

Betalen aan de kassa 2023

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM



Betalvereniging
Nederland



Totale
gebruik

Relatief
gebruik

Naar bedrag

Naar aankoop-
plaats

Naar persoons-
kenmerk

Betaal-
voorkeuren

Onderlinge
betalingen

Kenmerken van
het onderzoek

Betalen aan
de kassa

Betalen aan de kassa 2023

Uitkomsten van het onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2023.

Dit onderzoek is uitgevoerd door Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank onder 23.399 respondenten.

Totale gebruik
aan de kassa

Relatief gebruik
aan de kassa

Naar bedrag

Naar aankoopplaats

Naar persoons-
kenmerk

Betaalvoorkeuren

Onderlinge
betalingen

Kenmerken van het
onderzoek

Deze PDF is klikbaar, gebruik de
tabbladen en knoppen om te
navigeren.

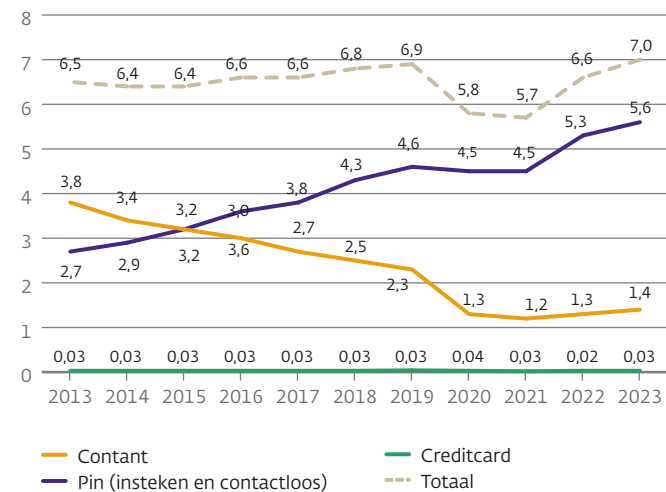
Gebruik van betaalmiddelen aan de kassa

Nederlandse consumenten hebben in 2023 ongeveer 7 miljard aankopen aan de kassa afgerekend, met een totale waarde van ruim EUR 171 miljard. Daarmee is het aantal kassabetalingen ruim 6% hoger dan in 2022 (6,6 miljard aankopen). Ook de totale waarde van de kassabetalingen is toegenomen: deze ligt bijna 4% hoger dan in 2022 (EUR 165 miljard). De omzetsijging in 2023 kan grotendeels verklaard worden door het toegenomen aantal aankopen. Daarnaast zijn de consumentenprijzen gedurende 2023 gestegen door hoge inflatie.¹ De omzetsijging in 2023 is echter fors lager dan in 2022, want toen werd 14% meer uitgegeven aan de kassa dan een jaar eerder (2021). In 2022 lag de inflatie namelijk nog hoger dan in 2023.

Ongeveer 5,6 miljard kassabetalingen zijn door consumenten gepind met een pinpas, mobiele telefoon of een smartwatch. Dat is een stijging van bijna 7% ten opzichte van een jaar eerder (5,3 miljard betalingen). Ook de waarde van de pinbetalingen is toegenomen: het totale bedrag dat in 2023 werd gepind aan de kassa is ten opzichte van 2022 (EUR 138 miljard) met ruim 3% gestegen naar EUR 143 miljard.

Figuur 1a Totale aantal betalingen

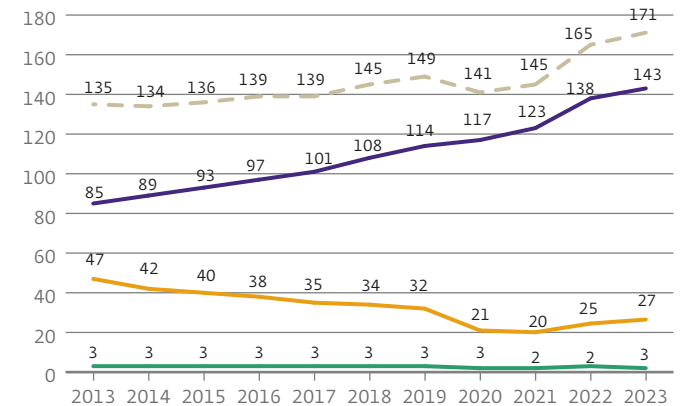
In miljarden



Ook het aantal contante betalingen aan de kassa is in 2023 wederom toegenomen; afgelopen jaar zijn ongeveer 1,4 miljard aankopen contant afgerekend. Dat is ruim 6% meer dan in 2022.

Figuur 1b Totale waarde betalingen

In miljard EUR



Ook de waarde van de contante betalingen is in 2023 toegenomen: dit bedrag is met ruim 8% gestegen van EUR 24,5 miljard in 2022 naar EUR 26,5 miljard.

Relatief gebruik van betaalmiddelen

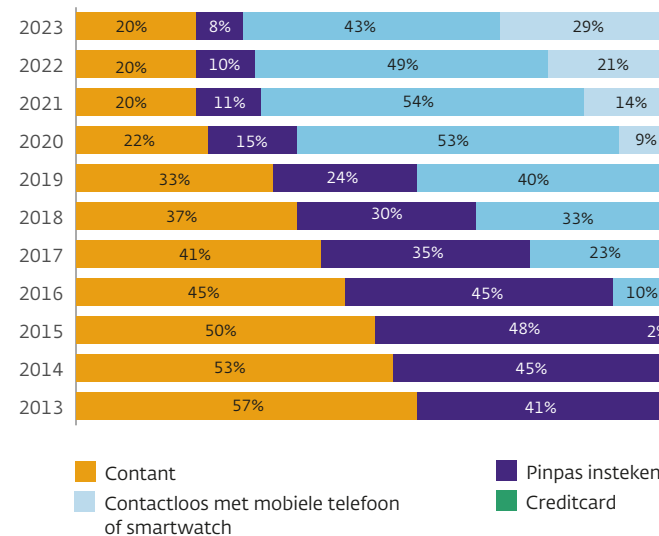
Ondanks dat het absolute aantal betalingen met contant en pin allebei is toegenomen, blijft de verhouding tussen pinnen en contant stabiel: in 2023 is 20% van alle kassabetalingen contant gedaan en 80% met pin (zie figuur 2a).

