



## **Kosten van het toonbankbetalings- verkeer in 2014**

In opdracht van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen

Johan Snoei, Ruud Hoevenagel, Jaap Wils en Kees Brammer

Zoetermeer, 1 juli 2015

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Convenant betalingsverkeer	9
1.2 Doel	9
1.3 Afbakening	10
1.4 Onderzoeksaanpak	12
1.5 Leeswijzer	13
<b>2 Acceptatiegraad en toonbanktransacties</b>	<b>15</b>
2.1 Acceptatiegraad van de betaalmiddelen	15
2.2 Aantal toonbanktransacties	16
2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen	16
<b>3 Indeling kostenmodel</b>	<b>19</b>
3.1 Algemene en specifieke kosten	19
3.2 Interne en externe kosten	20
3.3 Vaste en variabele kosten	21
<b>4 Kosten van het betalingsverkeer in 2014</b>	<b>25</b>
4.1 Totale kosten in 2014	25
4.2 De gemiddelde kosten in 2014, per transactie	26
<b>5 Interne en externe kosten van betalen</b>	<b>29</b>
<b>6 Vaste en variabele kosten van betalen</b>	<b>33</b>
<b>7 Marginale kosten en relatieve kostendruk</b>	<b>35</b>
<b>8 Besparingsmogelijkheden</b>	<b>37</b>
<b>9 Ontwikkelingen in de periode 2006-2014</b>	<b>41</b>
<b>10 Factsheets</b>	<b>49</b>
Bijlage 1 Onderzoeksmethodiek en verantwoording	61
Bijlage 2 De vragenlijsten	65
Bijlage 3 Aantal verkooppunten	75
Bijlage 4 Kostenbegrippen	77



# Managementsamenvatting

## Achtergrond en doel van het onderzoek

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

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

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

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

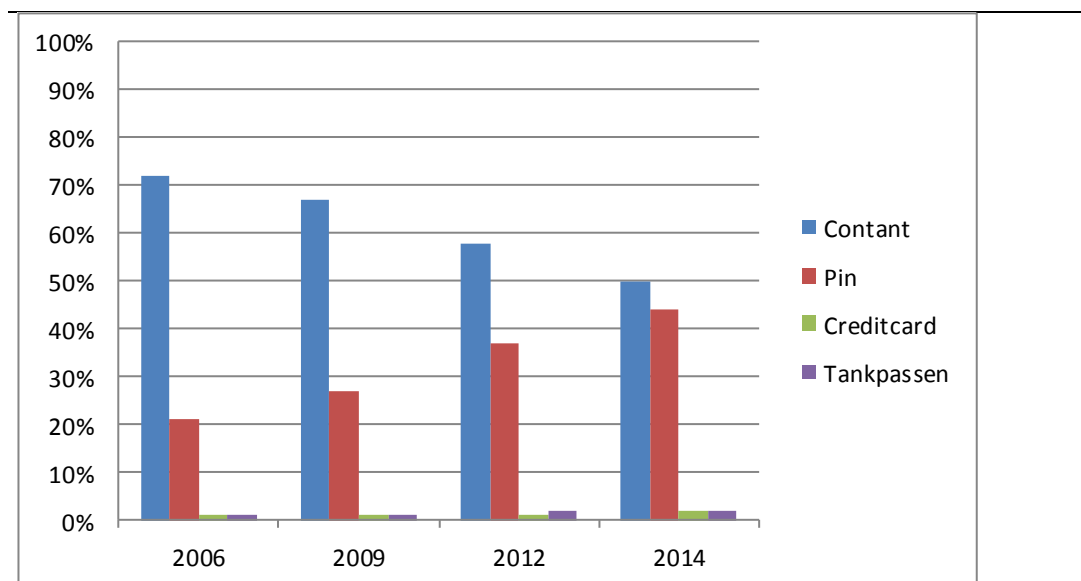
## Uitkomsten van het onderzoek

### *Transactie-aantallen*

Het totale aantal transacties in het toonbankbetalingsverkeer steeg ten opzichte van 2012 met 2% (5.814 miljoen). Daarbinnen had een stijging plaats van het aantal pintransacties met 22% en een reductie van contante transacties met 13%. Deze beweging zien we in alle sectoren en had een gunstig effect op de kostenontwikkeling. Er zijn twee mijlpalen: zowel in de detailhandel als in de tankstations wordt in 2014 voor het eerst meer gepind dan contant betaald. Figuur S1 laat de ontwikkeling van de aandelen transacties naar de verschillende betaalmiddelen zien, waarbij de afname van het aandeel contante betalingen en de toename van het aandeel pinbetalingen duidelijk zichtbaar zijn.

Banken en toonbankinstellingen hebben in de Nadere Overeenkomst II voor 2018 het streven naar een verhouding van 60% pinbetalingen/40% contante betalingen afgesproken. Als we alleen kijken naar het aantal pinbetalingen en contante betalingen van toonbankinstellingen in 2014, dan is die verhouding 47% pinbetalingen en 53% contant.

Figuur S1 Ontwikkeling aandeel transacties naar betaalmiddel, 2006-2014



Bron: Panteia, 2015

#### Acceptatiegraad betaalmiddelen

Met contant geld kunnen klanten nagenoeg overal terecht. Dat geldt inmiddels ook steeds meer voor de pinpas: binnen het GWB en bij tankstations accepteert elke vestiging de pinpas, in het MKB doen bijna alle detailhandelsbedrijven dat (97%) en in de horeca vier op de vijf vestigingen. De ambulante handel laat in 2014 een groei zien naar 55% van de locaties. Het gebruik van creditcards is sterk gestegen (99 miljoen transacties),<sup>1</sup> maar blijft in vergelijking met het buitenland beperkt (1,7% van de transacties).

#### Totale kosten

De totale kosten van het toonbankbetalingsverkeer in de vier sectoren bedroegen in 2014 €1,331 miljard. Dit is een daling van 3% ten opzichte van 2012. Het grootste deel van de kosten komt voor rekening van contante betalingen (€711 miljoen). Pinbetalingen kosten in totaal €472 miljoen, creditcards €109 miljoen en tankpassen €23 miljoen.

Wanneer de totale kosten worden uitgesplitst naar sectoren dan is te zien dat de totale kosten in de detailhandel en bij tankstations dalen, in de horeca gelijk blijven en in de ambulante handel stijgen. De detailhandel en tankstations werken inmiddels behoorlijk efficiënt met steeds meer elektronische betalingen en steeds minder contant geld. De horeca zit in een stijgende lijn qua efficiency: tegen gelijkblijvende kosten worden in 2014 meer transacties gedaan en is meer omzet geboekt. De ambulante handel loopt nog wat achter; er wordt al wel geïnvesteerd in infrastructuur, zoals pinautomaten, maar die worden nog te weinig gebruikt waardoor een substantiële vermindering van het aantal contante betalingen gerealiseerd zou kunnen worden.

<sup>1</sup> Volgens gegevens van de DNB zijn in 2014 39 miljoen pinbetalingen met Nederlandse creditcards gedaan. Het grote verschil met de 99 miljoen transacties uit dit onderzoek wordt verklaard door de creditcardbetalingen van buitenlandse toeristen met buitenlandse creditcards.

Tabel S1 Ontwikkeling totale betalingskosten periode 2012-2014; onderscheiden naar sector

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2014-2012 (%)</i>
Detailhandel	€905	€860	-5%
Ambulante handel	€56	€60	7%
Horeca	€305	€305	0%
Tankstations	€112	€ 108	-4%
Totaal toonbankinstellingen	€1.378	€1.331	-3%

Bron: Panteia, 2015

#### *Kosten per transactie*

De gemiddelde kosten per transactie zijn €0,23. Een contante betaling is iets duurder (€0,25), een pinbetaling is met €0,19 het goedkoopst. De kosten van een betaling met een creditcard is gemiddeld het duurst. Ten opzichte van 2012 zijn de gemiddelde kosten van contante betalingen licht gestegen en die van pinbetalingen iets gedaald. Het verschil tussen de kosten van een pinbetaling en contante betaling is tussen 2012 en 2014 toegenomen. De kosten van een creditcard zijn sterk gedaald (door de teruglopende transactiewaarde en hogere afhandelingsnelheid bij de kassa).

Tabel S2 Gemiddelde kosten per transactie

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Totaal 2014</i>	<i>Totaal 2012</i>
Contant	€0,22	€0,38	€0,33	€0,18	€0,25	€0,24
Pin	€0,18	€0,31	€0,24	€0,15	€0,19	€0,21
Creditcard	€1,80	-	€1,06	€0,51	€1,10	€2,15
Tankpassen	-	-	-	€0,23	€0,23	€0,22
Totaal*	€0,21	€0,36	€0,33	€0,19	€0,23	€0,24

\*Inclusief overige betaalmiddelen

Bron: Panteia, 2015

De gemiddelde kosten per transactie zijn bij de tankstations het laagst, gevolgd door de detailhandel. In beide sectoren zijn de gemiddelde kosten per transactie bovendien gedaald ten opzichte van 2012. In de horeca en ambulante handel liggen de kosten per transactie hoger dan in de detailhandel en bij tankstations. De hogere kosten in de ambulante handel zijn onder andere te verklaren door het aantal transacties dat per pinterminal wordt gedaan en het gebruik van mobiele pinterminals. De betaling hiermee vergt meer tijd dan vaste betaalterminals en is daardoor duurder. Ook in de horeca wordt relatief veel gebruik gemaakt van mobiele pinterminals. Een ander aspect is het relatief hogere gebruik van creditcards in de horeca. De gemiddelde kosten per transactie zijn in de ambulante handel, ten opzichte van 2012, licht gestegen (waarbij de kosten per contante transactie zijn gestegen en die per pintransactie flink gedaald) en in de horeca licht gedaald.

#### *Besparingsmogelijkheden*

Innovaties kunnen de kosten van het betalingsverkeer terugdringen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van contactloos pinnen. In 2014 is het aandeel contactloos pinnen in het totaal aantal pinbetalingen circa 0,5%. Gemiddeld is de frontofficetijd van

contactloos pinnen 10 seconden sneller. Berekend is dat een groei van het aandeel contactloos pinnen naar 20% een besparing oplevert van €22 miljoen. Iedere procent stijging van het aandeel van contactloze pinbetalingen levert ruim een miljoen euro aan besparing op. De transactiekosten van een gemiddelde contactloze pinbetaling liggen 4 cent lager (€0,15 ten opzichte van €0,19).

Andere besparingen kunnen gezocht worden in een verhoging van de efficiëntie in de interne verwerking van de transacties en de behandeling van de betalingen aan de kassa. In het bijzonder geldt dit voor de ambulante handel en de horeca waar de afhandeling van transacties nog minder efficiënt plaatsvindt. Daarnaast zijn besparingen mogelijk in een verdere omschakeling van analoge communicatieverbinding voor betalingen naar breedbandverbinding. De grootste besparingen zijn echter te vinden bij een verdere substitutie van contante betalingen door pinbetalingen. In het kader van dit onderzoek is een aantal scenario's doorgerekend. Eén van de scenario's is het scenario dat banken en toonbankinstellingen in het kader van de Nadere Overeenkomst II nastreven voor 2018: 40% contante transacties en 60% pintransacties. Dit levert een besparing op van €60 miljoen.



# 1 Inleiding

## 1.1 Convenant betalingsverkeer

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

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

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

## 1.2 Doel

*De Stichting* heeft Panteia opdracht gegeven om de kosten van het toonbankbetalingsverkeer over 2014 te meten. Deze meting bouwt voort op de kostenmetingen die Panteia in opdracht van *de Stichting* heeft uitgevoerd voor de jaren 2006, 2009<sup>2</sup> en 2012<sup>3</sup>. De nieuwe meting (telefonische enquête) heeft begin 2015 plaatsgevonden en ging over 2014. Dit onderzoek dient als startmeting voor de NOII. In 2018 zal een éénmeting gehouden worden om de ontwikkelingen te kunnen monitoren.

Ten behoeve van dit onderzoek wordt een kostenmodel gebruikt dat ook in de voorgaande metingen is toegepast. Dit model onderscheidt verschillende kosten die volgens een vast stramien worden berekend. In het kostenmodel worden 12 kostenposten onderscheiden (zie tabel 1), onderverdeeld naar *algemene kosten* die gemaakt worden los van de betaalmethode en kostenposten die uitsluitend gemaakt worden voor *contante betalingen* of *elektronische betalingen*.

---

<sup>2</sup> Zie EIM (2007). Het toonbankbetalingsverkeer in Nederland; Kosten en opbrengsten van toonbankinstellingen in kaart gebracht, en EIM (2012). Toonbankbetalingsverkeer in 2009. Zie verder ook [www.efficientbetalen.nl](http://www.efficientbetalen.nl).

<sup>3</sup> Zie Panteia 'Kosten van het toonbankbetalingsverkeer in 2012', Zoetermeer, juni 2013

Tabel 1 Onderscheiden kostenposten in het kostenmodel

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

Bron: Panteia, 2015

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

### 1.3 Afbakening

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

- detailhandel (food- en non-food),
- ambulante handel,
- horeca,
- tankstations met shop.<sup>4</sup>

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

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

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

Verschillende betaalmiddelen worden onderscheiden, te weten: contante betalingen, pinbetalingen<sup>5</sup>, creditcardbetalingen, contactloze pinbetalingen en tankpassen. De

<sup>4</sup> Om de vergelijkbaarheid van de uitkomsten met eerdere onderzoeken te verzekeren, zijn ook voor de metingen over 2012 en 2014 de tankstations zonder shop en de onbemande tankstations verder niet meegenomen.

<sup>5</sup> Hoewel er geen merk PIN meer bestaat zal in dit rapport worden gesproken over pinnen of pinbetalingen als bedoeld wordt betalingen met de debetcard. Het werkwoord pinnen is dusdanig ingeburgerd dat dit niet meer per definitie wordt geassocieerd met het merk PIN. Ook wordt in het rapport wel gesproken over pinpas wanneer de debetcard bedoeld wordt.

onderzoeksuitkomsten resulteren in een overzicht van de kosten voor het jaar 2014 en worden in dit rapport vergeleken met de kosten van het jaar 2012 en 2009 en waar mogelijk met 2006.

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 2 wordt een overzicht gegeven van de 12 betalingsclusters.

