk	12
4	Kosten en baten van pin-only	15
4.1	Uitgangspunten	15
4.2	De uitkomsten op microniveau	16
4.3	De baten op macroniveau	20
5	Belangrijkste bevindingen	23

1 Inleiding

De opdracht

De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (Stichting BEB) heeft EIM opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren naar de kosten en baten die voor supermarkten zijn verbonden aan de (stapsgewijze) invoering van pin-only kassa's.

Met het onderzoek wil de Stichting BEB achterhalen:

- op welke onderdelen van kosten van betalen de invoering van pin-only kassa's kosten en baten meebrengen;
- wat de hoogte is van deze kosten en baten op jaarbasis voor individuele supermarkten, verdeeld naar grootteklasse;
- wat de hoogte is van de kosten en baten voor alle supermarkten in Nederland tezamen op basis van een geleidelijke invoering van pin-only kassa's;
- wat de ervaringen zijn met de invoering van pin-only kassa's.

Aanpak

- 1 Om inzicht te krijgen in de aanpak en ervaringen van supermarkten om pin-only kassa's in te zetten, zijn gesprekken gehouden met verschillende supermarktorganisaties die inmiddels pin-only kassa's operationeel hebben bij kleine, middelgrote dan wel grote filialen/aangesloten bedrijven.
- 2 Op basis van het kostenmodel dat EIM in 2010/2011 in opdracht van de Stichting BEB heeft ontwikkeld om de kosten van betalen te berekenen voor alle toonbankinstellingen, heeft EIM de kosten van betalen voor alle supermarkten berekend. Daarbij is gebruikgemaakt van de informatie van 56 supermarkten en van gegevens van de 6 grootwinkelbedrijven die op concernniveau hebben deelgenomen aan het onderzoek 'Toonbankbetalingsverkeer 2009'.
- 3 Op basis van de kostenberekening zijn de kosten per kassa berekend voor:
 - kleine supermarkten (supermarkten met 1 of 2 kassa's);
 - middelgrote supermarkten (supermarkten met 3, 4, 5 of 6 kassa's);
 - grote supermarkten (supermarkten met 7 of meer kassa's).
- 4 Vervolgens is berekend wat de kosten en baten zijn voor individuele kleine, middelgrote en grote supermarkten als zij achtereenvolgens 1, 2, 3, 4 of 5 kassa's omvormen tot pin-only kassa's. Het uitgangspunt daarbij is dat er uiteindelijk naast de kassa verbonden aan de servicebalie, altijd nog 1 kassa zal worden aangehouden voor contante betalingen. Bij de kleine supermarkten wordt ervan uitgegaan dat er geen zelfstandige servicebalie is.
- 5 Ten slotte is doorgerekend wat de totale voordelen zijn voor alle supermarkten tezamen voor de periode van één jaar als alle supermarkten de helft van hun kassa's stapsgewijs hebben omgevormd tot pin-only kassa's.

Opzet rapport

In het rapport worden allereerst de kosten van betalen niveau 2009 voor alle supermarkten besproken (hoofdstuk 2). Daarna staan de kosten en baten van de omvorming van de gewone kassa's tot pin-only kassa's centraal. Hierbij zullen de aanpak en ervaringen allereerst worden besproken (hoofdstuk 3). Vervolgens wordt ingezoomd op kosten en baten van de omvorming per kassa en voor individuele supermarkten (4.3). Het rapport wordt afgerond met de berekening van de kosten en baten voor alle supermarkten tezamen voor één jaar (4.4). In hoofdstuk 5 worden puntsgewijs de belangrijkste bevindingen gepresenteerd.

2 De betaalkosten voor supermarkten in 2009

2.1 Aantal transacties naar betaalmiddel

Nederland telde anno 2009 in totaal 4.473 supermarkten.¹ Tezamen behaalden deze supermarkten een omzet inclusief BTW van ruim € 31,2 miljard in 2009.² Voor deze omzet maakten de supermarkten gebruik van in totaal circa 26.500 kassa's.³ Per kassa werd gemiddeld een omzet (inclusief BTW) behaald van circa € 1.200.000,-. Hiervoor waren per kassa gemiddeld ruim 66.000 transacties nodig bij een gemiddelde besteding per klant per transactie van € 17,80. Tabel 1 biedt een overzicht van alle transacties die in 2009 gedaan zijn in de supermarkten, met een verdeling naar type betaalmiddel.