Pinnen aan de kassa kan al een paar jaar op verschillende manieren. De meer traditionele manier – door de pinpas in de automaat te steken – is tegenwoordig alleen nodig bij het eerste gebruik van een nieuwe pas. Desalniettemin is 8% van alle kassabetalingen in 2023 op deze manier afgerekend. Een daling van 2%-punt ten opzichte van 2022.

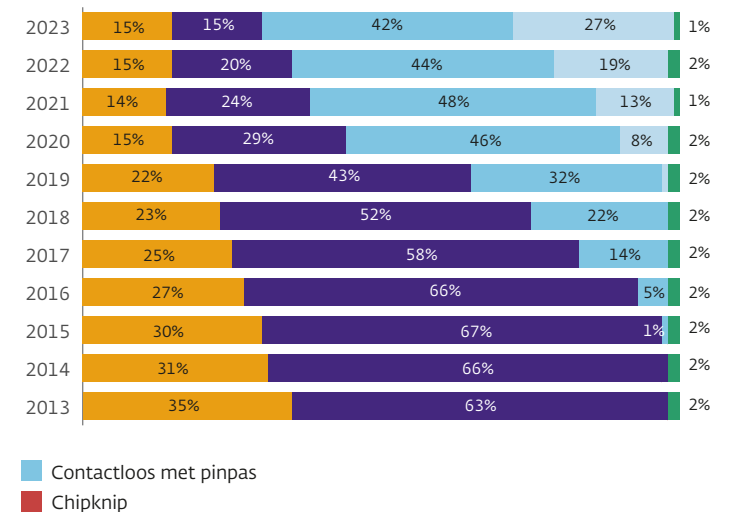
Het merendeel van alle betalingen is afgelopen jaar contactloos betaald; ruim vier op de tien met een pinpas (43%), en bijna een derde met een mobiel of smartwatch (29%). Betalen met een smartwatch is opnieuw fors toegenomen ten opzichte van 2022 toen dat nog bij 21% van de betalingen gebeurde. Hiermee is deze manier van pinnen in vijf jaar tijd uitgegroeid tot de op één na meest gebruikte betaalmethode aan de kassa.

De totale waarde van de betalingen aan de kassa laat vrijwel eenzelfde beeld zien. Uitzondering is een grotere afname van het aandeel pinpas insteken, van 20% in 2022 naar 15% in 2023 (zie figuur 2b).

Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen

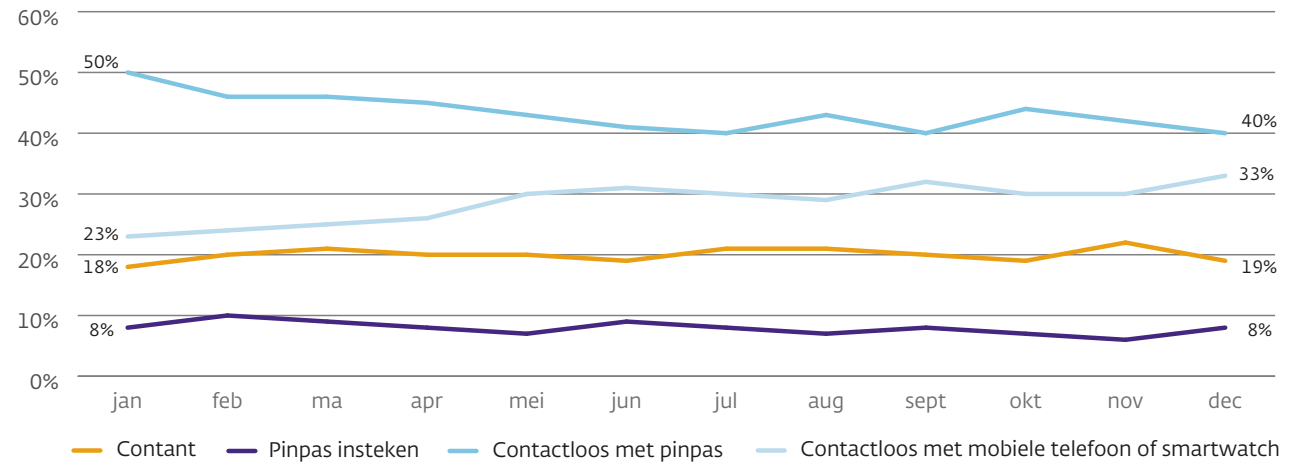


Figuur 2b Verdeling totale waarde betalingen



Contactloos betalen met mobiel of smartwatch lijkt hard op weg te zijn de meest gebruikte manier van betalen aan de kassa te worden (zie figuur 3). Daar waar het gebruik van de andere betaalmethoden gedurende het jaar gelijk is gebleven of is afgenomen, laat het gebruik van mobiel of smartwatch een stijgende lijn zien. In de eerste maand van 2023 werd 23% van alle kassabetalingen afgerekend met mobiel of smartwatch, in de laatste maand van het jaar bedroeg dit 33%: een stijging van 10%-punt. Als deze trend zich verder voortzet zal contactloos betalen met mobiel of smartwatch in de loop van 2024 de meeste gebruikte manier zijn om aan de kassa af te rekenen. Nu de laatste grootbank heeft laten weten dat Google Pay binnenkort voor haar klanten beschikbaar komt, ligt dit in de lijn der verwachting.

