

De praktijk van het betalingsverkeer

12 cases

Dit onderzoek is gefinancierd door Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM en de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. EIM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

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

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Cluster 1: Grote bedragen, veel transacties	8
2.1	Typering van het cluster	8
2.2	Het voorbeeldbedrijf	8
3	Cluster 2: Lage bedragen, beperkt aantal transacties	15
3.1	Typering van het cluster	15
3.2	Het voorbeeldbedrijf	15
4	Cluster 3: winkels in non-food, laag transactiebedrag	21
4.1	Typering van het cluster	21
4.2	Het voorbeeldbedrijf	21
5	Cluster 4: winkels in non-food, hoog transactiebedrag	27
5.1	Typering van het cluster	27
5.2	Het voorbeeldbedrijf	28
6	Cluster 5: detailhandel non-food ook op bestelling	33
6.1	Typering van het cluster	33
6.2	Het voorbeeldbedrijf	34
7	Cluster 6: Ambulante handel: voedingsmiddelen	39
7.1	Typering van het cluster	39
7.2	Het voorbeeldbedrijf	39
8	Cluster 7: Ambulante handel, non-food	43
8.1	Typering van het cluster	44
8.2	Het voorbeeldbedrijf	44
9	Cluster 8: Horeca, drankverstrekkers	49
9.1	Typering van het cluster	49
9.2	Het voorbeeldbedrijf	49
10	Cluster 9: Horeca, spijsverstrekkers	54
10.1	Typering van het cluster	54
10.2	Het voorbeeldbedrijf	54
11	Cluster 10: Horeca, maaltijdverstrekkers	61
11.1	Typering van het cluster	61
11.2	Het voorbeeldbedrijf: het Café -Restaurant	61
12	Cluster 11: Horeca, hotel-restaurant	67
12.1	Typering van het cluster	67

12.2	Het voorbeeldbedrijf	67
13	Cluster 12: de benzineservicestations	73
13.1	Typering van het cluster	73
13.2	Het voorbeeld bedrijf	73
14	Slotbeschouwing	79

1 Inleiding

Het betalingsverkeer verandert, net als de houding van de detaillist ten aanzien van dat betalingsverkeer. Steeds meer detaillisten bieden hun klanten de mogelijkheid om hun aankoop te pinnen en steeds meer ondernemers zijn het pinnen gaan stimuleren. Daar waar het tot voor kort voor veel ondernemers nog gewoon was de klant een vergoeding te vragen voor het gebruik van pin voor kleine bedragen, is dit nu in veruit de meeste winkels niet meer het geval. Het betalingsverkeer zal daardoor niet alleen verder veranderen als gevolg van de veranderende behoefte van consumenten maar ook als gevolg van de houding van de winkelier. Dat daarmee het contante geld binnen een paar jaar zal verdwijnen geloven maar weinigen. Wel is duidelijk dat over vijf jaar weer aanzienlijk meer gepind zal worden dan nu, net zoals op dit moment aanzienlijk meer gepind wordt dan in 2006.

In dit casuonderzoek hebben we gesproken met 12 ondernemers (zelfstandige MKB-ers) over hun betalingsverkeer. Nagegaan is welke ontwikkelingen zij de afgelopen jaren hebben gezien met betrekking tot het betaalgedrag van hun klanten. Tevens is nagegaan wat dit voor gevolgen heeft gehad voor hun betalingsverkeer met hun bank en de daaraan verbonden kosten. Ten slotte is met de ondernemers ook gesproken over de toekomst van het betalingsverkeer. De bedrijven die in dit rapport worden beschreven zijn geselecteerd op basis van drie criteria: de branche (er is spreiding nagestreefd), het aantal transacties dat zij hebben per dag (de bedrijven zijn in dit opzicht representatief aan hun branche), en de hoogte van de gemiddelde besteding (ook hierin is gestreefd naar herkenbaarheid naar branchegenoten). De hierna volgende tabel geeft een overzicht.

Tabel 1 selectie van bedrijven met hun kenmerken van betalingsverkeer

	<i>Branche</i>	<i>aantal dagelijkse trans-acties</i>	<i>hoogte gemiddelde besteding</i>
1	supermarkt	hoog	gemiddeld
2	slagerij	hoog	gemiddeld
3	ambulante handel: voedingsmiddelen	gemiddeld	laag
4	ambulante handel: overige producten	laag	gemiddeld
5	kledingwinkel	laag	hoog
6	Bloemist	gemiddeld	gemiddeld
7	lunchroom	gemiddeld	laag
8	restaurant	gemiddeld	hoog
9	café	gemiddeld	gemiddeld
10	hotel	laag	hoog
11	Woninginrichting	laag	hoog
12	bemand benzinestation	hoog	hoog

Bron: EIM, 2011

Berekening van de kosten

In de navolgende hoofdstukken worden voor de 12 cases de kosten van betalen op jaarbasis berekend. Hierbij zijn de integrale kosten gepresenteerd dat wil zeggen het geheel van de externe kosten die de ondernemer maakt (betalingen aan derden) verhoogd met de waarde van de activiteiten die de ondernemer intern maakt om de betalingen mogelijk te maken. Voor een uitgebreide beschrijving van het gehanteerde kostenberekingsmodel wordt verwezen naar het rapport 'Toonbankbetalingsverkeer in 2009', EIM 2011 (zie www.efficientbetalen.nl onder Stichting, onder Activiteiten).

2 Cluster 1: Grote bedragen, veel transacties

2.1 Typering van het cluster

Het cluster 'grote bedragen, veel transacties' omvat de detailhandelsbranches warenhuizen, bouwmarkten en supermarkten. Zij hebben wat betreft het betalingsgedrag één ding met elkaar gemeen: het gaat gewoonlijk om zeer veel betalingen per dag en zowel om veel hoge als veel lage betalingen. Het zijn daarnaast veelal ook grote ondernemingen die vaak meer dan één vestiging hebben of deel uitmaken van een samenwerkingsverband. Een volledig geautomatiseerde bedrijfsvoering is dan een must voor deze winkels. Uiteraard valt daar ook het betalingsverkeer onder. Deze bedrijven hebben normaal gesproken (Pin)betalingssystemen waarbij de terminals zijn geïntegreerd met de kassa en waarbij gebruik gemaakt wordt van breedbandverbinding (vaak een VPN of te wel een Virtual Private Netwerk) voor de nodige verbindingen en verwerking van transacties. In totaal gaat het hier om iets meer dan 4.000 ondernemingen met bijna 8.000 vestigingen.

2.2 Het voorbeeldbedrijf

De supermarkt die wij bezochten was een buurtsupermarkt in een kleine stad van 32.000 inwoners in het noorden van het land. Het totaaloppervlakte van de winkel is 230 vierkante meter. Het is een winkel voor kleine boodschappen. De gemiddelde besteding is 8 euro. Dit gemiddelde wordt sterk naar beneden getrokken door de aanwezigheid van een middelbare school in de buurt. De scholieren die vooral tussen 12.00 uur en 12.30 uur langskomen besteden over het algemeen niet meer dan 5 euro. Naast deze jongeren is het klantenbestand gevarieerd. Het betreffen zowel ouderen als jonge gezinnen. De supermarkt is onderdeel van een franchiseformule, maar is in bezit van de ondernemer. De buurtsupermarkt heeft een omzet van ruim 2 miljoen euro.

De supermarkt accepteert pinbetalingen en contant betalingen. Sinds vorig jaar is men gestopt met de Chipknip. Creditcards heeft men nooit geaccepteerd. Naar de Chipknip is overigens nooit veel vraag geweest. Gemiddeld werd er voor ongeveer 75 euro per maand gechipt.

Tabel 2 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 8,00
Percentage klanten dat pint	75%
Kenmerken klantenkring	er is een grote groep scholieren, daarnaast gevarieerd publiek uit de directe omgeving
Specifieke kenmerken van pinnende klant	De scholieren pinnen vrijwel allemaal.
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant en pinnen

Bron: EIM, 2011

Het betalingsverkeer

Van de totale omzet wordt wekelijks slechts een kwart in contanten afgestort, de rest bereikt de bank via pintransacties. De omvang van het pinverkeer komt voor een deel voort uit het gegeven dat veel mensen contant bijpinnen, naast hun besteding in de winkel. De winkel fungeert als een soort van geldloket, omdat er in de buurt geen pinautomaat is. Vaak zie je dat mensen hier een artikel kopen om maar geld te kunnen opnemen. De ondernemer is blij met pinbetalingen. Hij probeert het pinnen onder klanten te bevorderen. Zo had hij vorige jaar een actie waarbij iedereen die pinde een kleinigheidje kreeg. Dat zorgde voor veel positieve aandacht. Het voordeel van pinnen is, is dat je niet hoeft af te storten en dat het veiliger is. Vooral dat laatste is een belangrijk argument. In de vorige supermarkt waar hij nog in loondienst werkte vonden in korte tijd drie overvallen plaats. Dit heeft hem altijd alert gehouden en in dit licht ziet hij pinnen als een gunstige ontwikkeling.

Tabel 3 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan Chipknip</i>	<i>waarvan credit-card</i>	<i>andere</i>	<i>% pinnen</i>
€ 0 - € 5	1125	375	750	nvt	nvt	nvt	67%
€ 5 - € 10	2150	550	1600	nvt	nvt	nvt	74%
€ 10 - € 15	655	155	500	nvt	nvt	nvt	76%
€ 15 - € 20	460	60	400	nvt	nvt	nvt	87%
€ 20- € 50	310	10	300	nvt	nvt	nvt	97%
€ 50 - € 100	145	0	145	nvt	nvt	nvt	100%
> € 100	75	0	75	nvt	nvt	nvt	100%
totaal	4920	1150	3770				77%

Bron: EIM, 2011

De ondernemer schat dat ongeveer drie op de vier klanten pint. De jongeren die de winkel bezoeken pinnen vrijwel allemaal. Volgens de ondernemer hangt het

niet zozeer van de hoogte van het bedrag af of men pint maar vooral van de leeftijd. Zo worden veel bedragen tot € 5 gepind simpelweg omdat het vooral jongeren zijn die deze kleine bestedingen doen. Klein bedrag, Pinnen mag! gaat zeker op voor deze doelgroep.

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

Het dataverkeer voor pintransacties is geïntegreerd met het dataverkeer van het voorraadbeheersysteem. Dit dataverkeer verloopt via VPN modems die op enkele plekken in de zaak in het plafond zitten. De kosten voor de verbinding bedragen € 24 per week (maar dat kan uiteraard niet alleen aan het betalingsverkeer worden toegerekend). Naast deze kosten rekent de bank 2,5 eurocent per pintransactie. Per week kan dit oplopen tot 100 euro.

De kosten voor de afhandeling van contant geld hangen vooral samen met het afstorten. Per sealbag betaalt de ondernemer € 2,50. Daarnaast betaalt hij de bank 2 promille van de waarde van de inhoud. Naast deze kosten maakte de ondernemer tot voor kort ook kosten bij het opnemen van wisselgeld. Per rolletje muntgeld betaalde hij 30 cent. Hij nam 50 tot 100 rolletjes per week af. Sinds vorig jaar krijgt hij zijn muntgeld van de kerk. De kerk hoeft zo niet af te storten (en bespaart daarmee geld) en de ondernemer hoeft geen muntgeld meer te trekken bij de bank en bespaart daarmee dus ook geld.

Tabel 4 Enkele externe kosten betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,025 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 24,00 p. week ¹
Servicecontract pinterminal	onbekend
Aanschaf pinterminal	2 X € 400
Vaste kosten afstorten geld (sealbag)	€ 2,50 per storting
Variabele kosten afstorten geld	2‰ van het gestorte bedrag

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in Tabel 5. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteedt wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij Pinbetalingen).

¹ Het dataverkeer voor pintransacties is geïntegreerd met het dataverkeer van het voorraadbeheersysteem.

Tabel 5 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Methode</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 8.400
pin	€ 21.800
chip	€ 0
creditcard	€ 0
Totaal	€ 30.300

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

Hoewel al veel transacties met de pinpas worden betaald zijn er zeker nog besparingen mogelijk, met name als alle transacties met de pinpas worden betaald. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetalen dat in plaats van driekwart nu ongeveer 90% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij van uit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 9,30 in de huidige situatie naar € 8,50 in de nieuwe situatie) omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. De kosten dalen bij deze veranderingen met € 850.

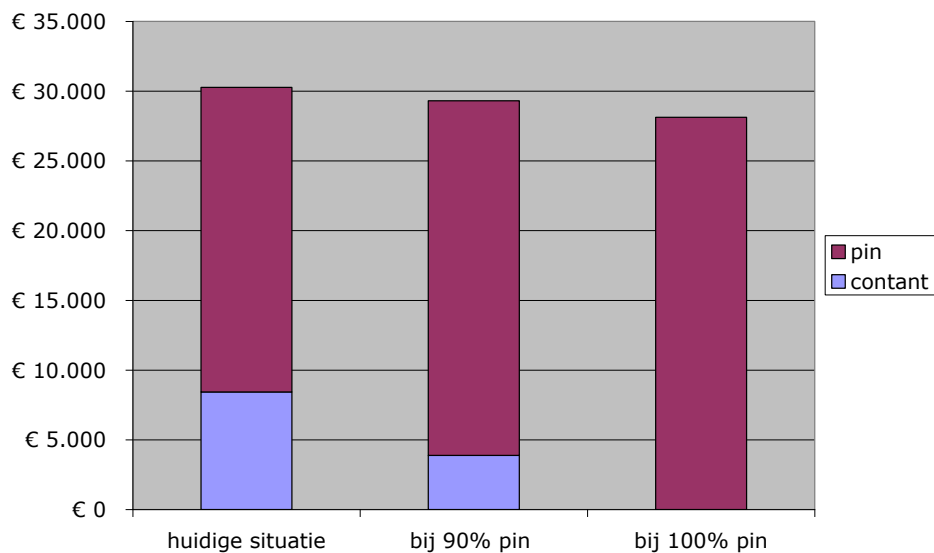
Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheids-overwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen. De effecten van deze verandering op de betalingskosten zijn weergegeven in

Figuur 1 en figuur 2.

Uit figuur 1 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, waartegenover slechts een geringe stijging van de externe kosten staat (zie figuur 2).

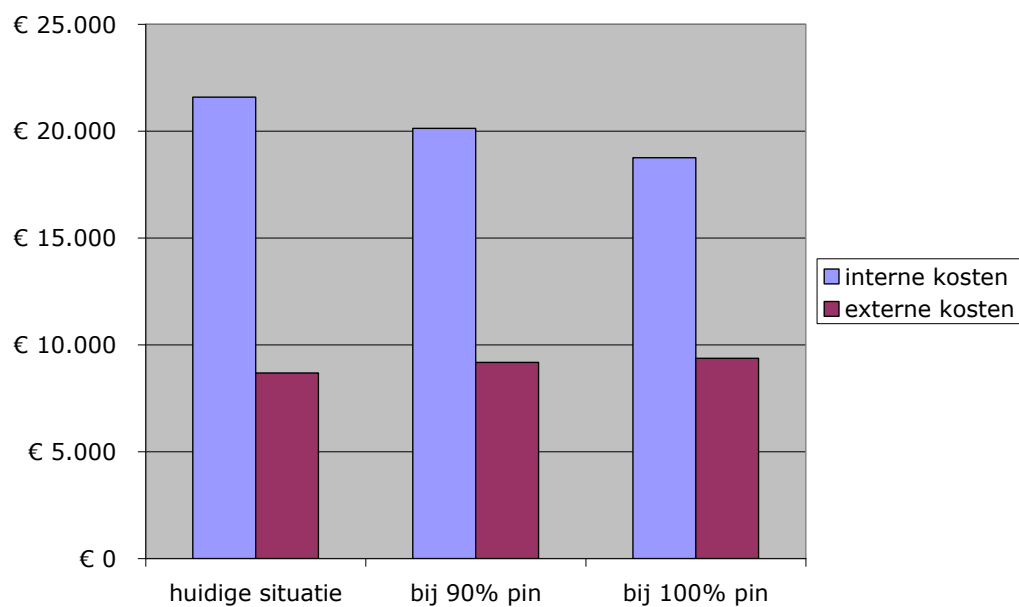
Als alle – nu nog contante betalingen – gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 28.100. Dit betekent een besparing met € 1.600 oftewel met 7% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 1 Betalingskosten in de huidige situatie en bij 90% en 100% pintransacties naar betaalmethode



Bron: EIM, 2011

Figuur 2 Betalingskosten huidige situatie en bij 90 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

3 Cluster 2: Lage bedragen, beperkt aantal transacties

3.1 Typering van het cluster

Winkels in food met een laag transactiebedrag zijn vooral de versspecialisten. Als uitgegaan wordt van de standaardindeling van het CBS in detailhandels- en horecabranches, dan kunnen hiertoe gerekend worden de gespecialiseerde winkels in:

- aardappelen, groenten en fruit
- vis
- dranken
- vlees en vleeswaren
- wild en gevogelte
- brood en banket
- chocolade en suikerwerk
- kaas
- natuurvoeding en reformartikelen
- buitenlandse voedings- en genotmiddelen etc.