Tabel 2 Onderverdeling van de sectoren in 12 betalingsclusters

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

Bron: Panteia, 2015

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 voor bijvoorbeeld energie, huur, de aanschaf van vervoermiddelen, vervoersbewijzen, de reparatie van goederen e.d. Rekening houdend met deze afbakening kan op basis van gegevens van het CBS worden becijferd dat ongeveer 40% van alle consumptieve bestedingen binnen het onderzoeksdomein valt en meer dan 80% van het toonbankbetalingsverkeer (zie tabel 3).

Tabel 3 Consumptieve bestedingen bij toonbankinstellingen

	waarde (in miljarden)	% van de con- sumptieve be- stedingen	% van het toon- bankbetalings- verkeer
<b>Onderzoeksdomein</b>	<b>€112,7</b>	<b>41%</b>	<b>84%</b>
- waarvan bij detailhandel	€81,3	30%	61%
- waarvan bij de ambulante handel	€1,8	1%	2%
- waarvan bij de horeca	€15,1	5%	10%
- waarvan bij tankstations	€14,5	5%	11%

Bron: Panteia, 2015 (o.b.v. CBS gegevens)

## 1.4 Onderzoeksaanpak

Dit onderzoek is opgebouwd uit drie stappen:

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

### *Actualisering van het kostenmodel*

Het eerder door Panteia gebruikte kostenmodel is ook in dit onderzoek toegepast. Het model is geactualiseerd voor wat betreft de omzet, het aantal vestigingen en transacties, en de tarieven waartegen bepaalde activiteiten worden gewaardeerd (reistijd) of bepaalde apparatuur wordt aangeschaft.

### *Dataverzameling*

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

- een telefonische enquête onder MKB-ondernemers op vestigingsniveau. Er is informatie verkregen van 894 bedrijven.
- een schriftelijke enquête onder het GWB. Hieraan hebben 35 grootwinkelbedrijven deelgenomen, waarvan 29 in de detailhandel. Samen betrof de informatie van deze 29 grootwinkelbedrijven bijna 2,5 miljard transacties met een totale waarde van 43 miljard euro (iets meer dan de helft van de omzet van alle detaillisten samen in 2014).
- tijdregistratie op locatie ten behoeve van het bepalen van de zogenaamde *front-officetijd* (betaaltijd) per transactie. In 23 vestigingen, verdeeld over alle betalingsclusters, is de betaaltijd gemeten van bijna 2.200 betalingen, waarvan ongeveer 1.000 contante betalingen en 1.200 elektronische betalingen. Van de betalingen met de debetcard waren er 58 contactloos.

De steekproefsamenstelling is weergegeven in tabel 4. Voor een uitgebreidere onderzoeksverantwoording wordt verwezen naar bijlage 1. Voor de gebruikte vragenlijsten wordt verwezen naar bijlage 2.

Tabel 4 Steekproefsamestelling, onderscheiden naar sector

	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>
Aantal betalingsclusters	5	2	4	1
Respons: MKB	367	149	301	77
Respons: GWB	29			

Bron: Panteia, 2015

### *Kostenberekeningen*

De kostenberekeningen bestaan uit de berekening van de kosten voor alle toonbankinstellingen samen, naar sector en naar betaalmethode. Afzonderlijk wordt aandacht besteed aan de contactloze betalingen. De kosten zijn ingedeeld naar de kostencategorieën die benoemd zijn in tabel 1.

## **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 benoemt verschillende besparingsmogelijkheden;
- hoofdstuk 9 beschrijft de ontwikkeling van de betalingskosten voor de periode 2006-2014;
- hoofdstuk 10 toont de factsheets die gemaakt zijn van de betalingskosten voor alle toonbankinstellingen, de onderscheiden sectoren en de onderscheiden betaalmiddelen.

Het rapport heeft vier bijlagen:

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



## 2 Acceptatiegraad en toonbanktransacties

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

### 2.1 Acceptatiegraad van de betaalmiddelen

In tabel 5 is de acceptatiegraad van verschillende betaalmiddelen weergegeven, onderscheiden naar sector. Uit de tabel komt naar voren dat de pinpas in 2014 door vrijwel alle winkeliers wordt geaccepteerd. Binnen het GWB en bij de tankstations accepteert elke vestiging de pinpas. In de horeca wordt de pinpas bij 80% van alle horecagelegenheden geaccepteerd. In 2012 ging het om 71%. Bij de ambulante handel geldt dat inmiddels 55% van de ambulante handelaren de pinpas accepteert.

Tabel 5 Acceptatiegraad betaalmiddelen, onderscheiden naar sector

Sector	Contant geld	Pinpas	Contactloos betalen	Creditcard	Cards van leasemaatschappijen	Internationale truckercards	Cards van ollemaatschappijen	Local service cards
Detailhandel: MKB	100%	97%	10%	34%	-	-	-	-
Detailhandel: GWB	100%	100%	26%	83%	-	-	-	-
Ambulante handel	100%	55%	<i>n.b.</i>	10%	-	-	-	-
Horeca	100%	80%	9%	34%	-	-	-	-
Tankstations	100%	100%	4%	95%	95%	53%	86%	62%

Bron: Panteia, 2015

Het contactloos betalen met de pinpas of mobiele telefoon is in de loop van 2014 geïntroduceerd. De cijfers laten een momentopname zien. In 2015 zijn deze percentages naar verwachting al beduidend hoger. Voor de ambulante handel zijn hierover geen betrouwbare gegevens voor handen.

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

Tankpassen zijn er in vele variëteiten. De cards van de leasemaatschappijen worden nagenoeg in alle tankstations geaccepteerd. Internationale truckercards worden door ongeveer 50% van de tankstations geaccepteerd. Dit hangt uiteraard ook samen met de omstandigheid dat truckercards vooral interessant zijn voor tankstations die zijn gelegen aan doorgaande en gangbare routes voor truckers.

## 2.2 Aantal toonbanktransacties

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

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

<i>Sector</i>	<i>Toonbanktransacties (in miljoenen)</i>	<i>Consumptieve bestedingen (in miljarden)</i>	<i>Gemiddeld transactiebedrag</i>
Detailhandel MKB	1.687	€38,3	€22,70
Detailhandel GWB	2.478	€43,0	€17,35
Ambulante handel	166	€1,8	€10,84
Horeca	926	€15,1	€16,31
Tankstations	557	€14,5	€26,00
<b>Totaal toonbankinstellingen</b>	<b>5.814</b>	<b>€112,7</b>	<b>€19,38</b>

*Bron: Panteia, 2015*

De gegevens zijn gebaseerd op de informatie van 894 MKB-ondernemers evenals op de gegevens van 29 grootwinkelbedrijven in de detailhandel. De informatie uit de steekproef is opgehoogd tot landelijk niveau, waarbij de ophoging gebaseerd is op externe bronnen over de totale bestedingen naar sector en clusters daarbinnen (CBS), geregistreerde betalingen met pinnen (Betaalvereniging Nederland) en metingen van De Nederlandsche Bank en Betaalvereniging Nederland van het aantal contante, pin- en creditcardbetalingen op basis van informatie van consumenten.

Op basis van deze bronnen wordt het totale aantal toonbanktransacties geschat op 5,8 miljard (waarvan 4,2 miljard in de detailhandel). Deze 5,8 miljard transacties waren in 2014 goed voor een bestedingsbedrag van rond de 113 miljard euro. Daarmee correspondeert een gemiddeld transactiebedrag van 19,38 euro.

## 2.3 Relatief belang van de betaalmiddelen

In tabel 7 is de relatieve samenstelling van het toonbankbetalingsverkeer in 2014 weergegeven. Tussen haakjes zijn de gegevens uit 2012 weergegeven.

### *Contante betalingen en pinbetalingen*

Uit tabel 7 valt af te lezen dat het grootste deel van de betalingen bij de toonbankinstellingen in Nederland plaatsvindt met contant geld (50%). Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met 2012 valt op dat het aandeel contante betalingen verder is teruggelopen. De daling in de contante betalingen is vooral het gevolg van de omschakeling van contante naar pinbetalingen, waardoor het aandeel van de pinbetalingen is opgelopen tot 44%. Daarbij is vooral sprake geweest van een stijging van het aantal betalingen met een lagere waarde, getuige de daling van de gemiddelde waarde van een pinbetaling: van €29,17 (2012) naar €24,90.



Banken en toonbankinstellingen hebben in de Nadere Overeenkomst II voor 2018 het streven naar een verhouding van 40% contante betalingen en 60% pinbetalingen afgesproken. Als we alleen kijken naar het aantal pinbetalingen en aantal contante betalingen van toonbankinstellingen in 2014, dan is die verhouding 53% (contant)/ 47% (pin). Per sector is het beeld als volgt:

- Detailhandel: 48% contant/52% pin
- Ambulante handel: 79% contant/21% pin
- Horeca: 75% contant/25% pin
- Tankstations: 49% contant/51% pin.

Tabel 7 Verdeling van alle toonbanktransacties, naar betaalmiddel

Betaalmiddel	Aantal transacties	Waarde transacties	Gemiddelde waarde per transactie
Contant	50% (58%)	30% (35%)	€11,58 (€11,79)
Pin	44% (37%)	56% (54%)	€24,90 (€29,17)
Creditcard	2% (1%)	4% (4%)	€42,84 (€68,61)
Tankpassen	2% (2%)	3% (3%)	€35,61 (€38,66)
Overig	3% (2%)	7% (4%)	€43,09 (€35,61)
Totaal	100%	100%	€19,38 (€19,81)

Bron: Panteia, 2015

#### *Creditcardbetalingen*

Het totale aantal creditcardbetalingen bedraagt in 2014 bijna 100 miljoen.<sup>6</sup> Dat aantal is in vergelijking met 2012 flink gestegen (2012: 60 miljoen), maar creditcardbetalingen spelen maar een kleine rol in het toonbankbetalingsverkeer (slechts 1,7% van alle betalingen). De gemiddelde betaling per creditcard is meer dan twee keer zo groot als de gemiddelde transactiewaarde voor alle betaalmiddelen. De creditcard wordt binnen de gevestigde detailhandel vooral gebruikt bij duurdere aankopen zoals juweliersartikelen en woninginrichting. Binnen de horeca blijkt dat de creditcard vooral wordt gebruikt bij de logiesverstrekkers (hotels), wat eveneens een verklaring is voor het hogere transactiebedrag bij betaling met creditcards. In 2014 is het gemiddelde transactiebedrag sterk gedaald naar € 42,84 (2012: € 68,61).

#### *Tankpassen*

Betalen met de tankpas kan bij vrijwel elk tankstation. Dat geldt in het bijzonder voor cards van leasemaatschappijen. Inmiddels worden bijna 100 miljoen betalingen met de tankpas verricht bij toonbankinstellingen<sup>7</sup>. Dit is een stabilisatie ten opzichte van 2012. De gemiddelde betaal grootte bedraagt bijna 36 euro (2012: € 38,66).

#### *Overige betaalmiddelen*

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

<sup>6</sup> Volgens gegevens van de DNB zijn in 2014 39 miljoen pinbetalingen met Nederlandse creditcards gedaan. Het grote verschil met de 99 miljoen transacties uit dit onderzoek wordt verklaard door de creditcardbetalingen van buitenlandse toeristen met buitenlandse creditcards.

<sup>7</sup> Hierbij zijn de zogenaamde onbemande tankstations niet meegeteld. Deze aankoopplaatsen zijn niet meegenomen in deze meting.

### *Internetbetalingen*

Internetbetalingen die door de consumenten gedaan zijn voor online-aankopen bij toonbankinstellingen zijn niet meegenomen in de berekening van de kosten van betalen. Deze lijn is gevolgd omdat de kosten van internetaankopen ook in 2009 en 2012 niet expliciet zijn gemeten.

## 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 III.

Voor het berekenen van de *backofficekosten* is gebruikgemaakt van de uitkomsten van de enquête onder de 894 MKB-ondernemers. Voor het vaststellen van de *frontofficekosten* is door Panteia een apart onderzoek gehouden onder 23 vestigingen van toonbankinstellingen. Panteia heeft de gemiddelde tijd per afrekenmoment geregistreerd en deze vermenigvuldigd met het gemiddelde bruto uurloon van kassapersoneel in 2014: €15,61.

#### *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 894 MKB-ondernemers en de enquête onder 29 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 2014 bij hun bank haalden en hoe vaak. Uit gegevens van de verschillende banken is bekend welke provisie de banken over 2014 hanteerden bij het opnemen van wisselgeld. Door het een met het ander te vermenigvuldigen, konden de kosten van wisselgeldopnames worden berekend<sup>8</sup>.

#### *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.

---

<sup>8</sup> De gehanteerde tarieven waarmee de bancaire kosten (voor alle betalingsvormen) 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. Daardoor zullen in de praktijk de kosten voor pintransacties lager liggen en het verschil met contante betalingen dus groter zijn dan in dit rapport vermeld.

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

## 3.2 Interne en externe kosten

### *Interne kosten*

Interne kosten zijn in het model gedefinieerd als kosten die in de onderneming zelf ontstaan als gevolg van de acceptatie van betaalmiddelen. Het gaat daarbij om de kosten die een ondernemer zelf maakt, wanneer hij bijvoorbeeld pinbetalingen van de klant accepteert. In het kostenmodel zijn zeven interne kostencomponenten onderscheiden. In tabel 8 worden deze onderscheiden naar de verschillende betaalmiddelen.

Tabel 8 Indeling interne kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

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

*Bron: Panteia, 2015.*

Uit tabel 8 blijkt dat drie interne kostencomponenten alleen gelden voor contant geld. Tot de interne kosten worden ook de afschrijving op en het onderhoud van betaal- en randapparatuur gerekend. Opgemerkt dient te worden dat niet alle interne kostencomponenten ook als zodanig door de ondernemer als kostenpost gepercipieerd hoeven te worden. Veel ondernemers zullen bijvoorbeeld de frontofficekosten, backofficekosten en kosten van het eigen geldvervoer opvatten als activiteiten die horen bij het bredere takenpakket dat te maken heeft met het ondernemerschap.

### *Externe kosten*

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

In het kostenmodel zijn zeven externe kostencomponenten onderscheiden. In tabel 9 worden deze ingedeeld naar de verschillende betaalmiddelen. Opgemerkt dient te worden dat al deze kostencomponenten ook als zodanig door de ondernemer als kostenpost gepercipieerd zullen worden, omdat hij daarvoor rekeningen ontvangt.