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



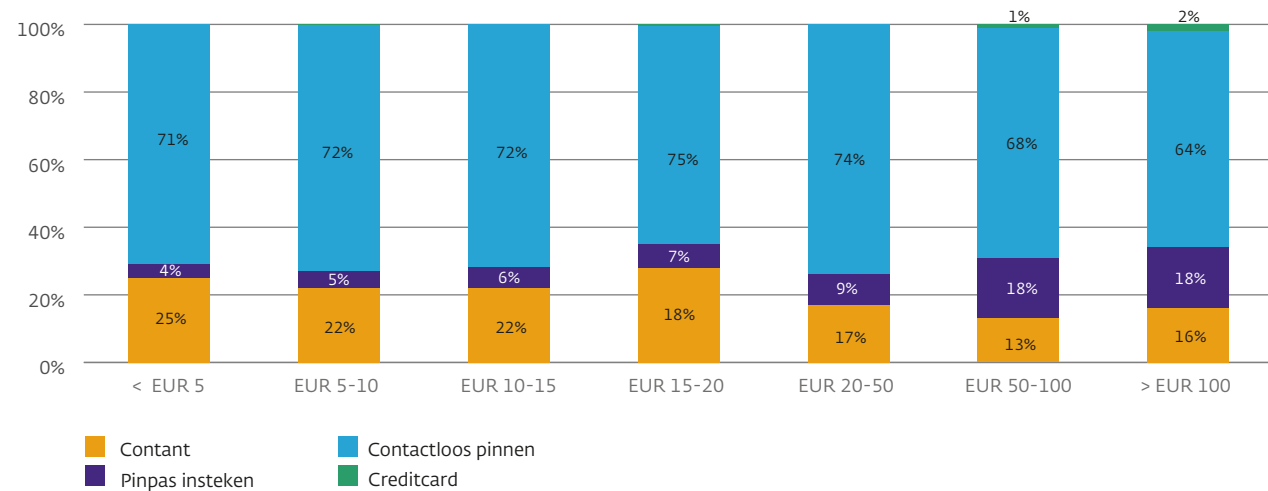
Gebruik van betaalmiddelen naar bedrag

Sinds 2020 wordt in alle bestedingsranges het meest contactloos afgerekend. Dit is onveranderd in 2023. Het aandeel betalingen dat contant werd betaald is minimaal veranderd in het afgelopen jaar. Voor bestedingen onder de EUR 50 is het licht gedaald, terwijl bedragen boven de EUR 50 juist wat vaker contant zijn afgerekend in 2023.

Consumenten betaalden in 2023 voor alle bestedingsranges even vaak of vaker contactloos ten opzichte van het jaar daarvoor. De stijging van het aandeel contactloos ging grotendeels ten koste van het aandeel pinpas insteken. Dit geldt met name voor bestedingen boven de EUR 50. Een mogelijke verklaring voor het relatief hoge aandeel ingestoken pinpassen bij bedragen boven EUR 50, is dat we nog niet zo lang geleden bij die bedragen onze pinpas altijd verplicht moesten insteken, waardoor sommigen dat gewoontegetrouw blijven doen.

Het aandeel van de aankopen dat in 2023 met een creditcard werd betaald is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2022. Dit betaalmiddel wordt in Nederland aan de kassa weinig gebruikt. Consumenten gebruiken het hier met name voor duurdere aankopen.

Figuur 4 Aandelen betaalmiddelen naar bedrag



Gebruik van betaalmiddelen naar aankoopplaats

Hoe consumenten betalen verschilt sterk per branche. Zo werd bij de straatverkoop bij meer dan de helft van de aankopen gebruik gemaakt van contant geld (57%), een lichte stijging van 2%-punt ten opzichte van 2022. Daarnaast is in de dienstverlening (47%) en de voedings- en genotmiddelensector (36%) het gebruik van contant geld relatief hoog.

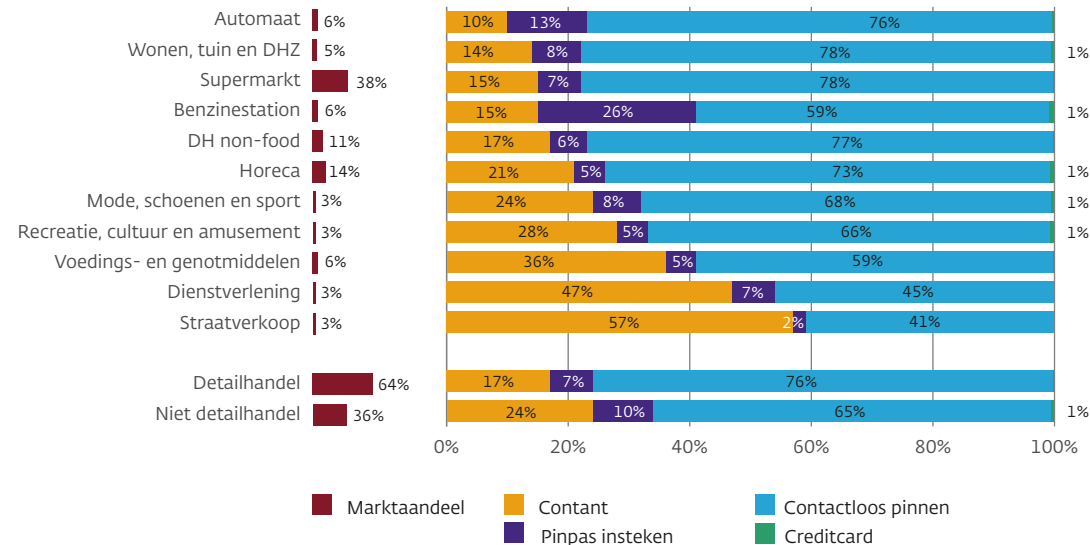
In alle branches nam het aandeel van de aankopen dat wordt betaald door de pinpas in te steken, net als vorig jaar verder af. In de meeste branches komt deze daling ten gunste van het gebruik van contactloos pinnen (zowel met de pas als mobiele telefoon). De grootste verschuiving van insteken naar contactloos is te zien bij de benzinestations: werd in 2022 nog bij 32% van de betalingen een pinpas ingestoken, in 2023 is dit gedaald naar 26% van alle betalingen.

In sommige branches is het aandeel van de transacties dat met contant geld werd betaald toegenomen. De grootste stijging is te zien binnen een aantal sectoren met een betrekkelijk klein marktaandeel, zoals winkels voor voedings- en genotsmiddelen (+6%-punt), benzinestations (+4%-punt), en mode, schoenen en sportzaken (+4%-punt). Daar staat tegenover dat in wat grotere branches het aandeel transacties met contant geld gelijk is gebleven (zoals in de supermarkt) of licht is gedaald (horeca, -1%-punt). Dat verklaart waarom het algemene beeld gelijk is gebleven (zie figuur 2a).

sportzaken (+4%-punt). Daar staat tegenover dat in wat grotere branches het aandeel transacties met contant geld gelijk is gebleven (zoals in de supermarkt) of licht is gedaald (horeca, -1%-punt). Dat verklaart waarom het algemene beeld gelijk is gebleven (zie figuur 2a).