In totaal gaat het om naar schatting 8.200 ondernemingen met circa 13.200 vestigingen. Kenmerkend voor al deze bedrijven is dat:

- zij allemaal behoren tot de detailhandel in foodproducten;
- zij met een behoorlijke regelmaat (veelal meer dan eens per week) bezocht worden door de consument;
- consumenten er gewoonlijk voor relatief kleine bedragen producten aanschaffen. Bij uitzondering wordt in één keer voor meer dan € 100 aangeschaft.

3.2 Het voorbeeldbedrijf

De slagerij die wij bezochten is gevestigd in een dorp in Zuid-Holland. De slagerij bedient naast dit dorp nog twee dorpen in de directe omgeving, beiden op ongeveer 3 kilometer afstand. Daarnaast zijn er nog enkele kleinschalige landelijke woonkernen in de vorm van lintbebouwing langs enkele provinciale wegen. De slagerij bedient hiermee een gebied van zo'n 1.500 huishoudens. Een groot deel van de klandizie zijn de wat oudere gezinnen. Het zijn gezinnen met wat oudere kinderen en gezinnen waar de kinderen al het huis uit zijn. Enkele nieuwbouwprojecten hebben de afgelopen tijd voor verjonging gezorgd. Binnenkort wordt gestart met een nieuw bouwproject in de buurt waar zo'n 150 huizen worden gerealiseerd.

De slagerij is zelfstandig maar is wel onderdeel van een van inkoopcombinatie. De voordelen hiervan bestaan eruit dat grootschaliger en daarmee goedkoper kan worden ingekocht en de mogelijkheden om gezamenlijk aan promotie en reclame te doen. De afname van bankdiensten of diensten ten behoeve van het betalingsverkeer worden niet centraal afgenomen, al is het maar omdat de aangesloten ondernemers niet allemaal bij dezelfde bank zitten.

Vanwege de beperkte omvang van de dorpen zit de slager op een krappe markt, daar komt bij dat er in de buurt ook twee supermarkten zitten met

vlees in het assortiment. Hij probeert klanten te trekken door een gespecialiseerd assortiment. De drukste dag van de week is de zaterdag. Daarna volgt de vrijdag, gevolgd door de overige werkdagen. De slagerij is gesloten op maandag. Het bedrijf heeft een jaaromzet van 230.000 euro.

Het betalingsverkeer

Sinds 2000 kunnen klanten pinnen. De ondernemer is er tevreden over. Het stimuleert de bestedingen. Mensen zijn erdoor in hun bestedingen niet langer beperkt tot het contante bedrag dat zij in hun portemonnee hebben. Er zijn veel mensen die naast het aankoopbedrag, geld willen bijpinnen. De ondernemer heeft hier geen bezwaar tegen omdat dit voor hem als voordeel heeft dat hij minder hoeft af te storten en het geld sneller op zijn rekening bijgeschreven krijgt. Onder de mensen die willen bijpinnen zijn nogal wat ouderen die het veiliger vinden om bij hem in de winkel geld op te nemen dan buiten bij de geldautomaat.

Tabel 6 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 9,50
Percentage klanten dat pint	25%
Kenmerken klantenkring	met name oudere gezinnen
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Pinnen wordt inmiddels gedaan door zowel oudere als jongere klanten
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant en pinnen

Bron: EIM, 2011

Op een doordeweekse dag (dinsdag tot en met donderdag) heeft de slager zo'n 60 transacties. Op vrijdag zijn het er gemiddeld 85 en op zaterdag zo'n 135. De gemiddelde besteding is 9 á 10 euro.

Ongeveer 25 procent van alle klanten pint. Het onderscheid tussen de pinnende klant en de contantbetalende klant is aan het verdwijnen. Pinnen wordt steeds gewoner. Ook voor ouderen, al hebben mensen die echt oud zijn nogal eens hulp nodig. Over het algemeen geldt dat hoe hoger de besteding, hoe hoger de kans dat iemand met pin betaalt. Bedragen boven de 20 euro worden in 50% van de gevallen afgerekend met een pinpas. De slagerij accepteert geen creditcards, ook kan er niet gechipt worden.

Tabel 7 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan Chipknip</i>	<i>waarvan credit-card</i>	<i>andere</i>	<i>% pin-nen</i>
€ 0 - € 5	33	30	3	nvt	nvt	0	9%
€ 5 - € 10	132	112	20	nvt	nvt	0	15%
€ 10 - € 15	178	139	39	nvt	nvt	0	22%
€ 15 - € 20	94	55	39	nvt	nvt	0	41%
€ 20- € 50	24	14	10	nvt	nvt	0	42%
€ 50 - € 100	4	0	2	nvt	nvt	2	50%
> € 100	4	0	2	nvt	nvt	2	50%
totaal	469	350	115			4	25%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De slagerij heeft twee kassa's met één los pinapparaat. Het is een vast apparaat. Het pinapparaat is aangesloten op een ADSL modem. Ten behoeve van het betalingsverkeer heeft de ondernemer bij zijn bank een zogenaamd 3 in 1 pakket. Het gaat om een pakket van diensten waarbij in totaal drie partijen zijn betrokken. Allereerst de bank zelf. Ten tweede de provider. Deze rekent voor het modem en de verbinding per maand € 15. Ten derde is er de leverancier van het pinapparaat. Deze zorgt ook voor de service en het onderhoud aan het apparaat. Voor deze dienstverlening heeft de slager een driejarig contract afgesloten van 160 euro per jaar. De aanschaf van het pinapparaat was € 500.

Verschillende kosten voor het contante betalingsverkeer hangen met name samen met het afstorten van geld. In de eerste plaats betaalt de ondernemer voor het gebruik van de nachtkluis € 16 per kwartaal, daarnaast betaalt hij € 3,50 per storting (voor bedragen tot € 3.500). Ten slotte betaalt hij per afgestort biljet een bedrag van 2,5 eurocent.

Tabel 8 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,06 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 15 p. mnd
Servicecontract pinterminal	€ 160 p.jr
Aanschaf pinterminal	ongeveer € 500
Vaste kosten afstorten geld	€ 3,50 per storting
Variabele kosten afstorten geld	€ 0,025 per biljet
Gebruik nachtkluis	€ 16,00 per kwartaal

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in Tabel 9. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteedt wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen).

Tabel 9 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Methode</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 5.700
pinnen	€ 1.400
Chipknip	€ 0
creditcard	€ 0
Totaal	€ 7.100

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

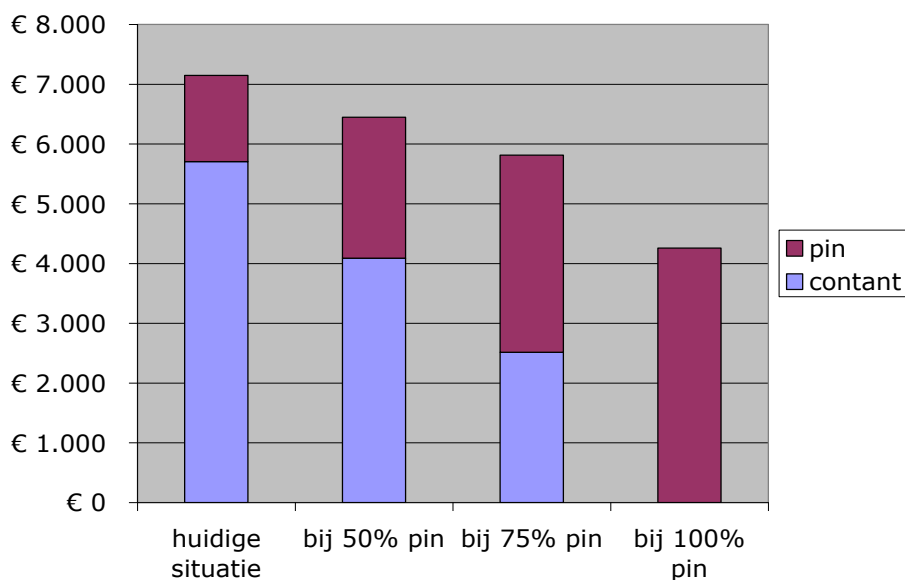
Het grote aantal contante transacties doet vermoeden dat de ondernemer behoorlijke besparingen kan realiseren wanneer duidelijk meer betalingen met de pinpas worden gedaan. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 25% nu ongeveer 50% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij van uit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 12,80 in de huidige situatie naar € 10,05 in de nieuwe situatie) omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van de slagerij dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 6.400 een besparing met € 700 oftewel een besparing met 10%!

Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 50, 75 en 100% pintransacties in de figuren 3 en 4. Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen. Uit figuur 3 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne

kosten zeer duidelijk, waartegenover slechts een geringe stijging van de externe kosten staat (zie figuur 4)

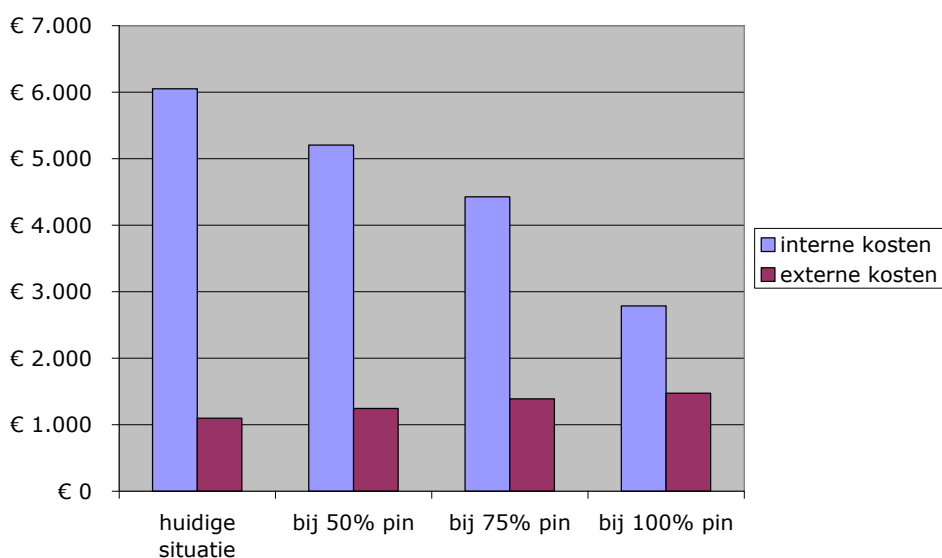
Als alle – nu nog contante betalingen – gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 4.250. Dit betekent een besparing met € 2.900 oftewel met 40% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 3 Betalingskosten huidige situatie en bij 50, 75 en 100% pintransacties naar betaalmethode



Bron: EIM, 2011

Figuur 4 Betalingskosten huidige situatie en bij 50, 75 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

4 Cluster 3: winkels in non-food, laag transactiebedrag

4.1 Typering van het cluster

Winkels in non-food met een laag transactiebedrag zijn er in vele verschijningsvormen. Als uitgegaan wordt van de standaardindeling van het CBS voor detailhandels- en horecabranches, kunnen hiertoe gerekend worden de gespecialiseerde winkels in:

- tabaksproducten
- drogisterijartikelen
- kledingstoffen
- huishoudtextiel
- breiwol, handwerken en fournituren
- modeartikelen en bijouerieën
- huishoudelijke artikelen algemeen assortiment
- ijzerwaren en gereedschappen
- boeken, tijdschriften en kranten
- kantoor- en schoolbenodigdheden
- bloemen en planten, zaden en tuinbenodigdheden
- dierbenodigdheden en hengelsportartikelen
- textiel en kleding bij textielsupermarkten
- allerlei consumentenartikelen bij dorpswarenhuizen.

In totaal gaat het om naar schatting 13.400 ondernemingen met circa 17.200 vestigingen. Kenmerkend voor al deze bedrijven is dat:

- zij allemaal behoren tot de detailhandel in non-foodproducten;
- zij met een behoorlijke regelmaat (eens per week tot eens per maand) bezocht worden door de consument;
- de consument daar gewoonlijk voor relatief kleine bedragen producten aanschaft. Bij hoge uitzondering wordt in één keer voor meer dan € 50 of € 100 aangeschaft.

4.2 Het voorbeeldbedrijf

De bloemist die wij bezochten, is gevestigd in een middelgrote stad in de Randstad. Er werken vijf mensen, van wie drie in parttime dienstverband. De zaak heeft in haar 19 jarige bestaan een grote vaste klanten kring opgebouwd. Ongeveer negentig procent van de aankopen wordt gedaan door vaste klanten, slechts een enkele klant is een eenmalige passant. De zaak is gespecialiseerd in het betere bloemwerk en onderscheidt zich van tuincentra en de ambulante bloemenhandel met kwaliteit en ook vanwege bijzonder bloemwerk. Daarnaast besteedt men bewust extra aandacht aan het contact met de klant. Men investeert in klanten door een hoog serviceniveau te bieden. Het assortiment van de bloemenwinkel bestaat naast bloemwerk en planten uit woondecoraties die aan bloemen en planten verwant zijn zoals vazen en potten. In het voorjaar en de zomer wordt dit assortiment uitgebreid met buitenplanten waaronder perkgoed.

Het betalingsverkeer

De klanten van de bloemist zijn vrijwel allen 30-plussers. Het zijn voornamelijk vrouwen, hoewel er ook mannen onder de vaste klanten zijn. De gemiddelde besteding ligt op € 25. Ongeveer tachtig procent van alle klanten pinst. Dit hoge percentage zal vooral voortkomen uit het gegeven dat de zaak al heel lang pinbetalingen accepteert. De ondernemer schat dat ze zo'n vijftien jaar geleden daarmee zijn begonnen. In het begin werd nog om een vergoeding gevraagd bij bestedingen onder de 25 gulden. Op dit moment wordt die vergoeding niet meer gevraagd. Men is er over het algemeen blij mee als mensen pinnen.

Tabel 10 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 25
Percentage klanten dat pinst	80%
Kenmerken klantenkring	dertig plussers, vooral veel vrouwen
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Geen
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant, pin en via rekening

Bron: EIM, 2011

Het aantal klanten dat de winkel bezoekt is sterk afhankelijk van het seizoen en van het weer. Op een mooie zaterdag in het voorjaar kan het aantal oplopen tot boven de driehonderd. Terwijl op een doordeweekse dag met slecht weer buiten het seizoen dit aantal ook kan zakken tot onder de 40. Het beeld dat in onderstaande tabel wordt gegeven van een gemiddelde week is daarmee wel wat arbitrair.

Tabel 11 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan Chipknip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>anders</i>	<i>% pinnen</i>
€ 0 - € 5	25	17	8	nvt	nvt	nvt	32%
€ 5 - € 10	45	29	16	nvt	nvt	nvt	36%
€ 10 - € 15	85	8	77	nvt	nvt	nvt	91%
€ 15 - € 20	85	8	77	nvt	nvt	nvt	91%
€ 20- € 50	170	12	162	nvt	nvt	nvt	95%
> € 50	15	1	14	nvt	nvt	nvt	93%
totaal	425	75	354				83%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De ondernemer is zich bewust van de kosten van het betalingsverkeer, maar heeft de bedragen die de bank op verschillende onderdelen rekent niet in het hoofd zitten. Dat de ondernemer zich bewust is van de kosten blijkt met name uit de keuze om niet langer muntrolletjes af te nemen bij de bank. 'Sinds de bank daarvoor een vergoeding vraagt (30 cent per rolletje), nemen wij die niet

meer af'. De ondernemer voorziet in wisselgeld door wisselgeld vast te houden en door het te betrekken van vrienden en familie. Ook maakt men geen externe kosten voor het afstorten. Het contante geld dat binnenkomt wordt vaak weer gebruikt om toeleveranciers te betalen. De enkele storting die wel wordt gedaan, loopt meestal via een privérekening.

Voor het pinverkeer neemt de ondernemer een pakket af bij de bank. Afhanke-lijk van het aantal pintransacties betaalt de ondernemer hiervoor € 50 (tot 500 pintransacties) € 67 (tot 1.000 pintransacties) of € 98 (tot 2.000 pintransac-ties) per maand. Daarnaast betaalt de ondernemer € 25 per maand voor de ADSL-verbinding. De aanschaf van het pinapparaat bedroeg ongeveer € 400.

Tabel 12 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	ca. € 0,06 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 25 p. mnd
Servicecontract pinterminal	geen
Aanschaf pinterminal	ongeveer € 400
Kosten afstorten geld	geen (stort niet af)

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer voor een onderneming met boven-vermelde kenmerken staan weergegeven in Tabel 13. Het gaat om forse be-dragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegere-kend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf be-steedt wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verze-keringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalauto- maat, tele-comkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen).