Tabel 1 Aantal transacties in de supermarkten in 2009, totaal, per supermarkt, per kassa (afgeronde waarden) en in procenten

	<i>alle supermarkten</i>	<i>per supermarkt</i>	<i>per kassa</i>	<i>in procenten</i>
contant	995.100.000	222.500	37.600	57%
pin	684.400.000	153.000	25.800	39%
buitenlandpas	3.400.000	800	100	0%
Chipknip	10.300.000	2.300	400	1%
creditcard	2.400.000	00	100	0%
rekening	4.300.000	1.000	200	0%
cadeaubon e.d.	3.100.000	700	100	0%
overig	48.700.000	10.900	1.800	3%
totaal	1.752.000.000	391.700	66.100	100%

Bron: Berekening EIM, 2011 op basis van gegevens Currence en eigen datavergaring

2.2 Totale kosten van betalen in de supermarkten

In 2007 heeft EIM een gedetailleerd model ontwikkeld om de kosten van betalen te rubriceren naar verschillende kostenposten, te meten voor de verschillende betaalmiddelen en te waarderen in geld. Deze methode is verfijnd in 2010 om de kosten van het betalingsverkeer bij toonbankinstellingen vast te stellen voor het jaar 2009. Met gebruikmaking van deze methode kunnen de kosten van betalen voor alle supermarkten in 2009 worden vastgesteld op bijna € 224 miljoen. Dit komt neer op 0,8% van de totale supermarktomezet in 2009 excl. BTW en op 4,5% van de to-

¹ Bron: Bedrijfsvergelijking 2011 Zelfstandige Levensmiddelendetailhandel, Deloitte, 2011.

² Bron: CBS, 2010.

³ Bron: Currence.

tale kosten die supermarkt maken (waarbij de waarde van de inkoop niet wordt aangemerkt als bedrijfskosten).¹

In tabel 1 zijn deze kosten van betalen weergegeven voor de supermarkten, met een verdeling naar de betaalmethoden *contant*, *pin* en *overige*. Binnen de methoden contant en pin is een verder onderscheid gemaakt tussen *interne* kosten en *externe* kosten. Interne kosten zijn kosten die de supermarkt zelf maakt binnen de eigen organisatie. Hieraan zijn geen vergoedingen aan derden gekoppeld. De externe kosten betreffen vergoedingen aan derden (banken, verzekeringsmaatschappijen, geldvervoerbeprijven, communicatiebedrijven), die samenhangen met diensten die deze bedrijven leveren om de afwikkeling van betalingen mogelijk te maken.

Tabel 2 Kosten van betalen voor supermarkten in 2009 op jaarbasis naar betaalmethodes voor het totaal, per supermarkt, per kassa in € en in procenten

<i>Omschrijving kosten</i>	<i>in € totaal</i>	<i>in € per supermarkt</i>	<i>in € per kassa</i>	<i>in %</i>
Kosten contant - intern	€ 108.110.000	€ 24.200	€ 4.080	48%
Kosten contant - extern	€ 34.070.000	€ 7.600	€ 1.300	15%
Totaal kosten contant	€ 142.170.000	€ 31.800	€ 5.400	63%
Kosten pin - intern	€ 56.040.000	€ 12.500	€ 2.100	25%
Kosten pin - extern	€ 22.340.000	€ 5.000	€ 800	10%
Totaal kosten pin	€ 78.380.000	€ 17.500	€ 3.000	35%
kosten overige betalingsmiddelen	€ 3.120.000	€ 700	€ 100	1%
Totaal betaalkosten	€ 223.680.000	€ 50.000	€ 8.400	100%

Bron: EIM, 2011

Tabel 2 laat zien dat de interne kosten driekwart van de kosten van betalen bepalen, waarbij de druk van de interne kosten voor de contante betalingen nog wat hoger is dan voor pinbetalingen (voor contant: 76%, voor pin: 71%). De tabel laat ook zien dat de betaalkosten per kassa op jaarbasis in 2009 € 8.600,- bedroegen.

Wanneer rekening wordt gehouden met het aantal betalingen, dan zijn de kosten per transactie voor de pinbetalingen ongeveer 20% lager dan de kosten per contante transactie. Voor contante betalingen bedroegen in 2009 de kosten per transactie gemiddeld 14,3 eurocent en voor pinbetalingen 11,5 eurocent. In Tabel 3 zijn de kosten van betalen per transactie in de supermarkten in 2009 weergegeven. De kosten zijn vermeld in eurocenten. Alleen al uit kosten oogpunt is het dan ook zinvol om te streven naar een verdergaande vervanging van contante betalingen door pinbetalingen.

¹ Berekeningen EIM, mede op basis van de resultaten van de Bedrijfsvergelijking 2011 Zelfstandige Levensmiddelenhandel, Deloitte, 2011.

Tabel 3 Opbouw van de kosten van betalen per transactie in de supermarkten (in centen)

	<i>contant</i>	<i>pin</i>
gelddiefstal & vals geld	0,27	n.v.t.
professioneel geldtransport	1,95	n.v.t.
eigen geldtransport	0,12	n.v.t.
afstorten contant geld	0,98	n.v.t.
wisselgeld	0,49	n.v.t.
backoffice	3,62	0,26
frontoffice	6,17	6,99
betaalapparatuur pin	n.v.t.	0,93
datacommunicatie	n.v.t.	0,17
bankkosten pin	n.v.t.	3,09
valutering	0,00	n.v.t.
rentederving	0,01	n.v.t.
kassa's/kluizen/geldverzekering/detectors	0,67	n.v.t.
totaal	14,29	11,45

Bron: EIM, 2011

3 De omschakeling, overwegingen en aanpak

3.1 Overwegingen

De mogelijkheid van besparen op betaalkosten is in het voorgaande al genoemd als een argument om te streven naar meer pinbetalingen. Ook zekerheid, snelheid en veiligheid van betalingen (afname van criminaliteitsrisico's, fraude) worden veelvuldig gezien als belangrijke voordelen van pinbetalingen.

