

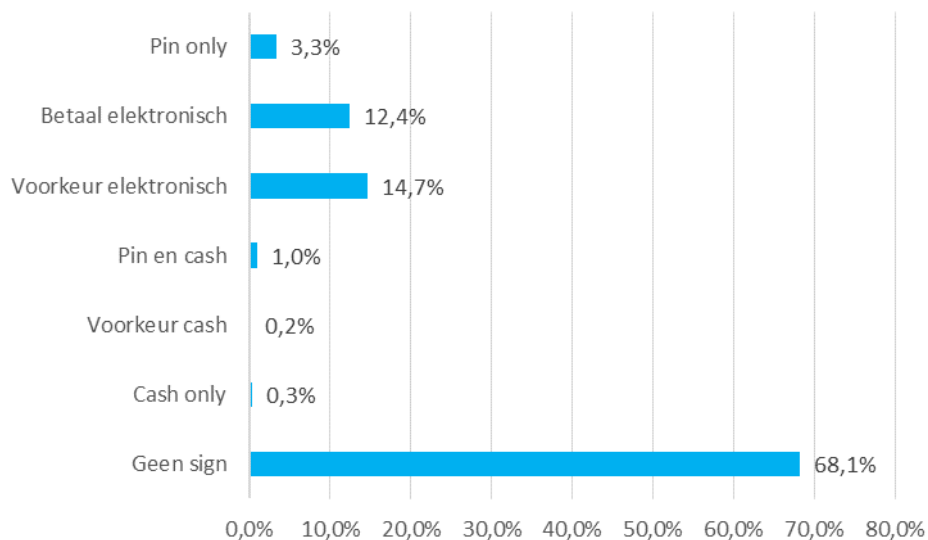
Betere communicatie gewenst over acceptatie contant betalen

Consumenten betalen de boodschappen in winkels steeds vaker elektronisch. Bij 3% van de winkels hebben zij geen alternatief, omdat de winkelier een “pin only” beleid hanteert. 27% van de winkeliers moedigt de consument via promotiemateriaal aan om elektronisch te betalen. Soms kan daarbij de vraag ontstaan of de winkelier ook nog contant geld accepteert. Indien betalen met cash niet mogelijk is, is het belangrijk dat winkeliers hun klanten daarover eenduidig en vooraf informeren, zodat de klant desgewenst naar een andere winkel kan gaan.

Onderzoek naar communicatie over betalen aan de kassa

In het tweede kwartaal van 2021 heeft het bureau Locatus in opdracht van De Nederlandsche Bank een veldonderzoek uitgevoerd. Daarbij zijn in heel Nederland 5.300 winkels, horecagelegenheden, bibliotheken en marktkramen bezocht. Betaaluitingen op stickers, bordjes en posters bij de winkelgevel, -deur of kassa zijn hierbij genoteerd. De meeste winkels (68%) hanteren geen betaaluitingen. Bij deze winkels mogen consumenten erop rekenen dat ze hun aankopen ook met contant geld kunnen afrekenen. Verder heeft 27% van de winkeliers een grote variatie aan promotiemateriaal waarmee betaling met de pinpas wordt gestimuleerd. Zo geeft 15% van de winkeliers een duidelijke voorkeur aan, bijvoorbeeld via stickers met ‘Pinnen ja graag’. Ook bij deze winkels mogen consumenten erop rekenen dat ze contant kunnen betalen. Daarnaast hanteert 12% van de winkeliers minder duidelijke betaaluitingen, zoals bijvoorbeeld ‘Betaal met pin’ of ‘PIN’. In dat geval is het voor de klant niet altijd helder of wel of niet met contant geld kan worden betaald.