Tabel 13 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Methode</i>	<i>Bedrag</i>
Contant	€ 4.100
Pinnen	€ 3.200
Chipknip	€ 0
Creditcard	€ 0
Totaal	€ 7.300

Bron: EIM

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

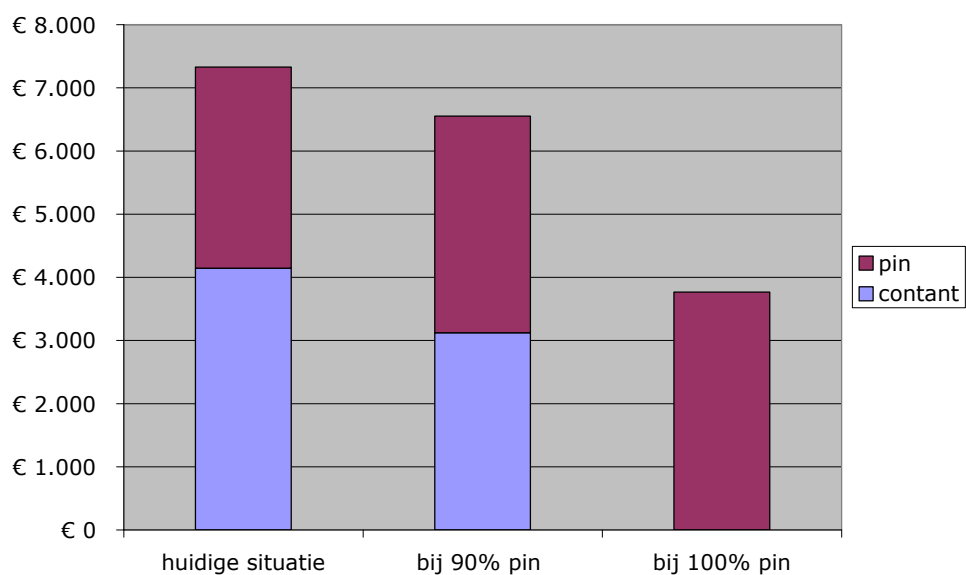
Hoewel al veel transacties met de pinpas worden betaald zijn er zeker nog be-sparingen mogelijk met name als alle transacties met de pinpas worden be-

taald. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 80% nu ongeveer 90 % van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij van uit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 27,30 in de huidige situatie naar € 21,20 in de nieuwe situatie) omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. De kosten dalen bij deze veranderingen met € 800.

Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheids-overwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen. De effecten van deze verandering op de betalingskosten zijn weergegeven in figuur 5 en 6. Uit de figuren kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk. Ook de externe kosten dalen licht. (zie figuur 6). Dus omschakeling naar volledig pinbetalen levert dus dubbele winst op voor de portemonnee van de ondernemer.

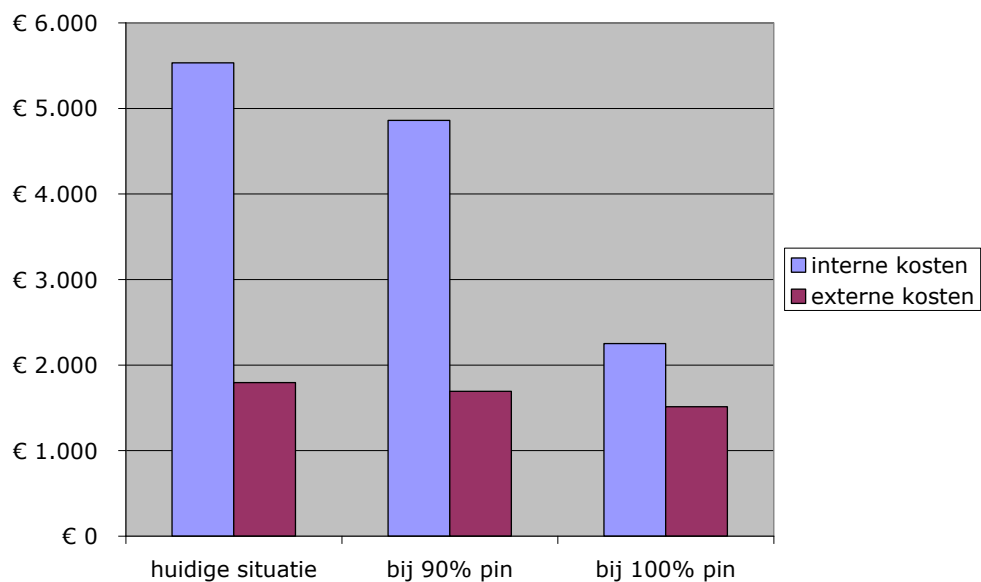
Als alle – nu nog contante betalingen – gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 3.800. Dit betekent een besparing met € 3.600 oftewel met 48% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 5 Betalingskosten in de huidige situatie en bij 90% en 100% pintransacties naar betaalmethode



Bron: EIM, 2011

Figuur 6 Betalingskosten huidige situatie en bij 90 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

5 Cluster 4: winkels in non-food, hoog transactiebedrag

5.1 Typering van het cluster

Winkels in non-food met een hoog transactiebedrag zijn vooral te vinden in de modesector, in de bruin- en witgoedsector, en bij sport-, speelgoed- en hobbyartikelen. Consumenten kopen in deze winkels vaak voor grotere bedragen ineens. Bedragen boven € 100 per aankoop zijn voor enkele branches in dit cluster zeker geen uitzondering. Als uitgegaan wordt van de standaardindeling van het CBS voor detailhandelsbranches en horecabranches, kunnen hiertoe gerekend worden de gespecialiseerde winkels in:

- parfums en cosmetica
- herenbovenkleding
- damesbovenkleding
- baby- en kinderkleding
- bovenkleding algemeen assortiment
- ondermode, lingerie, foundations e.d.
- schoeisel
- lederwaren en reisartikelen
- bijoutherieën, goud, zilver, uurwerken
- verlichtingsartikelen
- artikelen voor woninginrichting algemeen assortiment (woonaccessoires)
- glas-, porselein- en aardewerk
- huishoudelijke artikelen n.e.g.
- geluidsdragers
- telecommunicatieapparaten
- onderdelen voor elektrische huishoudelijke apparaten
- fotografische artikelen
- sportartikelen
- kampeerartikelen
- tuinartikelen
- computers
- speelgoed
- e.d.

In totaal gaat het om naar schatting 20.000 ondernemingen met circa 30.000 vestigingen. Kenmerkend voor al deze bedrijven is dat:

- zij allemaal behoren tot de detailhandel in non-foodproducten;
- de consument daar met een wat minder hoge frequentie koopt (een enkele keer per maand of minder frequent);
- de consument daar gewoonlijk voor relatief grote bedragen producten aanschaft. Aankoopbedragen van boven € 100 zijn normaal.

5.2 Het voorbeeldbedrijf

De bijouerie annex kleding winkel die wij bezochten is gelegen in het noorden van het land. De winkel is gevestigd in een kleine kern die onderdeel uitmaakt van een gemeente met 11.000 inwoners. De totale omzet is circa € 330.000 en de gemiddelde omzet per klant is € 38. Zeventig procent van de klanten besteedt meer dan € 10 per transactie. Het assortiment van de winkel is heel breed en dat geldt ook voor het klantenbestand. Dit is erg gevarieerd. 's Zomers komen er ook we toeristen in de winkel. Er is geen concurrentie in de directe omgeving. Daarvoor moet circa 10 kilometer afgelegd worden.

Het betalingsverkeer

De winkel accepteert alleen contant geld en pinbetalingen. Een enkele keer kan op rekening gekocht worden, maar daar wordt geen gewoonte van gemaakt. Kleine aankopen worden doorgaans met contant geld betaald. Het bedrijf is zelfstandig en maakt geen onderdeel uit van een keten.

Tabel 14 kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 38
Percentage klanten dat pint	48
Kenmerken klanten kring	Afspiegeling van de bevolking en 's zomers een enkele toerist
Specifieke kenmerken van de pinnende klant	Geen
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant en pinnen

Bron: EIM 2011

Tabel 15 aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

<i>bestedingscategorie</i>	<i>Aantal transac-</i>			<i>Percentage pin-</i>	
	<i>ties</i>	<i>Waarvan contant</i>	<i>Waarvan pinnen</i>	<i>nen</i>	
€ 0 - € 5	30	30	0	0	
€ 5 - € 10	25	25	0	0	
€ 10 - € 15	0	0	0	0	
€ 15 - € 20	25	25	0	0	
€ 20 - € 50	50	0	50	100	
€ 50 - €100	30	5	25	83	
> € 100	5	0	5	100	
Totaal	165	85	80	48	

Bron: EIM, 2011

Nog geen vijfde deel van de omzet wordt in contanten betaald. De rest van de omzet (dus 80%) wordt voldaan met pintransacties. In aantallen transacties is het aantal pinbetalingen 50 procent. Hoewel de apparatuur er voor geschikt is

wordt er nooit gebruik gemaakt van de Chipknip. Het gaat bij de pintransacties vooral om de grotere transacties. Ter illustratie, voor de periode die wij gemeten hebben, bedroeg de gemiddelde contante betaling €14 tegenover gemiddeld € 63,50 per pintransactie. De ondernemer is nooit geconfronteerd met vals geld, althans hij heeft hierover van de bank nooit klachten gekregen.

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

Het dataverkeer voor de pintransacties loopt over een ADSL lijn. Over die verbinding loopt ook het telefoonverkeer en de fax en de internetverbinding voor de computer. De abonnementskosten hiervoor kunnen dus niet volledig worden toegeschreven aan de pintransacties.

De kosten voor het contant geld hangen volgens de ondernemer vooral samen met het afstorten daarvan. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een sealbag. Overigens was de ondernemer niet te spreken over het feit dat hij naast de kosten voor het afstorten middels een sealbag ook nog eens 3 eurocent per coupure moest betalen. De eerste 500 pintransacties per maand zitten in het pakket en daarna wordt 6 eurocent per transactie gerekend.

Tabel 16 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer in €

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties in € per transactie)	€0,06
Pinabonnement bij bank (€ per maand)	€30
Kosten Sealbag per keer	€ 4,50
Kosten per coupure	€ 0,03

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in Tabel 17. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteedt wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen).

Tabel 17 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Methodes</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 2.300
pinnen	€ 1.300
Chipknip	€ 0
creditcard	€ 0
Totaal	€ 3.600

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

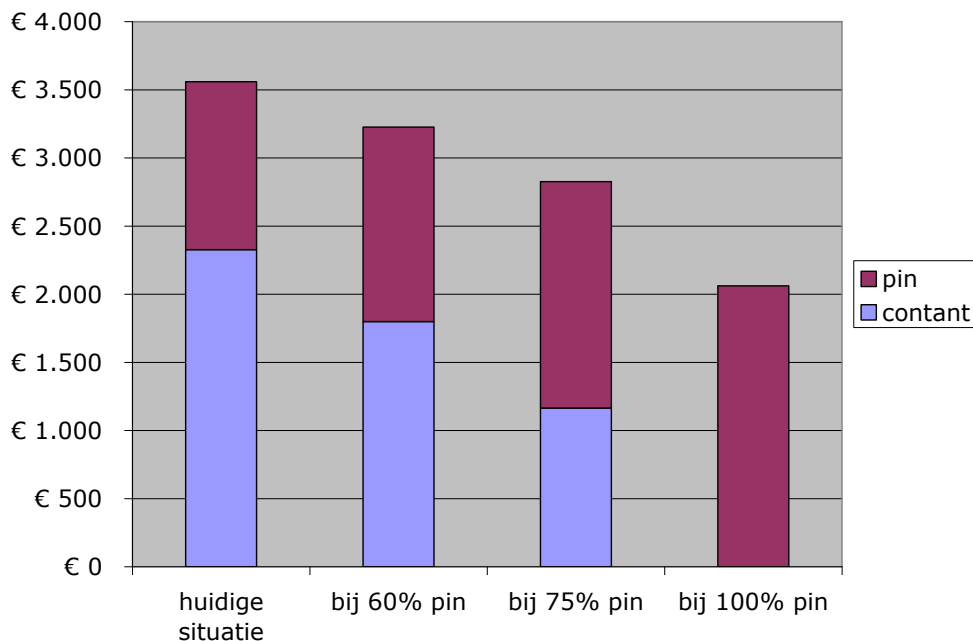
Het nog grote aantal contante transacties doet vermoeden dat de ondernemer behoorlijke besparingen kan realiseren wanneer duidelijk meer betalingen met de pinpas worden gedaan. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 48% nu ongeveer 60% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij van uit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 63,50 in de huidige situatie naar € 54 in de nieuwe situatie) omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Met name door het geringere aantal contante transacties dalen de totale betalingskosten en komen uit op circa € 3.250 een besparing met € 350 (10%).

Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 60%, 75% en 100% pintransacties in de figuren 7 en 8. Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen.

Uit figuur 7 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, waartegenover slechts een geringe stijging van de externe kosten staat (zie figuur 8).

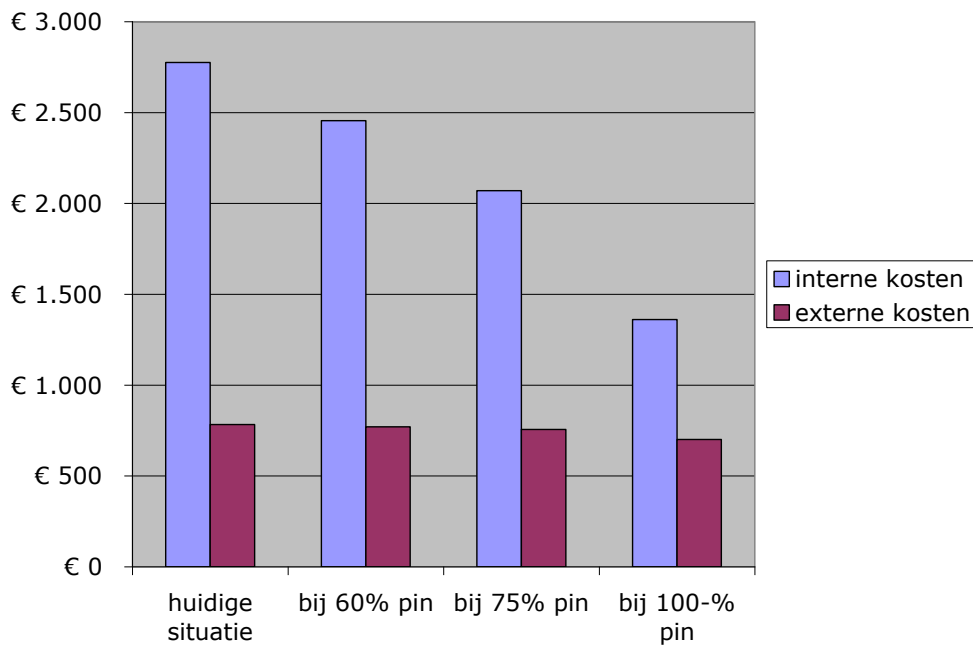
Als alle – nu nog contante betalingen – gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 2.100. Dit betekent een besparing met € 1.500 oftewel met 42% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 7 Betalingskosten huidige situatie en bij 60, 75 en 100% pintransacties naar betaalmethod



Bron: EIM, 2011

Figuur 8 Betalingskosten huidige situatie en bij 60, 75 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

6 Cluster 5: detailhandel non-food ook op bestelling

6.1 Typering van het cluster

Winkels in non-food met veel bestellingen die bij aflevering, direct daarna of direct daaraan voorafgaand worden betaald, zijn te vinden in de branches 'meubelen en woninginrichting', 'bruin- en witgoed', 'keukens', 'badkamers', 'fietsen', 'caravans' etc. In deze winkels gaat het vaak om grote bedragen in eens en om artikelen die eerst besteld en/of geproduceerd c.q. geïmporteerd moeten worden (meubelen, caravans) voordat zij geleverd kunnen worden. Bedragen boven € 1.000 per aankoop zijn voor de branches in dit cluster zeker geen uitzondering. Voor sommige branches kan dit oplopen tot bedragen boven € 10.000 (caravans, keukens, complete woninginrichting, badkamers e.d.).

Als uitgegaan wordt van de standaardindeling van het CBS voor detailhandelsbranches en horecabranches, kunnen hiertoe gerekend worden de gespecialiseerde winkels in:

- meubels
- woningtextiel
- tegels
- keukens
- parket-, laminaat- en kurkvloeren
- witgoed
- bruingoed
- muziekinstrumenten
- witgoed, bruingoed en geluidsdragers algemeen assortiment
- verf, verfwaren en behang
- juweliersartikelen en uurwerken
- schilderijen, lijsten, prenten, kunstvoorwerpen en religieuze artikelen
- fietsen
- vloerbedekking
- naai- en breimachines
- detailhandel in caravans
- houten bouw- en tuinmaterialen
- overige bouwmaterialen
- optische artikelen
- watersportartikelen (geen hengelsportartikelen)
- babyartikelen algemeen assortiment.

In totaal gaat het om naar schatting 13.500 ondernemingen met circa 17.000 vestigingen. Kenmerkend voor al deze bedrijven is dat:

- zij allemaal behoren tot de detailhandel in non-foodproducten;
- zij met lage frequentie bezocht worden (soms maar één keer in de paar jaar);
- de consument daar gewoonlijk voor relatief grote bedragen producten aanschaft. Aankoopbedragen van boven € 100 zijn normaal en voor de grotere aankopen zijn bedragen boven € 1.000 heel gebruikelijk.