Steeds meer supermarkten maken het voor de consument aantrekkelijk om te betalen met de pinpas. Zo heeft de campagne 'Klein bedrag, Pinnen mag!' het betalen van kleine bedragen in de supermarkt sterk gestimuleerd en groeit het aantal pinbetalingen in de supermarkten jaarlijks met enkele procenten. Zo werd in 2009 al bijna 40% van alle betalingen in de supermarkt gedaan met de pinpas.

Veel supermarkten hebben in 2010 en 2011 ingehaakt op de ontwikkeling naar meer pinnen door één of meer kassa's in de winkel aan te wijzen tot *permanente* pin-only kassa's, dat wil zeggen kassa's waarbij niet meer contant kan worden betaald. Deze kassa's hebben dan geen geld meer in de kassaladen en contant geld wordt door de caissières bij deze kassa niet meer aangenomen of uitbetaald.

Volgens managers van enkele grootwinkelbedrijven zijn er flink wat voordelen verbonden aan pin-only kassa's. Zij wijzen daarbij vooral op de navolgende aspecten:

- *Veiligheid voor personeel en klanten*
Doordat er geen geld meer in de kassalade zit, kan er ook geen geld meer uit gestolen worden.
- *Geen fraude meer*
Doordat er geen geld in de kassa zit, is de kans op fraude ook veel minder.
- *Hogere snelheid van betalen*
Doordat klanten bij de pin-only kassa na verloop van enige tijd (leerproces) al direct de pinpas klaar hebben voor betalen, wordt de transactietijd korter, zelfs nog korter dan voor contante betalingen.
- *Flexibiliteit*
Doordat kassaladen niet meer gebonden zijn aan één bepaalde caissière, kan de wisseling per kassa sneller gaan en is het personeel flexibeler in te zetten.
- *Hogere efficiëntie in kassabeheer en controle*
Doordat er geen kassa meer dagelijks hoeft te worden gevuld, opgemaakt, afgesloten, gecontroleerd en opgeborgen en doordat er geen kasverschillen meer behoeven te worden opgespoord en uitgeplozen, wordt er behoorlijk wat tijdswinst geboekt in het dagelijkse beheer van kassa's.
- *Eenvoud in afhandelingen van betalingen*
Doordat de betalingen niet meer contant geschieden, hoeft er ook per transactie geen geld te worden aangenomen en/of terugbetaald.

- *Geen startgeld meer in de kassa's*
Daar de pin-only kassa geen contant geld bevat, is er ook geen sprake van dagelijks startgeld voor deze kassa. Dit bespaart – zeker als er sprake is van meer pin-only kassa's – rentekosten, samenhangend met het aanhouden van kassagelden.
- *Kleinere omvang afstorting, minder vaak wisselgeld ophalen bij de bank*
Tot slot wordt ook gewezen op de mogelijke vermindering van de externe kosten voor contante betalingen omdat de omvang van de afstorting afneemt en er minder vaak wisselgeld hoeft te worden verkregen van de bank.

3.2 De praktijk

Tips voor de omvorming

Inmiddels zijn in 457 supermarkt één of meer pin-only kassa's aanwezig. De kassamanagers van verschillende grote supermarktconcerns benadrukken de volgende uitgangspunten als het gaat om de invoering van pin-only kassa's:

- *Kijk allereerst naar geschikte supermarkten/regio's*
Supermarkten met al een relatief hoog aandeel pinbetalingen lenen zich eerder voor invoering van een pin-only kassa dan supermarkten met een laag aandeel pinbetalingen.
- *Houd de hoofdkassa altijd gecombineerd*
De kassa die als eerste opengaat en die normaliter de grootste betaaldroom verwerkt, kan het beste een combikassa blijven.
- *Een keer pin-only is permanent pin-only*
Een pin-only kassa heeft vooral impact als dat een vaste kassa is; wissel niet steeds van pin-only kassa. Een vaste kassa schept duidelijkheid voor klant, personeel en organisatie. Een vaste kassa maakt duidelijke en permanente aanduiding (signing) mogelijk.
- *Geen cash voor nood*
Houd het contante geld volledig weg van de pin-only kassa. Dat betekent dat er geen retouren kunnen worden afgehandeld aan de pin-only kassa, dat er geen uitbetaling kan plaatsvinden van emballagebonnen (wel verrekening op de bon, mits het totaalbedrag van de retouremballage lager is dan de waarde van de aankopen) en ook dat er geen pay-back kan plaatsvinden (uitbetalen in contant van een pinoverschrijving op verzoek van de klant).
- *De servicebalie/servicekassa blijft een combikassa*
Om service te kunnen blijven verlenen waarbij contant geld gebruikelijk is, zal de servicebalie (of servicekassa) altijd een combikassa moeten hebben (resp. moeten zijn).
- *Geef de pin-only kassa duidelijk aan*
Door gebruik te maken van de standaard pinkleuren en logo's, wordt de pin-only kassa zeer snel door de klanten herkend en erkend.
- *Train het personeel!*
Het is zeker niet zo dat personeel zomaar de omschakeling naar de pin-only kassa kan maken. In het bijzonder moeten zij getraind wor-

den in het nieuwe contact met de klanten en vooral ook in het enthousiasmeren van de klanten om gebruik te maken van de pin-only kassa. Hoe beter het personeel getraind is, des te beter kan zij de klant stimuleren en des te sneller gaat de acceptatie.