Tabel 9 Indeling externe kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

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

Bron: Panteia, 2015

### *Besparingsmogelijkheden*

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

## 3.3 Vaste en variabele kosten

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

*Vaste kosten* zijn onafhankelijk van het aantal transacties en van de omzet terwijl variabele kosten samenhangen met het al of niet uitvoeren van de transactie. In dat geval spreken we van *transactie-gerelateerde variabele kosten*. Ze kunnen ook afhankelijk zijn van het transactiebedrag. In dat geval spreken we van *omzet-gerelateerde variabele kosten*.<sup>9</sup>

Tabel 10 geeft voor alle kostencomponenten uit het model de gebruikte opdeling in vaste en variabele kosten. De variabele kosten van een pinbetaling zijn nagenoeg uitsluitend transactie-gerelateerd. Dit geeft aan dat de kosten van een extra pinbetaling van 25 euro niet veel zullen verschillen van die van een pinbetaling van 50 euro. Bij contante betalingen zijn de omzet-gerelateerde variabele kosten relatief belangrijk. Met grotere transacties zijn immers doorgaans meer bankbiljetten gemoeid, waardoor de variabele kosten toenemen met het transactiebedrag.

<sup>9</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.

Tabel 10 Verdeling kostencomponenten, naar vaste en variabele kosten<sup>10</sup>

<i>Kostencomponenten</i>	<i>Vast</i>	<i>Variabel</i>	
		<i>Transactie-gerelateerd</i>	<i>Omzet-gerelateerd</i>
Backoffice contant	18%	11%	71%
Backoffice elektronisch		100%	
Frontoffice		100%	
Rentederving			100%
Eigen geldtransport	100%		
Afschrijvingskosten kassalade	100%		
Afschrijvingskosten vals geld detector	100%		
Afschrijvingskosten kluis/brandkast	100%		
Wisselgeld		100%	
Geldderving			100%
Professioneel geldtransport			100%
Afstorten contant geld			100%
Verzekeringskosten			100%
Betaalapparatuur pinnen	91%	9%	
Abonnementskosten pinnen	100%		
Abonnement telecommunicatie pinnen	100%		
Tariefkosten pinnen		100%	
Tarief telecommunicatie pinnen		100%	
Betaalapparatuur creditcard	92%	8%	
Abonnement telecommunicatie creditcard	100%		
Tarief telecommunicatie creditcard		100%	
Provisie creditcardmaatschappijen			100%

Bron: Panteia, 2015

Uit tabel 10 blijkt dat voor verschillende kostencomponenten geldt dat ze niet volledig een vast of een variabel karakter hebben. De kosten van een betaalterminal voor pinnen zijn bijvoorbeeld voor 91% vast en voor 9% transactie-gerelateerd variabel. Extra pintransacties kunnen immers deels via de al aanwezige betaalapparatuur worden verwerkt, maar als het aantal transacties toeneemt, zullen ook extra investeringen in betaalterminals noodzakelijk zijn.

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

<sup>10</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 en 2012.

sa'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 procent 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 2014

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>11</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 2014

Tabel 11 laat zien dat de totale kosten van het betalingsverkeer in 2014 1,33 miljard euro bedragen<sup>12</sup>. Gegeven de consumptieve bestedingen in de verschillende sectoren, zijn de kosten relatief hoog in de ambulante handel en de horeca. Dit komt onder meer doordat er in verhouding veel contante betalingen in deze sectoren plaatsvinden. Daarnaast wordt in de horeca relatief vaak met creditcard betaald: de provisie op creditcardbetalingen drukt zwaar op de kosten van het betalingsverkeer in de horeca. Overigens zijn in de horeca de totale kosten als percentage van de consumptieve bestedingen ten opzichte van 2012 iets gedaald (2,0% tegenover 2,1% in 2012). De kosten van betalen zijn relatief laag bij de tankstations. Dit komt onder andere doordat er veel transacties per vestiging plaatsvinden. Hierdoor ontstaan schaalvoordelen.

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

Sector	Totale kosten (in miljoen)	Consumptieve bestedingen (in miljarden)	Totale kosten als % van de consumptieve bestedingen
Detailhandel	€860	€81,3	1,1%
Ambulante handel	€60	€1,8	3,3%
Horeca	€305	€15,1	2,0%
Tankstations	€108	€14,5	0,7%
Totaal	€1.331	€ 112,7	1,2%

Bron: Panteia, 2015

#### **Venstertarieven, feitelijke tarieven en totale kosten**

Net als in 2009 en 2012 zijn ook voor 2014 de kosten berekend aan de hand van de standaardtarieven voor bancaire en telefoondiensten (de zogenaamde venstertarieven, voor zowel contante als elektronische betalingen). Wanneer rekening wordt gehouden met de lagere tarieven die met name grote marktpartijen bedingen voor de verwerking van pinbetalingen dan bedragen de totale kosten van betalen niet €1,33 miljard maar €1,29 miljard. Om de vergelijkbaarheid met de methode in 2009 en 2012 vast te houden zal verder gewerkt worden met de kostenberekeningen op basis van de venstertarieven.

<sup>11</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>12</sup> Hierin zijn ook de kosten van overige betaalmiddelen inbegrepen (als cadeaubonnen, tegoedbonnen, embalgbonnen, etc.).

## 4.2 De gemiddelde kosten in 2014, per transactie

### *Onderscheiden naar sector*

De gemiddelde kosten per transactie, weergegeven in tabel 12, bedragen samen 23 cent. De kosten per transactie zijn lager in de detailhandel en de tankstations. De ambulante handel kent de hoogste kosten per transactie, mede als gevolg van de relatief langere verwerkingstijd. Eén van de aspecten die hierbij speelt is dat ambulante handelaren in het algemeen gebruik maken van mobiele pinterminals voor betalingen met de pinpas. De betaling via deze mogelijkheid vergt in doorsnee meer verwerkingstijd dan bij de vaste betaalterminals. Tenslotte speelt een rol dat de ambulante handel heeft geïnvesteerd in pinapparatuur, maar dat daar nog relatief weinig betalingen mee worden gedaan. Ook de kosten per transactie in de horeca zijn relatief hoog, vooral door de relatief sterke mate waarin bij de horeca betaald wordt met creditcards. Ook in de horeca wordt door een deel van bedrijven gebruik gemaakt van mobiele pinterminals (bijvoorbeeld om betalingen op het terras mogelijk te maken).

Tabel 12 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transactie, onderscheiden naar sector

<i>Sector</i>	<i>Totale kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>Aantal transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>Gemiddelde kosten per transactie</i>
Detailhandel	€860	4.165	€0,21
Ambulante handel	€60	166	€0,36
Horeca	€305	926	€0,33
Tankstations	€108	557	€0,19
Totaal (incl. overige betaal- middelen)	€ 1.331	5.814	€0,23

*Bron: Panteia, 2015*

### *Onderscheiden naar betaalmiddel*

De gemiddelde kosten per transactie naar betaalmethode staan in tabel 13. Contante transacties kosten gemiddeld 25 cent per transactie. Een pintransactie is met gemiddeld 19 cent duidelijk goedkoper ten opzichte van contant. Betalingen met creditcard zijn het duurst met gemiddeld €1,10 per transactie<sup>13</sup>.

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

Tabel 13 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Totale kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>Aantal transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>Gemiddelde kosten per transactie</i>
Contant	€711	2.881	€0,25
Pin	€472	2.542	€0,19
Creditcard	€109	99	€1,10
Tankpassen	€23	99	€0,23
Totaal (incl. overige betaal- middelen)	€ 1.331	5.814	€0,23

Bron: Panteia, 2015

#### *Onderscheiden naar sector en betaalmiddel*

In tabel 14 zijn de gemiddelde kosten per betaalmiddel weergegeven, onderscheiden naar de vier sectoren.

Tabel 14 Gemiddelde kosten betalingsverkeer per transacties, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

<i>Betaalmiddel</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>
Contant	€0,22	€0,38	€0,33	€0,18
Pin	€0,18	€0,31	€0,24	€0,15
Creditcard	€1,80	-	€1,06	€0,51
Tankpassen	-	-	-	€0,23

Bron: Panteia, 2015

#### *Pinnen*

Voor alle toonbankinstellingen samen liggen de kosten van een pintransactie gemiddeld 6 cent lager dan de kosten van een contante transactie. Binnen de sectoren gaat dit evenwel niet op. De totale kosten van een pintransactie worden sterk bepaald door de kosten van een pintransactie in de detailhandel en bij de tankstations.<sup>14</sup> 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.<sup>15</sup> Het *gewogen* gemiddelde van de kosten per pintransactie (over alle sectoren berekend) valt hierdoor lager uit dan het gewogen gemiddelde van de kosten per contante transactie.

#### *Creditcard*

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

<sup>14</sup> Het aandeel pintransacties in de detailhandel en de tankstations in het totale aantal pintransacties is 90%.

<sup>15</sup> Het aandeel contante transacties in de horeca en de ambulante handel in het totale aantal contante transacties is 26%.

Bij de detailhandel ligt de gemiddelde creditcardbetaling op een bedrag van €60 waardoor de creditcardkosten per transactie absoluut op een hoog niveau komen te liggen. Als gekeken wordt naar de gemiddelde kosten van creditcardbetalingen ten opzichte van de gemiddelde betaalde bedragen, dan zijn de creditcardkosten in de detailhandel 3% van het betaalde bedrag, in de horeca 3% en bij de tankstations 2%.

## 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>16</sup>, verzekeraars, geldtransportbedrijven en telecomleveranciers.

### Onderscheid naar sector

In tabel 15 zijn de totale kosten uitgesplitst naar interne en externe kosten voor de vier sectoren.

Tabel 15 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)	€860	€60	€305	€108	€1.331
- interne kosten	€571	€48	€210	€58	€887
- externe kosten	€288	€12	€95	€50	€445
Verdeling interne kosten					
- backoffice	27%	29%	46%	19%	31%
- frontoffice	48%	34%	24%	69%	43%
- eigen geldtransport	8%	28%	19%	1%	11%
- overige interne kosten	17%	8%	11%	11%	15%
Verdeling externe kosten					
- bancaire kosten	61%	84%	47%	31%	55%
- niet-bancaire kosten	39%	16%	53%	69%	45%

Bron: Panteia, 2015

In tabel 15 zijn de interne kosten onderscheiden naar de drie grootste kostenposten: *backofficekosten*, *frontofficekosten* en *eigen geldtransport*. Bij de externe kosten is een onderscheid gemaakt naar *bancaire kosten* (afstorten contant geld, bankkosten wisselgeld, bankkosten pin) en *niet-bancaire kosten*<sup>17</sup>.

In alle sectoren zijn de interne kosten hoger dan de externe kosten. Voor alle toonbankinstellingen samen ligt het aandeel van de interne kosten op 67%. Verschillen tussen de sectoren hebben vooral te maken met de verdeling tussen contante betalings-

<sup>16</sup> De gehanteerde tarieven waarmee de bancaire kosten zijn berekend, zijn de standaard tarieven die banken aanbieden ("venstertarieven"). In de praktijk zullen met name grote afnemers met grote volumes via onderhandelingen een lager tarief weten te bedingen, waarbij de pintransacties onderdeel zijn van een geheel van verschillende diensten die deze klanten afnemen. Daardoor zullen in de praktijk de kosten voor pintransacties lager liggen en het verschil met contante betalingen dus groter zijn dan in dit rapport vermeld.

<sup>17</sup> Onder de niet-bancaire kosten zijn naast de kosten van creditcardmaatschappijen ook de kosten opgenomen die benzinemaatschappijen in rekening brengen voor het betalen met een tankcard aan de pompshouder. Dit kan expliciet de vorm hebben van een heffing per getankte liter brandstof, dan wel impliciet verdisconteerd zijn in het taploon dat aan pomphouders wordt vergoed voor elke liter die betaald wordt met een tankpas.

gen en elektronische betalingen. Hoe meer contant wordt afgerekend, hoe hoger het aandeel interne kosten. De interne kosten zijn relatief gezien het hoogst in de ambulante handel en het laagst binnen de tankstations.

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

Ook de verdeling van de externe kosten verschilt aanzienlijk per sector. In de ambulante handel worden de externe kosten vooral bepaald door de bancaire kosten. Bij de overige sectoren ligt het aandeel bancaire kosten een stuk lager. Het aandeel van de bancaire kosten in de totale betalingskosten is 18%. De detailhandel, horeca en de tankstations worden veel meer dan de ambulante handel geconfronteerd met 'overige (niet-bancaire) externe kosten', zoals kosten van professioneel geldtransport, datacommunicatiekosten en kosten die samenhangen met creditcardbetalingen.<sup>18</sup>

#### **Gebruik vaste telefoonlijn of ADSL-abonnement**

Ongeveer 9% van de betaalautomaten is aangesloten op een analoge telefoonverbinding, ondanks de hoge kosten die daaraan per transactie verbonden zijn. Vooral kleinere ondernemingen zijn nog op deze manier aangesloten. Wanneer gekeken wordt naar alle elektronische betalingen bij de toonbankinstellingen dan blijken de telefoonkosten per verwerkte elektronische transactie met een analoge telefoonverbinding 5 keer hoger te zijn dan in geval van een ADSL-verbinding. Uiteraard is het voordeel van ADSL-verwerking per bedrijf afhankelijk van het aantal betalingen dat elektronisch gedaan wordt, maar nu vrijwel elk bedrijf wel een ADSL-verbinding voor normale bedrijfsactiviteiten heeft, dringt zich toch steeds nadrukkelijker de vraag op of ook voor elektronische betalingen overstappen uit kostenoverwegingen wenselijk is.

#### *Onderscheiden naar betaalmiddel*

Tabel 16 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.

Veel meer dan bij contante betalingen, worden de interne kosten bij betalingen met pinpas, creditcard en tankpassen gevormd door de frontofficekosten<sup>19</sup>. Het aandeel van de backofficekosten in de interne kosten is relatief hoog voor contante betalingen. Dit komt vooral ook omdat de administratie en logistieke afhandeling van contante betalingen relatief veel arbeid met zich mee brengt.

<sup>18</sup> Ook binnen deze posten kunnen verschillen naar sector optreden, bijvoorbeeld met betrekking tot de wijze waarop de verbinding voor verwerking van elektronische betalingen wordt gedaan (analoog, ADSL, kabelverbinding, etc.). Analoog is al snel duurder, aangezien bij analoge aansluitingen een tarief per transactie (=inbelmoment) wordt berekend.

<sup>19</sup> Voor wat betreft de frontofficetijd naar sector en betaalmiddel wordt verwezen naar bijlage I.