6.2 Het voorbeeldbedrijf

Een belangrijke verandering voor de woninginrichter die wij interviewden, was de stijging van het aantal verkopen via internet. Daar waar 10 jaar geleden deze verkoop nog niet bestond, realiseert het bedrijf nu ongeveer een derde van haar omzet via internet. Het bedrijf heeft twee domeinnamen in bezit waar steeds meer klanten hun weg op vinden. Het assortiment dat gevoerd wordt is breed, het loopt uiteen van bedden en beddengoed tot aan gordijnen en vloerbedekking. Veruit de meeste omzet wordt gerealiseerd met de verkoop van bedden en beddengoed. De omzet van het voorbeeldbedrijf bedraagt bijna 400.000 euro.

Vanwege het internet als verkoopkanaal, onderscheidt de ondernemer twee groepen van klanten. De eerste komt naar de winkel en laat zich daar voorlichten. Onder deze klanten bevinden zich vooral wat oudere mensen die de zaak van oudsher kennen of via mond- tot mondreclame. Het zijn voornamelijk klanten uit de buurt. De tweede groep van klanten zijn de internetklanten. Deze groep is prijsbewust, heeft zich soms elders al laten voorlichten en zoekt vervolgens op internet de goedkoopste aanbieder. De tweede groep is verspreid over heel Nederland.

Het betalingsverkeer

Wekelijks doen ongeveer 75 klanten een aankoop. Ongeveer veertig daarvan vinden in de winkel aan de toonbank plaats. Het gaat over het algemeen om grote aankopen. Hoewel het wel voorkomt dat iemand om gordijnhaakjes komt van een paar euro, gaat het bij de meeste klanten om grote aankopen van beddengoed, van een bed of van stoffering. De meeste aankopen liggen dan ook boven de € 100.

De meeste aankopen gaan op bestelling. Dit brengt met zich mee dat de wijze van betalen vaak gemixt is. Doorgaans doet een klant een aanbetaling in de winkel en voldoet de rest van het bedrag bij aflevering per factuur. Het aanbetalen doen klanten in 85% van de gevallen met hun pinpas.

Tabel 18 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 200
Percentage klanten dat pint	85% (groot deel pint aanbetaling en betaalt restbedrag per bank)
Kenmerken klantenkring	Toonbankverkoop: vooral ouderen uit de buurt. Internetverkoop: breed gevarieerd prijsbewust publiek.
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Geen
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant, pinnen en via rekening

Bron: EIM, 2011

Het betalingsverkeer van de aankopen via internet verloopt op drie manieren. De meeste klanten betalen hun aankop via Ideal of Pay Pal. Daarnaast is er

een deel dat betaalt bij aflevering. Hiervoor heeft de ondernemer sinds kort een mobiel pinapparaat.

Tabel 19 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze (exclusief transacties van internetwinkel)

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan Chipknip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>anders</i>	<i>% pin-nen</i>
€ 0 - € 5	0	0	0	nvt	nvt	0	x
€ 5 - € 10	0	0	0	nvt	nvt	0	x
€ 10 - € 15	0,5	0	0,5	nvt	nvt	0	50%
€ 15 - € 20	2	1	1	nvt	nvt	0	50%
€ 20- € 50	5	1	4	nvt	nvt	0	80%
€ 50 - € 100	5	0	5	nvt	nvt	0	100%
> € 100	25	0	0	nvt	nvt	25	0%
totaal	38	2	11			25	44%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De kosten van het betalingsverkeer worden door de ondernemer als marginaal ervaren. Ten opzichte van het gemiddelde bestede bedrag, zijn de enkele centen die een bank rekent voor een pintransactie verwaarloosbaar. De kosten voor het contante betalingsverkeer bestaan voornamelijk uit de kosten die de bank rekent voor het afstorten, deze bedragen 2 promille van het gestorte bedrag. Omdat de ondernemer tijdens kantorenuren stort aan de balie van een bankfiliaal betaalt hij niet voor een sealbag, noch voor het gebruik van een nachtkluis.

Tabel 20 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,052 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 12,50 p. mnd
Pinabonnement bij bank	€ 3,65 p. mnd
Servicecontract pinterminal	geen
Aanschaf pinterminal	oude ongeveer € 400, nieuwe ongeveer € 800
Vaste kosten afstorten geld	geen (stort af aan de balie)
Variabele kosten afstorten geld	2‰ van het gestorte bedrag
webwinkel: IDEal	€ 1,18 per transactie
webwinkel: Pay Pal	2,1 % van het transactiebedrag

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in tabel 21. Hierbij zijn zowel interne als externe kosten meegerekend. Denk bij interne

kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteedt wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen).

Tabel 21 Huidige kosten betalingsverkeer in €

<i>Methode</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 840
pinnen	€ 820
Chipknip	€ 0
creditcard	€ 0
Totaal	€ 1.660

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

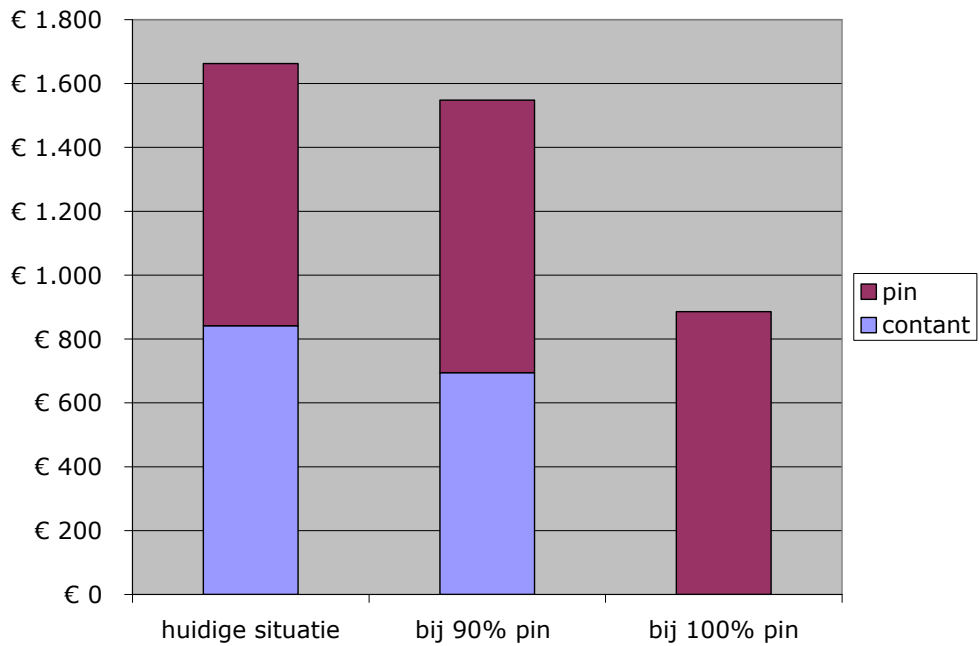
Hoewel al veel transacties met de pinpas worden betaald, zijn er zeker nog besparingen mogelijk met name als alle transacties met de pinpas worden betaald. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 83% van de totale contanten en pintransacties, nu ongeveer 90% van alle contante en pinbetalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij van uit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De kosten van betalen dalen bij deze marginale verandering met € 100.

Betalen van alle (voorheen) contante betalingen met de pinpas is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen. De effecten van deze verandering op de betalingskosten zijn weergegeven in de figuren 9 en 10. Door de omschakeling naar volledig pinnen zullen de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 900 een besparing met € 780 oftewel een besparing met 47%!

Uit figuur 9 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk. Ook de externe kosten dalen duidelijk. (zie figuur 10). Dus omschakeling naar volledig pinbetalen levert dus dubbele winst op voor de portemonnee van de ondernemer.

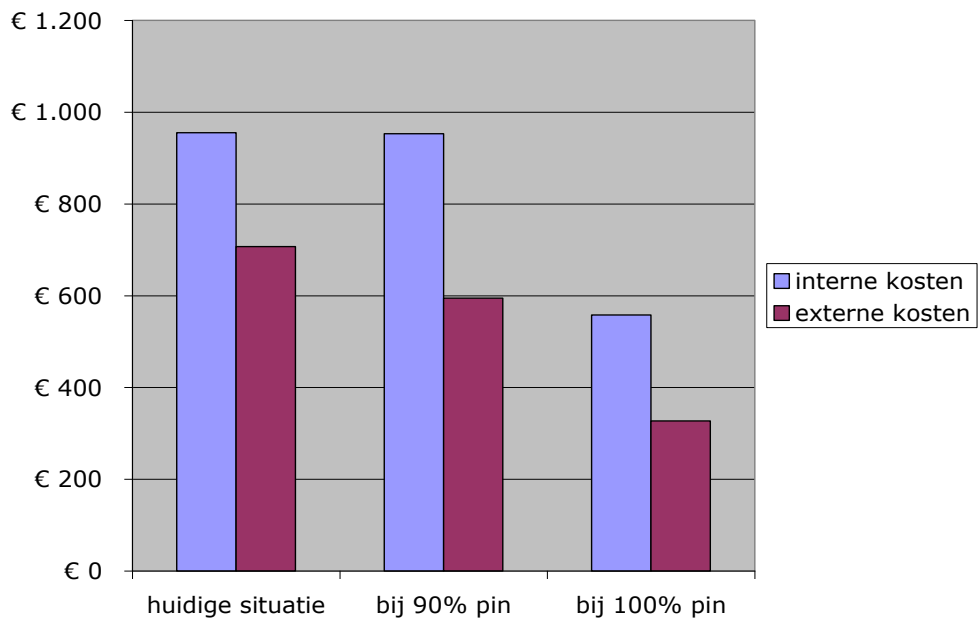
Als alle – nu nog contante betalingen – gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 890. Dit betekent een besparing met € 780 oftewel met 47% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 9 Betalingskosten huidige situatie en bij 90 en 100% pintransacties naar betaal- methode



Bron: EIM, 2011

Figuur 10 Betalingskosten huidige situatie en bij 90 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

7 Cluster 6: Ambulante handel: voedingsmiddelen

7.1 Typering van het cluster

Het cluster omvat alle bedrijven die als hoofdactiviteit op de markt food producten verkopen zoals vlees, vis, groenten en fruit, aardappelen, koek- en snoepwaren en brood. Veelal wordt op de markt voor deze producten nog contant betaald. Langzaam maar zeker wint elektronisch betalen ook bij de ambulante handel steeds meer terrein. Het cluster telt anno 2010 circa 8.500 ondernemingen.

7.2 Het voorbeeldbedrijf

Binnen dit cluster bezochten wij een ambulante kaashandel. Het bedrijf bestaat sinds 1888. Ongeveer vijftien jaar geleden splitste het bedrijf zich. Het deel dat bestond uit zeven kaaswinkels ging afzonderlijk verder van het onderdeel dat op markten stond. De ambulante kaashandel richt zich van oudsher op het kwalitatief betere assortiment. Dit uit zich in het assortiment, de prijs en de complete uitrusting van de wagen van waaruit de verkoop plaatsvindt.

Op dit moment vindt de verkoop op vijf dagen per week plaats, deze dagen zijn verdeeld over vier markten. Het betreffen markten die publiek trekken die passen bij het assortiment van de kaashandel. Zo worden markten waar vooral prijs een factor is gemeden.

Het klantenbestand van de handel is gevarieerd. Het betreffen zowel jonge gezinnen als ouderen. Daarbij zijn autochtonen overigens wel sterk oververtegenwoordigd. Dit laatste hangt vooral samen met de bevolkingssamenstelling van de plaatsen waar men wekelijks staat. Het bedrijf draait een omzet van ruim € 420.000.

Het betalingsverkeer

De gemiddelde klant besteedt € 9. Wat hoogte betreft is de spreiding van bestedingen beperkt. De meeste bestedingen liggen dicht bij het gemiddelde bedrag. Bestedingen boven de € 35 komen weinig voor, en aan de andere kant is het aantal bestedingen tot € 5 ook heel beperkt.

Tabel 22 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 9,00
Percentage klanten dat pint	5%
Kenmerken klantenkring	met name autochtonen, die kwaliteitsbewust kopen
Specifieke kenmerken van pinnende klant	geen
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant en pin

Bron: EIM, 2011

Naast contant geld accepteert de kaashandel sinds zes jaar pinbetalingen. Andere betaalmiddelen zoals creditcard en Chipknip worden niet geaccepteerd. Slechts incidenteel wordt iets op rekening gekocht. Dat gebeurt in gevallen een vaste klant zijn of haar portemonnee vergeten is.

Hoewel er al geruime tijd bij de kaashandel gepind kan worden, maken er slechts weinig klanten gebruik van. Slechts 5% pint. Het gaat wekelijks om zo'n 45 transacties. Volgens de ondernemer komt de geringe belangstelling vooral doordat veel mensen de markt niet associëren met pinbetalingen. Dit is overigens niet vreemd omdat de meeste marktkooplui geen pinapparaat hebben. Dit is aan het veranderen.

Tabel 23 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan Chipknip</i>	<i>waarvan</i>		<i>% pin-</i>
					<i>credit-</i>	<i>anders</i>	<i>nen</i>
					<i>card</i>		
€ 0 - € 5	45	45	0	nvt	nvt	nvt	0%
€ 5 - € 10	540	520	20	nvt	nvt	nvt	4%
€ 10 - € 15	225	214	18	nvt	nvt	nvt	8%
€ 15 - € 20	80	68	6	nvt	nvt	nvt	8%
€ 20- € 50	10	8	1	nvt	nvt	nvt	10%
€ 50 - € 100	0	0	0	nvt	nvt	nvt	x
> € 100	0	0	0	nvt	nvt	nvt	x
totaal	900	855	45				5%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De kosten die met name in het oog springen, hangen samen met de aanschaf van een nieuw mobiel pinapparaat. Zijn huidige apparaat moet worden vervangen. Het aanschafbedrag van het nieuwe pinapparaat is 850 euro. Naast deze vaste kosten betaalt de ondernemer aan een provider voor de draadloze verbinding. Het gaat om € 15 per maand. De bank rekent daarnaast per pintransactie een vast bedrag van 5,2 eurocent, en maandelijks abonneekosten van € 3,65. Het apparaat en het gebruik van het apparaat wordt gekoppeld geleverd aan een servicecontract van ongeveer € 250 per jaar. De ondernemer wil dit

contract niet erbij hebben. Dit betekent wel dat hij ingeval van een storing of defect niet meteen geholpen wordt en een fors bedrag moet betalen en/of alsnog een servicecontract moet nemen.

Tabel 24 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,052 per transactie
Vaste bankkosten voor afhandeling pintransacties	€ 3,65 per maand
Kosten provider voor dataverkeer	€ 15,00 p. maand
Servicecontract pinterminal	geen
Aanschaf pinterminal	€ 850
Vaste kosten afstorten geld (sealbag)	geen
Variabele kosten afstorten geld	2‰ van het gestorte bedrag

Bron: EIM, 2011

De kosten van het contante betalingsverkeer bestaan uit de kosten die per storting worden gerekend. Deze kosten bedragen 2 promille van het gestorte bedrag. Voor sealbags wordt niet betaald. De ondernemer stort altijd aan de balie van zijn bankfiliaal. Kosten voor het inkopen van muntgeld maakt de ondernemer niet. De ondernemer betreft zijn kleingeld van een kerk.

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in Tabel 25. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteedt wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat en telecomkosten (bij pinbetalingen). Gewoonlijk heeft men ook een servicecontract, dus dat moet ook meegerekend worden.

