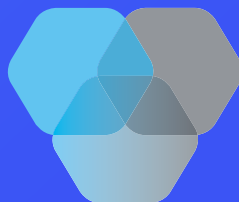




Betalen aan de kassa 2024

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM



Betaalvereniging
Nederland

Inhoud

Uitkomsten van het onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen aan de kassa in Nederland in 2024. Dit onderzoek is uitgevoerd door Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank onder 23.439 respondenten.

Gebruik van betaalmiddelen aan de kassa

Gebruik van betaalmiddelen
naar persoonskenmerken

Relatief gebruik van betaalmiddelen

Betaalvoorkeuren

Gebruik van betaalmiddelen
naar bedrag

Onderlinge betalingen

Gebruik van betaalmiddelen
naar aankoopplaats

Kenmerken van het onderzoek

Gebruik van betaalmiddelen aan de kassa

In 2024 hebben Nederlandse consumenten 7,2 miljard aankopen aan de kassa afgerekend, met een totale waarde van EUR 178,5 miljard. Zowel het aantal aankopen als de waarde van deze betalingen is toegenomen vergeleken met 2023, respectievelijk met 3% en 4%. De stijgende lijn is hiermee voortgezet. Het aantal kassabetalingen is minder hard gegroeid dan in 2023, terwijl de groei van de waarde vergelijkbaar bleef.

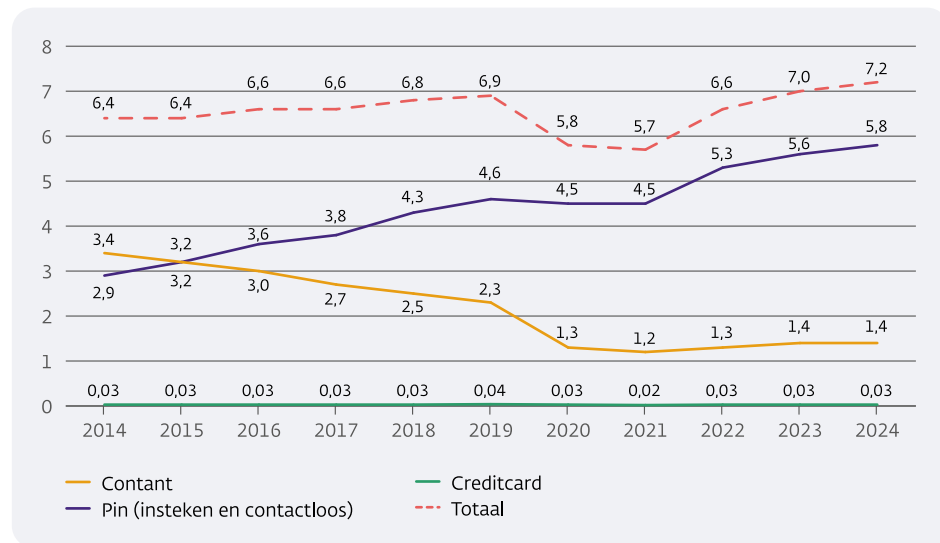
De stijging in het aantal en de waarde van de kassabetalingen komt met name door de toename in betalingen met een pinpas, mobiele telefoon of smartwatch. In 2024 rekenden consumenten 5,8 miljard aankopen aan de kassa op deze manier af. Dit is een toename van 3% ten opzichte van 2023. De bijbehorende waarde steeg ook met 3% naar EUR 147 miljard.

De waarde van de contante betalingen aan de kassa nam in 2024 verhoudingsgewijs sterker toe dan de waarde van pinbetalingen. De toename is 11% ten opzichte van 2023 naar een waarde van EUR 29,5 miljard. In 2024 werden net als in 2023 1,4 miljard aankopen contant afgerekend aan de kassa.

Het aantal en de waarde van creditcardbetalingen bleef gelijk aan 2023. Betalingen met een creditcard spelen een bescheiden rol aan de kassa in Nederland. Er werden in 2024 33 miljoen kassa-aankopen met een creditcard afgerekend, met een totale waarde van EUR 2,1 miljard.