Tabel 16 Verdeling van de totale kosten naar interne en externe kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Interne en externe kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pin</i>	<i>Creditcard</i>	<i>Tankpas</i>
Totale kosten (x 1 miljoen)	€711	€472	€109	€23
- interne kosten	€580	€280	€16	€10
- externe kosten	€131	€192	€93	€13
<b>Verdeling interne kosten</b>				
- backoffice	43%	8%	8%	2%
- frontoffice	29%	68%	76%	90%
- eigen geldtransport	18%	0%	0%	0%
- overige interne kosten	10%	24%	16%	9%
<b>Verdeling externe kosten</b>				
- bancaire kosten	65%	75%	0%	1%
- overige externe kosten	35%	25%	100%	99%

Bron: Panteia, 2015





## 6 Vaste en variabele kosten van betalen

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

### *Onderscheid naar sector*

Tabel 17 geeft de vaste en variabele 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 ongeveer een vijfde van de totale kosten. Dit aandeel verschilt per sector. In de ambulante handel en de horeca is het aandeel vaste kosten relatief hoog. Bij de tankstations is dit aandeel betrekkelijk laag (7%). Veel transacties zorgen voor relatief lage vaste kosten.

Tabel 17 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar sector

<i>Vaste en variabele kosten</i>	<i>Detailhandel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Totaal</i>
Totale kosten (x1 miljoen)	€860	€60	€305	€108	€1.331
Vaste kosten	€168	€19	€78	€8	€273
Variabel transactie-gerelateerd	€451	€25	€91	€57	€624
Variabel omzet-gerelateerd	€240	€16	€136	€43	€434
<b>Verdeling kosten</b>					
Vaste kosten	20%	32%	26%	7%	21%
Variabel transactie-gerelateerd	53%	42%	30%	53%	47%
Variabel omzet-gerelateerd	28%	26%	45%	39%	33%

Bron: Panteia, 2015

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

### *Onderscheiden naar betaalmiddel*

Tabel 18 geeft de kostenopdeling in vast en variabel weer voor de vier betaalmiddelen. Het blijkt dat de kosten van pinbetalingen voor 80% transactie-gerelateerd zijn (denk hierbij aan de frontofficekosten, maar ook aan tariefkosten in verband met datacommunicatie en tariefkosten die de banken hanteren voor pinbetalingen). Omzet-gerelateerde kosten zijn er niet.

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

Tabel 18 Verdeling vaste en variabele kosten, onderscheiden naar betaalmiddel

<i>Vaste en variabele kosten</i>	<i>Contant</i>	<i>Pin</i>	<i>Creditcard</i>	<i>Tankpas</i>
Totaal (x 1 miljoen)	€711	€472	€109	€22
Vaste kosten	€175	€93	€4	€1
Variabel transactie-gerelateerd	€204	€379	€15	€8
Variabel omzet-gerelateerd	€332	€0	€90	€12
<b>Verdeling kosten</b>				
Vaste kosten	25%	20%	4%	5%
Variabel transactie-gerelateerd	29%	80%	14%	36%
Variabel omzet-gerelateerd	47%	0%	83%	55%

Bron: Panteia, 2015

## 7 Marginale kosten en relatieve kostendruk

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

### *Onderscheid naar sector*

Tabel 19 toont de marginale kosten onderscheiden naar sector en betaalmiddel. De marginale kosten van de verschillende betaalmiddelen binnen een sector zijn berekend aan de hand van het gemiddelde transactiebedrag binnen die sector. Duidelijker dan op basis van de gemiddelde kosten per transactie is uit tabel 19 op te maken dat extra pinbetalingen goedkoper zijn voor de ondernemer dan contante betalingen.

Tabel 19 Marginale kosten per transactie, onderscheiden naar betaalmiddel en sector

Betaalmiddel	Ambulante				Totaal
	Detailhandel	handel	Horeca	Tankstations	
Contant	€0,24	€ 0,30	€ 0,35	€ 0,21	€ 0,26
Pin	€0,15	€ 0,23	€ 0,17	€ 0,14	€ 0,15
Creditcard	€0,68	-	€ 0,51	€ 0,42	€ 0,57
Tankpassen	-	-	-	€ 0,19	€ 0,19
Gemiddeld bedrag in de sector	€19,5	€10,8	€16,3	€26,0	€19,4

Bron: Panteia, 2015.

### *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 2014 425 miljoen euro. De omzet vergaard met deze contante betalingen bedroeg 23 miljard euro. Deling levert een relatieve kostendruk op van 1,9% (zie tabel 20).

Tabel 20 toont de relatieve kostendruk voor de verschillende betaalmiddelen naar sector. Uit de tabel blijkt dat de relatieve kostendruk voor pinbetalingen in de meeste gevallen lager is dan die voor de overige betaalmiddelen. De kosten van pinnen zijn in verhouding tot de omzet die met pinnen wordt behaald aanzienlijk lager dan de kosten van bijvoorbeeld contant geld. Dat heeft onder meer te maken met het feit dat er gemiddeld grotere bedragen met de pinpas worden afgerekend en dat er (nagenoeg) geen omzet-gerelateerde kosten zijn voor pinbetalingen.

Tabel 20 Relatieve kostendruk, onderscheiden naar sector en betaalmiddel

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

Bron: Panteia, 2015

## 8 Besparingsmogelijkheden

Dit hoofdstuk presenteert verschillende mogelijkheden om de kosten van betalen in de toekomst te verlagen. Eerst wordt ingegaan op de mogelijkheden van contactloos pinnen, vervolgens worden enkele andere besparingsmogelijkheden benoemd. Aan het einde van dit hoofdstuk worden de mogelijke besparingen gepresenteerd van vier toekomstscenario's.

### *Meer contactloos pinnen*

Innovaties kunnen de kosten van het betalingsverkeer terugdringen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van contactloos pinnen. In 2014 is het aandeel contactloos pinnen in het totaal aantal pinbetalingen circa 0,5%. Gemiddeld is de frontoffice-tijd van contactloos pinnen 10 seconden sneller: 7 seconden ten opzichte van 17 seconden. Hierdoor kost een gemiddelde contactloze pinbetaling ongeveer 4 cent minder per transactie (€0,15 in plaats van €0,19).

In tabel 21 staan de mogelijke besparingen wanneer het aandeel contactloos pinnen toeneemt van 0,5% tot 20% van alle pinbetalingen. Bij de berekeningen zijn de volgende aannames gemaakt:

1. het totaal aantal pinbetalingen blijft gelijk;
2. een contactloze pinbetaling duurt in alle sectoren 7 seconden;
3. de overige kosten blijven hetzelfde;
4. de verdeling van de verschillende betaalmiddelen blijft gelijk.

Wanneer het aandeel contactloos pinnen binnen alle vier sectoren toeneemt van 0,5% naar 5% van de pinbetalingen dan levert dit een besparing op van €5 miljoen. Bij een toename naar 20% is de totale besparing €22 miljoen.

Tabel 21 Totale betalingskosten, frontofficekosten en frontofficekosten pinnen bij verschillende scenario's van contactloos pinnen

<i>Aandeel contactloos pinnen (CP) in de pinbetalingen</i>	<i>Totale kosten van betalen (x 1 miljoen)</i>	<i>Totale frontofficekosten (x 1 miljoen)</i>	<i>Frontofficekosten pinnen (x 1 miljoen)</i>	<i>Verskil met huidige situatie (x 1 miljoen)</i>
0: Aandeel 0,5%	€1.331	€380	€189	-€0
1: Aandeel CP 2,5%	€1.329	€377	€187	- €2
2: Aandeel CP 5%	€1.326	€375	€184	- €5
4: Aandeel CP 20%	€1.309	€358	€167	- €22

Bron: Panteia, 2015

### *Andere besparingsmogelijkheden*

De kosten van betalen worden in belangrijke mate bepaald door de backoffice- en frontofficekosten. Dit betekent dat besparingen moeten worden gezocht in een verhoging van de efficiëntie in de interne verwerking van de transacties en de behandeling van de betalingen aan de kassa. In het bijzonder geldt dit voor de ambulante handel en de horeca waar de afhandeling van transacties nog minder efficiënt plaatsvindt. Een efficiëntere kassa-afhandeling met bijvoorbeeld 2 seconden levert een besparing op van bijna €49 miljoen.

Daarnaast zijn besparingen mogelijk in een verdere omschakeling van analoge communicatieverbinding voor betalen naar breedbandverbinding. Ongeveer één op de tien betaalautomaten is nog aangesloten via een analoge verbinding. Een verdere omschakeling naar ADSL kan leiden tot een besparing in de totale betaalkosten.

#### *Andere verdeling tussen contante en pinbetalingen*

Omdat het aandeel contante betalingen nog steeds aanzienlijk is, vormt een verdere vermindering van het aantal contante betalingen en een daarmee samengaan- de stijging van het aantal pinbetalingen een mogelijkheid tot verdere besparing in de betalingskosten. Om de mogelijke kostenvoordelen aan te geven van een verdere toename van het aantal pinbetalingen in het toonbankbetalingsverkeer zijn twee toekomstscenario's doorgerekend, te weten:

1. Toename aantal pinbetalingen naar 60% en een afname van de contante betalingen naar 40%
2. Toename aantal pinbetalingen naar 70% en een afname van de contante betalingen naar 30%

Voor beide scenario's is bovendien een variant doorgerekend waarbij verondersteld is dat de helft van de pintransacties contactloos is.

Bij het doorrekenen van beide scenario's zijn de navolgende uitgangspunten gehanteerd:<sup>20</sup>

- De basis voor elke berekening vormen de vastgestelde kosten van betalen voor alle toonbankinstellingen tezamen over 2014.
- De totale omzet bij de toonbankinstellingen blijft onveranderd, ongeacht het scenario.
- De daling van het aantal contante betalingen in ieder scenario leidt eveneens tot een daling van de contante omzet. Deze omzetsdaling wordt volledig gecompenseerd door een toename van de omzet bij pinbetalingen.
- Verandering in aantal transacties en/of de daaraan te relateren omzet leidt tot verandering in de betaalkosten. Voor het vaststellen van de veranderingen in kosten bij de verschillende scenario's geldt dat enkele kostensoorten constant zijn. Andere kostenposten fluctueren met het aantal transacties (zij zijn transactievariabel) en/of met de omzet die met deze transacties wordt gerealiseerd (omzetvariabel). De verschillende variabele kosten zijn verhoudingsgewijs aangepast.

In tabel 22 staan de totale kosten van betalen die samenhangen met de doorgerekende scenario's. Een verdere toename van pinbetalingen leidt tot een afname van de totale kosten. In het meest extreme scenario waarbij de pinbetalingen toenemen tot 70%, waarvan de helft contactloos plaatsvindt, is een afname berekend van €189 miljoen.

---

<sup>20</sup> Dit is analoog aan de uitgangspunten die gehanteerd zijn door Pleijster en Ruis (2014) in *Scenarioberekeningen kosten van betalen*.

Tabel 22 Kostenbesparing per scenario ten opzichte van basis (bedragen in miljoenen €)

<i>Verhouding contant – pin</i>	<i>Kostenomvang scenario</i>	<i>Kostenomvang Basis</i>	<i>Besparing door scenario</i>	<i>In procenten van basis</i>
1: 40%-60%	€1.271	€ 1.331	€60	4,5%
1a: + 50% contactloos	€1.200	€ 1.331	€131	9,8%
2: 30%-70%	€1.225	€ 1.331	€106	8,0%
2a: + 50% contactloos	€1.142	€ 1.331	€189	14,2%

Bron: Panteia, 2015





## 9 Ontwikkelingen in de periode 2006-2014

Het onderzoek voor 2014 is op dezelfde basis gebeurd als de metingen voor 2012, 2009 en 2006. Dit maakt een vergelijking van de kosten in de tijd mogelijk. In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen tussen 2014, 2012, 2009 en 2006 besproken op hoofdpunten, met een onderverdeling naar de vier sectoren<sup>21</sup>.

### *Ontwikkelingen in transacties*

Tabel 23 laat zien dat er sprake is van een lichte stijging van het aantal transacties in de detailhandel. Omdat de bestedingen in dezelfde periode iets gedaald zijn (van 81,6 naar 81,3 miljard euro) ligt het gemiddelde bedrag per transactie in 2014 40 euro-cent lager dan in 2012 (€19,38 versus €19,81).

Tabel 23 Ontwikkeling aantal transacties inkomend betalingsverkeer, 2006-2014.

<i>Transacties (x 1 miljoen)</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2012-2014</i>
Detailhandel	4.071	4.118	4.094	4.165	2%
Horeca	1.012	829	883	926	5%
Ambulante handel	n.b.	190	176	166	-6%
Tankstations	n.b.	592	555	557	0%
Totaal toonbankinstellingen	5.708	5.792	5.708	5.814	2%

*Bron: Panteia, 2015*

Tabel 23 laat verder zien dat de horeca zich in de periode 2012-2014 hersteld heeft van de terugval in de transacties in de jaren daarvoor. Er is in de afgelopen jaren sprake geweest van een stijging van het aantal transacties in de horeca met 5%. Ook de bestedingen nemen toe van 14,3 naar 15,1 miljard euro.

De transactieontwikkeling in de ambulante handel was in de afgelopen jaren niet gunstig. In de periode 2009-2014 liep het aantal transacties met 13% terug. Binnen de samenstelling van de betalingen is er sprake van een duidelijke toename van het aandeel pinbetalingen in de totale betalingen. Vooralsnog blijft de ambulante handel echter nog achter bij de andere sectoren als het gaat om het aandeel pinbetalingen.

Uit tabel 23 blijkt ook dat er sprake is van een stabilisatie van het aantal transacties in de tankstations. Het aandeel elektronische betalingen bij de tankstations is gestegen van 35% naar 62%. Inmiddels wordt nog maar 37% van het aantal betalingen in de tankstations contant verricht.

### *Ontwikkelingen in betaalmiddelen*

Tabel 24 laat de relatieve samenstelling van de verschillende betaalmiddelen zien. Wanneer we de lange termijn beschouwen dan springt de relatieve afname in contante betalingen en de relatieve groei van het aantal pinbetalingen er duidelijk uit: beide zijn lange termijn trends.

<sup>21</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.

Tabel 24 Relatieve samenstelling transacties naar betaalmiddelen, 2006-2014.

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014
Contant	72%	67%	58%	50%
Pin	21%	27%	37%	44%
Creditcard	1%	1%	1%	2%
Tankpassen <sup>22</sup>	1%	1%	2%	2%
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2015

Absoluut gezien, is er sprake van een daling van het aantal contante betalingen tussen 2012 en 2014 met 13% en een stijging van het aantal pinbetalingen in dezelfde periode met 22%. Deze groei is hoger dan de groei wat betreft het totaal aantal pinbetalingen in Nederland: 18%.<sup>23</sup> Dit duidt op een lagere groei van de pinbetalingen bij de *niet toonbankinstellingen*. Zowel de detailhandel als de tankstations bereiken in 2014 een mijlpaal. Voor het eerst wordt in een jaar meer gepind dan contant betaald.