Figuur 5a Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats

Aantal betalingen

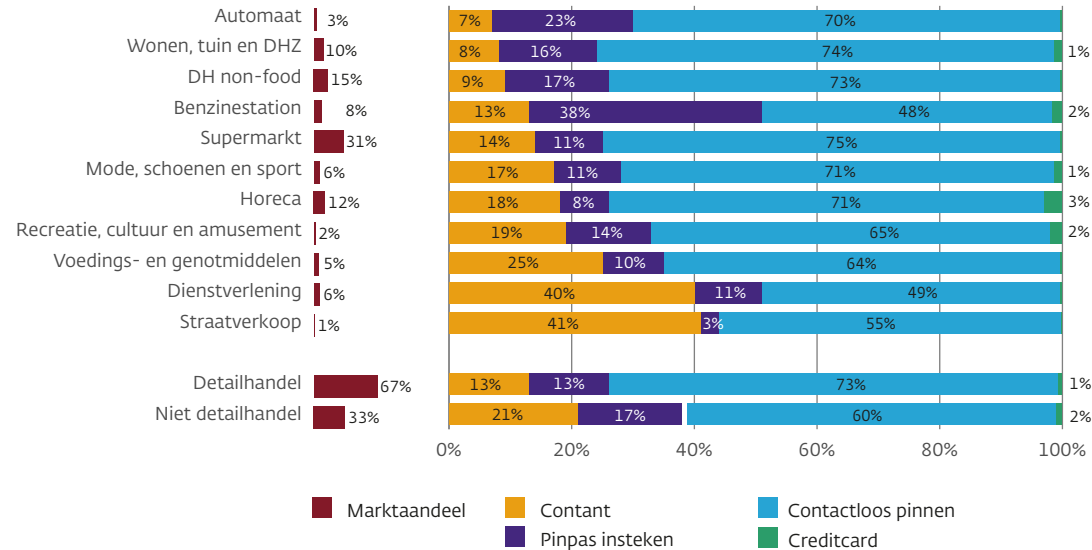


In alle branches is een afname te zien in de totale waarde van de betalingen die werden afgerekend door de pinpas in te steken. In de detailhandel non-food vond de grootste verschuiving plaats: in 2022 werd 28% van de totale waarde nog op deze manier gepind, tegenover 17% in 2023. In 2022 werd het hoogste deel van de waarde van de betalingen bij benzinestations nog op deze manier afgerekend. Dat aandeel is echter gedaald van 45% naar 38%. Hierdoor is pinnen op deze traditionele manier qua totale waarde niet meer de populairste betaalmethode in deze branche, 48% van de omzet in de benzinestations werd in 2023 contactloos gepind. Dit betekent dat in 2023 voor het eerst in alle sectoren het grootste deel van de omzet contactloos werd afgerekend.

In de dienstverlening en straatverkoop werd relatief veel contant geld gebruikt ten opzichte van andere branches. In deze branches werd in 2023 namelijk 40% en 41% van de totale waarde met contant geld betaald, wat een stijging is ten opzichte van 2022 (respectievelijk +5%-punt en +3%-punt).