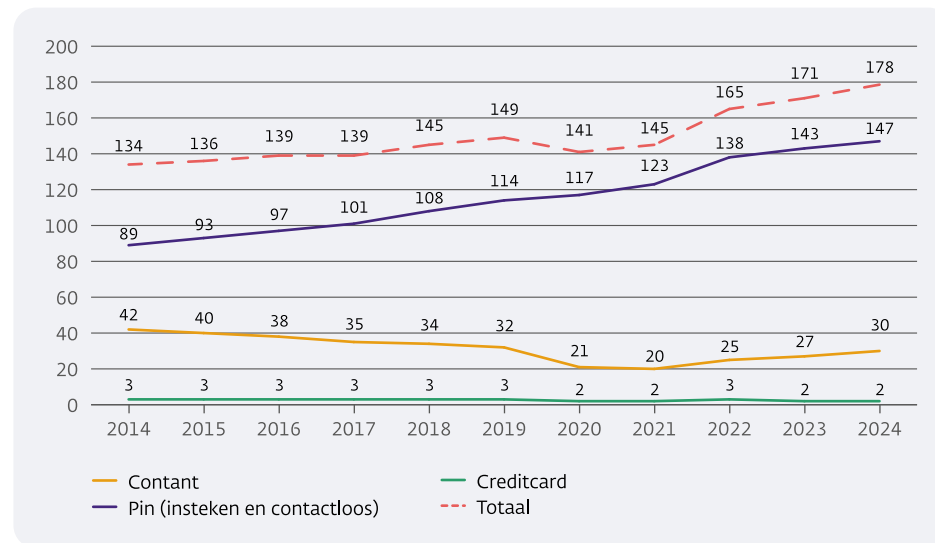
Figuur 1a Totale aantal betalingen

In miljarden



Figuur 1b Totale waarde betalingen

In miljard EUR



Relatief gebruik van betaalmiddelen

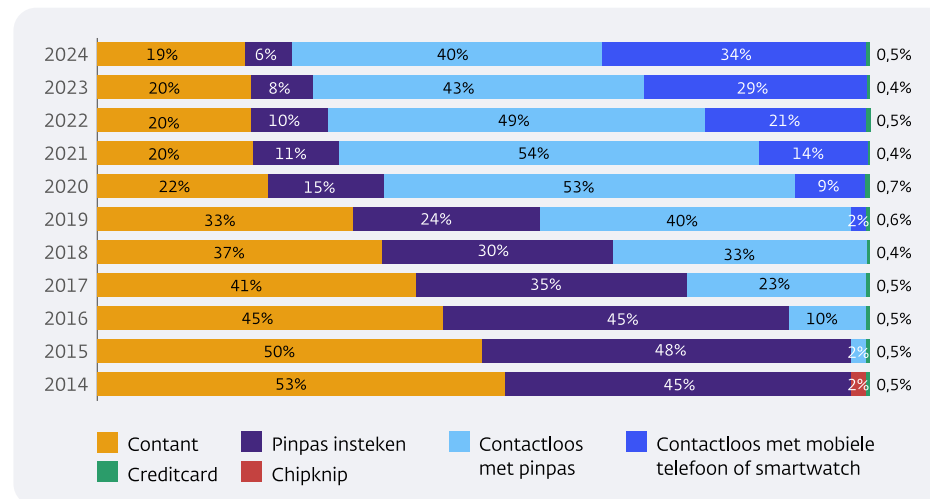
De verhouding pin en contant in het totaal aantal betalingen is sinds 2021 min of meer stabiel: in 2024 is 19% van alle kassabetalingen contant afgerekend en ruim 80% met pin (zie figuur 2a).

Pinnen aan de kassa kan al een paar jaar op verschillende manieren. De meer traditionele manier – door de pinpas in de automaat te steken en de pincode in te toetsen – is in 2024 opnieuw met 2%-punt afgenomen naar 6% van alle betalingen.

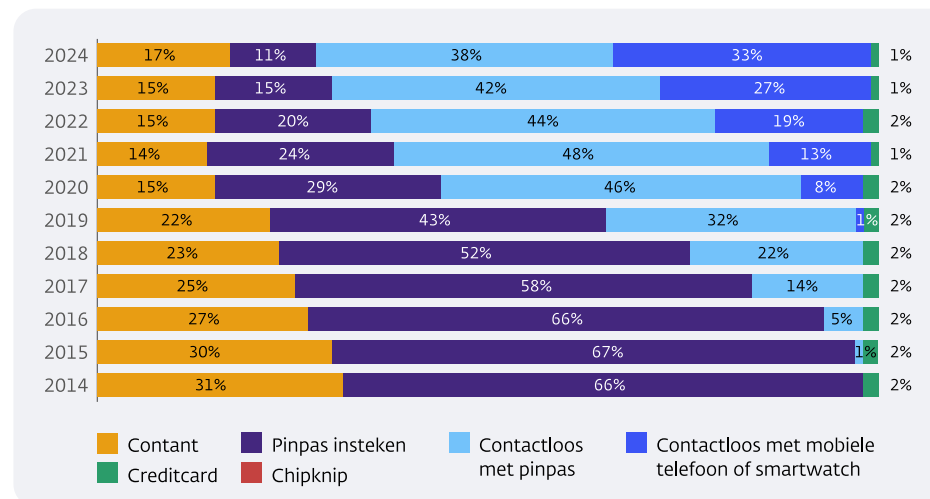
Het merendeel van alle betalingen is afgelopen jaar contactloos betaald; vier op de tien met een pinpas (40%) en ruim een derde met een mobiele telefoon of smartwatch (34%). Betalen met een mobiele telefoon of smartwatch is opnieuw toegenomen ten opzichte van 2024 toen dat nog bij 29% van de betalingen gebeurde. Deze stijging vlakkt wel af vergeleken met eerdere jaren.

De totale waarde van de betalingen aan de kassa laat vrijwel eenzelfde beeld zien. De opvallendste uitzondering is de lichte toename in het aandeel contant (zie figuur 2b), doordat in 2024 vooral hogere bedragen vaker contant afgerekend zijn.

Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen

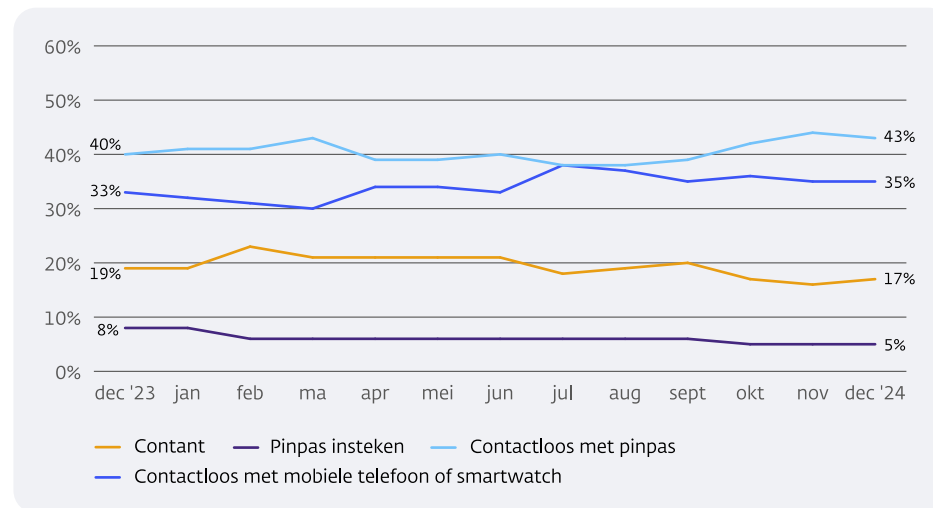


Figuur 2b Verdeling totale waarde betalingen



Het aandeel contactloos betalen met mobiele telefoon of smartwatch liet in de eerste maanden van 2024 voor het eerst in lange tijd een lichte daling zien. Vanaf maart zette de stijging weer in en in de zomer leek contactloos met mobiele telefoon of smartwatch hard op weg om het meest gebruikte betaalmiddel aan de kassa te worden (zie figuur 3). Het aandeel contactloos met de mobiele telefoon of smartwatch stond op het punt dat van contactloos met de pinpas te overstijgen, ware het niet dat in september opnieuw een lichte daling te zien was. Na deze daling is het aandeel contactloos met mobiele telefoon of smartwatch in de laatste maanden van het jaar gestabiliseerd rond de 35%. Nog steeds iets hoger dan de 33% eind 2023, maar lager dan de 43% contactloos met de pinpas. Een mogelijke verklaring voor de stabilisatie aan het eind van het jaar is dat één van de grootbanken in Nederland half september is gestopt met de eigen mobiel betalen app voor Android-smartphones, waardoor klanten die hier gebruik van maakten moesten overstappen op Google Pay. Het lijkt erop dat niet alle klanten deze overstap hebben gemaakt.

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



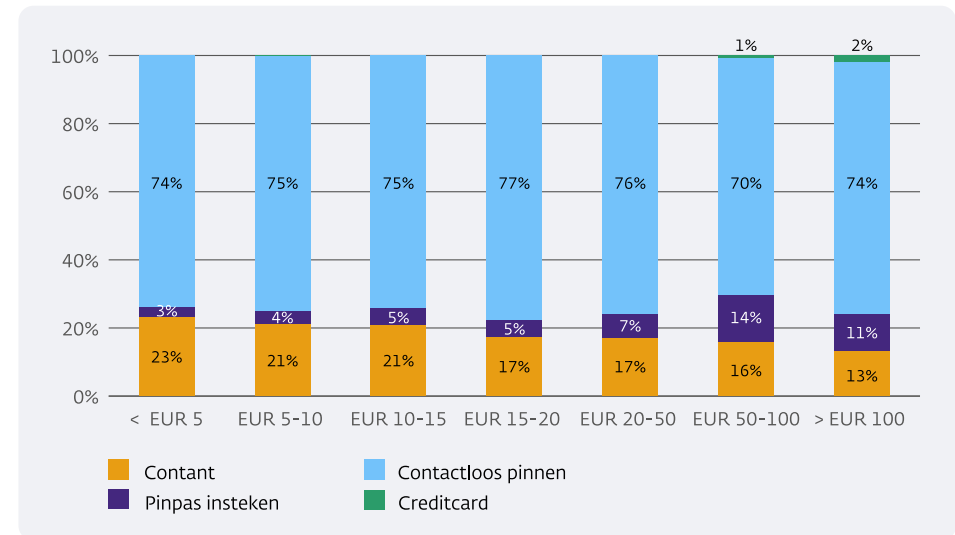
Gebruik van betaalmiddelen naar bedrag

Het aandeel contante betalingen is in 2024 vergeleken met 2023 marginaal veranderd bij alle bestedingsranges, met uitzondering van betalingen van EUR 50 of hoger. Daar is in twee categorieën sprake van een verschuiving. Zo werden bedragen tussen EUR 50 en EUR 100 in 2024 vaker contant betaald (16% tegenover 13% in 2023). Daarentegen zijn de bedragen boven de EUR 100 in 13% van de gevallen met contant geld betaald, terwijl dat in 2023 juist 3%-punt méér was. In 2024 geldt daarom weer: hoe hoger het te betalen bedrag, des te minder is men geneigd contant af te rekenen.

In 2024 werd 14% van de betalingen tussen EUR 50 en EUR 100 betaald door de pinpas in te steken. Voor bedragen boven EUR 100 was dat 11%. In 2023 gebeurde dit vaker bij bedragen boven de EUR 50, namelijk in 18% van de betalingen. Deze vermindering gaat gepaard met een toename van contactloze pinbetalingen.