#### *Ontwikkelingen bij de parameters van het kostenmodel*

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

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

De belangrijkste kostenposten die tussen 2012 en 2014 zijn veranderd, staan in tabel 25 vermeld.

<sup>22</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.

<sup>23</sup> Het gaat hierbij dus ook om pinbetalingen buiten de toonbankinstellingen. Volgens Betaalvereniging Nederland lag in 2012 het totale aantal pinbetalingen op 2,47 miljard. In 2014 is dit gestegen tot 2,91 miljard.

Tabel 25 Belangrijkste tarief- en hoeveelheidsveranderingen, 2012-2014

Omschrijving	Verandering
Totaal betalingstransacties	2%
Totale waarde van de betalingstransacties	-0,5%
Uurloon ondernemer/medewerker	2%
Rentepercentage voor berekening rentederving	gewijzigd/gedaald
Tarieven voor afstorten contant geld	licht gestegen
Tarieven voor wisselgeld	licht gestegen
Tarief bankkosten voor pinbetalingen per transactie	ongewijzigd
Tarieven datacommunicatie vast (ADSL abonnement)	ongewijzigd
Tarieven datacommunicatie variabel (analoge verbinding)	ongewijzigd
Provisie creditcard per €100 omzet	gedaald
Aantal betaalautomaten	10%
Listprijzen vaste betaalapparatuur	ongewijzigd
Frontofficetijd per transactie gemiddeld	-13%
Uren besteed aan backoffice (cash)	-9%
Uren besteed aan backoffice pin per transactie	-30%

Bron: Panteia, 2015

Opvallend is de afname in backoffice uren besteed aan contante betalingen en pin-transacties. Verder valt de afname op in de gemiddelde frontofficetijd per transactie (13 procent ten opzichte van 2012). De verschillende banktarieven zijn licht gestegen of gelijk gebleven. Het laatste geldt ook voor de tarieven van datacommunicatie. De provisie die betaald moet worden bij creditcardbetalingen is gedaald.

#### Ontwikkelingen van de totale kosten

Over het geheel genomen is er sprake van een lichte daling van de totale kosten met 3% van € 1.378 miljoen in 2012 naar € 1.331 miljoen in 2014 (- € 47 miljoen).

Tabel 26 Ontwikkeling totale kosten van betalen, 2006-2014.

Betaalmiddel	2006	2009	2012	2014
Totale kosten (x 1 miljoen)	€1.282	€1.289	€1.378	€1.331
Verandering (in %)	-	1%	7%	-3%

Bron: Panteia, 2015

Deze afname is mede het gevolg van een afname van de creditcardkosten, de backoffice kosten en de frontofficekosten. Hiertegenover stond een toename van de bankkosten voor pinnen, kosten van betaalapparatuur en de kosten van eigen en professioneel geld transport.

### **De verlaging ontleed**

Onderstaand overzicht geeft een indicatie in welke mate de verschillende aspecten bijdragen tot een verandering in de hoogte van de totale kosten van betalen in 2014 ten opzichte van 2012.

Toename pinkosten:	+ €27 miljoen
Toename betaalapparatuur:	+ €12 miljoen
Toename geldtransport:	+ €11 miljoen
Afname creditcardkosten:	- €23 miljoen
Afname backoffice kosten:	- €27 miljoen
Afname frontoffice kosten :	- €45 miljoen
Totaal	- €47 miljoen

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

Tabel 27 laat de ontwikkeling zien van de totale kosten naar sector. De daling in de kosten van betalen doet zich vooral voor bij de detailhandel en de tankstations. Een stijging van de totale kosten van betalen doet zich voor bij de ambulante handel. Deze stijging van de kosten kan voor een belangrijk deel worden verklaard uit het de toename van de gemiddelde tijd die in deze sector is gebleken om transacties af te handelen.

Tabel 27 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2014, naar sector

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2014-2012 (%)</i>
Detailhandel	€788	€856	€905	€860	-5%
Ambulante handel	<i>n.b.</i>	€56	€56	€60	7%
Horeca	€317	€271	€305	€305	0%
Tankstations	<i>n.b.</i>	€107	€112	€ 108	-4%
Totaal toonbankinstellingen	€1.282	€1.289	€1.378	€1.331	-3%

*Bron: Panteia, 2015*

### *Ontwikkelingen van de totale kosten, naar betaalmiddel*

Tabel 28 geeft de ontwikkeling van de kosten van betalen naar betaalmethode. Het blijkt dat de kosten voor contant betalen zijn gedaald. De belangrijkste verklaring hiervoor is dat er tussen 2012 en 2014 sprake is geweest van een daling van het aantal contante transacties met 13%. De smallere basis voor het verdelen van de vaste kosten dragen er onder meer toe bij dat de gemiddelde kosten per contante transactie zijn gestegen.

De ontwikkeling van de kostenstijging van pinbetalingen is voor het grootste deel te verklaren uit de stijging van het aantal pintransacties (22%). De totale kostenstijging wordt enerzijds gedrukt door het feit dat vaste kosten niet of minder sterk zijn meegroeid. Anderzijds is de ontwikkeling van de kosten voor pinbetalingen ook positief beïnvloed door de daling van de benodigde afhandelingstijd.

Tabel 28 Ontwikkeling kosten van betalen, 2006-2014, naar betaalmiddel

<i>Kosten (x 1 miljoen)</i>	<i>2006</i>	<i>2009</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2014-2012 (%)</i>
Contant	€902	€823	€780	€711	-9%
Pin	€245	€324	€428	€472	10%
Creditcard	€128	€109	€132	€109	-18%
Tankpas	n.b.	€20	€22	€23	0%
Totaal (incl. ov. betaalmid- den)	€ 1.282	€ 1.289	€ 1.378	€1.331	-3%

Bron: Panteia, 2015

De kosten van de creditcard zijn gedaald, vooral omdat het gemiddelde bestedingsbedrag van de creditcard is afgenomen. Daar provisie procentueel wordt berekend over het totale bedrag van de transactie, leidt een afname van dit bedrag automatisch tot lagere betaalkosten per transactie.

#### **Kostenbeeld bij gelijkblijvende samenstelling betalingsverkeer**

In de periode 2012-2014 is het aantal pinbetalingen toegenomen. Het aandeel pinbetalingen is gestegen van 37% in 2012 naar 44% in 2014. Het betalen met de pinpas is de laatste jaren actief gestimuleerd met als argumenten dat het veiliger, gemakkelijker en goedkoper is dan betalen met contant geld. Dit laatste punt (goedkoper) kan ook geïllustreerd worden door de kosten van betalen in 2014 te berekenen voor twee situaties. De eerste situatie betreft de feitelijk gemeten kosten van betalen (€1,331 miljard). De tweede situatie betreft een scenario waarbij er geen sprake is van groei van het aantal pinbetalingen in de periode 2012-2014. Dit houdt in dat de verhouding tussen pin en contant in 2014 gelijk is aan 2012. Voor dit scenario komen de kosten uit op €1,356 miljard; een verschil van circa €25 miljoen. De toename in het aantal pinbetalingen draagt zodoende bij aan lagere kosten van betalen.

#### *Ontwikkelingen van de gemiddelde kosten, contant versus pin*

Tabel 29 laat de ontwikkeling zien van de gemiddelde kosten per transactie voor pinbetalingen en contante betalingen binnen de toonbankinstellingen. De cijfers maken duidelijk dat de gemiddelde kosten voor contante betalingen zijn gestegen en voor pin gedaald.

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

Tabel 29 Ontwikkeling van de kosten per transactie 2006-2014, naar sector en betaalmiddel

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

Bron: Panteia, 2015

#### Ontwikkelingen van de kostendruk

Tabel 30 toont de ontwikkeling van de kosten in procenten van de omzet naar betaalmiddel en sector. De tabel laat duidelijk zien dat gerekend in procenten van de omzet die gerealiseerd wordt met het betreffende betaalmiddel, betalingen met de pinpas voordeliger zijn dan contante betalingen.

Tabel 30 Relatieve kostendruk naar betaalmiddel en sector, 2006-2014

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

Bron: Panteia, 2015

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

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

Tabel 30 laat ook zien dat de kostendruk per saldo niet is toegenomen, ondanks een toename van de kostendruk voor bijna ieder betaalmiddel in iedere sector. Dit komt doordat de samenstelling van het betalingsverkeer is veranderd. Er wordt nu meer gepind en de kostendruk voor pinbetalingen ligt lager dan voor contante betalingen. Ook in 2014 waren de kosten van betalen 1,2 procent van de totale omzet bij de toonbankinstellingen.





## 10 Factsheets

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

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

In alle tabellen worden de berekeningen voor 2014 vermeld. Deze waarden zijn, ter vergelijking, naast de uitkomsten voor 2012 en 2009 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 2014, 2012 en 2009**

Samenstelling inkomend betalingsverkeer							
Aantal transacties naar betaalmiddel	2014		2012		2009		
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	
Contant	2.881	50%	3.314	58%	3.839	67%	
Pin	2.542	44%	2.085	37%	1.566	27%	
Chipknip	-	-	6	0%	11	0%	
Creditcard	99	2%	61	1%	58	1%	
Tankpassen	99	2%	101	2%	84	1%	
Overig	193	3%	140	2%	172	3%	
Totaal	5.814	100%	5.708	100%	5.729	100%	
Waarde transacties naar betaalmiddel							
	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	
Contant	€ 33,4	30%	€ 39,1	35%	€ 47,8	43%	
Pin	€ 63,3	56%	€ 60,8	54%	€ 51,9	47%	
Chipknip	-	-	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%	
Creditcard	€ 4,2	4%	€ 4,2	4%	€ 3,6	3%	
Tankpassen	€ 3,5	3%	€ 3,9	3%	€ 2,5	2%	
Overig	€ 8,3	7%	€ 5,0	4%	€ 4,9	4%	
Totaal	€ 112,8	100%	€ 113,0	100%	€ 110,8	100%	
Totale kosten betalingsverkeer							
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	
<b>Totale kosten van betalen</b>	€ 1.331	100%	€ 1.378	100%	€ 1.289	100%	
- waarvan vaste kosten	€ 273	21%	€ 267	19%	€ 235	18%	
- waarvan variabel omzetterelateerd	€ 434	33%	€ 473	34%	€ 479	37%	
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 624	47%	€ 638	46%	€ 576	45%	
- waarvan interne kosten	€ 887	67%	€ 939	68%	€ 883	69%	
- waarvan externe kosten	€ 445	33%	€ 440	32%	€ 406	31%	
<b>Totale interne kosten</b>	€ 887	100%	€ 939	100%	€ 883	100%	
- waarvan frontofficekosten	€ 380	43%	€ 425	45%	€ 378	43%	
- waarvan backofficekosten	€ 275	31%	€ 303	32%	€ 292	33%	
- waarvan eigen geldtransport	€ 102	11%	€ 95	10%	€ 98	11%	
- waarvan overige	€ 129	15%	€ 115	12%	€ 115	13%	
<b>Totale externe kosten</b>	€ 445	100%	€ 440	100%	€ 406	100%	
- waarvan bancaire kosten	€ 246	55%	€ 223	51%	€ 248	61%	
- waarvan professioneel geldtransport	€ 45	10%	€ 41	9%	€ 54	13%	
- waarvan overige	€ 153	34%	€ 175	40%	€ 104	26%	
Totale en marginale kosten per transactie							
Naar betaalmiddel	2014		2012		2009		
	totaal	marginale*	totaal	marginale**	totaal	marginale***	
Contant	€ 0,25	€ 0,26	€ 0,24	€ 0,26	€ 0,22	€ 0,23	
Pin	€ 0,19	€ 0,15	€ 0,21	€ 0,16	€ 0,21	€ 0,16	
Chipknip	-	-	€ 0,29	€ 0,16	€ 0,24	€ 0,15	
Creditcard	€ 1,10	€ 0,57	€ 2,15	€ 0,79	€ 1,88	€ 0,79	
Tankpassen	€ 0,23	€ 0,19	€ 0,22	€ 0,17	€ 0,24	€ 0,19	
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,23		€ 0,25		€ 0,23		
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,31							
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,81							
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,33							
Totale kosten naar betaalmiddel							
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		
Contant	€ 711		€ 780		€ 823		
Pin	€ 472		€ 428		€ 324		
Chipknip	€ -		€ 2		€ 3		
Creditcard	€ 109		€ 132		€ 109		
Tankpassen	€ 23		€ 22		€ 20		
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 1.331		€ 1.378		€ 1.289		