Ervaringen

De geconsulteerde kassamanagers zijn zonder uitzondering positief over de resultaten van de invoering van de pin-only kassa's. Zij wijzen daarbij vooral op:

– *Snelle acceptatie*

De meeste klanten reageren positief op de pin-only kassa's. Door gebruik te maken van de standaard pinkleuren en logo's wordt de pin-only kassa zeer snel door de klanten herkend, geaccepteerd en gebruikt voor pinbetalingen.

– *Betaalanticipatie van de klant*

Betalingen aan de pin-only kassa verlopen na enige tijd sneller, omdat klanten eerder 'betaalgereed' zijn. Zij hebben de pinpas al in de aanslag als zij bij de kassa staan en hoeven niet meer de portemonnee tevoorschijn te halen.

– *Meer betalingen aan de kassa dan voorheen*

Na omvorming is het aantal betalingen aan de pin-only kassa meer dan het totale aantal betalingen aan diezelfde kassa dan voorheen. Het hogere aantal pinbetalingen aan de pin-only kassa gaat overigens niet of nauwelijks ten kosten van het aantal pinbetalingen bij de andere kassa's. In zijn totaliteit stijgt het aantal pinbetalingen sterk voor de winkel als geheel.

4 Kosten en baten van pin-only

4.1 Uitgangspunten

Het proces van de omschakeling

In het voorgaande zijn voor alle supermarkten tezamen de totale kosten van betalen weergegeven en zijn de gemiddelde kosten per kassa berekend over alle aanwezige kassa's. We spreken dan van kosten op macro-niveau. De gemiddelde kosten per supermarkt en per kassa zoals weergegeven in hoofdstuk 2, zijn dan een eenvoudige vergelijkingsmaatstaf, maar zijn weinig geschikt als benchmark voor kleine, middelgrote en grote supermarkten. De kosten en baten van de omschakeling van combikassa's naar pin-only kassa's kunnen dan ook het beste worden geïllustreerd als zij worden berekend voor verschillende soorten supermarkten. Daartoe is een onderscheid gemaakt naar de volgende typen van supermarkten:

- kleine supermarkten met maximaal 2 kassa's (geen speciale servicebalie);
- middelgrote supermarkten met maximaal 6 kassa's (al dan niet met een speciale servicebalie);
- grote supermarkten met 7 of meer kassa's (normaliter met een speciale servicebalie).

Berekend is wat de kosten van betalen zijn per kassa voor de omschakeling naar pin-only en wat de besparing is bij de invoering van:

- 1 pin-only kassa bij een kleine supermarkt met 2 kassa's (1 scenario)
- achtereenvolgens 1, 2 en 3 pin-only kassa's bij een middelgrote supermarkt met 6 kassa's (3 scenario's);
- achtereenvolgens 1, 2, 3, 4 en 5 pin-only kassa's bij een grote supermarkt met 10 kassa's (5 scenario's).

Bij de berekening is gebruikgemaakt van de kosteninformatie die is verkregen van 56 zelfstandige supermarkten en van 5 grootwinkelbedrijven op concernniveau over 2009.

Uitgangspunten voor het proces van de omschakeling:

- er blijft minimaal één combikassa over;
- maximaal de helft van de kassa's gaat om naar pin-only;
- alle kassa's hebben voor de omschakeling een gelijk aantal betalingen met gelijke verdeling naar betaalmiddel;
- de kassa's die omgaan naar pin-only hebben na de omschakeling in het totaal evenveel transacties als voor de omschakeling, maar nu zijn het alle pintransacties;
- de omschakeling van de kassa's gaat niet ten koste van het totaal aantal betalingen bij de andere kassa's en leidt ook niet tot een veranderde samenstelling van de betalingen naar betaalmethode bij die andere kassa's.

In de praktijk zal de omschakeling zeker niet volgens dit theoretische model verlopen. Er ontbreken evenwel voldoende duidelijke en harde praktijkgegevens over het proces en de effecten van de omschakeling

om te gebruiken als uitgangspunt voor de berekening van de kosten en baten van de omschakeling. Wij achten de gekozen uitgangspunten zoals hiervoor aangegeven, goed verdedigbaar als het gaat om een scenario-berekening vooraf van de kosten en baten die zijn verbonden aan de omschakeling. Indien in de toekomst supermarktorganisaties op grote schaal de effecten van de omschakeling op de verdeling van de betalingen per kassa zouden gaan registreren, dan is het mogelijk de analyse opnieuw uit te voeren, maar dan met hardere gegevens.