Figuur 5b Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats

Waarde betalingen

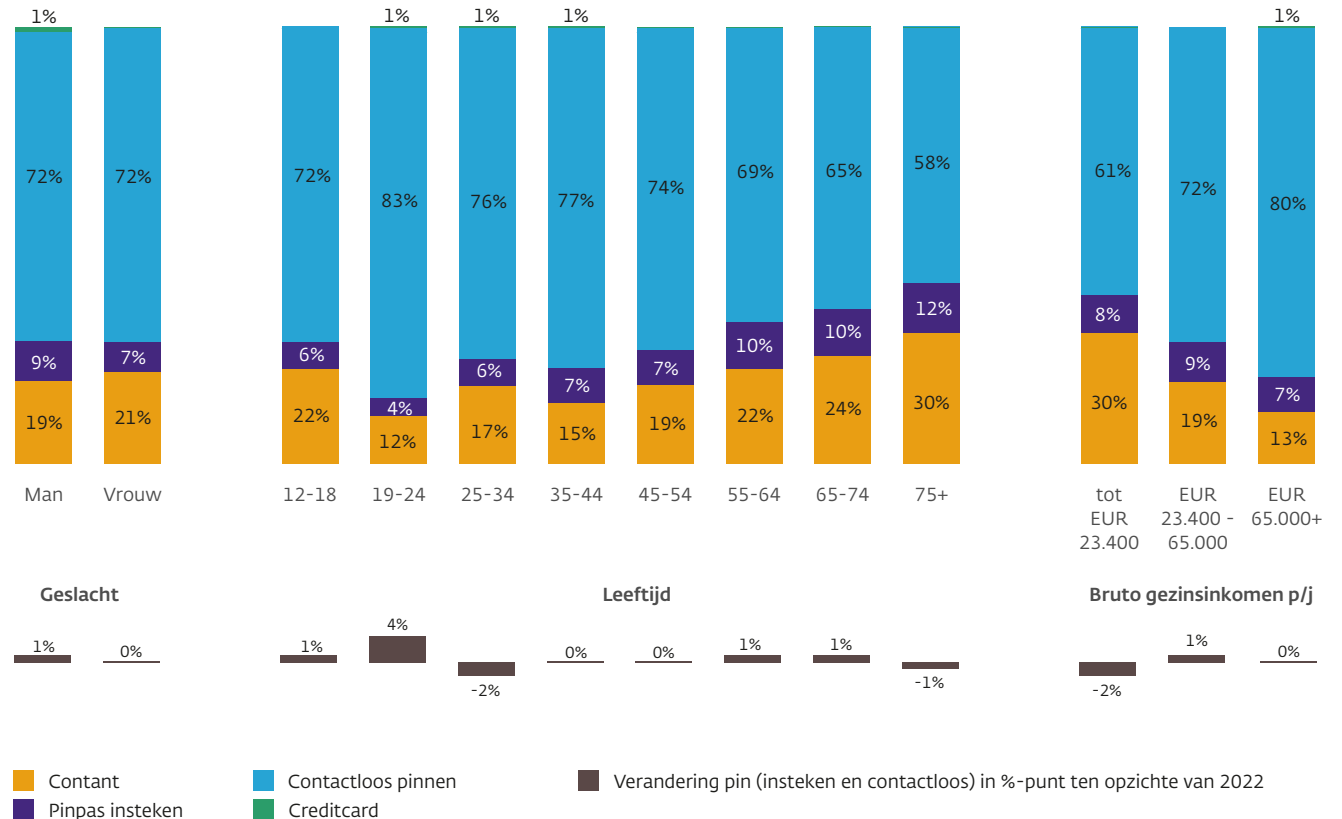


Gebruik van betaalmiddelen naar persoonskenmerken

Het betaalgedrag is bij de meeste groepen consumenten gestabiliseerd. Net als in voorgaande jaren betalen ouderen en mensen in de laagste inkomensklasse relatief vaak contant. Alleen bij de 19-24-jarigen is een stijging (+4%-punt) in het aandeel pinbetalingen ten koste van contant te zien. Deze ontwikkeling is echter tegengesteld aan die van 2022. Het gebruik van pin en contant bij deze groep schommelt de afgelopen jaren met een paar procentpunten.

Het aandeel pinpas insteken is bij de meeste groepen iets afgenomen. Alleen bij de jongsten (12-18 jaar) is het aandeel stabiel. Met 6% van alle kassabetalingen is het aandeel echter nog steeds relatief laag. Ook bij de 75-plussers is het aandeel pinpas insteken gelijk gebleven. Bij deze groep is het aandeel met 12% van alle kassabetalingen het hoogst van alle leeftijdsgroepen.

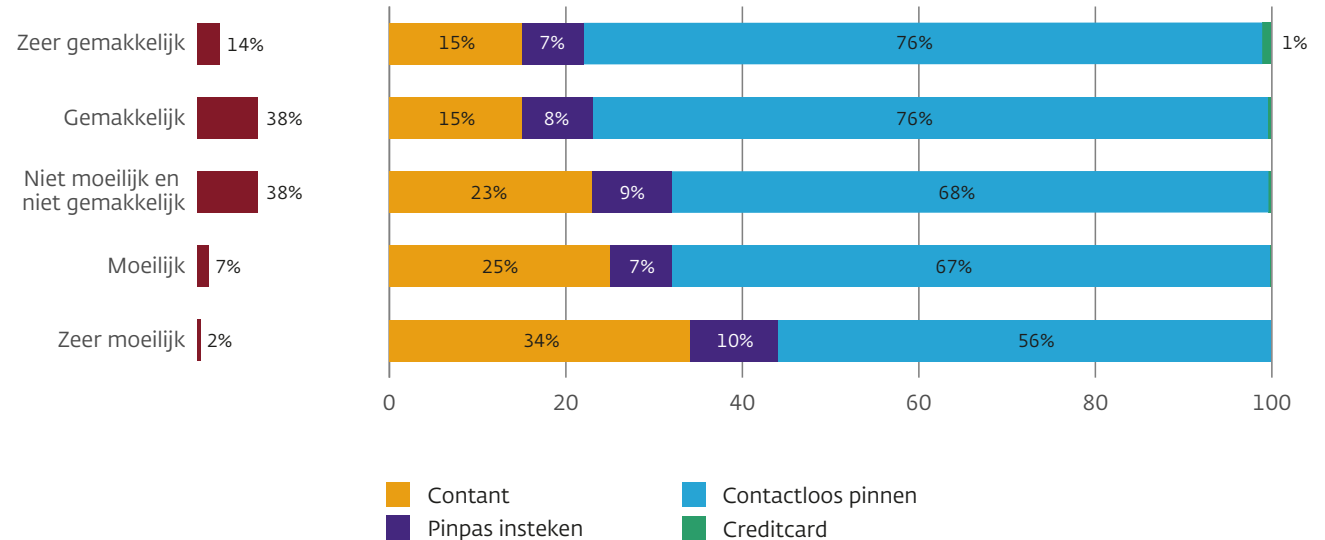
Figuur 6a Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en inkomen



Het betaalgedrag van consumenten hangt sterk samen met de mate waarin zij rond kunnen komen. Mensen die hebben aangegeven dat zij gemakkelijk of zeer gemakkelijk kunnen rondkomen (52% van de consumenten) gebruikten het minst vaak contant geld. Zij rekenden namelijk 15% van hun kassa aankopen af met contant geld, en betaalden de rest van hun aankopen met pin. Dat betekent een lichte daling van het gebruik van contant geld ten opzichte van een jaar eerder (2022), toen zij respectievelijk 16% en 17% van hun aankopen met contant geld afrekenen.

Mensen die (zeer) moeilijk rondkomen (9% van de consumenten) gebruiken vaker contant geld dan mensen die (zeer) makkelijk rond kunnen komen. Gezamenlijk betalen deze twee groepen 27% van hun uitgaven met contant geld. Dat is een significante stijging van 3%-punt ten opzichte van 2022. In eerder onderzoek hebben mensen aangegeven dat contant betalen hen helpt om grip te houden op hun uitgaven.² Dit kan verklaren waarom de groep mensen die lastig rondkomt betrekkelijk vaak contant betaalt.

Figuur 6b Relatief gebruik betaalmiddelen naar mate van rondkomen



² Bron: Broekhoff & van der Crujisen, 2022 (<https://www.dnb.nl/publicaties/publicaties-onderzoek/working-paper-2022/760-paying-in-a-blink-of-an-eye-it-hurts-less-but-you-spend-more/>)

Betaalvoorkeuren

De voorkeur voor contactloos betalen met een mobiele telefoon of smartwatch steeg in 2023 opnieuw, ten koste van contactloos betalen met een pinpas. In het begin van 2020 tot en met halverwege 2021 steeg de populariteit van contactloos betalen met een pinpas nog fors: in januari 2020 betaalde 40% van de consumenten het liefst contactloos met een pinpas, en dat was 53% in juni 2021. Deze stijging ging met name ten koste van de voorkeur voor betalen door de pinpas in te steken.