Figuur 1: Categorieën betaalluities op stickers bij winkeliers (n=5.283)



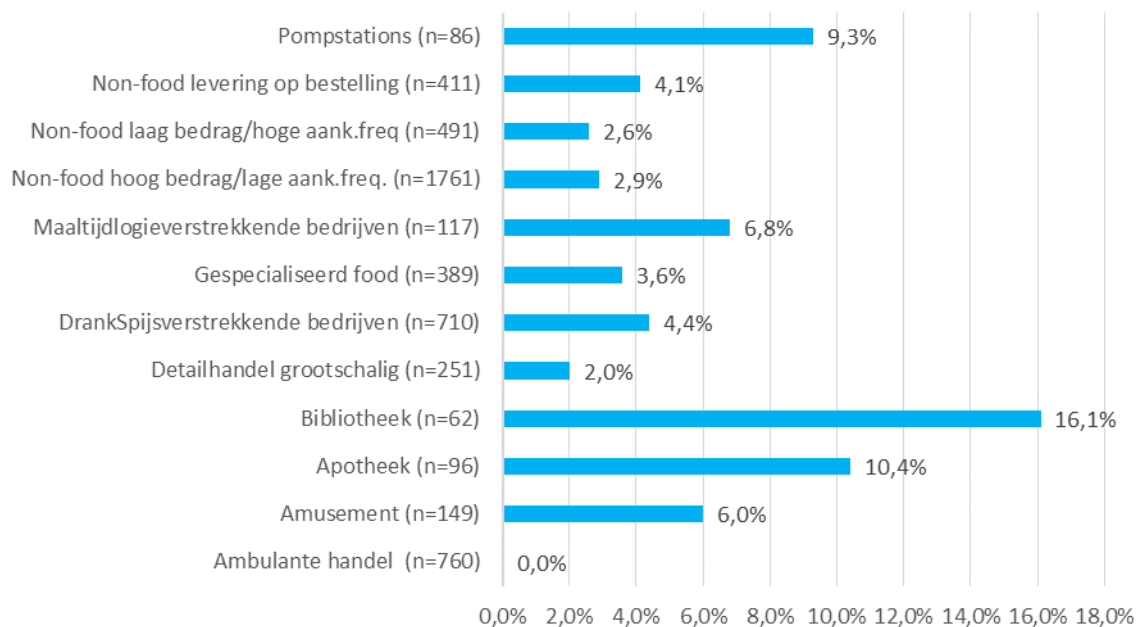
Klein deel winkels geeft aan alleen pinbetalingen te accepteren

Een klein deel van de winkeliers (3%) informeert de klant alleen pinbetalingen te accepteren ("pin only"). Deze "pin only" stickers bevinden zich vooral in bibliotheken, apotheken en bij pompstations (zie figuur 2). Daarnaast blijken ook winkels die onderdeel uitmaken van een keten vaker alleen pinbetalingen te accepteren (7%) dan zelfstandigen (2%). Verder zijn er verschillen tussen de provincies. In Overijssel en Utrecht worden met gemiddeld 9% en 6% van de bezochte winkellocaties de meeste "pin only" stickers aangetroffen; in Friesland de minste (gemiddeld 1%). Ook is gekeken naar waar de stickers hangen. Als een winkelier uitsluitend pinbetalingen accepteert, moet dat voor binnenkomst van de klant al duidelijk worden gemaakt. 70% van de "pin only" winkels doet dat correct. De overige 30% doet dat pas in de winkel of bij de kassa.

Goede communicatie over geaccepteerde betaalwijze gewenst

Voor de goede werking van het betalingsverkeer is het van belang dat winkeliers op brede schaal contant geld blijven accepteren. Voor zover winkels toch geen contant geld accepteren is het belangrijk dat zij dat helder, bij de ingang van de winkel, aan de klant communiceren.

Figuur 2: Aandeel winkels met “pin only” sticker per sector



Tegels met linkjes naar interessante artikelen:

[Speech Olaf Sleijpen - "The Future of Cash in The Netherlands" \(dnb.nl\)](#)

[Toegankelijkheid van betaaldiensten voor kwetsbare groepen achteruit \(dnb.nl\)](#)

[DNB streeft naar nieuwe afspraken over contant geld](#)