Uitgangspunten voor de kosten- en batenberekening

EIM heeft voor de berekening van de kosten en baten die verbonden zijn aan de omschakeling, een onderscheid gemaakt naar de micro-effecten en naar de macro-effecten. De micro-effecten betreffen de gevolgen voor de individuele supermarkt, de macro-effecten de gevolgen voor alle supermarkten tezamen. Het verschil in beide benaderingen is dat wij bij de micro-effecten hebben gekeken naar de directe verandering in de 'kassa-gebonden variabele kosten per transactie' en voor de macro-effecten zijn wij ervan uitgegaan dat over het geheel genomen ook niet kassagebonden kosten zullen gaan fluctueren.

Uitgangspunten berekening kosten en baten van pin-only kassa's:

Op kassaniveau en supermarktniveau (micro-effecten)

- 1 backofficekosten voor contante betalingen nemen proportioneel af door minder contante betalingen (kassabeheer, met inbegrip van supplies voor kassa's);
- 2 frontofficekosten voor contante betalingen nemen proportioneel af door minder contante betalingen (afrekenen);
- 3 frontofficekosten pinbetalingen nemen proportioneel toe door meer pinbetalingen;
- 4 totale frontofficekosten blijven op kassaniveau ongewijzigd;
- 5 externe bankkosten (afstorten, verkrijgen wisselgeld) nemen proportioneel af door minder contante betalingen;
- 6 externe pinkosten (vergoeding aan bank voor afhandeling transacties) nemen proportioneel toe als gevolg van meer pinbetalingen;
- 7 de kosten van supplies voor pinapparatuur nemen proportioneel toe als gevolg van meer pinbetalingen.

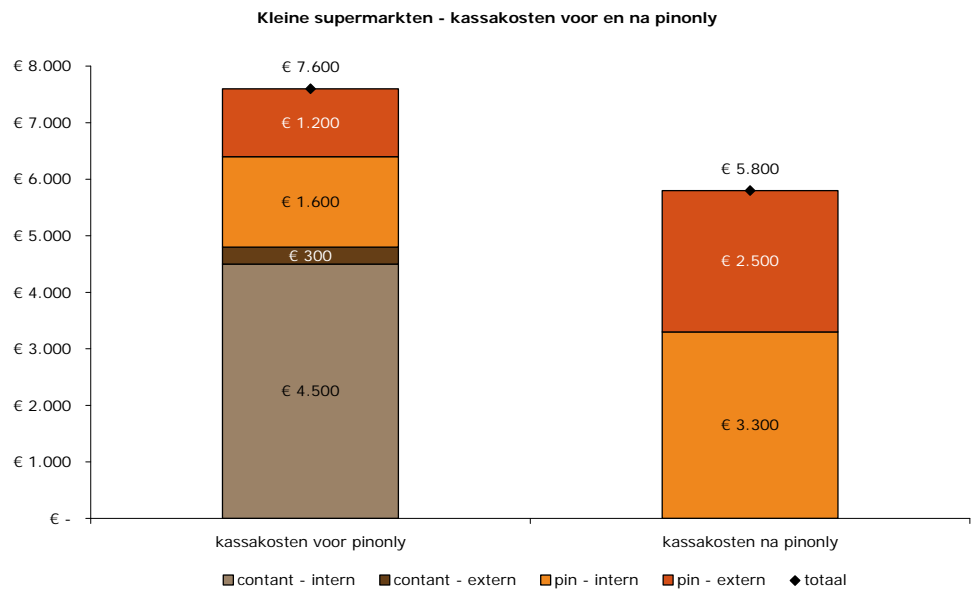
Op macroniveau

- 8 de helft van alle kassa's in de supermarkten gaan om naar pin-only;
- 9 de kosten van eigen geldtransport, professioneel geldtransport, diefstal en afschrijvingen op kassa-apparatuur nemen proportioneel af vanwege de afname van contante betalingen.