Betalen met de creditcard gebeurt weinig in Nederland. Dit betaalmiddel wordt vrijwel alleen gebruikt bij betalingen boven de EUR 50.

Figuur 4 Aandelen betaalmiddelen naar bedrag



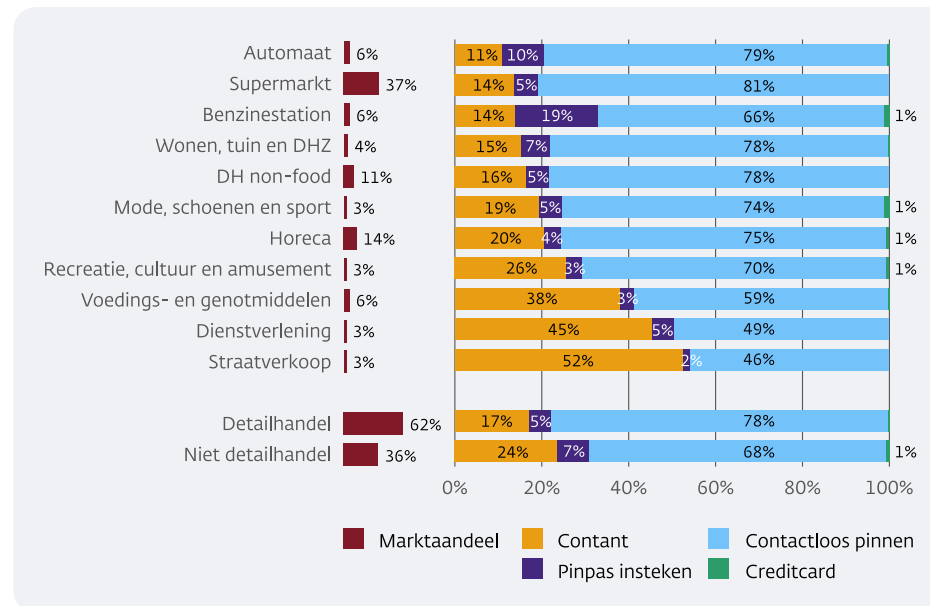
Gebruik van betaalmiddelen naar aankoopplaats

De manier waarop consumenten betalen varieert aanzienlijk per sector. Bij straatverkopers wordt als enige sector nog steeds iets meer (52%) contant afgerekend dan (contactloos) gepind (48%). Daarentegen wordt bij een automaat zelden contant betaald (11%), maar gaat dat in nagenoeg 9 van de 10 gevallen door (contactloos) te pinnen.

Betalen door een pinpas in een betaalautomaat te steken gebeurt over het algemeen nog weinig (6%), behalve bij benzinestations waar dat in 19% van de gevallen wordt gedaan. In waarde uitgedrukt is dat zelfs 28% (zie figuur 5b). Overigens is deze traditionele vorm van pinbetalingen bij benzinestations al minder vaak voorkomend dan in 2023. Toen was het 26% van de transacties en 38% van de waarde. Bij deze sector wordt relatief vaak traditioneel gepind. Hoewel contactloos betalen bij vrijwel alle benzinepompen inmiddels mogelijk is, speelt de macht der gewoonte mogelijk een rol. Met name bij onbemande benzinepompen kon je lange tijd alleen betalen door een pinpas in te steken. Daarnaast speelt mogelijk mee dat de contactloze kaartlezer bij onbemande pompen vaak achteraf, en soms op een onhandige plek is toegevoegd waardoor de consument toch vaker zijn of haar betaalpas in de betaalautomaat zal steken.

Figuur 5a Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats

Aantal betalingen

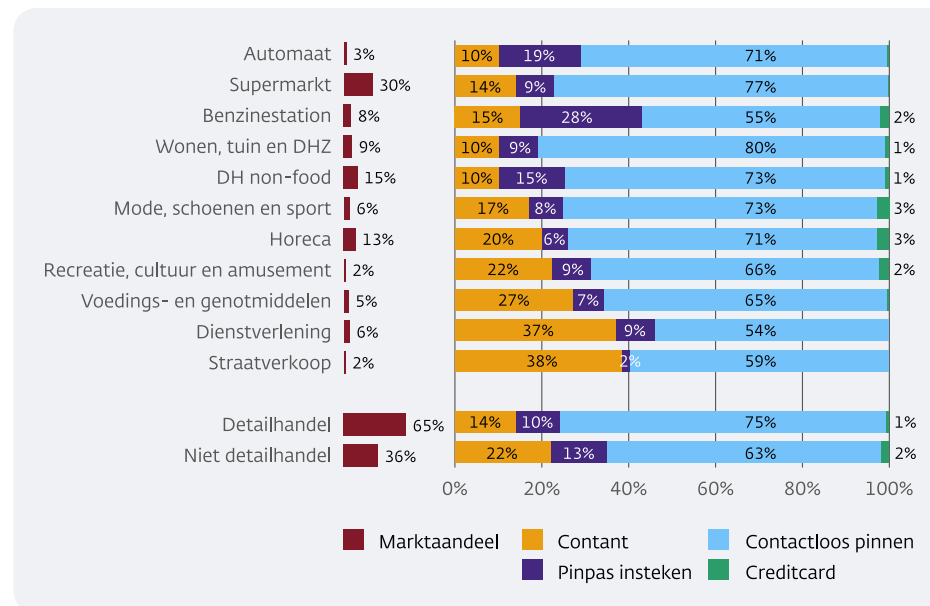


In alle sectoren is de totale waarde van de betalingen die werd afgerekend door contactloos te pinnen toegenomen of gelijk gebleven met 2023. De grootste verschuiving vond plaats bij benzinestations (+9%-punt) en winkels voor wonen, tuin en doe-het-zelf zaken (+6%-punt). Deze verschuiving is grotendeels ten koste gegaan van bedragen die afgerekend werden door traditioneel te pinnen.