**Factsheet 2 - Totaal Detailhandel 2014, 2012 en 2009**

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
<b>Aantal transacties naar betaalmiddel</b>						
Contant	1.934	46%	2.247	55%	2.645	64%
Pin	2.078	50%	1.742	43%	1.321	32%
Chipknip	-	-	5	0%	10	0%
Creditcard	26	1%	27	1%	26	1%
Overig	127	3%	73	2%	117	3%
<b>Totaal</b>	<b>4.165</b>	<b>100%</b>	<b>4.094</b>	<b>100%</b>	<b>4.118</b>	<b>100%</b>
<b>Waarde transacties naar betaalmiddel</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>
Contant	€ 23,0	28%	€ 27,1	33%	€ 33,6	41%
Pin	€ 51,3	63%	€ 49,6	61%	€ 42,9	53%
Chipknip	-	-	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%
Creditcard	€ 1,6	2%	€ 2,0	2%	€ 1,6	2%
Overig	€ 5,5	7%	€ 2,9	4%	€ 3,3	4%
<b>Totaal</b>	<b>€ 81,4</b>	<b>100%</b>	<b>€ 81,6</b>	<b>100%</b>	<b>€ 81,4</b>	<b>100%</b>
Totale kosten betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
<b>Totale kosten van betalen</b>	<b>€ 860</b>	<b>100%</b>	<b>€ 905</b>	<b>100%</b>	<b>€ 856</b>	<b>100%</b>
- waarvan vaste kosten	€ 168	20%	€ 173	19%	€ 147	17%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 240	28%	€ 270	30%	€ 294	34%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 451	53%	€ 462	51%	€ 414	48%
- waarvan interne kosten	€ 571	66%	€ 611	68%	€ 575	67%
- waarvan externe kosten	€ 288	34%	€ 294	32%	€ 280	33%
<b>Totale interne kosten</b>	<b>€ 571</b>	<b>100%</b>	<b>€ 611</b>	<b>100%</b>	<b>€ 575</b>	<b>100%</b>
- waarvan frontofficekosten	€ 273	48%	€ 314	51%	€ 270	47%
- waarvan backofficekosten	€ 154	27%	€ 171	28%	€ 175	30%
- waarvan eigen geldtransport	€ 48	8%	€ 50	8%	€ 51	9%
- waarvan overige	€ 96	17%	€ 77	13%	€ 79	14%
<b>Totale externe kosten</b>	<b>€ 288</b>	<b>100%</b>	<b>€ 294</b>	<b>100%</b>	<b>€ 280</b>	<b>100%</b>
- waarvan bancaire kosten	€ 177	61%	€ 160	55%	€ 194	69%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 33	11%	€ 29	10%	€ 43	15%
- waarvan overige	€ 78	27%	€ 105	36%	€ 44	16%
Totale en marginale kosten per transactie						
Naar betaalmiddel	2014		2012		2009	
	totaal	marginale*	totaal	marginale**	totaal	marginale***
Contant	€ 0,22	€ 0,24	€ 0,21	€ 0,23	€ 0,20	€ 0,21
Pin	€ 0,18	€ 0,15	€ 0,20	€ 0,16	€ 0,20	€ 0,16
Chipknip	€ -	€ -	€ 0,26	€ 0,15	€ 0,24	€ 0,15
Creditcard	€ 1,80	€ 0,68	€ 2,80	€ 0,92	€ 2,36	€ 0,99
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,21		€ 0,23		€ 0,21	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,54						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,94						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 19,80						
Totale kosten naar betaalmiddel						
Naar betaalmiddel	2014		2012		2009	
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
Contant	€ 425		€ 470		€ 518	
Pin	€ 379		€ 353		€ 270	
Chipknip	€ -		€ 1		€ 2	
Creditcard	€ 47		€ 75		€ 60	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 860		€ 905		€ 856	

**Factsheet 3 - Totaal Ambulante handel 2014, 2012 en 2009**

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
Aantal transacties naar betaalmiddel	2014		2012		2009	
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Contant	126	76%	146	83%	176	92%
Pin	34	21%	19	11%	9	5%
Overig	5	3%	10	6%	5	3%
Totaal	166	100%	176	100%	190	100%
Waarde transacties naar betaalmiddel	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Contant	€ 1,0	56%	€ 1,3	73%	€ 1,6	83%
Pin	€ 0,5	30%	€ 0,4	20%	€ 0,3	14%
Overig	€ 0,2	14%	€ 0,1	7%	€ 0,1	3%
Totaal	€ 1,8	100%	€ 1,8	100%	€ 1,9	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
Totale kosten van betalen	2014		2012		2009	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan vaste kosten	€ 19	32%	€ 17	29%	€ 16	28%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 16	26%	€ 17	29%	€ 21	38%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 25	42%	€ 23	41%	€ 19	33%
- waarvan interne kosten	€ 48	80%	€ 45	80%	€ 45	81%
- waarvan externe kosten	€ 12	20%	€ 11	20%	€ 11	19%
Totale interne kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan frontofficekosten	€ 16	34%	€ 14	30%	€ 14	31%
- waarvan backofficekosten	€ 14	29%	€ 16	35%	€ 12	27%
- waarvan eigen geldtransport	€ 14	28%	€ 11	25%	€ 13	28%
- waarvan overige	€ 4	8%	€ 4	9%	€ 7	15%
Totale externe kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan bancaire kosten	€ 12	100%	€ 11	100%	€ 11	100%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 0	2%	€ 0	1%	€ 0	4%
- waarvan overige	€ 2	15%	€ 2	16%	€ 1	12%
Totale en marginale kosten per transactie						
Naar betaalmiddel	2014		2012		2009	
	totaal	marginiaal*	totaal	marginiaal**	totaal	marginiaal***
Contant	€ 0,38	€ 0,30	€ 0,32	€ 0,24	€ 0,29	€ 0,22
Pin	€ 0,31	€ 0,23	€ 0,43	€ 0,30	€ 0,42	€ 0,26
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,36		€ 0,34		€ 0,29	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 10,76						
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 10,36						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 10,23						
Totale kosten naar betaalmiddel						
Naar betaalmiddel	2014		2012		2009	
	€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen		€ x 1 miljoen	
Contant	€ 48		€ 46		€ 51	
Pin	€ 11		€ 8		€ 4	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 60		€ 56		€ 56	

**Factsheet 4 - Totaal Horeca 2014, 2012 en 2009**

<b>Samenstelling inkomend betalingsverkeer</b>						
<b>Aantal transacties naar betaalmiddel</b>	<b>2014</b>		<b>2012</b>		<b>2009</b>	
	<b>x 1 miljoen</b>	<b>%</b>	<b>x 1 miljoen</b>	<b>%</b>	<b>x 1 miljoen</b>	<b>%</b>
Contant	613	66%	686	78%	700	84%
Pin	209	23%	128	15%	77	9%
Chipknip	-	-	1	0%	1	0%
Creditcard	45	5%	17	2%	14	2%
Overig	59	6%	50	6%	37	4%
<b>Totaal</b>	<b>926</b>	<b>100%</b>	<b>883</b>	<b>100%</b>	<b>829</b>	<b>100%</b>
<b>Waarde transacties naar betaalmiddel</b>						
	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>	<b>€ x 1 miljard</b>	<b>%</b>
Contant	€ 5,7	37%	€ 6,9	48%	€ 7,9	58%
Pin	€ 5,4	35%	€ 4,5	31%	€ 3,4	25%
Chipknip	-	-	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%
Creditcard	€ 1,7	12%	€ 1,3	9%	€ 1,1	8%
Overig	€ 2,3	15%	€ 1,7	12%	€ 1,1	8%
<b>Totaal</b>	<b>€ 15,1</b>	<b>100%</b>	<b>€ 14,3</b>	<b>100%</b>	<b>€ 13,5</b>	<b>100%</b>
<b>Totale kosten betalingsverkeer</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>	€ 305	100%	€ 305	100%	€ 271	100%
- waarvan vaste kosten	€ 78	26%	€ 67	22%	€ 63	23%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 136	45%	€ 138	45%	€ 122	45%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 91	30%	€ 100	33%	€ 86	32%
- waarvan interne kosten	€ 210	69%	€ 223	73%	€ 199	73%
- waarvan externe kosten	€ 95	31%	€ 82	27%	€ 73	27%
<b>Totale interne kosten</b>	€ 210	100%	€ 223	100%	€ 199	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 50	24%	€ 60	27%	€ 51	26%
- waarvan backofficekosten	€ 96	46%	€ 103	46%	€ 93	47%
- waarvan eigen geldtransport	€ 40	19%	€ 33	15%	€ 33	17%
- waarvan overige	€ 23	11%	€ 28	12%	€ 22	11%
<b>Totale externe kosten</b>	€ 95	100%	€ 82	100%	€ 73	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 44	47%	€ 38	47%	€ 34	47%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 3	3%	€ 4	5%	€ 6	8%
- waarvan overige	€ 48	50%	€ 39	48%	€ 33	45%
<b>Totale en marginale kosten per transactie</b>						
<b>Naar betaalmiddel</b>	<b>2014</b>		<b>2012</b>		<b>2009</b>	
	<b>totaal</b>	<b>marginiaal*</b>	<b>totaal</b>	<b>marginiaal**</b>	<b>totaal</b>	<b>marginiaal***</b>
Contant	€ 0,33	€ 0,35	€ 0,32	€ 0,34	€ 0,30	€ 0,28
Pin	€ 0,24	€ 0,17	€ 0,30	€ 0,21	€ 0,33	€ 0,22
Chipknip	-	-	€ 0,41	€ 0,20	€ 0,29	€ 0,15
Creditcard	€ 1,06	€ 0,51	€ 2,26	€ 0,74	€ 2,32	€ 0,76
<b>Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)</b>	<b>€ 0,33</b>		<b>€ 0,37</b>		<b>€ 0,33</b>	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 16,32						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 16,15						
*** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 16,34						
<b>Totale kosten naar betaalmiddel</b>						
<b>Naar betaalmiddel</b>	<b>2014</b>		<b>2012</b>		<b>2009</b>	
	<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>		<b>€ x 1 miljoen</b>	
Contant	€ 200		€ 221		€ 209	
Pin	€ 49		€ 38		€ 25	
Chipknip	€ -		€ 0		€ 0	
Creditcard	€ 48		€ 39		€ 33	
<b>Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)</b>	<b>€ 305</b>		<b>€ 305</b>		<b>€ 271</b>	

**Factsheet 5 - Totaal Tankstations 2014, 2012 en 2009**

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
<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	208	37%	233	42%	318	54%
Pin	220	40%	196	35%	160	27%
Chipknip	-	-	0	0%	0	0%
Creditcard	27	5%	17	3%	18	3%
Tankpassen	99	18%	101	18%	84	14%
Overig	2	0%	7	1%	13	2%
Totaal	557	100%	555	100%	592	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	25%	€ 3,7	24%	€ 4,7	34%
Pin	€ 6,1	42%	€ 6,4	42%	€ 5,4	39%
Chipknip	-	-	€ 0,0	0%	€ 0,0	0%
Creditcard	€ 0,9	6%	€ 1,0	6%	€ 0,8	6%
Tankpassen	€ 3,5	24%	€ 3,9	25%	€ 2,5	18%
Overig	€ 0,3	2%	€ 0,3	2%	€ 0,4	3%
Totaal	€ 14,5	100%	€ 15,3	100%	€ 13,8	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
	<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>	€ 108	100%	€ 112	100%	€ 107	100%
- waarvan vaste kosten	€ 8	7%	€ 9	8%	€ 9	9%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 43	39%	€ 49	44%	€ 41	38%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 57	53%	€ 54	48%	€ 56	53%
- waarvan interne kosten	€ 58	53%	€ 60	53%	€ 64	60%
- waarvan externe kosten	€ 50	47%	€ 53	47%	€ 43	40%
<b>Totale interne kosten</b>	€ 58	100%	€ 60	100%	€ 64	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 40	69%	€ 38	64%	€ 43	68%
- waarvan backofficekosten	€ 11	19%	€ 14	23%	€ 12	19%
- waarvan eigen geldtransport	€ 1	1%	€ 1	2%	€ 2	3%
- waarvan overige	€ 6	11%	€ 6	11%	€ 7	11%
<b>Totale externe kosten</b>	€ 50	100%	€ 53	100%	€ 43	100%
- waarvan bancaire kosten	€ 16	31%	€ 15	29%	€ 11	27%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 9	18%	€ 8	14%	€ 5	11%
- waarvan overige	€ 25	51%	€ 30	57%	€ 26	62%
Totale en marginale kosten per transactie						
	2014		2012		2009	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale*</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale**</i>	<i>totaal</i>	<i>marginale***</i>
Contant	€ 0,18	€ 0,21	€ 0,18	€ 0,23	€ 0,14	€ 0,16
Pin	€ 0,15	€ 0,14	€ 0,15	€ 0,13	€ 0,15	€ 0,14
Chipknip	-	-	€ 0,18	€ 0,14	€ 0,17	€ 0,13
Creditcard	€ 0,51	€ 0,42	€ 1,04	€ 0,60	€ 0,85	€ 0,49
Tankpassen	€ 0,23	€ 0,19	€ 0,22	€ 0,17	€ 0,24	€ 0,20
Totaal (bovengenoemde betaalmiddelen)	€ 0,19		€ 0,22		€ 0,18	
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 26,02						
* Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 27,63						
** Let wel: het betreft de marginale kosten bij een gemiddelde transactie à € 23,34						
Totale kosten naar betaalmiddel						
	2014		2012		2009	
<i>Naar betaalmiddel</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>		<i>€ x 1 miljoen</i>		<i>€ x 1 miljoen</i>	
Contant	€ 37		€ 43		€ 46	
Pin	€ 33		€ 29		€ 25	
Chipknip	€ -		€ 0		€ 0	
Creditcard	€ 14		€ 18		€ 15	
Tankpassen	€ 23		€ 22		€ 20	
Totaal (incl. ov. betaalmiddelen)	€ 108		€ 112		€ 107	

Factsheet 6 - Totaal Contant 2014, 2012 en 2009						
Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
<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	1.934	67%	2.247	68%	2.645	69%
Ambulante handel	126	4%	146	4%	176	5%
Horeca	613	21%	686	21%	700	18%
Tankstations	208	7%	233	7%	318	8%
Totaal	2.881	100%	3.314	100%	3.839	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	23,0	69%	27,1	69%	€ 33,6	70%
Ambulante handel	1,0	3%	1,3	3%	€ 1,6	3%
Horeca	5,7	17%	6,9	18%	€ 7,9	17%
Tankstations	3,7	11%	3,7	10%	€ 4,7	10%
Totaal	33,4	100%	39,1	100%	€ 47,8	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
<i>Totale kosten van betalen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan vaste kosten	€ 175	25%	€ 170	22%	€ 159	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 332	47%	€ 348	45%	€ 375	46%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 204	29%	€ 263	34%	€ 279	34%
- waarvan interne kosten	€ 580	82%	€ 648	83%	€ 659	81%
- waarvan externe kosten	€ 131	18%	€ 132	17%	€ 155	19%
<i>Totale interne kosten</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 169	29%	€ 226	35%	€ 239	36%
- waarvan backofficekosten	€ 251	43%	€ 272	42%	€ 260	39%
- waarvan eigen geldtransport	€ 102	18%	€ 95	15%	€ 95	14%
- waarvan overige	€ 58	10%	€ 55	9%	€ 65	10%
<i>Totale externe kosten</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 86	65%	€ 91	69%	€ 101	65%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 45	35%	€ 41	31%	€ 53	35%
- waarvan overige	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
<i>Naar sector</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 425	60%	€ 470	60%	€ 509	63%
Ambulante handel	€ 48	7%	€ 46	6%	€ 51	6%
Horeca	€ 200	28%	€ 221	28%	€ 209	26%
Tankstations	€ 37	5%	€ 43	5%	€ 46	6%
Totaal	€ 711	100%	€ 780	100%	€ 814	100%
Totale kosten per contante transactie						
<i>Naar sector</i>	2014		2012		2009	
	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,22		€ 0,21		€ 0,19	
Ambulante handel	€ 0,38		€ 0,32		€ 0,29	
Horeca	€ 0,33		€ 0,32		€ 0,30	
Tankstations	€ 0,18		€ 0,18		€ 0,14	
Totaal	€ 0,25		€ 0,24		€ 0,21	