Tabel 25 Huidige kosten betalingsverkeer in €

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 7.780
pinnen	€ 800
Chipknip	€ 0
creditcard	€ 0
Totaal	€ 8.580

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

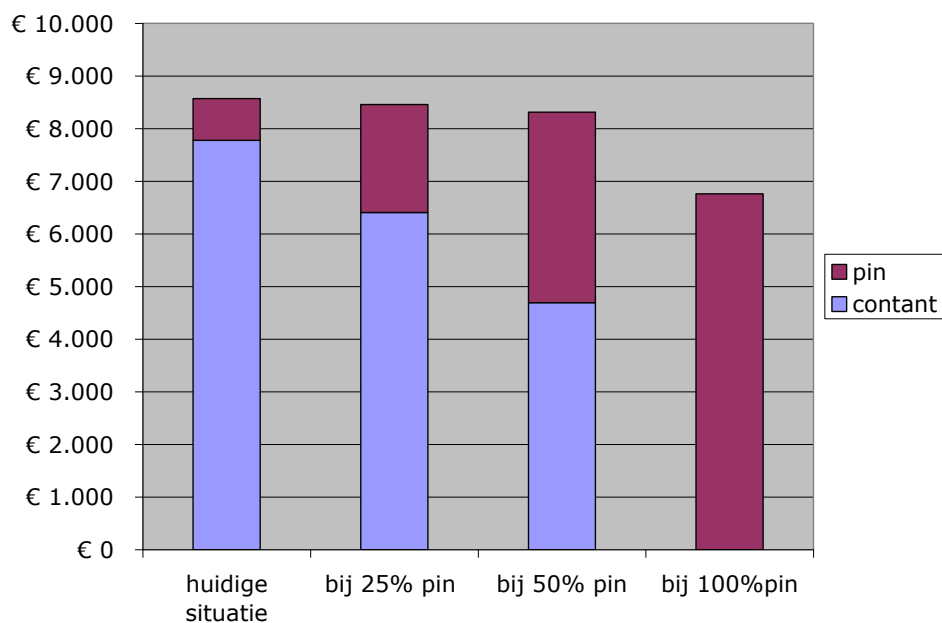
Veel marktkoopliden denken dat door meer pinverkeer hun kosten gaan stijgen. Berekend is nu wat het voor de betalingskosten zou betekenen als de ondernemer in plaats van 5% nu ongeveer 25% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij van uit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 10,80 in de huidige situatie naar € 9,24 in de nieuwe situatie) omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Doordat contante betalingen door de marktkraam zeer efficiënt worden afgehandeld en het om in doorsnee lage bonbedragen gaat, zien we nauwelijks kostenverschuivingen. Maar anders dan veel koopliden denken wordt het door meer pinnen wel goedkoper in plaats van duurder. De totale betalingskosten dalen met circa € 120 en komen dan uit op circa € 8.460.

Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 25, 50 en 100% pintransacties in de figuren 11 en 12. Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen.

Uit figuur 11 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, waartegenover een naar verhouding lagere stijging van de externe kosten staat (zie figuur 12).

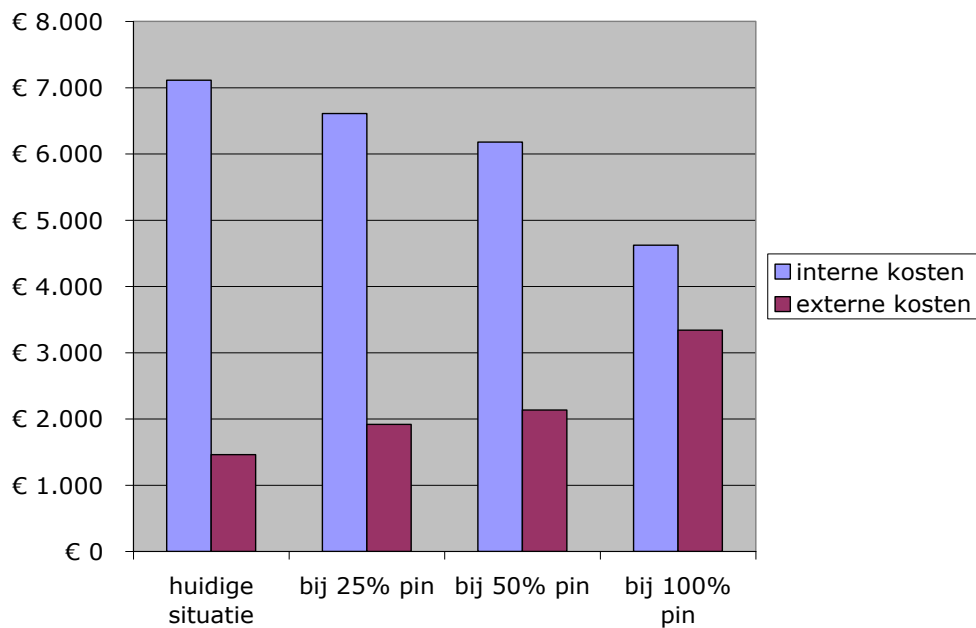
Als alle – nu nog contante betalingen – gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 6.760. Dit betekent een besparing met circa € 1.800 oftewel met 21% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 11 Betalingskosten huidige situatie en bij 25, 50 en 100% pintransacties naar betaalmethodede



Bron: EIM, 2011

Figuur 12 Betalingskosten huidige situatie en bij 25, 50 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

8 Cluster 7: Ambulante handel, non-food

8.1 Typering van het cluster

Het cluster omvat alle bedrijven die als hoofdactiviteit op de markt non-food-producten verkopen zoals kleding, schoeisel, beeld- en geluidsdragers, bloemen en planten, gereedschappen etc. etc. Veelal wordt op de markt voor deze producten nog contant betaald. Langzaam maar zeker wint elektronisch betalen ook bij de ambulante handel steeds meer terrein.

Het cluster telt anno 2010 circa 14.700 ondernemingen (ambulante handelaren), waarvan ongeveer 10% zich richt op de verkoop van bloemen en planten, 37% op de verkoop van kleding en 53% op de verkoop van overige non-foodproducten.

8.2 Het voorbeeldbedrijf

De ondernemer die wij bezochten is een vrouw. Ze verkoopt op de markt Aziatische kunstvoorwerpen, sieraden en shawls. Jaren geleden nam zij de zaak van haar vader over. Het betrof een winkel in woondecoraties. Het was vaak rustig in de winkel en daarvan werd de ondernemster onrustig. Ze had behoefte aan flexibiliteit en bewegingsvrijheid. Ze wilde naar buiten, ze wilde haar klanten opzoeken. De stap naar de ambulante handel bleek een uitkomst. Ze was niet langer gebonden aan de winkeltijden en aan een vaste plek, maar kon zelf bepalen hoeveel uur per week ze wilde werken en waar. Tot dit jaar stond ze op drie markten: twee in Noord-Holland en één in Utrecht. Op dit moment doet ze nog maar twee markten. Dit kost haar twee werkdagen in de week. Aanvullend wil zij dit jaar meer gaan staan op beurzen, evenementen en festivals, zoals een 'Garden Fair'. De huidige omzet is beperkt, iets boven € 40.000 op jaarbasis.

De klanten van de kraam zijn vooral vrouwen. 80% is vrouw. De mannelijke klanten zijn over het algemeen op zoek naar een cadeau voor hun partner. De klantenkring omvat klanten van alle leeftijden, maar jongeren kopen wel gemakkelijker.

Het betalingsverkeer

De ondernemster accepteert contant geld en pinbetalingen. Chippen is niet mogelijk en ook creditcards worden niet geaccepteerd. Heel af en toe wordt een aankoop via een factuur betaald. Het gaat dan met name om aankopen door bedrijven of stichtingen. Wat ook wel eens voorkomt, is dat een product aan een klant wordt meegegeven die zijn portemonnee vergeten is, zo'n klant krijgt dan de gelegenheid achteraf per bank te betalen. Dit komt echter niet vaak voor. Sommige klanten laten het artikel opsturen naar hun woonadres. De verzending vindt plaats nadat de klant het bedrag heeft overgemaakt. De gemiddelde besteding per klant ligt rond de € 9,00.

Tabel 26 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 9,00
Percentage klanten dat pint	15 tot 20%
Kenmerken klantenkring	Klanten van alle leeftijden, maar jongeren kopen gemakkelijker.
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Jongeren kiezen meestal voor de pinpas, ouderen betalen vaker contant
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant en pinnen (er wordt sporadisch betaald met een factuur).

Bron: EIM, 2011

Sinds anderhalf jaar accepteert de ondernemster pinbetalingen. Ze is er erg blij mee. Niet alleen is het aantal aankopen toegenomen, ook besteden mensen meer op het moment dat zij erachter komen dat ze ook kunnen pinnen. Een collega-marktkoopman attendeerde haar op de meerwaarde van het accepteren van pinnen. Het valt de ondernemster overigens op dat nog betrekkelijk weinig marktkramen pinbetalingen accepteren, al neemt het aantal wel toe.

Het aantal transacties en de omzet verschilt per markt. Op de ene markt zet zij op een dag zo'n € 200 om. Deze omzet komt voort uit zo'n 30 transacties. Op de andere markt ligt de dagomzet tussen de € 350 en € 400, welke voortkomt uit zo'n 60 transacties. Per week heeft de ondernemster ongeveer 15 pintransacties, in sommige weken kan het meer zijn.

Tabel 27 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>andere</i>	<i>% pinnen</i>
€ 0 - € 5	16	15	1	nvt	nvt	0	6%
€ 5 - € 10	45	37	8	nvt	nvt	0	18%
€ 10 - € 15	16	14	2	nvt	nvt	0	13%
€ 15 - € 20	5	4	1	nvt	nvt	0	20%
€ 20- € 50	5	4	1	nvt	nvt	0	20%
€ 50 - € 100	1	0	1	nvt	nvt	0	100%
> € 100	1	0	1	nvt	nvt	1	100%
totaal	89	74	15				17%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De kosten die de ondernemster heeft voor haar pinfaciliteit zijn vast. Ze heeft een abonnement bij CCV. Zij betaalt CCV per maand € 44,00 exclusief btw. Voor dit bedrag handelt CCV tot 50 transacties per maand af. Wanneer dit aantal boven de vijftig uitkomt, zijn de kosten € 49,00 (51 tot 100 transacties per

maand). Het CCV-abonnement van € 44,00 is inclusief de huur van de pinterminal. Deze heeft de ondernemster dus niet gekocht. Desondanks heeft ze voor het gebruik van de pinterminal wel € 100,- subsidie gekregen. Deze subsidie is verstrekt aan CCV en is vervolgens doorberekend aan de ondernemster.

Tabel 28 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	in abonnement CCV
Kosten huur pinterminal en handlingskosten	€ 44,00 p. mnd
Servicecontract pinterminal	in abonnement CCV
Aanschaf pinterminal	n.v.t., huur
kosten afstorten geld	n.v.t

Bron: EIM, 2011

De ondernemster maakt geen externe kosten voor het contante betalingsverkeer. Omdat haar bedrijf kleinschalig is, vindt zij dat de zakelijke diensten van de bank geen meerwaarde voor haar hebben.

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in tabel 29 (uitgegaan is van 17% pinbetalingen, gerekend is volgens een vast model).. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteed wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de kosten van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij deze ondernemer zit dat in het abonnement (bij pinbetalingen).

Tabel 29 Huidige kosten betalingsverkeer in €

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
Contant	€ 1.250
Pinnen	€ 690
Chipknip	€ 0
Creditcard	€ 0
Totaal	€ 1.940

Bron: EIM, 2011

De ondernemster verwacht dat het gebruik van het pinnen de komende jaren zal toenemen. Pinnen raakt steeds meer ingevoerd. En de markt heeft veel meer dan andere sectoren nog een inhaalslag te maken. Bij veel marktkramen wordt pinnen nu nog niet geaccepteerd. Op het moment dat dit verandert, zullen men-

sen pinnen op de markt gewoner gaan vinden en net als in de supermarkt sneller hun pas trekken.

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

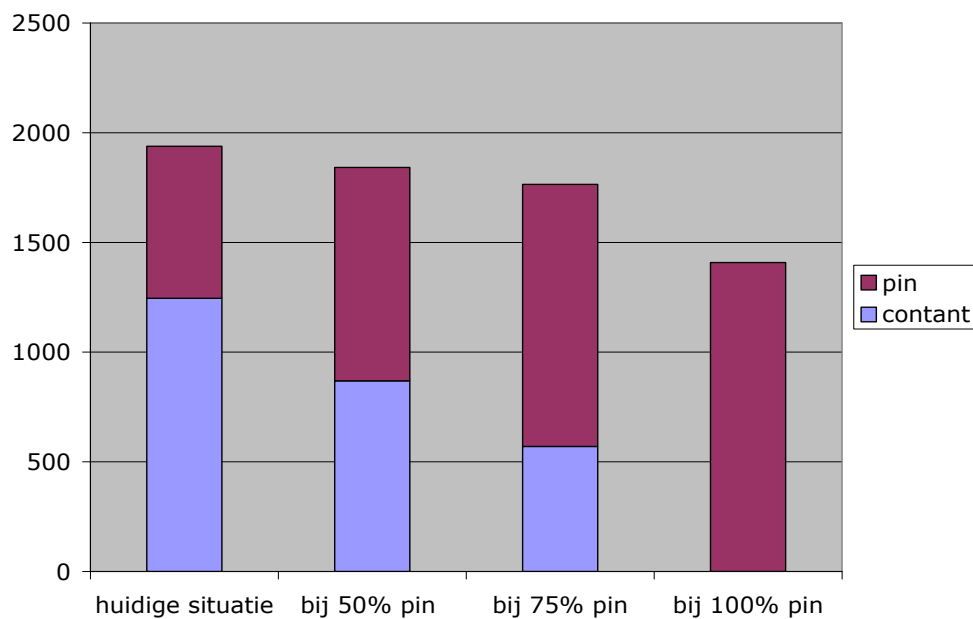
Veel ondernemers op de markt denken dat meer pinverkeer ongunstig voor hen is door hogere kosten. Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen, omzetkansen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. Berekend is nu wat de consequenties voor de betalingskosten zouden kunnen zijn als in plaats van 15 tot 20% nu ongeveer 50% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij vanuit dat de omschakeling plaatsvindt voor zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 13,40 in de huidige situatie naar € 10,80 in de nieuwe situatie) omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van de marktkraam dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 1.840. Dit is een besparing met € 100 oftewel een besparing met ruim 5%.

In de figuren 13 en 14 laten we ook zien wat er gebeurt als maar liefst 75% van de betalingen worden gepind. Ook dat leidt tot een kleine besparing. Ook is berekend als alles met de pinpas wordt betaald. Dit is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen. Door meer pintransacties dalen de kosten. Meer markt-kooplieden zouden zich dit moeten realiseren.

Uit figuur 13 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, evenals de externe kosten. Volledig pinbetalen betekent daarmee driedubbele winst voor de ondernemer: minder risico's, minder kosten en minder uitgaven (zie figuur 14).

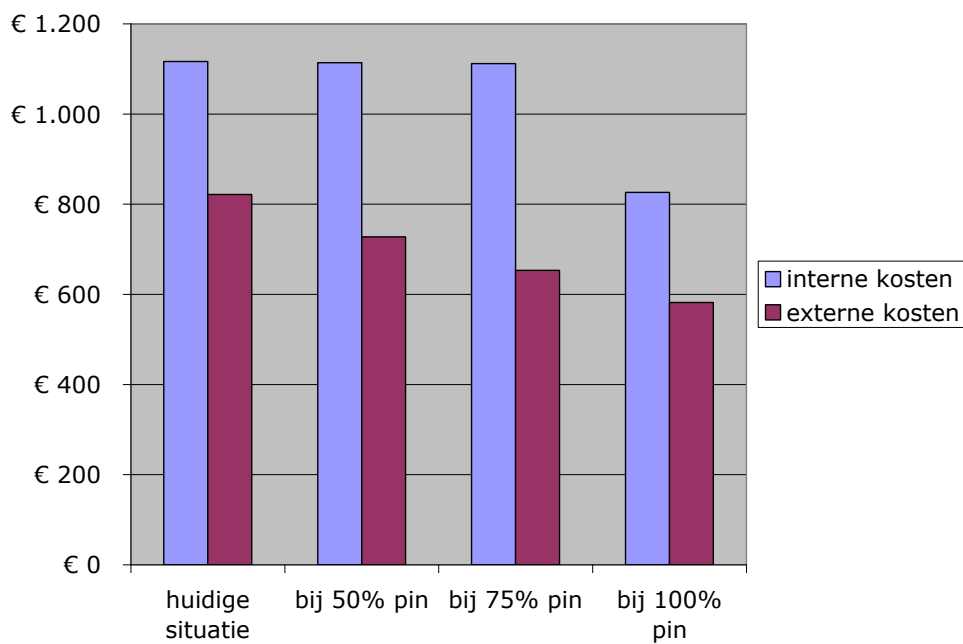
Als alle – nu nog contante – betalingen gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 1.410,-. Dit betekent een besparing met € 530,- oftewel met 27% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 13 Betalingskosten huidige situatie en bij 50, 75 en 100% pintransacties naar betaalmethodede



Bron: EIM, 2011

Figuur 14 Betalingskosten huidige situatie en bij 50, 75 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

9 Cluster 8: Horeca, drankverstrekkers

9.1 Typering van het cluster

Nederland telt ongeveer 11.000 cafés, die behoren tot ruim 9.600 ondernemingen. Kenmerkend voor de cafés is gewoonlijk de kleine schaal waarop ze opereren. De omzet ligt veelal duidelijk beneden € 500.000,- en de personele bezetting wordt in veel gevallen gevormd door de ondernemer, zijn echtgenote en een of enkele personeelsleden. Kenmerkend voor het betalingsgedrag zijn de kleine bedragen waar het gewoonlijk om gaat en het feit dat heel veel constant wordt betaald. Menig café beschikt nog niet over een pinapparaat. De investering wordt dan als hoog gezien, terwijl er juist –zo blijkt ook uit deze casus- zoveel te besparen valt als men overstapt op elektronisch betalen. Uiteraard heeft men te maken met investeringen (dus afschrijvingen op de apparatuur) en met abonnementen voor datacommunicatie en betalingsverkeer, maar deze investeringen verdienen zich snel terug, zeker als men in staat is een groot deel van de betalingen met de pinpas te laten verlopen.