In bijna alle sectoren is het aandeel van de totale waarde dat contant wordt afgerekend toegenomen of gelijk gebleven met 2023. De enige uitzonderingen zijn de dienstverlening en straatverkoop, waar het aandeel contante waarde afnam met 3%-punt. Toch zijn het duidelijk nog steeds de twee sectoren waar het aandeel contant op de totale waarde het hoogst is en waar nog het vaakst contant wordt afgerekend.

Figuur 5b Aandelen betaalmiddelen naar aankoopplaats

Waarde betalingen



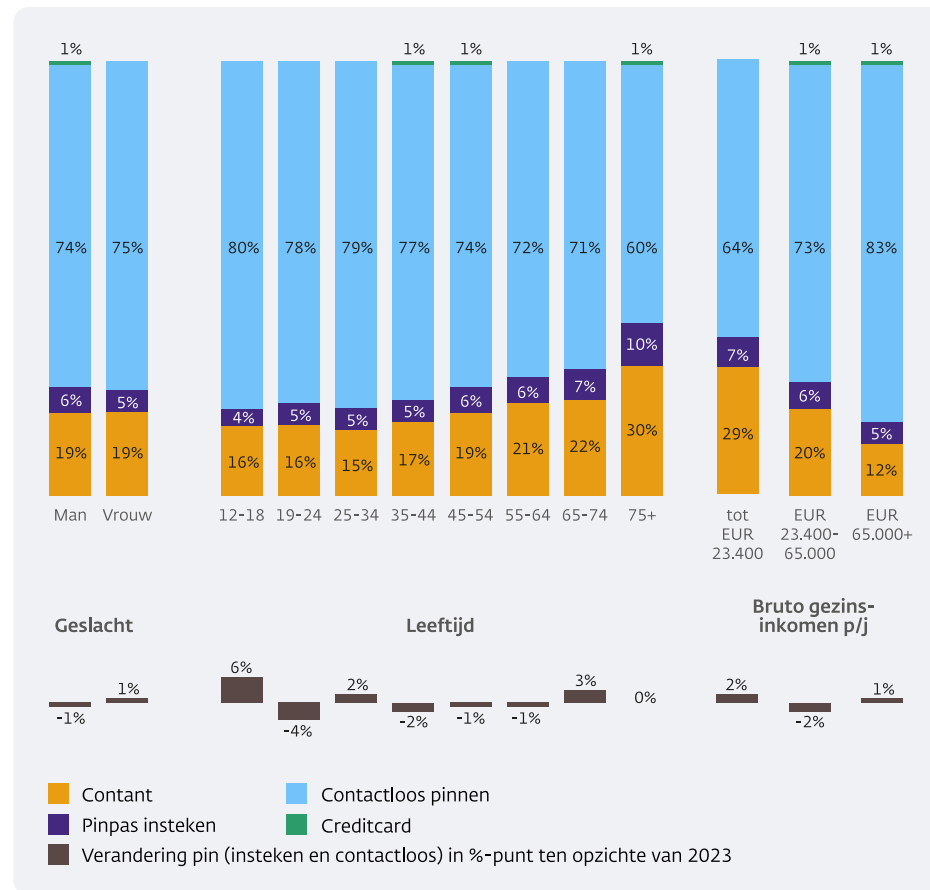
Gebruik van betaalmiddelen naar persoonskenmerken

Het betaalgedrag is bij de meeste groepen consumenten redelijk stabiel. Net als in voorgaande jaren betalen ouderen en mensen in de laagste inkomensgroep relatief vaak contant, al is het aandeel pinbetalingen bij mensen met een laag inkomen weer iets toegenomen (2%-punt). De grootste verschuiving van contant naar pin is te zien bij jongeren (12 – 18 jaar). Waar het pingebruik bij deze groep sinds 2020 steeds marginaal met 1%- of 2%-punt toenam heeft dit in 2024 weer een nieuwe impuls gekregen (+6%-punt). Dit hangt vooral samen met een verschuiving in voorkeur van contant en traditioneel pinnen naar contactloos pinnen, zowel met de pinpas als mobiele telefoon of smartwatch.

Verder is bij de 19-24-jarigen een daling (-4%-punt) in het aandeel pinbetalingen ten gunste van contant te zien. Deze ontwikkeling is echter tegengesteld aan die van 2023. Het gebruik van pin en contant bij deze groep schommelt de afgelopen jaren met een paar procentpunten.

Het aandeel pinpas insteken is bij alle leeftijdsgroepen iets afgenomen. Deze manier van pinnen wordt nog steeds het meest gebruikt door 75-plussers. Zij hebben ook vaker een voorkeur voor deze manier van betalen dan de andere leeftijdsgroepen (14% versus 7%).