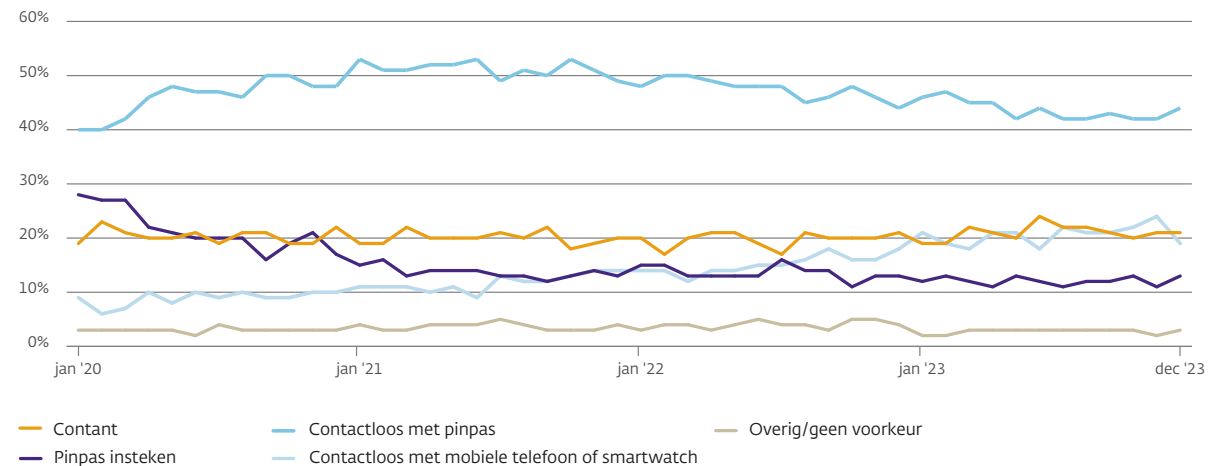
Sinds juni 2021 stijgt het contactloos betalen met een mobiele telefoon of smartwatch sterk in populariteit. In juni 2021 betaalde 9% van de consumenten het liefst op deze manier, terwijl aan het einde van 2023 dit één op de vijf Nederlanders (20%) betrof. Deze stijging had met name effect op de voorkeur voor betalen met een pinpas, die daalde van 53% naar 42%.

Verschillen in de betaalvoorkeuren van consumenten kunnen meerdere oorzaken hebben. Naast het feit dat consumenten vaak gewend zijn aan een bepaalde betaalmethode, zijn veelgenoemde redenen voor het kiezen van een bepaald betaalmiddel onder andere snelheid, gemak, veiligheid en privacy.

De algemene voorkeur van consumenten voor bepaalde betaalmiddelen en het daadwerkelijke gebruik ervan komen niet altijd overeen. Dit kan komen doordat de voorkeur in specifieke situaties soms afwijkt. Sommige mensen met een algemene voorkeur voor pinnen betalen bijvoorbeeld lage bedragen het liefst met contant geld.

In uitzonderlijke gevallen gebeurt het dat consumenten niet kunnen betalen zoals zij zouden willen, omdat hun favoriete betaalwijze niet wordt aangeboden. In 2023 gaven consumenten bij nog geen 2% van de aankopen aan dat dit het geval was. In iets minder dan de helft van deze gevallen gaven zij aan dat ze liever contant wilden betalen, en in iets meer dan de helft van de gevallen liever wilden pinnen.

Figuur 7 Voorkeuren verschillende betaalmethodes sinds begin 2020

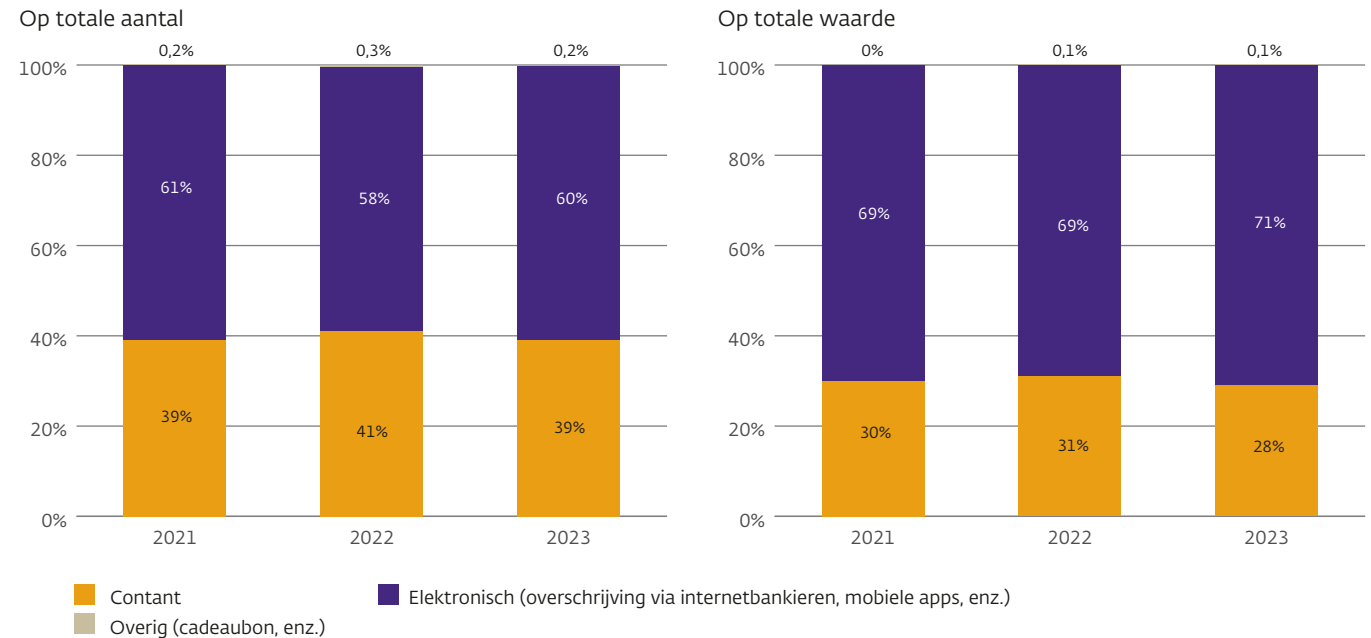


Onderlinge betalingen

In 2023 vond bij betalingen tussen consumenten onderling een lichte verschuiving plaats van contant betalen naar elektronisch betalen. Daarmee zijn de verhoudingen weer terug op het niveau van 2021 (figuur 8). Bij 39% van de betalingen werd contant geld gebruikt, een daling van 2%-punt ten opzichte van het jaar daarvoor. Elektronisch betalen blijft de meest gebruikte manier om onderlinge betalingen te doen. Deze betalingen worden betaald via internetbankieren, mobiel bankieren en betaalverzoeken. Van de totale waarde van de onderlinge betalingen werd 71% elektronisch afgerekend, iets meer dan in 2022 en 2021.