4.2 De uitkomsten op microniveau

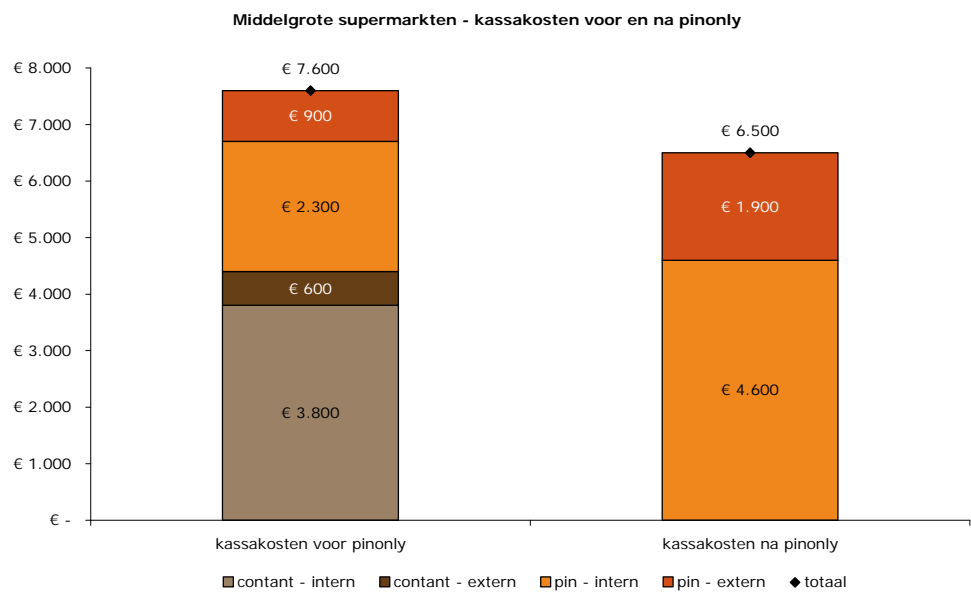
In Figuur 1, Figuur 2 en Figuur 3 zijn de kosten weergegeven voor resp. een kleine supermarkt, een middelgrote supermarkt en een grote supermarkt van één bepaalde kassa voor omschakeling naar pin-only en voor diezelfde kassa na omschakeling op jaarbasis.

Figuur 1 De kosten van de kassa voor en na omschakeling naar pin-only voor kleine supermarkten



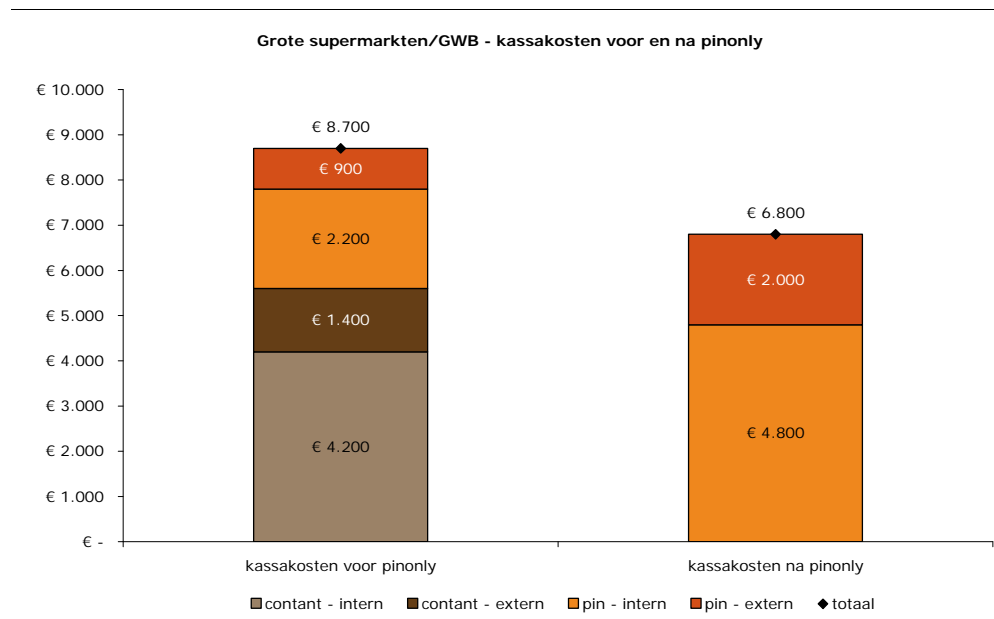
Bron: EIM, 2011

Figuur 2 De kosten van de kassa voor en na omschakeling naar pin-only voor middelgrote supermarkten



Bron: EIM, 2011

Figuur 3 De kosten van de kassa voor en na omschakeling naar pin-only voor grote supermarkten



Bron: EIM, 2011

De kosten per kassa voor omschakeling naar pin-only

Uit de figuren blijkt op de eerste plaats dat de totale kosten van betalen in de uitgangssituatie voor kassa's in de grotere supermarkten beduidend hoger zijn dan voor de kassa's in de kleine en middelgrote supermarkten. De verklaring hiervoor is eenvoudig: grote supermarkten verwerken gewoonweg veel meer transacties per kassa dan kleine en middelgrote supermarkten. Voor het aantal verwerkte transacties per kassa in 2009 konden de volgende gemiddelden worden berekend:

- kassa's in kleine supermarkten: 45.000
- kassa's in middelgrote supermarkten: 65.000
- kassa's in grote supermarkten: 80.000

De kosten van de kassa's in de kleine supermarkten zijn min of meer gelijk aan de kosten van de kassa's in de middelgrote supermarkten, omdat de vaste kosten van het betalingsverkeer bij kleine supermarkten worden verrekend over minder kassa's.