Factsheet 7 - Totaal Pin 2014, 2012 en 2009						
Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
<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	2.078	82%	1.742	84%	1.321	84%
Ambulante handel	34	1%	19	1%	9	1%
Horeca	209	8%	128	6%	77	5%
Tankstations	220	9%	196	9%	160	10%
Totaal	2.542	100%	2.085	100%	1.566	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	51,3	81%	49,6	81%	€ 42,9	83%
Ambulante handel	0,5	1%	0,4	1%	€ 0,3	1%
Horeca	5,4	8%	4,5	7%	€ 3,4	7%
Tankstations	6,1	10%	6,4	11%	€ 5,4	10%
Totaal	63,3	100%	60,8	100%	€ 51,9	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
<i>Totale kosten van betalen</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan vaste kosten	€ 93	20%	€ 92	22%	€ 63	20%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 379	80%	€ 336	78%	€ 257	80%
- waarvan interne kosten	€ 280	59%	€ 264	62%	€ 189	59%
- waarvan externe kosten	€ 192	41%	€ 164	38%	€ 131	41%
<i>Totale interne kosten</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan frontofficekosten	€ 189	68%	€ 182	69%	€ 123	65%
- waarvan backofficekosten	€ 23	8%	€ 25	9%	€ 23	12%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 68	24%	€ 57	21%	€ 43	23%
<i>Totale externe kosten</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
- waarvan bancaire kosten	€ 192	100%	€ 164	100%	€ 131	100%
- waarvan professioneel geldtransport	€ 144	75%	€ 117	71%	€ 85	65%
- waarvan overige	€ 48	25%	€ 47	29%	€ 46	35%
<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	€ 379	80%	€ 353	82%	€ 267	83%
Ambulante handel	€ 11	2%	€ 8	2%	€ 4	1%
Horeca	€ 49	10%	€ 38	9%	€ 25	8%
Tankstations	€ 33	7%	€ 29	7%	€ 25	8%
Totaal	€ 472	100%	€ 428	100%	€ 320	100%
Totale kosten per pintransactie						
<i>Naar sector</i>	2014		2012		2009	
	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 0,18		€ 0,20		€ 0,20	
Ambulante handel	€ 0,31		€ 0,43		€ 0,42	
Horeca	€ 0,24		€ 0,30		€ 0,33	
Tankstations	€ 0,15		€ 0,15		€ 0,15	
Totaal	€ 0,19		€ 0,21		€ 0,20	

Factsheet 8 - Totaal Creditcard 2014, 2012 en 2009

Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
<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	26	27%	27	44%	26	44%
Horeca	45	46%	17	28%	14	25%
Tankstations	27	27%	17	28%	18	31%
Totaal	99	100%	61	100%	58	100%
<i>Waarde transacties naar sector</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljard</i>	<i>%</i>
Detailhandel	1,6	37%	2,0	48%	1,6	45%
Horeca	1,7	41%	1,3	30%	1,1	31%
Tankstations	0,9	21%	1,0	23%	0,8	23%
Totaal	4,2	100%	4,2	100%	3,6	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
	2014		2012		2009	
	<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>	€ 109	100%	€ 132	100%	€ 109	100%
- waarvan vaste kosten	€ 4	4%	€ 3	2%	€ 3	2%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 90	83%	€ 114	86%	€ 88	81%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 15	14%	€ 16	12%	€ 18	17%
- waarvan interne kosten	€ 16	15%	€ 17	13%	€ 19	17%
- waarvan externe kosten	€ 93	85%	€ 115	87%	€ 90	83%
	<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>	€ 16	100%	€ 17	100%	€ 19	100%
- waarvan frontofficekosten	€ 12	76%	€ 9	54%	€ 9	48%
- waarvan backofficekosten	€ 1	8%	€ 6	35%	€ 8	43%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 3	16%	€ 2	11%	€ 2	9%
	<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>	€ 93	100%	€ 115	100%	€ 90	100%
- waarvan bancaire kosten	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 93	100%	€ 115	100%	€ 90	100%
<i>Naar sector</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>	<i>€ x 1 miljoen</i>	<i>%</i>
Detailhandel	€ 47	43%	€ 75	57%	€ 60	55%
Horeca	€ 48	44%	€ 39	30%	€ 33	30%
Tankstations	€ 14	13%	€ 18	13%	€ 15	14%
Totaal	€ 109	100%	€ 132	100%	€ 109	100%
Totale kosten per creditcardtransactie						
<i>Naar sector</i>	2014		2012		2009	
	<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>		<i>kosten in €</i>	
Detailhandel	€ 1,80		€ 2,80		€ 2,36	
Horeca	€ 1,06		€ 2,26		€ 2,32	
Tankstations	€ 0,51		€ 1,04		€ 0,85	
Totaal	€ 1,10		€ 2,15		€ 1,88	

Factsheet 9 - Totaal Tankpassen 2014, 2012 en 2009						
Samenstelling inkomend betalingsverkeer						
Aantal transacties naar sector	2014		2012		2009	
	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%	x 1 miljoen	%
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	99	100%	101	100%	84	100%
Totaal	99	100%	101	100%	84	100%
Waarde transacties naar sector	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%	€ x 1 miljard	%
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	3,5	100%	3,9	100%	2,5	100%
Totaal	3,5	100%	3,9	100%	2,5	100%
Totale kosten betalingsverkeer						
Totale kosten van betalen	2014		2012		2009	
	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan vaste kosten	€ 1	5%	€ 1	6%	€ 1	6%
- waarvan variabel omzetgerelateerd	€ 11	49%	€ 12	56%	€ 10	48%
- waarvan variabel transactiegerelateerd	€ 11	46%	€ 8	39%	€ 9	46%
- waarvan interne kosten	€ 10	45%	€ 9	40%	€ 9	45%
- waarvan externe kosten	€ 13	55%	€ 13	60%	€ 11	55%
Totale interne kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan frontofficekosten	€ 9	90%	€ 8	87%	€ 8	86%
- waarvan backofficekosten	€ 0	2%	€ 0	2%	€ 0	3%
- waarvan eigen geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 1	9%	€ 1	12%	€ 1	11%
Totale externe kosten	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
- waarvan bancaire kosten	€ 0	1%	€ 0	1%	€ 0	1%
- waarvan professioneel geldtransport	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%
- waarvan overige	€ 13	99%	€ 13	99%	€ 11	99%
Naar sector	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%	€ x 1 miljoen	%
Detailhandel		0%		0%		0%
Ambulante handel		0%		0%		0%
Horeca		0%		0%		0%
Tankstations	€ 23	100%	€ 22	100%	€ 20	100%
Totaal	€ 23	100%	€ 22	100%	€ 20	100%
Totale kosten per tankpastransactie						
Naar sector	2014		2012		2009	
	kosten in €		kosten in €		kosten in €	
Detailhandel						
Ambulante handel						
Horeca						
Tankstations	€ 0,23		€ 0,22		€ 0,24	
Totaal	€ 0,23		€ 0,22		€ 0,24	

**Factsheet 10 - Breakdown kosten per transactie naar betaalmiddel**

	<b>Contant</b>	<b>Pin</b>	<b>Creditcard</b>	<b>Tankpas</b>
	<i>€-cent</i>	<i>€-cent</i>	<i>€-cent</i>	<i>€-cent</i>
<b>Totale kosten per transactie</b>	<b>24,7</b>	<b>18,6</b>	<b>110,5</b>	<b>23,3</b>
Gelddiefstal & vals geld	0,7	-	-	-
Professioneel geldtransport	1,6	-	-	-
Eigen geldtransport	3,5	-	-	-
Afstorten contant geld	2,7	-	-	-
Wisselgeld	0,3	-	-	-
Backoffice	8,7	0,9	1,3	0,2
Frontoffice	5,9	7,4	12,6	9,3
Betaalapparatuur	-	2,7	2,7	0,9
Datacommunicatie	-	1,9	2,5	1,3
Bankkosten pin	-	5,7	-	0,1
Valutering	0,0	-	-	-
Toeslag tankpassen	-	-	-	11,5
Rentederving	0,0	-	-	-
Extra apparatuur	1,3	-	-	-
Creditcardkosten	-	-	91,3	-

	<b>Contant</b>	<b>Pin</b>	<b>Creditcard</b>	<b>Tankpas</b>
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<b>Verdeling kosten per transactie</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Gelddiefstal & vals geld	3%	-	-	-
Professioneel geldtransport	6%	-	-	-
Eigen geldtransport	14%	-	-	-
Afstorten contant geld	11%	-	-	-
Wisselgeld	1%	-	-	-
Backoffice	35%	5%	1%	1%
Frontoffice	24%	40%	11%	40%
Betaalapparatuur	-	14%	2%	4%
Datacommunicatie	-	10%	2%	6%
Bankkosten pin	-	31%	-	0%
Valutering	0%	-	-	-
Toeslag tankpassen	-	-	-	49%
Rentederving	0%	-	-	-
Extra apparatuur	5%	-	-	-
Creditcardkosten	-	-	83%	-

*Dataverzameling*

Ten behoeve van dit onderzoek is een telefonische enquête gehouden onder ondernemers in de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 23 februari tot en met 23 maart 2015. Alle benaderde ondernemers hebben een aankondigingsbrief ontvangen over het onderzoek, met in een bijlage bij die brief de belangrijkste vragen uit de enquête.

Er zijn 3.635 ondernemers benaderd. De adressen van de horecaondernemers zijn afkomstig van het Bedrijfschap Horeca en Catering. De adressen van de ondernemers uit de detailhandel, ambulante handel en de tankstations zijn getrokken uit het zogenaamde DMCD-bestand van DataSelect.

Naast deze telefonische enquête is een schriftelijke vragenlijst uitgezet onder grootwinkelbedrijven (GWB). In totaal hebben 35 grootwinkelbedrijven in de detailhandel de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

*Steekproefplan, resultaat en respons*

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

Het resultaat is dat er 906 gesprekken gevoerd zijn met MKB ondernemers in de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations. Na opschoning (waarbij ondernemers met nauwelijks toonbankbetalingsverkeer er uit zijn gehaald) bleven 897 ondernemers over die de noodzakelijke gegevens konden verstrekken wat betreft de verdeling van het aantal transacties naar de verschillende betaalmiddelen.

Om de respons vast te kunnen stellen, worden het aantal complete gesprekken gedeeld door het aantal complete gesprekken en weigeringen. Hieruit komt een percentage naar voren van 40 procent.

Voor de detailhandel zijn in het uiteindelijke databestand ook de resultaten van de GWB-enquête toegevoegd. Van de 35 ingevulde vragenlijsten konden er uiteindelijk 29 aan het databestand worden toegevoegd.

*Representativiteit*

De kwaliteit van de berekeningen hangt af van de representativiteit van de steekproef van 897 ondernemers in het MKB en 29 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. Voor de detailhandel, ambulante handel en tankstations is ervoor gekozen om ondernemers aselekt te trekken uit het DMCD-bestand. Voor de horeca zijn aselekt adressen getrokken uit het adressenbestand van het Bedrijfschap Horeca en Catering.

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>24</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 vragenlijsten*

De telefonische vragenlijst bestond uit verschillende blokken van samenhangende vragen. De vragenlijst begon met een inventarisatie van de betaalmiddelen die in

---

<sup>24</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:  $\sigma \times \sqrt{p \cdot (100-p)/n}$ . Voorbeeld: stel dat binnen een steekproef van 350 ondernemers, 60% 'ja' antwoordt op een vraag. We leggen het betrouwbaarheidsniveau op 95%. In dit geval is  $n=375$ ,  $\sigma=1.96$ ,  $p=60$  en  $q=50$  ( $100-50$ ). Invulling van de formule geeft dan een foutenmarge van 5,1%.

2014 geaccepteerd werden in de onderneming. Verder is gevraagd naar de bank waarmee men het zakelijke betalingsverkeer in 2014 afhandelde.

Het tweede blok vragen betrof de week- en jaarmzet in 2014, het gemiddelde aantal klanten per week in 2014, het gemiddelde aankoopbedrag in 2014 en de verdeling van de betalende klanten naar de geaccepteerde betaalmiddelen (hoeveel procent van de klanten gebruikt contant geld om af te rekenen, hoeveel de pinpas, etc.). De antwoorden op dit blok vragen vormden de input voor de weging (zie hieronder) en de basis voor de berekening van het aantal transacties in Nederland (zie hoofdstuk 2).

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

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

De vragenlijst eindigde met een uitgebreide inventarisatie van de backofficekosten. Van tien activiteiten werd gevraagd hoeveel minuten het per week kostte.

In bijlage II is de gebruikte telefonische vragenlijst weergegeven.

#### *Weging*

De uitkomsten van de telefonische enquête en van de schriftelijke enquête onder het GWB zijn herwogen op basis van de opgegeven jaarmzetten (inclusief BTW) van 2014. De omzetgegevens van het CBS uit 2014 vormen hierbij het ijkpunt.

#### *Frontofficekosten*

Om de frontofficekosten te kunnen vaststellen, heeft in de maanden april, mei 2015 bij 23 winkels een directe meting op locatie plaatsgevonden van de tijd die per transactie nodig was om een betaling uit te voeren en af te ronden. Medewerkers van het bureau Student XL hebben geregistreerd hoeveel tijd er lag tussen het moment waarop kenbaar werd gemaakt wat het totaal af te rekenen bedrag is en het einde van de kassahandeling.

In onderstaande tabel staan de uitkomsten van de tijdmeting vermeld, onderscheiden naar sector en betaalmiddelen. In totaal is de betaaltijd gemeten van bijna 2.200 betalingen, waarvan circa 1.000 contante betalingen en 1.200 elektronische betalingen (voor het grootste deel betalingen met debetcards). Van de betalingen met de debetcard waren er 58 contactloos.

Tabel B1.1. Mediaan betalingstijd in seconden per transactie, onderscheiden naar sector betaalmiddelen, 2015

	<i>Detail- tail- handel</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Tankstations</i>	<i>Alle toonbankin- stellingen</i>
Contant	14	21	11	12	14
Pin	17	32	17	17	18
Creditcard	29	29	29	29	29
Tankpas	-	-	-	21	21

Bron: Panteia, 2015



## Bijlage 2 **De vragenlijsten**

### Inleiding

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

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

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

## INTRO

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

### Vraag V01

Uit hoeveel vestigingen of filialen bestaat uw onderneming?