Zowel het totale aantal onderlinge betalingen als de totale waarde van deze betalingen is toegenomen in 2023. In totaal waren er 584 miljoen onderlinge betalingen (2022: 564 miljoen). De waarde daarvan bedroeg in totaal EUR 23,8 miljard (2022: EUR 23,2 miljard).

Figuur 8 Aandeel betaalwijze op totale aantal onderlinge transacties

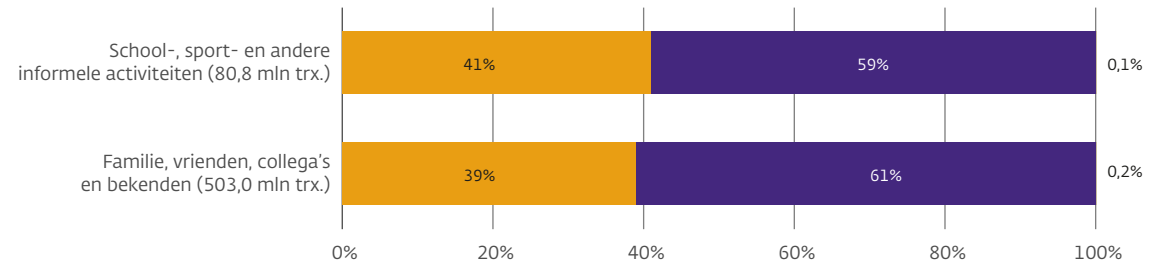


Onderlinge betalingen kunnen worden uitgesplitst naar twee categorieën. De eerste categorie bevat betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten. In 2023 vonden er 81 miljoen betalingen plaats die tot deze categorie behoren, een afname van 11% ten opzichte van 2022. De totale waarde van deze betalingen was in 2023 EUR 1,7 miljard, vergelijkbaar met 2022. De tweede categorie bevat betalingen aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden. Het aantal betalingen in deze categorie is in 2023 met 6% toegenomen naar 503 miljoen transacties. Ook de totale waarde is toegenomen (+3%) naar EUR 22,1 miljard.

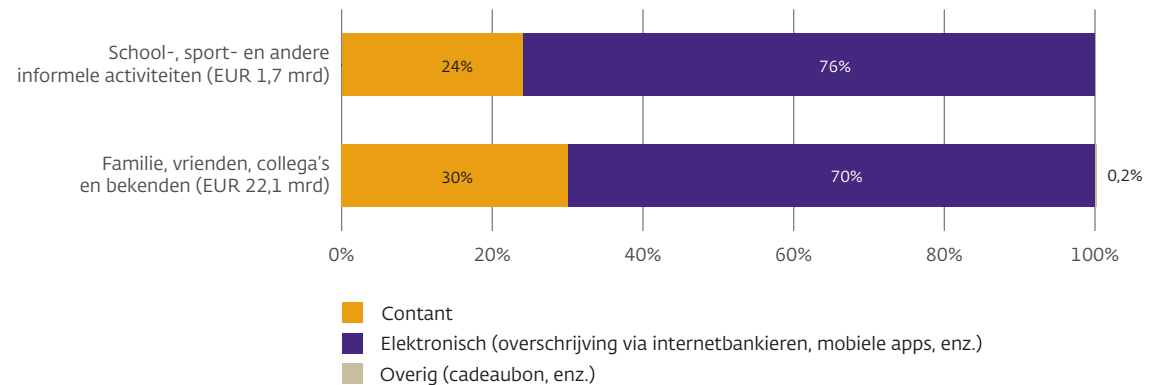
In 2023 hebben Nederlanders 41% van hun betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten contant betaald, wat vergelijkbaar is met 2022 (40%). Bij betalingen aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden is daarentegen minder vaak contant betaald dan in het jaar daarvoor. Daar is een daling van 2%-punt te zien, waardoor de verhouding weer hetzelfde is als in 2021.

Van de totale waarde aan onderlinge betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten hebben Nederlanders 76% elektronisch betaald. Dit is een stijging van 8%-punt ten opzichte van 2022. Voor betalingen aan familie, vrienden, collega's en andere bekenden is 70% van de totale waarde elektronisch betaald, wat vrijwel gelijk is aan eerdere jaren.