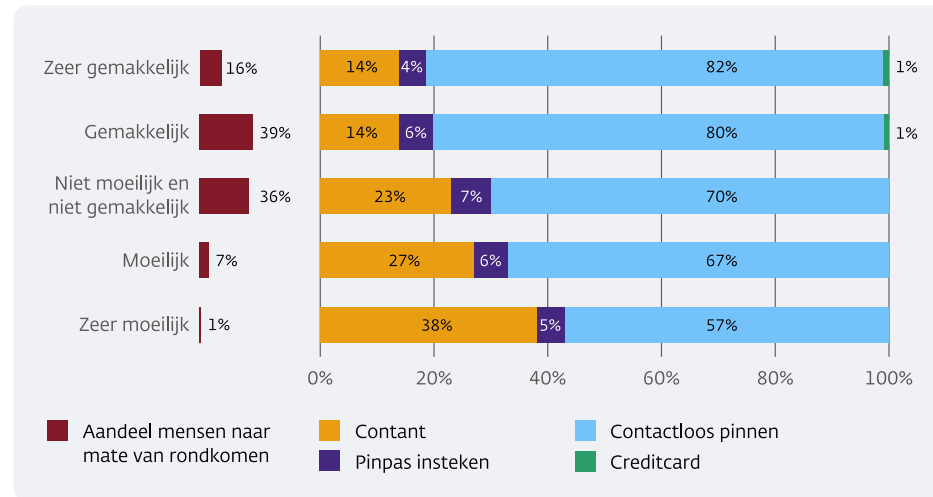
Figuur 6a Relatief gebruik betaalmiddelen naar geslacht, leeftijd en inkomen



Een van de factoren die van invloed is op het betaalgedrag van consumenten is de mate waarin zij kunnen rondkomen van hun inkomen. Net als in 2023 kan ongeveer 9% van de consumenten (zeer) moeilijk rondkomen. Zij betalen vaker met contant geld dan consumenten die (zeer) makkelijk rondkomen. Consumenten die zeer moeilijk rondkomen betaalden in 2024 38% van hun kassa-aankopen contant en consumenten die moeilijk rondkomen 27%. In 2023 was dit 34% en 25%; contant geld is daarmee een iets grotere rol gaan spelen voor mensen die lastig rondkomen. Ruim een derde van de consumenten die (zeer) moeilijk kunnen rondkomen heeft een voorkeur voor betalen met contant geld. Dat contant geld beter inzicht geeft in hun uitgaven, is daarvoor de meest genoemde reden. Dit geldt in hoge mate voor mensen die (zeer) moeilijk kunnen rondkomen, maar ook (25%) voor consumenten die (zeer) makkelijk rondkomen (beide met een voorkeur hebben voor contant geld).

Consumenten die (zeer) gemakkelijk rondkomen gebruikten contant geld voor een veel minder groot aandeel van hun aankopen aan de kassa. Zij betaalden in 2024 14% van deze aankopen contant (2023: 15%).

Figuur 6b Relatief gebruik betaalmiddelen naar mate van rondkomen



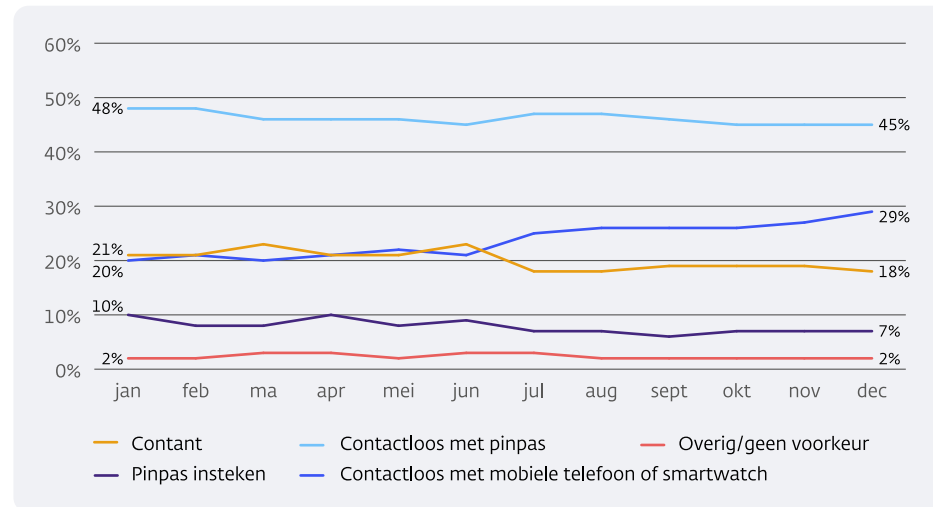
Betaalvoorkeuren

De voorkeur voor contactloos betalen met een mobiele telefoon of smartwatch is in 2024 opnieuw gestegen. In januari gaf 1 op de 5 consumenten aan dat zij het liefst met dit betaalmiddel betalen. In december was dat bijna 30% van de consumenten. In de tweede helft van 2024 is de voorkeur voor contactloze betalingen met de mobiele telefoon of smartwatch hoger dan voor contante betalingen. Contactloze betalingen met de pinpas zijn nog steeds het meest geliefd. Ongeveer 45% van de consumenten geeft aan dat dit hun voorkeursbetaalmiddel is.