9.2 Het voorbeeldbedrijf

Het café dat wij bezochten is gevestigd in het centrum van een middelgrote gemeente in het midden van het land. Het is een café met een omzet van ruim € 500.000,-. Het café opent in de loop van de middag en sluit door de weeks om 1 uur. In het weekend is het tot 2.00 uur open. De zaak is zeven dagen per week open. Het publiek is over het algemeen ouder dan 25 jaar, jongeren komen er vrijwel niet. Het publiek is verder gevarieerd. In de namiddag komen er met name veel ondernemers. Ze komen na het werk even wat drinken en blijven over het algemeen niet langer dan een uur hangen. Naast de gasten die op eigen gelegenheid komen, worden er met regelmaat bedrijfsborrels gehouden van bedrijven in de directe omgeving. Op zomerse dagen heeft het café voor de deur een terras.

Het betalingsverkeer

De economische malaise is niet aan de klanten van het café voorbijgegaan. De ondernemer merkt dat men sinds twee jaar minder te besteden heeft. Daar waar men voorheen per persoon tussen de 30 en 35 euro besteedde, ligt dit gemiddelde nu tussen de 20 en 25 euro.

Tabel 30 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 25
Percentage klanten dat pint	6%
Kenmerken klantenkring	dertig plussers
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Geen
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant, pinnen en creditcard

Bron: EIM, 2011

Hoewel in het café al geruime tijd pinbetalingen worden geaccepteerd en hoewel het pinapparaat een duidelijk zichtbare plek achter de bar heeft, zijn er weinig klanten die met een pinpas afrekenen. De ondernemer schat dat tussen de 5% en 10% van de betalingen met de pinpas gebeurt. Vrijwel alle klanten hebben nog steeds de voorkeur voor contant. Wellicht worden cafés nog teveel geassocieerd met contant geld. Of het hangt samen met de klandizie. Het café wordt met name bezocht door wat oudere mensen die vanwege hun beroep vaker over contant geld beschikken. 'Mogelijk is het beeld anders in de cafés waar veel jongeren komen', aldus de ondernemer.

Naast pinnen en contant geld accepteert het café ook creditcards (behalve American Express). Creditcardbetalingen worden echter weinig gedaan.

Tabel 31 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chipknip</i>	<i>waarvan</i>		<i>% pinnen</i>
					<i>credit-card</i>	<i>anders</i>	
€ 0 - € 5	10	10	0	nvt	-	nvt	0%
€ 5 - € 10	21	20	1	nvt	-	nvt	5%
€ 10 - € 15	52	50	2	nvt	-	nvt	4%
€ 15 - € 20	104	100	4	nvt	-	nvt	4%
€ 20- € 50	155	145	8	nvt	-	nvt	5%
> € 50	48	33	10	nvt	-	nvt	21%
totaal	390	358	25				6%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De ondernemer maakt geen gebruik van een nachtkluis om geld af te storten. Hij stort af aan de balie van het filiaal van zijn bank. Hij betaalt hiervoor een vast bedrag per storting van € 2,80 en 2,5% van het gestorte bedrag. De ondernemer stort wekelijks af. In het verleden kon het nogal eens lang duren voordat het gestorte bedrag was bijgeschreven, tegenwoordig kan hij het te storten bedrag vooraf aanmelden, zodat hij er giraal over kan beschikken. Voor het afnemen van muntgeld betaalt de ondernemer 35 cent per rolletje. Hij

hoeft echter niet veel af te nemen, omdat hij ook via de gokkast en de sigarettenautomaat aan kleingeld komt.

De kosten voor pintransacties zijn min of meer vast. De ondernemer heeft een all-in-abonnement bij zijn bank. Hij betaalt ongeveer € 50 per maand. Hiermee kan hij tot 200 transacties verwerken. In dit bedrag zit ook de huur van het apparaat.

Tabel 32 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	in abonnement
Kosten huur pinterminal en handlingkosten	€ 50,00 p. mnd
Servicecontract pinterminal	in abonnement
Aanschaf pinterminal	geen
Vaste kosten afstorten geld	€ 2,80
Variabele kosten afstorten geld	2,5 ‰ van het gestorte bedrag

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in tabel 33. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteed wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), huur betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (zit in dit geval in het abonnement (bij pinbetalingen)).

Tabel 33 Huidige kosten betalingsverkeer in €

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 5.400
pinnen	€ 600
chipknip	€ 0
creditcard	€ 600
Totaal	€ 6.600

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

Veel horecaondernemers denken dat ze met meer pinbetalingen slechter af zijn qua kosten. Dit is juist niet zo. Berekend is nu wat de consequenties voor de betalingskosten zouden zijn als in plaats van 6% nu ongeveer 25% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij vanuit dat de omschakeling plaatsvindt voor zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de

pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 39 in de huidige situatie naar € 28,- in de nieuwe situatie), omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van het café dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 6.200, een besparing met € 400.

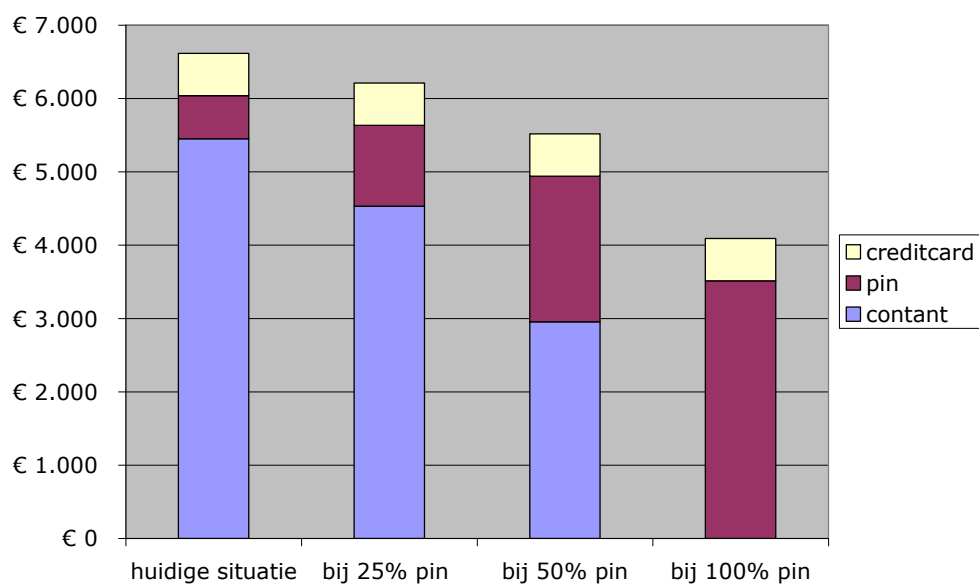
Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 25, 50 en 100% pintransacties¹ in de figuren 13 en 14. Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen.

Uit figuur 15 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, evenals de externe kosten. Volledig pinbetalen betekent daarmee driedubbele winst voor de ondernemer: minder risico's, minder kosten en minder uitgaven (zie figuur 16).

Als alle – nu nog contante – betalingen gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 4.100,-. Dit betekent een besparing met € 2.500,- oftewel met 38% ten opzichte van de huidige situatie.

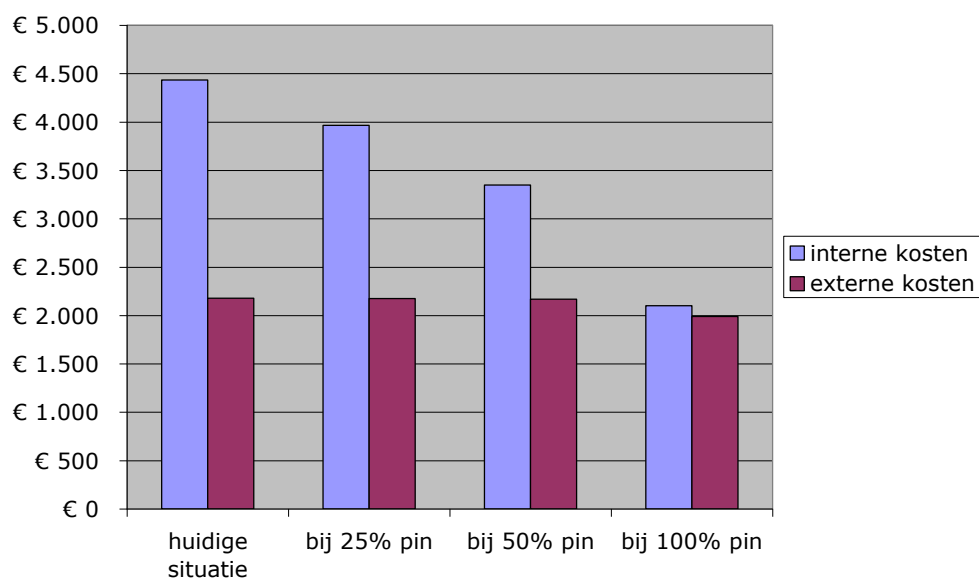
¹ Alle contante transacties zijn dan vervangen door pintransacties. De transacties met creditcard hebben wij op hetzelfde niveau gelaten.

Figuur 15 Betalingskosten huidige situatie en bij 25, 50 en 100% pintransacties naar betaalmethod



Bron: EIM, 2011

Figuur 16 Betalingskosten huidige situatie en bij 25, 50 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

10 Cluster 9: Horeca, spijsverstrekkers

10.1 Typering van het cluster

Onder de verzamelnaam *spijsverstrekkers* valt een grotere variëteit aan horecabedrijven die zich richten op de snelle hap: de cafetaria's, de lunchrooms, de snackbars. Nederland telt ruim 9.800 van dergelijke etablissementen, die behoren tot ruim 7.900 ondernemingen. Kenmerkend voor de bedrijven is de gewoonlijk kleine schaal waarop ze opereren. De omzet ligt veelal duidelijk beneden € 500.000,- (incl. btw) en de personele bezetting wordt in veel gevallen gevormd door de ondernemer, zijn echtgenote en/of enkele personeelsleden. Ook voor deze bedrijven zijn de kleine bedragen kenmerken waarom het gewoonlijk gaat, en ook het feit dat heel veel contant wordt betaald. Hierbij gaat het heel vaak om zeer kleine bedragen (van minder dan € 1 of € 2) voor de kleine snack of de candybar of het blikje fris.

10.2 Het voorbeeldbedrijf

De lunchroom die wij bezochten is gevestigd in een overdekt winkelcentrum in een middelgrote Noord-Brabantse gemeente. De zaak draait een jaaromzet van circa € 120.000,-. De zaak moet het vooral hebben van het winkelend publiek: mensen die een middag aan het winkelen zijn in het winkelcentrum en in de marge daarvan de lunchroom bezoeken. Het is met name druk tijdens de lunchuren. Het gaat over het algemeen om kleine consumpties zoals een broodje met een kop koffie of thee. Het winkelend publiek is gevarieerd, het betreffen zowel ouderen als jongeren. Naast het winkelend publiek, heeft de zaak een duidelijke vaste klantenkring. Dit zijn met name oudere mensen die enkele keren per week langskomen. In tegenstelling tot het winkelend publiek bezoeken zij de lunchroom gericht, dat wil zeggen zonder ook nog elders in het winkelcentrum boodschappen te doen.

Het betalingsverkeer

Wekelijks zijn er zo'n 250 betalingen. Het leeuwendeel (80%) ligt tussen € 5,- en € 20,- euro. Veruit de meeste klanten – zo'n 80% - betalen contant. 20% van de klanten pinst. Het aantal betalingen dat met een chipknip wordt gedaan, is verwaarloosbaar klein. De lunchroom accepteert geen creditcards. De belangrijkste verklaring voor het geringe aantal pintransacties is de hoogte van de bedragen. De gemiddelde klant besteedt 9 euro (voor een broodje en twee drankjes), het is een bedrag dat veel mensen contant betalen. 'Vaak nemen mensen een groot bedrag bij de bank op en gaan daar vervolgens het winkelcentrum mee in. 'Alle kleine uitgaven die ze daar doen – onder andere voor de lunch - betalen ze met dit geld', aldus de ondernemer. Het zijn vooral ouderen die contant betalen, jongere mensen kiezen vaker voor de pinpas.

Tabel 34 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 9,00
Percentage klanten dat pint	18%
Kenmerken klantenkring	breed gevarieerd (winkelend) publiek
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Jongeren kiezen meestal voor de pinpas Ouderen betalen vaker contant
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant, pinnen en chipknip, zakelijke klanten kunnen op rekening kopen.

Bron: EIM, 2011

Naast de betalingen in de zaak zijn er betalingen die buiten de kassa om gaan. Het betreffen betalingen die voortkomen uit de levering van lunches aan bedrijven. Het gaat om ongeveer 10 bedrijven. Deze besteden tussen de 20 en 50 euro per keer. Acht bedrijven betalen door de factuur per bank over te maken. De andere twee bedrijven betalen contant bij aflevering (deze bedragen worden vervolgens later op de kassa aangeslagen).

Tabel 35 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chipknip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>andere</i>	<i>% pinnen</i>
€ 0 - € 5	40	40	0	0	nvt	0	0%
€ 5 - € 10	80	64	16	0	nvt	0	20%
€ 10 - € 15	65	52	13	0	nvt	0	20%
€ 15 - € 20	45	30	15	0	nvt	0	33%
€ 20- € 50	20	12	0	0	nvt	8	0%
€ 50 - € 100	0	0	0	0	nvt	0	-
> € 100	0	0	0	0	nvt	0	-
totaal	250	198	44	0		8	18%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De lunchroom heeft één kassa. Los van deze kassa is er één pinterminal. Het is een draadloze handset waarmee aan tafel kan worden betaald. In deze handset zit een mobiele telefoonkaart. De kosten hiervoor zijn vast en bedragen per maand € 14,88 inclusief btw. De bank rekent voor elke pintransactie 6 cent. De ondernemer rekent deze kosten niet door aan zijn klanten die met pin betalen. Voorheen gebeurde dat wel, bij kleine bedragen.

De ondernemer noemt de kosten van pinbetalingen laag. Naast de € 14,88 per maand voor de SIM-card en de variabele afhandelingskosten, heeft de ondernemer eenmalig € 800 betaald voor de pinterminal. De ondernemer schrijft deze terminal in vijf jaar af. Naast de lage kosten hebben pinbetalingen als voordeel dat het de veiligheid vergroot – althans het risico dat de ondernemer geld verliest in geval van een overval of diefstal door personeel. De ondernemer had

geen gedetailleerd overzicht van de kosten die samenhangen met het verwerken en afstorten van contant geld. Wel gaf de ondernemer aan bij het afstorten de bank per afgestort biljet een bedrag te betalen.

Het verwerken van pinbetalingen is minder bewerkelijk dan het verwerken van contactbetalingen. Pinbetalingen worden immers binnen een dag automatisch bijgeschreven; contant geld moet geteld worden, vervolgens via internetbankieren aangemeld worden bij de bank, om uiteindelijk door de ondernemer afgestort te worden. De ondernemer doet dit zelf en maakt geen gebruik van een geldtransportbedrijf.

Tabel 36 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,06 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 14,88 p. mnd
Servicecontract pinterminal	geen
Aanschaf pinterminal	ongeveer € 800
Vaste kosten afstorten geld	onbekend
Variabele kosten afstorten geld	€ 0,02 per biljet

Bron: EIM, 2011

Het aantal pinbetalingen is in de afgelopen jaren toegenomen. De ondernemer verwacht dat er de komende jaren nog wel een stijging zal zijn, maar dat deze beperkt is. Dit omdat mensen voorlopig nog wel geneigd zullen zijn om kleinere betalingen contant te doen. Het percentage zal voornamelijk niet heel ver boven de 25 komen te liggen, denkt de ondernemer.

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

In tabel 37 zijn de huidige kosten van betalen weergegeven. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegeteld. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteed wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten etc. (bij pinbetalingen).