### Vraag V02

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

### Vraag V03<sup>25</sup>

Is dit een tankstation met een shop of zonder shop?

### Vraag V04

Ik noem u nu enkele betaalmiddelen. Met welke daarvan konden klanten in 2014 bij u betalen? Was dat met:

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

### Vraag V04A

Konden klanten in 2014 bij u contactloos betalen met de pinpas of mobiele telefoon?

### Vraag V05

Via welke bank handelde u uw zakelijke betalingsverkeer vorig jaar, in 2014, hoofdzakelijk af?

## DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER DE OMZET EN HET AANTAL TRANSACTIES

### Vraag V06

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet, inclusief BTW, in 2014?

### Vraag V07

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet aan brandstof (benzine, diesel, LPG), inclusief BTW, in 2014?

### Vraag V08

Kunt u een schatting geven van de gemiddelde weekomzet aan shopverkopen, inclusief BTW, in 2014?

<sup>25</sup> De paarse vragen zijn uitsluitend gevraagd aan de tankstations. De rode vragen zijn nieuw.

**Vraag V09**

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aantal transacties per week in 2014?

**Vraag V10**

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

**Vraag V11**

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie in 2014?

**Vraag V12**

En kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie voor brandstof (benzine, diesel en lpg) in 2014?

**Vraag V13**

En kunt u een schatting kunnen geven van het gemiddelde aankoopbedrag per transactie voor shopverkoop in 2014?

**Vraag V14 (Check)**

Wanneer ik de door uw opgegeven weekomzet in 2014 deel door het gemiddeld aantal transacties in 2014, kom ik op een ander gemiddeld aankoopbedrag per klant in 2014 uit dan u zojuist heeft aangegeven? Welk bedrag moeten wij hanteren?

**Vraag 15**

Hoeveel bedroeg de totale jaaromzet, inclusief BTW, van uw vestiging in 2014?

**Vraag V16**

Hoeveel bedroeg de totale jaaromzet aan brandstof, inclusief BTW, van uw vestiging in 2014?

**Vraag V17**

Hoeveel bedroeg de totale jaaromzet aan shopverkoop, inclusief BTW, van uw vestiging in 2014?

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

Ik ga u nu vragen welk percentage van de klanten in 2014 gebruik maakte van de verschillende betaalmiddelen. Het gaat bij deze vraag om de verdeling van transacties, niet om de verdeling van de omzet. Hoeveel procent van de betalende klanten gebruikte in 2014 de volgende betaalmiddelen om af te rekenen?

**Vraag V18A**

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

**Vraag V19**

Zojuist heeft u aangegeven welk percentage van de klanten gebruikt maakt van welk betaalmiddel. Nu wil ik u vragen de OMZET van 2014 te verdelen over de verschillende betaalwijzen die bij u mogelijk zijn. Als u deze vraag in de aankondigingsbrief heeft beantwoord, zou u die er dan bij willen nemen? Hoeveel procent van de omzet in 2014 was afkomstig van klanten die betaalden met...

**Vraag V19A**

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

**Vraag V20**

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

*DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER DE OMGANG MET CONTANT GELD*

**Vraag V21**

Dan wil ik nu enkele vragen stellen over de wijze waarop u in uw bedrijf/vestiging omgaat met contant geld. Hoeveel kassa's waren er vorig jaar - in 2014 - in uw bedrijf/vestiging?

**Vraag V22**

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

**Vraag V23**

Hoeveel van deze kluisen heeft u?

**Vraag V24**

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

**Vraag V25**

Hoeveel van deze apparaten heeft u?

**Vraag V26**

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

**Vraag V27**

Beschikt u over een geldautomaat in uw bedrijf/vestiging?

**Vraag V28**

Vult deze geldautomaat zelf aan?

*DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GELDTRANSPORT*

**Vraag V29**

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

**Vraag V30**

Maakt u gebruik van een cash management systeem?

**Vraag V31**

Hoe biedt u de bankbiljetten meestal aan uw bank aan?

**Vraag V32**

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

**Vraag V33**

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

**Vraag V34**

Door wie wordt het contante geld doorgaans afgestort?

**Vraag V35**

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

**Vraag V36**

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

**Vraag V37**

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

**Vraag V38 (Check)**

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

**Vraag V39**

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

**Vraag V40**

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

**Vraag V41**

Hoeveel sealbags gebruikt u gemiddeld per maand?

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

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

**Vraag V43**

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

**Vraag V44**

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

**Vraag V45**

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

**Vraag V46**

Hoeveel procent provisie heeft u in 2014 gemiddeld betaald aan creditcardmaatschappijen voor de betalingen die gedaan zijn met creditcard?

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

Hoe komt u in uw bedrijf/vestiging aan wisselgeld?

**Vraag V48**

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

**Vraag V49**

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

**Vraag V50**

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

**DE VOLGENDE VRAGEN GAAN OVER GELDDIEFSTAL****Vraag V51**

Heeft u een geldverzekering afgesloten?

**Vraag V52**

Heeft u in 2014 te maken gehad met vals geld en/of gelddiefstal door derden of door eigen personeel?

**Vraag V53**

Hoeveel euro bent u in 2014 ongeveer kwijtgeraakt door vals geld en gelddiefstal? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de verzekering.

**Vraag V54**

Hoeveel MOBIELE pinautomaten had u in 2014 in uw bedrijf/vestiging?

**Vraag V55**

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

**Vraag V56**

Hoeveel VASTE pinautomaten had u in 2014 in uw bedrijf/vestiging?

**Vraag V57**

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

**Vraag V58**

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

**Vraag V59**

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

**Vraag V60**

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

**Vraag V61**

Van wat voor soort verbinding maakte u in 2014 in uw bedrijf/vestiging gebruik bij het betalen met de vaste betaalautomaten?

**Vraag V62**

Heeft u een onderhoudscontract voor uw pinautomaten?

**Vraag V63**

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

**Vraag V64**

Konden klanten in 2014 bij u extra geld opnemen bij het afrekenen aan de kassa?

**Vraag V65**

Hoeveel geld werd er in 2014 gemiddeld per week extra opgenomen?

**Vraag V66**

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

**Vraag V67**

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

**Vraag V68**

Heeft u in 2014 last gehad van fraude bij elektronische betalingen via de pinpas?

**Vraag V69**

Kunt u een schatting geven van de financiële schade in 2014 door fraude via de pinpas? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de verzekering.

**Vraag V70**

Heeft u in 2014 last gehad van fraude bij elektronische betalingen via de creditcard?

**Vraag V71**

Kunt u een schatting geven van de financiële schade in 2014 door fraude via de creditcard? We bedoelen het geld dat niet is teruggekregen via de verzekering.

**Vraag V72**

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

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

**Vraag V73**

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

**Vraag V74**

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

**Vraag V75**

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

**Vraag V76**

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

**EINDE**

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

## **Enquête Algemene kostenonderzoek Grootwinkelbedrijf: editie 2015**

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

De Tariefmonitor wordt uitgevoerd door DNB, het algemene kostenonderzoek door onderzoeksbureau Panteia. U bent hierover al eerder geïnformeerd per e-mail en/of tijdens een bijeenkomst bij DNB in december jl. Wij verzoeken u vriendelijk onderstaande vragen door de verantwoordelijke binnen uw organisatie te laten beantwoorden.

Uiteraard zullen de door u verstrekte gegevens vertrouwelijk worden behandeld. DNB en Panteia verplichten zich om, ook naar de opdrachtgever, geheimhouding ten aanzien van individuele gegevens te betrachten en gegevens zorgvuldig te gebruiken. Mocht u naar aanleiding van de enquête nog vragen hebben, dan kunt u contact met ons opnemen.

De vragen hebben betrekking op de totale onderneming (incl. alle vestigingen, incl. zo mogelijk eventuele franchisenemers) in 2013 en 2014. Bij de vragen die betrekking hebben op de omzet, gaat het om bedragen inclusief BTW. Mocht u geen exacte gegevens kunnen verstrekken, dan stellen wij een schatting zeer op prijs.

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

### **Achtergrondgegevens**

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

### **Vraag V01**

Met welke bank had uw onderneming in 2013 een contract voor het ontvangen van pinbetalingen?

### **Vraag V02**

En met welke bank had uw onderneming in 2014 een contract voor het ontvangen van pinbetalingen?

### **Vraag V03**

Welke van de volgende betaalwijzen accepteerde u in 2014?

- Contant geld (Euro's)
- Buitenlands contant geld (Engelse ponden of Amerikaanse dollars)
- Creditcard (Eurocard, VISA, etc.)
- Vaste klantenkaart
- Pinbetalingen
- Contactloze pinbetalingen (met debetkaart of telefoon)
- Overschrijvingen via rekening
- Overschrijvingen via acceptgiro
- Internetbetalingen via iDEAL
- Internetbetalingen via andere methoden, zoals PayPal, creditcard, Ogone
- Cadeaubonnen
- Anders, namelijk .....

### **Vraag V04**

Hoeveel verkooptransacties (= betalende klanten) had uw gehele onderneming in 2014?

- Aantal verkooptransacties
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen



**Vraag V05**

Welk deel van het totale aantal verkooptransacties in 2014 is afkomstig uit het fysieke kanaal (toonbank) en welk deel is afkomstig van internetverkopen?

**Vraag V06**

Wat was de totale omzet (in euro's en incl. BTW) van uw gehele onderneming in 2014?

- Totale omzet
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V07**

Welk deel van de totale omzet in 2014 is afkomstig uit het fysieke kanaal (winkel) en welk deel is afkomstig van internetverkopen?

**Vraag V08**

Welk aandeel in het totale aantal verkooptransacties aan de toonbank in 2014 hadden de volgende betaalwijzen?

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

**Vraag V09A**

Hoeveel pinbetalingen (inclusief eventuele contactloze betalingen met debetkaart of telefoon) heeft uw onderneming ontvangen in 2013?

- Aantal
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V09B**

Hoeveel pinbetalingen (inclusief eventuele contactloze betalingen met debetkaart of telefoon) heeft uw onderneming ontvangen in 2014?

- Aantal
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V10**

Hoeveel pintransacties in 2014 waren er contactloos (zowel pinpas als via de telefoon)?

**Vraag V11**

Welk aandeel in de totale omzet aan de toonbank in 2014 (incl. BTW) hadden de volgende betaalwijzen?

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

**Vraag V12A**

Wat was de totale omzet voor uw onderneming via pinbetalingen (incl. contactloze betalingen met debetkaart of telefoon) in 2013?

- Omzet via pinbetalingen
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V12B**

Wat was de totale omzet voor uw onderneming via pinbetalingen (incl. contactloze betalingen met debetkaart of telefoon) in 2014?

- Omzet via pinbetalingen
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V13**

Hoeveel bedraagt het gemiddelde bedrag per verkooptransactie aan de toonbank in 2014?

**Vraag V18**

Wat waren in 2014 de maandelijkse abonnementskosten en de eventuele kosten per transactie van uw internetverbinding?

- Maandelijkse abonnementskosten
- Eventuele kosten per transactie
- 

**Vraag V19**

Hoeveel kassa's waren er in uw gehele onderneming in 2014?

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

**Vraag V20**

Hoeveel van de kassa's in uw onderneming waren pin-only kassa's (incl. selfscan kassa's met pin-only) in 2014?

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

**Vraag V21**

Hoeveel van de kassa's maakten in 2014 gebruik van een cashmanagement systeem?

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

**Vraag V22**

Wat waren de totale kosten voor professioneel geldtransport van uw gehele onderneming in 2014?

- Kosten geldtransport
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V23**

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

- Kosten afstorten contant geld
- Dit antwoord heeft betrekking op .... vestigingen

**Vraag V24**

Hoeveel geld werd in 2014 in totaal gecashbackt?

**Vraag V25**

Beschikken de vestigingen binnen uw onderneming in 2014 over een geldautomaat?

**Vraag V26**

Bood u uw klanten in 2014 de mogelijkheid tot retourpinnen?

**Vraag V27**

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

## Bijlage 3 Aantal verkooppunten

In de onderstaande tabel is weergegeven hoeveel vestigingen er op 1 januari 2014 actief waren in de detailhandel, ambulante handel, horeca en tankstations.

De gegevens over de detailhandel, ambulante handel en tankstations zijn afkomstig van het CBS. Het aantal vestigingen is afhankelijk van de gehanteerde definitie. Het CBS gaat uit van de aantallen op basis van de hoofdactiviteit. De gegevens over de horeca zijn afkomstig van het Bedrijfschap Horeca en Catering. De gegevens over de tankstations met shop zijn geschat op basis van gegevens van de BOVAG.

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

Tabel B3.1 Aantal actieve vestigingen in 2014

<i>Sector</i>	<i>aantal vestigingen</i>
Detailhandel	80.531 (waarvan 12.885 GWB)
Ambulante handel	18.098
Horeca	42.285
Tankstations met shop	2.338

Bron: Panteia, 2015 (op basis van CBS, Bedrijfschap Horeca en Catering en BOVAG)



## Bijlage 4 **Kostenbegrippen**

### *Kosten van het toonbankbetalingsverkeer*

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

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

### *Interne kosten*

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

### *Externe kosten*

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

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

### *Vaste kosten*

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

### *Variabele, transactie-gerelateerde kosten*

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

#### *Variabele, omzet-gerelateerde kosten*

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

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

#### *Backofficekosten*

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

#### *Frontofficekosten*

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

#### *Rentederving*

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

#### *Eigen geldtransport*

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

#### *Afschrijvingskosten betaalapparatuur contant geld*

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

#### *Wisselgeldprovisies*

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

#### *Geldderving (inclusief fouten bij het teruggeven van wisselgeld)*

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

#### *Professioneel geldtransport*

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

#### *Afstorten contant geld*

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

*Verzekeringskosten*

Door verzekeraars in rekening gebrachte premies voor geldverzekeringen.

*Afschrijvings- en onderhoudskosten betaalautomaten*

Vast bedrag per jaar per betaalautomaat.

*Abonnementskosten betaalautomaten*

Vaste maandtarieven voor gebruik betaalapparatuur aan de bank.

*Abonnementskosten datacommunicatie*

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

*Tariefkosten pinbetalingen*

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

*Tariefkosten datacommunicatie pinbetalingen*

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

*Afschrijvings- en onderhoudskosten betaalautomaten (pinnen, creditcard)*

Vast bedrag per jaar per betaalautomaat.

*Abonnementskosten datacommunicatie (pinnen, creditcard)*

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

*Tariefkosten datacommunicatie creditcardbetalingen*

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

*Provisie creditcardmaatschappijen*

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