In Nederland betalen mensen bijna altijd met het betaalmiddel dat zij op dat moment het liefst willen gebruiken. Dit is mogelijk omdat de meeste winkeliers zowel contant geld als pinbetalingen accepteren. In 2024 gaven consumenten bij 3% van hun aankopen aan dat zij liever met een ander betaalmiddel wilden betalen. Dat is 1%-punt meer dan in 2023. Van de mensen die niet betaalden op de manier waarop zij wilden gaf ongeveer de helft aan dat ze liever met pin hadden betaald en ongeveer een derde liever contant.

Dat mensen voornamelijk betalen zoals zij op dat moment willen, wil niet zeggen dat het daadwerkelijke gebruik van de betaalmiddelen altijd overeenkomt met hun algemene voorkeur. Het daadwerkelijke gebruik van een betaalmiddel is soms afhankelijk van bijvoorbeeld de hoogte van het bedrag en de locatie van de betaling. Sommige mensen met een algemene voorkeur voor contant geld betalen bijvoorbeeld hogere bedragen liever met pin.

Figuur 7 Voorkeuren verschillende betaalmethodes in 2024



Onderlinge betalingen

In 2024 hebben consumenten onderling vaker elektronisch betaald vergeleken met 2023. Bij 64% van de onderlinge betalingen werden elektronische betaalmiddelen gebruikt. Dat is 4%-punt meer dan in 2023. De totale waarde is daarentegen met 1%-punt gedaald naar 70%. Ook het gemiddelde bedrag van de elektronische onderlinge betalingen is gedaald.

Zowel het totale aantal onderlinge betalingen als de totale waarde van deze betalingen is toegenomen in 2024. In totaal waren er 614 miljoen onderlinge betalingen (2023: 584 miljoen). De totale waarde van deze betalingen bedroeg EUR 29,2 miljard (2023: EUR 23,8 miljard).

Figuur 8 Aandelen betaalwijzen onderlinge betalingen

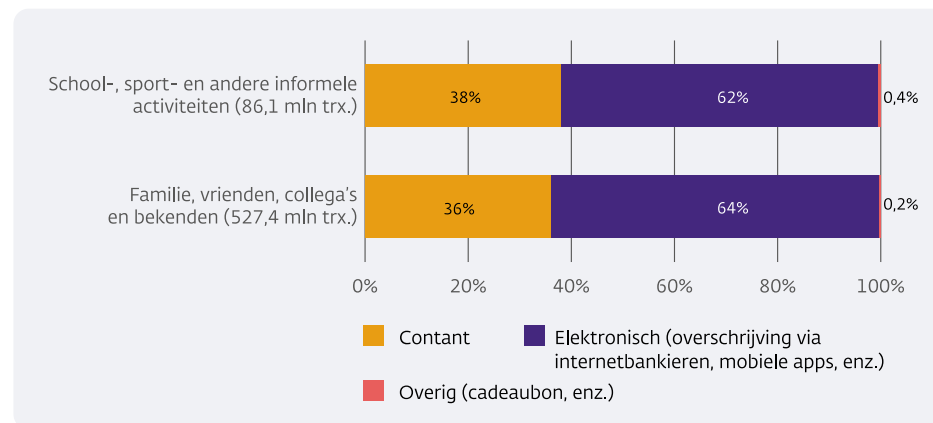


Onderlinge betalingen worden uitgesplitst naar twee categorieën. De eerste categorie bevat betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten. In 2024 vonden er 86 miljoen betalingen plaats die tot deze categorie behoren (2023: 81 miljoen). De totale waarde van deze betalingen was EUR 1,9 miljard. In 2023 was de totale waarde EUR 0,2 miljard lager. De tweede categorie bevat betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden. In 2024 vonden er 527 miljoen transacties plaats tussen familie, vrienden, collega's en bekenden (2023: 503 miljoen). De totale waarde van deze betalingen was EUR 27,3 miljard. Een toename van EUR 5,2 miljard vergeleken met 2023.

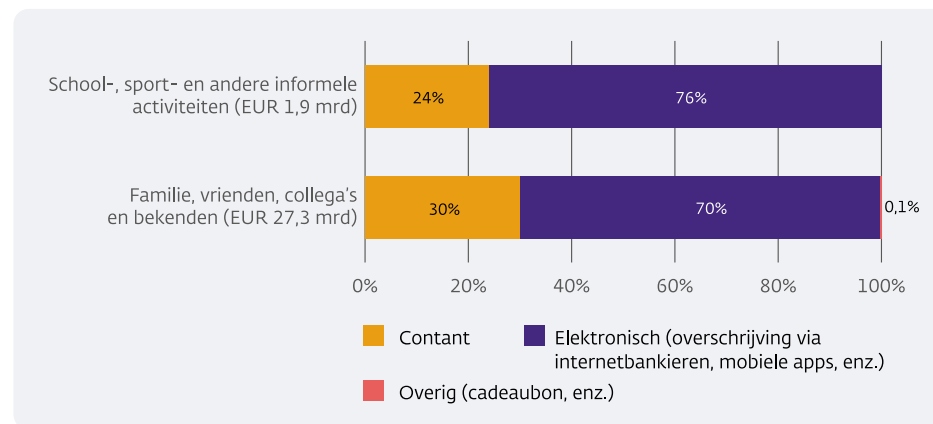
In 2024 hebben Nederlanders 62% van hun totale aantal betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten en 64% van hun betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden elektronisch betaald. Dat is voor beide categorieën 3%-punt hoger dan in 2023.