De kosten na omschakeling naar pin-only

Uit de figuren komen verder de besparingen tot uitdrukking voor de ene kassa die is omgegaan. Deze besparingen lopen uiteen van € 1.800,- bij de kleine ondernemingen tot € 1.900,- bij de grote supermarkten. Bij de middelgrote supermarkten is de besparing € 1.100,-.¹

¹ De besparingen hangen sterk af van de verhouding tussen contante en pinbetalingen voor de kassa's vóór de omschakeling. Is er al sprake van een hoog percentage pinbetalingen (zoals dit bij de middelgrote supermarkten het geval was), dan is de besparing naar verhouding minder dan wanneer er sprake is van een beperkter aandeel pinbetalingen (zoals bij de grote supermarkten het geval was).

Echter, in de uitgangssituatie zijn de vaste kosten die verbonden zijn aan het contant betalen, toegerekend aan alle kassa's. Bij de omvorming vallen deze vaste kosten niet vrij, maar moeten zij worden toegerekend aan een geringer aantal combikassa's. Hierdoor zijn de totale baten voor de ondernemingen bij een omvorming van één kassa uiteindelijk wat minder hoog. In Tabel 4 zijn de *totale* baten van de omvorming van één kassa voor de kleine, middelgrote en grote ondernemingen weergegeven.

Tabel 4 De totale baten voor een supermarkt bij de omvorming van 1 kassa tot pin-only kassa

	<i>totale baten</i>
kleine supermarkt	€ 970
middelgrote supermarkt	€ 560
grote supermarkt	€ 820

Bron: EIM, 2011

Baten bij omschakeling met meer kassa's

Berekend is wat de totale baten zouden zijn per onderneming als er sprake is van een omschakeling met meer kassa's (tot maximaal de helft van het aantal kassa's).

De voordelen zijn berekend voor de navolgende voorbeelden:

- kleine supermarkt met 2 kassa's: er wordt één kassa omgevormd;
- middelgrote supermarkt met 6 kassa's: er worden achtereenvolgens 1, 2 en 3 kassa's omgevormd;
- grote supermarkt met 10 kassa's: er worden achtereenvolgens 1, 2, 3, 4 en 5 kassa's omgevormd.

Tabel 5 De totale baten van de omvorming van combikassa's naar pin-only kassa's op supermarktniveau

	<i>omvorming tot pin-only van</i>				
	<i>1 kassa</i>	<i>2 kassa's</i>	<i>3 kassa's</i>	<i>4 kassa's</i>	<i>5 kassa's</i>
klein (2 kassa's)	€ 970	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
middelgroot (6 kassa's)	€ 560	€ 1.120	€ 1.680	n.v.t.	n.v.t.
groot (10 kassa's)	€ 820	€ 1.640	€ 2.460	€ 3.280	€ 4.100

Bron: EIM, 2011

De voordelen zijn berekend op jaarbasis, waarbij er geen rekening is gehouden met de mogelijkheid dat supermarkten ook op termijn mogelijkheden zien om te besparen in hun vaste kosten voor het contante betalingsverkeer, bijvoorbeeld door minder vaak af te storten (vermindering

van de kosten van het professionele geldtransport of eigen geldtransport), minder valsgelddetectoren aan te houden, minder kluizen e.d.

4.3 De baten op macroniveau

Tot slot is nagegaan wat de opbrengsten op jaarbasis zouden kunnen zijn als alle supermarkten in staat zouden zijn de helft van hun kassa's om te vormen tot pin-only kassa. Bij deze berekening zijn we ervan uitgegaan dat op macroniveau ook de eerder aangegeven vaste kosten voor geldtransport zullen afnemen naar rato van de vermindering van het totale aantal contante transacties.

In Tabel 6 is aangegeven wat de oude en de nieuwe verdeling is van de pin- en contante transacties. Door de omvorming stijgt het aantal pinbetalingen met bijna 500 miljoen transacties en komt het aandeel pintransacties na de omvorming op 70% van het totale aantal transacties.

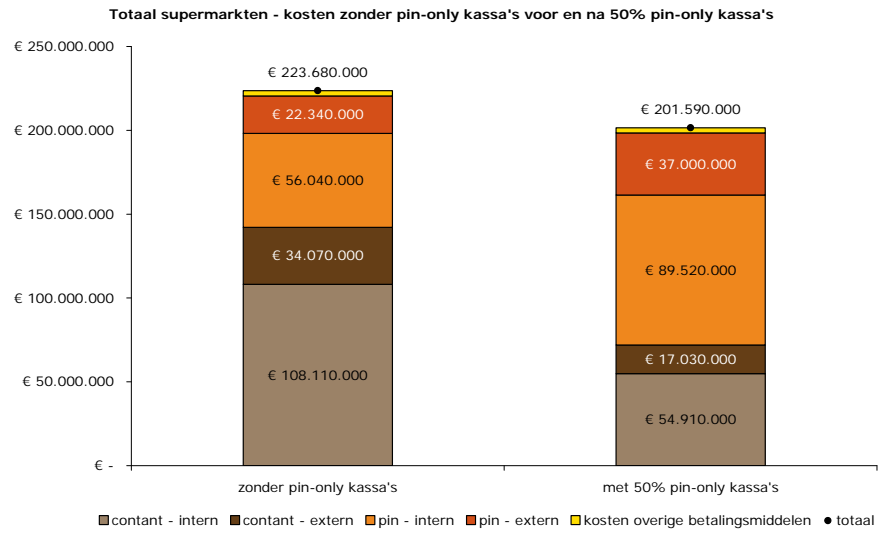
Tabel 6 Verdeling van pin- en contante betalingen zonder pin-only kassa's en met 50% pin-only kassa's