Figuur 9a Aandeel betaalwijzen op totale aantal onderlinge transacties naar doel



Figuur 9b Aandeel betaalwijzen op totale waarde onderlinge transacties naar doel

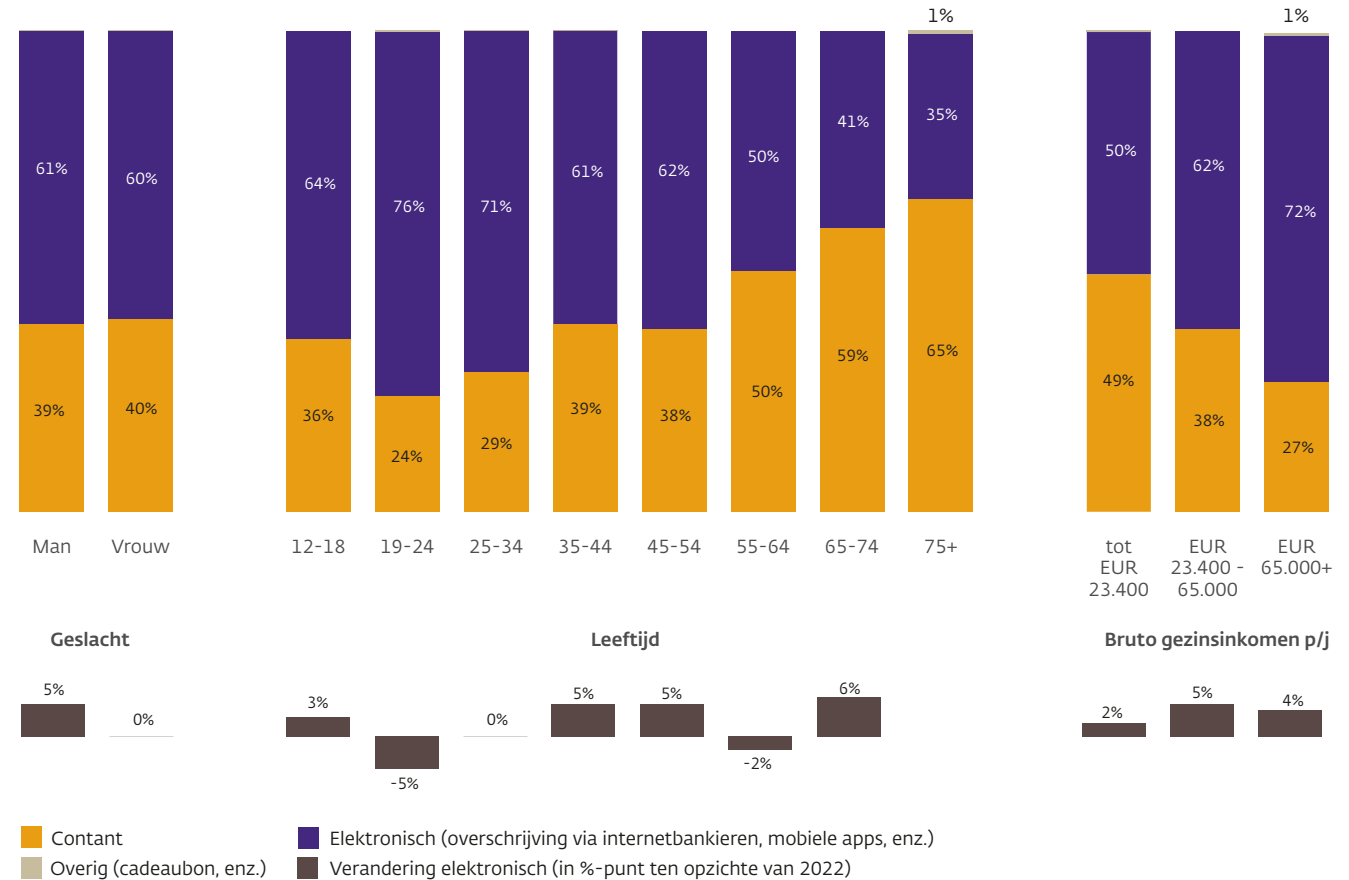


In bijna alle leeftijdsgroepen is het aandeel mensen dat bij onderlinge betalingen gebruik maakt van een elektronisch betaalmiddel gestegen in 2023. De stijging is het grootst voor mensen tussen de 65 en 74 jaar: ruim vier op de tien betalingen door mensen uit deze leeftijdscategorie is elektronisch betaald. Dat is 6%-punt meer dan een jaar eerder. Voor mensen tussen 19 en 24 jaar en tussen 55 en 64 jaar is juist een afname te zien: zij gebruikten respectievelijk 5%-punt en 2%-punt minder vaak een elektronisch betaalmiddel voor onderlinge betalingen.

De verschillen tussen de manier waarop mannen en vrouwen hun onderlinge betalingen voldoen zijn kleiner geworden, net als het jaar daarvoor. In 2021 deden mannen dit nog 6%-punt vaker met contant geld dan vrouwen, terwijl dat verschil in 2022 al daalde naar 3%-punt. In 2023 is het verschil nog maar 1%-punt.

Bij de uitsplitsing naar inkomensniveau blijkt juist dat de verschillen tussen groepen wederom groter zijn geworden. Het verschil in gebruik van contant geld voor onderlinge betalingen tussen de laagste en hoogste inkomensgroep steeg eerder al van 14%-punt in 2021 naar 20%-punt in 2022. In 2023 is dat verschil nog verder toegenomen naar 22%-punt, doordat elektronisch betalen bij de laagste inkomensgroep minder is toegenomen dan bij de hogere inkomensgroepen. Mensen met een laag inkomen gebruiken bijna dubbel zo vaak contant geld bij onderlinge betalingen dan mensen met een (midden)hoog inkomen.

Figuur 10 Aandelen betaalmiddelen onderlinge betalingen naar geslacht, leeftijd en inkomen



Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau Ipsos heeft onder 23.399 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek "Betalen aan de kassa, 2023" van Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank.

Onderzoeksvragen:

- Hoe groot is het totale aantal en de waarde van de verrichte betalingen aan de kassa in 2023 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2023 in de drie sectoren waar de meeste betalingen plaatsvinden?
- Hoe heeft het gebruik van contant geld en de pinpas zich ontwikkeld sinds 2010?

Afbakening:

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

Onderzoeksmethode:

- Transactiedagboekje en vragenlijst via internet of telefoon.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen januari en december 2023.
- Respondenten vormen een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, regio en inkomen.

Algemene opmerkingen:

- De cijfers over pinnen (insteken, contactloos en contactloos met mobiele telefoon en smartwatch) en contant geld zijn gevalideerd met cijfers van o.a. Betaalvereniging Nederland.

Contactgegevens

Marie-Claire Broekhoff: m.c.h.broekhoff@dnb.nl

Jelmer Reijerink: j.m.t.reijerink@dnb.nl

Patricia Zwaan: p.zwaan@betaalvereniging.nl

De Nederlandsche Bank N.V.
Postbus 98, 1000 AB Amsterdam
020 524 91 11
dnb.nl

Volg ons op:



Betaalvereniging Nederland
Postbus 83073, 1080 AB Amsterdam
020 305 19 00
www.betaalvereniging.nl

Volg ons op:



DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