Van de totale waarde van betalingen voor school-, sport- en andere informele activiteiten wordt 76% elektronisch betaald. Voor betalingen aan familie, vrienden, collega's en bekenden is dat 70%. Dit is hetzelfde als in 2023.

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



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

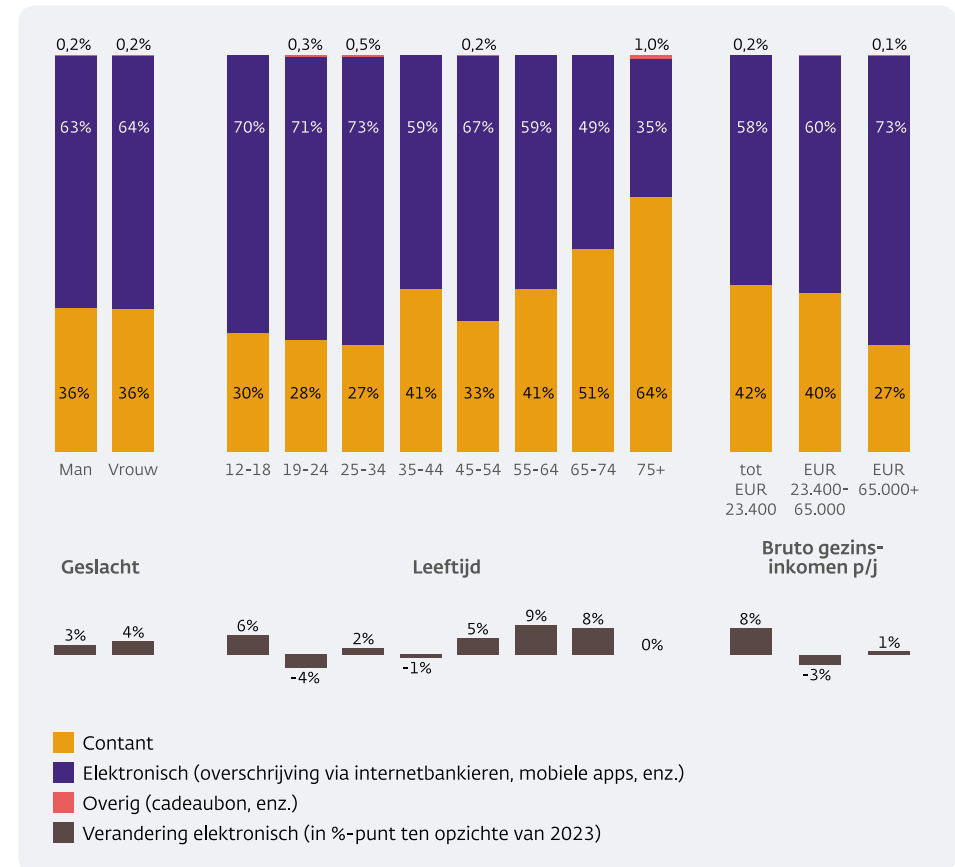


Zowel mannen als vrouwen zijn meer gebruik gaan maken van elektronische manieren om onderling te betalen. Het betaalgedrag van mannen en vrouwen lijkt op dit vlak sterk op elkaar. Beide groepen rekenden 36% van hun onderlinge betalingen in 2024 contant af.

In zes van de acht leeftijdsgroepen steeg het aandeel onderlinge betalingen dat elektronisch werd afgerekend. De grootste stijging vond plaats bij de 55-64-jarigen. Zij betaalden in 2024 59% van hun onderlinge betalingen elektronisch, wat een toename van 9%-punt is ten opzichte van 2023. Het verschil in betaalgedrag tussen de oudste en jongste consumentengroepen is groter geworden. In 2024 betaalden consumenten van 75 jaar of ouder in 35% van de gevallen elektronisch, terwijl dit 70% was voor de 12-18-jarigen.

Hoe onderling is betaald, hangt ook af van het gezinsinkomen. Consumenten uit de hoogste inkomenscategorie rekenden onderlinge betalingen in 2024, net als in 2023, vaker elektronisch af dan consumenten uit lagere inkomenscategorieën. In 2024 betaalden ze in 73% van de gevallen met een elektronisch betaalmiddel. Consumenten in de laagste inkomenscategorie betaalden in 2024 wederom het minst vaak elektronisch (58%), maar wel vaker dan in 2023 (+8%-punt).

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



Kenmerken van het onderzoek

Onderzoeksbureau Ipsos heeft onder 23.439 respondenten gegevens verzameld ten behoeve van het onderzoek “Betalen aan de kassa, 2024” 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 2024 in Nederland, uitgesplitst naar betaalmiddel?
- Welke betaalmiddelen gebruiken Nederlanders in 2024 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 2024.
- 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 of smartwatch) en contant geld zijn gevalideerd met cijfers van o.a. Betaalvereniging Nederland.

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



Betaalvereniging
Nederland