Tabel 37 Huidige kosten betalingsverkeer in €

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
Contant	€ 5.300
Pinnen	€ 850
chipknip	€ 0
creditcard	€ 0
Totaal	€ 6.150

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

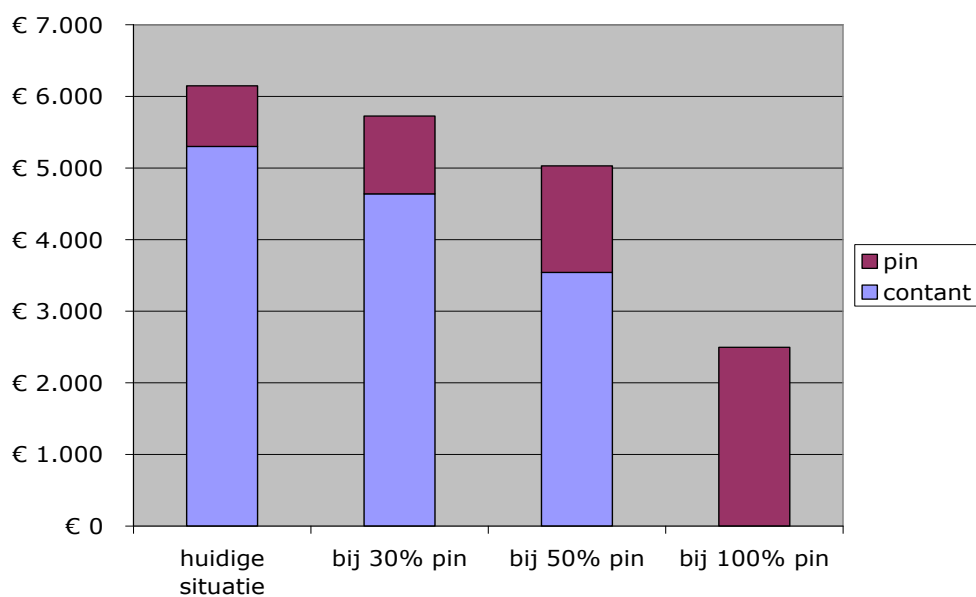
Veel horecaondernemers denken dat meer pinverkeer voor hen ongunstiger is dan het houden van het huidige aantal contante transacties. Berekend is wat de consequenties voor de betalingskosten zouden kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 18% nu ongeveer 30% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij vanuit dat de omschakeling plaatsvindt voor zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 9,20 in de huidige situatie naar € 8,85 in de nieuwe situatie), omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van het café dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 5.730, een besparing van ruim € 400. Meer pinnen bespaart de ondernemer dus kosten.

Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 30, 50 en 100% pintransacties in de figuren 17 en 18. Alles met de pinpas betalen, is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan geheel wegvallen.

Uit figuur 17 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, evenals de externe kosten. Volledig pinbetalen betekent daarmee driedubbele winst voor de ondernemer: minder risico's, minder kosten en minder uitgaven (zie figuur 18).

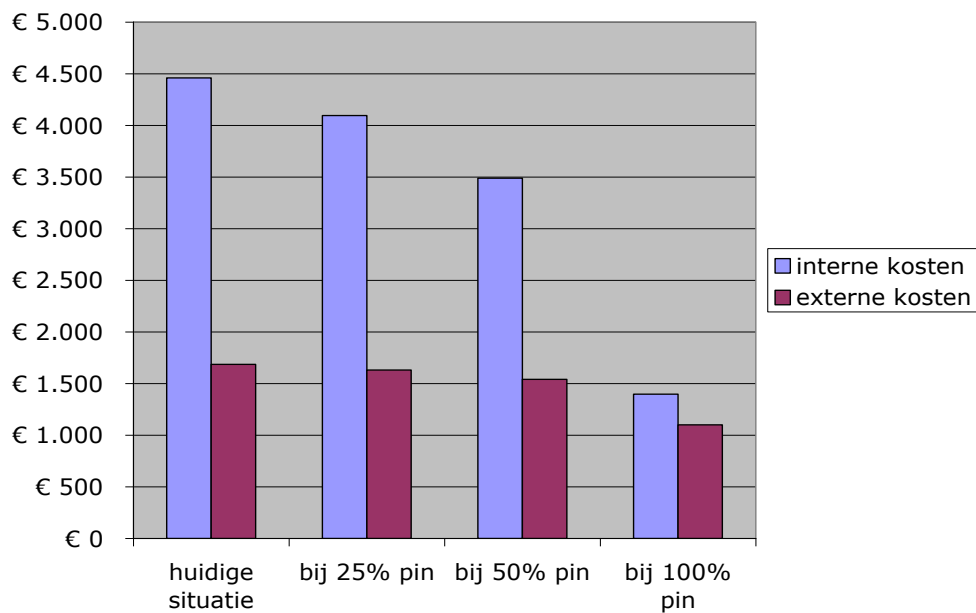
Als alle – nu nog contante – betalingen gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 2.500,-. Dit betekent een besparing met € 3.650,- oftewel met 59% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 17 Betalingskosten huidige situatie en bij 30, 50 en 100% pintransacties naar betaalmethodede



Bron: EIM, 2011

Figuur 18 Betalingskosten huidige situatie en bij 30, 50 en 100% pintransacties naar interne en externe kosten



Bron: EIM, 2011

11 Cluster 10: Horeca, maaltijdverstrekkers

11.1 Typering van het cluster

Onder de verzamelnaam *maaltijdverstrekkers* vallen de restaurants in al hun verschijningsvormen: van eetcafé en fastfoodrestaurant tot het Michelin-toprestaurant. Nederland telt ruim 10.600 restaurants, die behoren tot 9.700 ondernemingen. Voor deze bedrijven is kenmerkend dat zij gewoonlijk op kleine schaal opereren. De omzet ligt vaak beneden € 500.000 en de personele bezetting wordt in veel gevallen gevormd door de ondernemer, zijn echtgenote en/of enkele personeelsleden. In vergelijking met de spijsverstrekkers en cafés, kenmerkt het betalingsverkeer zich door het feit dat de gemiddelde bedragen groter zijn en dat er meer betaald wordt met de pinpas en creditcard, met name ook omdat consumenten meer gewend zijn grote bedragen op andere wijze dan contant te betalen.

11.2 Het voorbeeldbedrijf: het café-restaurant

Het bedrijf dat wij bezochten is een café-restaurant in een kleine gemeente in het midden van het land. Het bedrijf heeft de informele sfeer van een eetcafé maar de uitgebreide kaart van een restaurant. Naast het restaurantgedeelte is er een apart cafégedeelte. Er zijn klanten die 's avonds alleen langskomen om iets te drinken. De meeste bezoekers combineren hun café- en restaurantbezoek echter. De zaak is vijf dagen per week open vanaf 17.00 uur. De omzet bedraagt ongeveer € 530.000.

De zaak trekt over het algemeen een wat ouder publiek. Er komen vrijwel geen mensen onder de dertig. Ze komen in ieder geval niet op eigen gelegenheid. Op een gemiddelde avond komen er ongeveer 60 gasten.

De ondernemer heeft een voorkeur voor pinbetalingen. Het is makkelijk omdat het bedrag vrijwel direct wordt bijgeschreven en het is een stuk veiliger. De ondernemer rekent dan ook geen extra kosten aan klanten die pinnen.

Ondanks het onderscheid tussen café en restaurant, heeft de zaak één afreken-systeem. Er is één kassa, daaraan is één vast pinapparaat verbonden (er kan dus niet met pinpas aan de tafel worden afgerekend).

Tabel 38 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 70,00 per tafel
Percentage klanten dat pint	60%
Kenmerken klantenkring	breed gevarieerd publiek onder dan 30 jaar
Specifieke kenmerken van pinnende klant	Ouderen betalen vaker contant. 30-40 jarige betalen vrijwel altijd met de pinpas.
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant en pinnen

Bron: EIM, 2011

Het betalingsverkeer

De huidige eigenaar heeft het bedrijf zeven jaar geleden overgenomen. Voor zover hij dat kan overzien kon er altijd al met een pinpas worden betaald. De afgelopen jaren wordt er door klanten steeds meer gebruik van gemaakt. Op dit moment wordt er in 60% van de gevallen met een pinpas afgerekend. De overige 40% betaalt contant. Zeven jaar geleden betaalde nog 60% van de klanten met contant geld. Voor klanten is het steeds vanzelfsprekender geworden om te pinnen. Volgens de ondernemer gaat men er tegenwoordig vanuit dat in ieder restaurant gepind kan worden.

Tabel 39 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chipknip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>anders</i>	<i>% pinnen</i>
€ 0 - € 5	0	0	0	nvt	nvt	nvt	x
€ 5 - € 10	0	0	0	nvt	nvt	nvt	x
€ 10 - € 15	5	3	2	nvt	nvt	nvt	40%
€ 15 - € 20	20	6	14	nvt	nvt	nvt	70%
€ 20- € 50	70	27	43	nvt	nvt	nvt	61%
€ 50 - € 100	30	12	18	nvt	nvt	nvt	60%
> € 100	21	8	13	nvt	nvt	nvt	62%
totaal	146	56	90				62%

Bron: EIM, 2011

Het valt de ondernemer op dat veel mensen boven de 55 jaar nog steeds een voorkeur hebben om contant te betalen. Hij schat in dat het merendeel van de 55-plussers met contant geld afrekenen. Van de groep 30- tot 40-jarigen betaalt bijna iedereen met pin. Het restaurant accepteert geen creditcards en er kan ook niet worden gechipt.

Kosten van het betalingsverkeer

De ondernemer verbaast zich wel eens over de kosten die banken in rekening brengen voor het betalingsverkeer. 'Het zijn toch handelingen die volledig geau-

tomatiseerd zijn, waardoor je je afvraagt waarom het dan toch zoveel moet kosten'. Voor het afstorten van contant geld betaalt hij een vast bedrag van € 7,50 per keer. Het afstorten doet de ondernemer zelf. Hij maakt geen gebruik van een geldtransportbedrijf. Gemiddeld stort hij één keer in de week af. Voor pintransacties betaalt hij de bank ongeveer 5 eurocent per transactie. Daarnaast betaalt hij € 280 per jaar aan de betaalautomaatleverancier. Dit zijn de kosten voor een servicecontract, waarin ook een verzekering zit tegen storingen. Voor de ADSL-verbinding betaalt hij maandelijks een vast bedrag van € 37,50. De aanschaf van het pinapparaat kostte € 489, -. De ondernemer verwacht dat het ongeveer vijf jaar meegaat.

Tabel 40 De kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,05 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 37,50 p. mnd
Servicecontract pinterminal	€ 280 p.jr
Aanschaf pinterminal	€ 489
Vaste kosten afstorten geld (sealbag)	€ 7,50
Variabele kosten afstorten geld	geen

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in tabel 41. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteed wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen).

Tabel 41 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 4.510
pinnen	€ 1.160
chipknip	€ 0
creditcard	€ 0
	€ 0
Totaal	€ 5.670

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

Het grote aantal contante transacties doet vermoeden dat de ondernemer behoorlijke besparingen kan realiseren wanneer duidelijk meer betalingen met de pinpas worden gedaan. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten

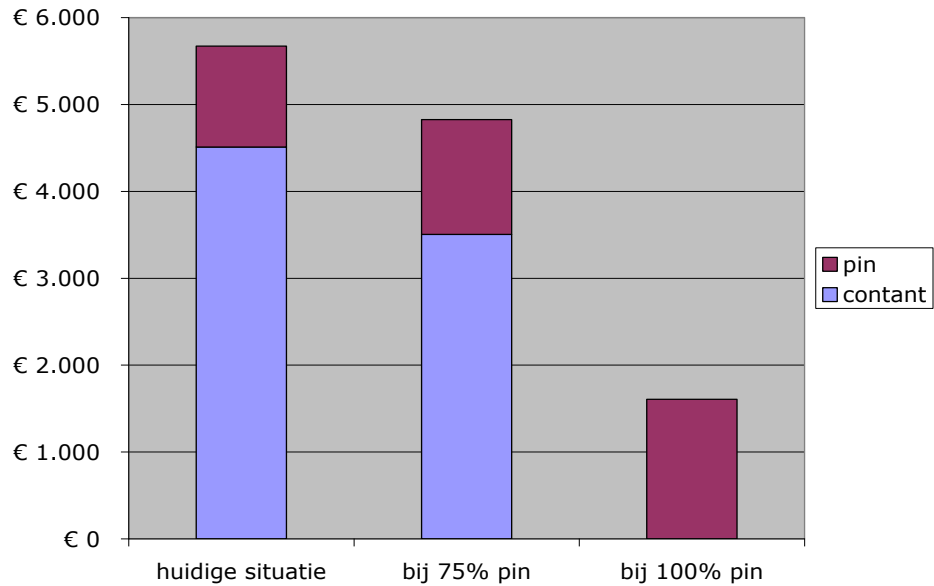
zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 60% nu ongeveer 75% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij vanuit dat de omschakeling plaatsvindt voor zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties blijft op hetzelfde niveau (van € 70, -). Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van het café dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 4.820, -, een besparing met € 850, - (bijna 20%!). Er wordt nu al behoorlijk veel gepind bij dit café-restaurant.

Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 75 en 100% pintransacties in de figuren 19 en 20. Alles met de pinpas betalen, is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen.

Uit figuur 19 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, evenals de externe kosten. Volledig pinbetalen betekent daarmee driedubbele winst voor de ondernemer: minder risico's, minder kosten en minder uitgaven (zie figuur 20).

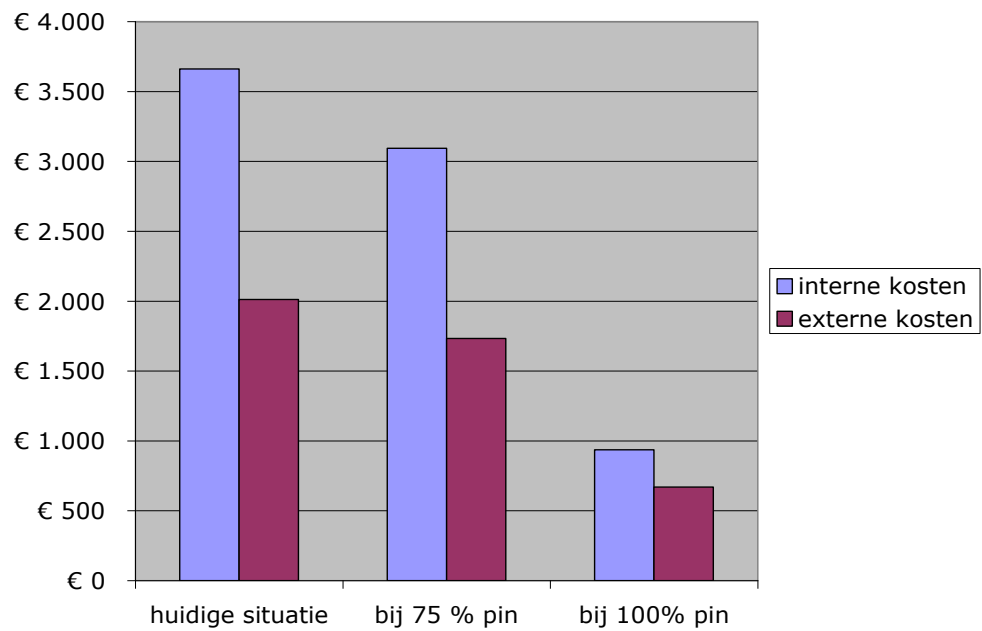
Als alle – nu nog contante – betalingen gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 1.600, -. Dit betekent een besparing met € 4.060, - oftewel met 72% ten opzichte van de huidige situatie.

Figuur 19 Betalingskosten huidige situatie en bij 75 en 100% pintransacties naar betaal-
methode



Bron: EIM, 2011

Figuur 20 Betalingskosten huidige situatie en bij 75 en 100% pintransacties naar interne
en externe kosten



Bron: EIM, 2011

12 Cluster 11: Horeca, hotel-restaurant

12.1 Typering van het cluster

Tot dit cluster behoren de hotel-restaurants en de hotels (hotels en pensions zonder vrij toegankelijk restaurant). Nederland telt ongeveer 2.800 hotels en hotel-restaurants, behorende tot ongeveer 2.300 ondernemingen. Veelal gaat het hierbij om familiehotels, maar er vallen ook enkele (inter)nationaal opererende ketens onder. De schaal van opereren varieert van klein (met enkele kamers en een omzet van enkele honderdduizenden euro's) tot zeer groot met 100 of meer kamers en omzetten in de miljoenen euro's. Naar de aard van het betalingsgedrag is er een zekere tweedeling aan te brengen. Bij de grotere hotels en de hotels zonder vrij toegankelijk restaurant overheersen de grote bedragen en de betalingen per pinpas, creditcard of overboeking (online reserveren en online betalen). Bij de familiebedrijven met een duidelijke restaurantfunctie of terrasvoorziening (toerisme) worden veel van de kleine consumpties en maaltijden nog contant betaald.

12.2 Het voorbeeldbedrijf

Het hotel dat wij bezochten, ligt in een kleine stad in het noorden van het land. Het hele jaar door heeft het bedrijf een constante aanloop van zakelijke klanten. Het zijn vooral klanten en toeleveranciers van de enkele maritieme bedrijven die in het stadje gevestigd zijn. Daarnaast is er in het zomerseizoen veel aanloop van watersporters. Het hotel heeft 7 kamers, de bezettingsgraad is tachtig procent. Het restaurant heeft ongeveer 40 plaatsen, de bezettingsgraad daar is 75%, doch heel wisselend. Het komt erop neer dat er op een gemiddelde avond/nacht 6 kamers bezet zijn (omdat sommige mensen langer dan een dag blijven gaat het om 4 transacties per dag) en dat er in het restaurant ongeveer dertig mensen eten. Hotel en restaurant zijn zeven dagen per week open. Het hotel-restaurant heeft een omzet van ongeveer € 420.000.