	<i>zonder pin-only kassa's</i>		<i>met 50% pin-only kassa's</i>	
	aantal transacties	in %	aantal transacties	in %
contante betalingen	995.100.000	59%	497.550.000	30%
pinbetalingen	684.400.000	41%	1.181.950.000	70%
totaal	1.679.500.000	100%	1.679.500.000	100%

Bron: EIM, 2011

In Figuur 4 zijn de totale kosten in beeld gebracht in de oude en nieuwe situatie. Daaruit komt naar voren dat de supermarkten jaarlijks ruim € 22.000.000,- minder betaalkosten (een vermindering met 10%) zouden hebben wanneer zij in staat zouden zijn de helft van hun kassa's om te vormen tot pin-only kassa's. In 5 jaar tijd zou het dan gaan om een besparing van meer dan 90 miljoen euro. Tegenover een vermindering van de kosten van contante betalingen met € 70 miljoen staat een stijging van de kosten voor pinbetalingen met € 48 miljoen. De interne kosten dalen met bijna € 20 miljoen en zelfs de externe kosten dalen in totaal met meer dan € 2.000.000,-.

Figuur 4 De kosten van betalen zonder pin-only kassa's en met 50% pin-only kassa's



Bron: EIM, 2011

5 Belangrijkste bevindingen

- Er waren in 2009 in Nederland 4.473 supermarkten. De totale bestedingen incl. BTW bedroegen bij deze supermarkten € 31,2 miljard.
- Het aantal transacties in deze supermarkten bedroeg 1,75 miljard, waarvan 57% contante transacties en 39% pintransacties.
- Het aantal kassa's bedroeg in 2009 ruim 26.500. Het aantal transacties per kassa bedroeg 66.100.
- De totale kosten van betalen bedroegen bij de supermarkten in 2009 € 223.680.000,-. Per supermarkt komt dit neer op € 50.000,- en per kassa op € 8.600,-.
- Per transacties bedroegen de kosten van betalen in de supermarkten voor contante transacties gemiddeld 14,3 eurocent en voor pintransacties gemiddeld 11,5 eurocent.
- Er zijn momenteel 457 supermarkten die pin-only kassa's hebben geïntroduceerd in de supermarkt. Dit is veelal gebeurd in 2010 en later.
- De ervaringen met de pin-only kassa's zijn zeer positief. Consumenten reageren zeer positief op de pin-only kassa's. Het aantal pinbetalingen stijgt meer dan proportioneel en er worden op veel punten kosten bespaard.
- De omschakeling van combikassa naar pin-only kassa maakt dat er geen aan contante betalingen verbonden kosten meer worden gemaakt door en kunnen worden toegerekend aan de pin-only kassa's. Berekend is dat de besparing dan kan oplopen tot € 1.900,- voor de kassa die 'omgaat'. De totale besparing is verder afhankelijk van de mate waarin al pintransacties worden gedaan, voordat er sprake is van omschakeling.
- In de uitgangssituatie – voorafgaand aan de inschakeling – zijn de vaste kosten die verbonden zijn aan het contant betalen, toegerekend aan alle kassa's. Bij de omvorming vallen deze vaste kosten niet vrij, maar moeten dan worden toegerekend aan een geringer aantal combikassa's. Hierdoor zijn de totale baten bij een omvorming van één kassa voor de ondernemingen uiteindelijk wat minder hoog.
- Becijferd is dat de kleine supermarkt op jaarbasis bij de omschakeling van één kassa € 970,- bespaart, de middelgrote supermarkt € 560,- en de grote supermarkt € 820,-. Hierbij is er rekening mee gehouden dat voor de onderneming als geheel er geen besparing optreedt op de vaste kosten van contant betalen.
- De voordelen per onderneming zijn berekend op jaarbasis, waarbij er geen rekening is gehouden met de mogelijkheid dat supermarkten ook op termijn mogelijkheden zien om te besparen in hun vaste kosten voor het contante betalingsverkeer, bijvoorbeeld door minder vaak af te storten (vermindering van de kosten van het professionele geldtransport of eigen geldtransport), minder valsgelddetectoren aan te houden, minder kluizen e.d.
- Als alle supermarkten 50% van hun kassa's zouden omvormen tot pin-only kassa's, dan besparen zij tezamen aan betaalkosten ruim € 22.000.000,-. De besparing betreft voor € 20 miljoen de interne kosten en voor € 2 miljoen de externe kosten.

- Door de omvorming stijgt het aantal pinbetalingen met bijna 500 miljoen transacties en komt het aandeel pintransacties na de omvorming op 70% van het totale aantal transacties.