Het hotel en het restaurant vormen één bedrijf. Er is één kassa, waar zowel met de hotelgasten als met de restaurantgasten wordt afgerekend. De gemiddelde besteding in het restaurant ligt tussen de € 120 en € 150 per tafel (gemiddeld 3 mensen per tafel). De prijzen voor de kamers bedragen € 78 per nacht voor een twee persoonskamer en € 48 per nacht voor een eenpersoonskamer. De gemiddelde besteding per hotelgast is € 60.

Tabel 42 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding restaurant	€ 135,00 per tafel
Gemiddelde besteding hotel	€ 60,00
Percentage klanten dat pint in restaurant	56%
Percentage klanten dat pint in hotel	50%
Kenmerken klantenkring	buiten het toeristisch seizoen vooral veel zakelijke klanten
Specifieke kenmerken van pinnende klant	geen
Geaccepteerde betaalmiddelen	Contant, pinnen, diverse credit-cards en op rekening

Bron: EIM, 2011

Het betalingsverkeer

De meeste bezoekers van het restaurant betalen met een pinpas. Het gaat om bijna 60% van alle klanten. Daarnaast wordt regelmatig met een creditcard betaald (15%). Het zijn vooral veel zakelijke diners die zo worden afgerekend. Met een aantal bedrijven in de buurt, die veel relaties laten eten en slapen in het hotel, is afgesproken dat er ook op basis van een factuur kan worden betaald. Ongeveer 15% van de restaurantomzet wordt via een rekening geïnd. Ongeveer 15% wordt contant betaald. Contante betalingen worden vooral in het zomerseizoen gedaan, met name door watersporters.

De wijze van betalen in het hotel is ongeveer hetzelfde. Ongeveer de helft van de klanten betaalt met de pinpas. 20% gaat op rekening, 15% via een creditcard en de rest contant (15%).

Tabel 43 Hotelgedeelte: Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chipknip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>andere</i>	<i>% pinnen</i>
€ 0 - € 5	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 5 - € 10	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 10 - € 15	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 15 - € 20	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 20- € 50	8	1	4	nvt	1	2	50%
€ 50 - € 100	12	1	6	nvt	2	3	50%
> € 100	8	1	4	nvt	1	2	50%
totaal	28	3	14		4	7	50%

Bron: EIM, 2011

Tabel 44 Restaurantgedeelte: Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chipknip</i>	<i>waarvan credit-card.</i>	<i>anders</i>	<i>% pin-nen</i>
€ 0 - € 5	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 5 - € 10	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 10 - € 15	0	0	0	nvt	0	0	x
€ 15 - € 20	8	3	4	nvt	1	0	50%
€ 20- € 50	14	3	7	nvt	2	2	50%
€ 50 - € 100	19	3	12	nvt	2	2	63%
> € 100	29	1	16	nvt	8	4	55%
totaal	70	10	39		13	8	56%

Bron: EIM, 2011

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De kosten voor de ondernemer zijn het grootst voor creditcardbetalingen. Voor Eurocard/Mastercard en Visa wordt rond de 3,5% van het bestede bedrag gerekend. Dit percentage ligt voor betalingen met een American Express card op 6% van het bestede bedrag. De kosten zijn geheel variabel, de maatschappijen rekenen verder geen vaste kosten. De ondernemer brengt de klanten die met creditcard betalen geen toeslag of extra kosten in rekening. 'Het gaat allemaal op en van de grote hoop'. Op de kosten voor het pinverkeer die zijn bank in rekening brengt, heeft de ondernemer geen zicht. 'Het kan zijn dat de bank twee of drie cent per pintransactie in rekening brengt'. De ondernemer weet wel dat zijn ADSL-verbinding voor de pinautomaat € 8,50 per maand kost en dat destijds € 495 is betaald voor de aanschaf van de pinterminal. Daarnaast is er een servicecontract voor het pinapparaat. Het gaat om € 250 per jaar. De ondernemer ziet het als een soort verzekering. Als er een keer een storing mocht zijn, staan ze direct op de stoep. De ondernemer heeft overigens zelden een storing.

De kosten voor het contante betalingsverkeer zijn beperkt. De ondernemer betaalt 1,5 cent per biljet dat wordt afstort. De bank rekent niets voor de sealbag. Ook zijn er geen kosten voor het gebruik van de afstortkuis. De ondernemer heeft zelden kleingeld nodig en hoeft dan ook geen rolletjes te kopen van de bank. De bank rekent overigens niets voor kleingeldrolletjes zolang je maar onder het aantal van 35 rolletjes per keer blijft.

Tabel 45 Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	onbekend
Kosten provider voor dataverkeer	€ 8,50 p. maand
Servicecontract pinterminal	€ 250 per jaar
Aanschaf pinterminal	€ 495
Vaste kosten afstorten geld (sealbag)	geen
Variabele kosten afstorten geld	€ 0,015 per biljet
Kosten creditcard	3,5% - 6% van het bestede bedrag

Bron: EIM, 2011

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in tabel 46. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteed wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen). Opmerkelijk is de hoge last die de betalingen met de creditcard met zich meebrengen.

Tabel 46 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 860
pinnen	€ 970
chipknip	€ 0
creditcard	€ 2.150
Totaal	€ 3.980

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

De grootste besparing die de ondernemer kan realiseren, is het vervangen van creditcardbetalingen door pinbetalingen. Uit de kostenberekening is gebleken dat momenteel meer dan de helft van de kosten van betalen door de ondernemer gemaakt worden voor betalen met creditcard. De ondernemer zou ernaar kunnen streven om de creditcardbetalingen te vervangen door betalingen met de debetcard (pinpas). Nu de debetcard steeds meer internationaal gebruikt kan worden, is dat natuurlijk een zeer interessante optie voor de ondernemer. Een optie die hem zeer grote financiële voordelen biedt. Immers wanneer alle creditcardbetalingen vervallen, dan treedt er een kostenbesparing op op de creditcards van € 2.150 waartegenover slechts een stijging met € 350 van kosten voor de pinbetalingen staat. De ondernemer bespaart daardoor in één keer € 1.800.

De ondernemer kan verder behoorlijke besparingen realiseren wanneer duidelijk meer betalingen met de pinpas worden gedaan. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 60% nu ongeveer 75% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij vanuit dat de groei van de pinbetalingen plaatsvindt ten koste van de contante betalingen voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 82 in de huidige situatie naar € 77 in de nieuwe situatie), omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van het café dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 3.650, een besparing van bijna € 350 (8%!).

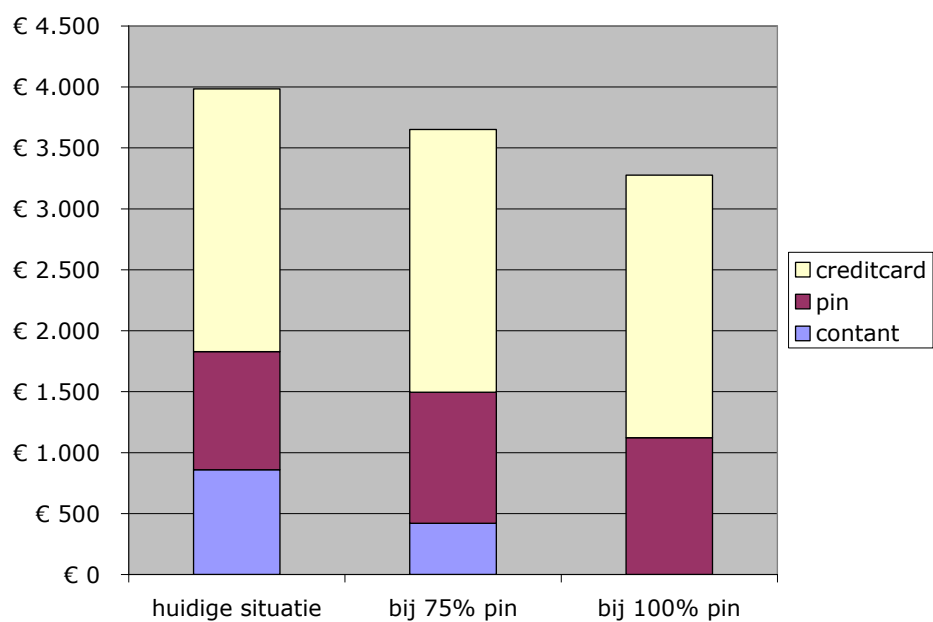
Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 75 en 100% pintransacties¹ in de figuren 21 en 22. Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen.

Uit figuur 21 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, evenals de externe kosten. Volledig pinbetalen betekent daarmee driedubbele winst voor de ondernemer: minder risico's, minder kosten en minder uitgaven (zie figuur 22).

Als alle – nu nog contante – betalingen gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 3.270. Dit betekent een besparing met € 710 oftewel met 18% ten opzichte van de huidige situatie.

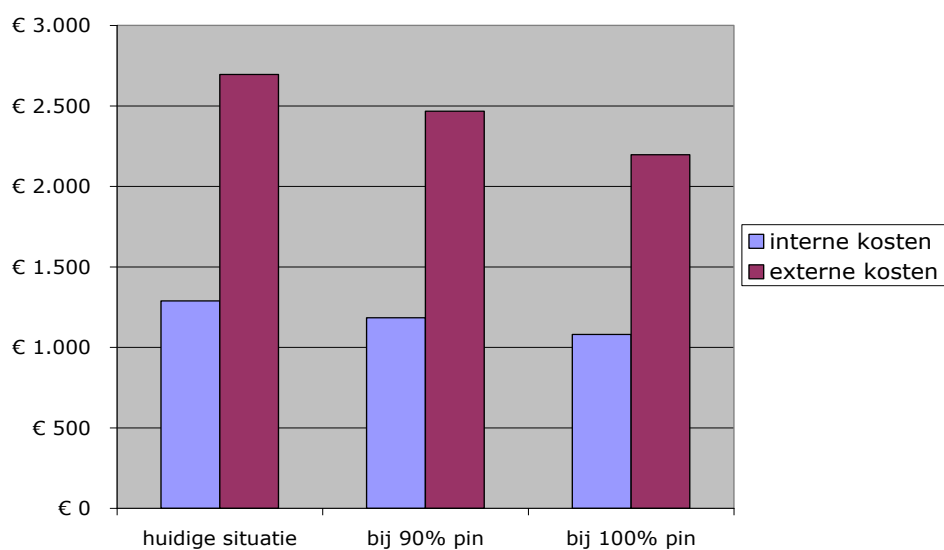
¹ Alle contante transacties zijn dan vervangen door pintransacties. De transacties met creditcard hebben wij op hetzelfde niveau gelaten.

Figuur 21 Betalingskosten huidige situatie en bij 75 en 100% pintransacties naar betaal-
methode



Bron: EIM, 2011

Figuur 22 Betalingskosten huidige situatie en bij 75 en 100% pintransacties naar interne
en externe kosten



Bron: EIM, 2011

13 Cluster 12: de benzineservicestations

13.1 Typering van het cluster

Tot dit cluster behoren alle tankstations in Nederland met de daarbij behorende winkels (tankshop). Nederland telt circa 2.200 benzineservicestations, behorende tot 1.100 ondernemingen. Deze stations variëren van kleine servicestations in een dorp met een eenmansbezetting en een minishop, tot de grote stations aan de snelwegen met grote winkels en bijbehorende faciliteiten (koffiecorners, toiletten, eigen afbak-bakkerij, lunchcounter etc.). De bijzondere aspecten van de benzineservicestations op betaalgebied betreffen de acceptatie van allerlei soorten kaarten, zowel de creditcards van de grote creditcardmaatschappijen als speciale tankpassen die worden uitgegeven door verschillende servicebedrijven. In geval van betaling met de tankpas zijn de overige shopaankopen gewoonlijk losgekoppeld van de betaling van de brandstof. Zeker voor de grotere tankstations geldt dat jaarlijks vele tienduizenden betalingen contant, met de pinpas of met de tankpas worden gedaan. Een efficiënte organisatie van het betalingsverkeer is dan ook een eerste vereiste. Geïntegreerde terminals en ADSL-verbindingen moeten er dan voor zorgen dat dit verkeer snel en soepel verloopt.

13.2 Het voorbeeldbedrijf

Het benzinestation dat wij bezochten is vorig jaar verhuisd van het centrum van een klein dorp naar de rand van het dorp. Het blijkt een goede zet geweest te zijn van de zelfstandige pomphouder, vooral omdat het benzinestation nu vlakbij de toe- en afrit zit van de snelweg. De omzet is sindsdien bijna verdubbeld en bedraagt nu 3,8 miljoen euro. Het bedrijf heeft, naast vier pompen, een auto-wasstraat en een shop. Het bedrijf is geheel zelfstandig en voert ook de naam van de eigenaar.

Het betalingsverkeer

Met de ingebruikname van het nieuwe station is het betalingsverkeer ook aanmerkelijk veranderd. Nu betalen mensen aan de pomp in principe altijd met een pinpas of tankkaart van een leasemaatschappij (creditcard wordt ook geaccepteerd, maar wordt minder vaak gebruikt). Wanneer mensen contant willen betalen, kan dat wel maar dan moet de kassabediende vanachter zijn kassa komen en de klant aan de pomp helpen. Desondanks wordt er nog veel contant betaald. Dat komt vooral omdat mensen in de omgeving een voorkeur hebben voor cash. De pomphouder noemt met name boeren als klantgroep die veel contant willen betalen. Jaarlijks wordt voor 150.000 euro aan benzine en diesel contant betaald, de overige 3 miljoen vindt via een van de vier betaalautomaten aan de pomp plaats. Van deze 3 miljoen wordt 1,7% met een creditcard betaald en 9,5% met een tankkaart, de rest is pinnen. Chippen is niet mogelijk.

Tabel 47 Kenmerken betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Gemiddelde besteding	€ 45,00
Percentage klanten dat pint	76 % (inclusief aankopen shop en wasstraat)
Kenmerken klantenkring	prijsbewuste consumenten en mensen uit de directe omgeving.
Specifieke kenmerken van pinnende klant	geen, veel agrariërs uit de omgeving betalen contant
Geaccepteerde betaalmiddelen	contant, pinnen, creditcard en tankkaarten

Bron: EIM, 2011

De winkel is open van 7.00 uur tot 21.00 uur. Hier wordt ongeveer de helft van de aankopen met de pinpas betaald. De aankopen zijn vrij klein, bijna nooit boven de € 10. De omzet van de shop komt per maand neer op gemiddeld € 13.000. Dit is inclusief de omzet uit de wasstraat. Betalingen voor de wasstraat zijn allemaal contant en worden gedaan via de muntautomaat.

Tabel 48 Aantal transacties per week uitgesplitst naar bestedingshoogte en betaalwijze

	<i>aantal transacties</i>	<i>waarvan contant</i>	<i>waarvan pinnen</i>	<i>waarvan chipknip</i>	<i>waarvan creditcard.</i>	<i>andere</i>	<i>% pin</i>
€ 0 - € 5	240	120	120	nvt	0	0	50%
€ 5 - € 10	240	120	120	nvt	0	0	50%
€ 10 - € 15	20	10	10	nvt	0	0	50%
€ 15 - € 20	40	20	20	nvt	1	4	50%
€ 20- € 50	480	48	432	nvt	8	46	90%
€ 50 - € 100	480	48	432	nvt	9	46	90%
> € 100	0	0	0	nvt	0	0	x
totaal	1500	366	1134		18	96	76%

Bron: EIM, 2011

Jaarlijks zijn er zo'n 50.000 transacties aan één van de betaalautomaten voor de aanschaf van benzine en diesel. Het zijn er omgerekend 4.100 per maand. Het gemiddelde transactiebedrag ligt rond de 50 euro. Voor de shop ligt dit gemiddelde op 5 euro. De pomphouder schat dat er dagelijks ongeveer 65 aankopen worden gedaan in de shop. Omgerekend zijn het er ongeveer 1.900 per maand.

Enkele externe kosten van het betalingsverkeer

De kosten van het betalingsverkeer bezorgen de pomphouder de nodige chagrijnigheid. Hij vindt dat zijn bank hiervoor te veel rekent. Met name voor het bedrag dat in rekening wordt gebracht voor het afstorten van geld. De vergoeding voor de afhandeling van de storting bedraagt 2 ‰ van het gestorte bedrag. Voorheen betaalde hij een vast bedrag van € 7,50 per storting. In de afgelopen drie maanden betaalde de ondernemer € 119 voor het storten van. Jaarlijks gaat het om zo'n € 480,-. Voor de pintransacties betaalt de ondernemer ook aan de

bank. De kosten hiervan zijn 5,2 cent per pintransactie. Met 50.000 transacties liepen de kosten hiervoor vorig jaar op tot € 3.120,-. De kosten voor de verbinding (KPN) liggen per maand vast op € 40,-. Voor dit bedrag zijn 5 betaalautomaten (4 aan de pomp en 1 in de shop) aangesloten. Voor betalingen met creditcard komen er naast de pintransactiekosten ook nog kosten bij voor de creditcardmaatschappij, deze zijn 1,5 procent van het transactiebedrag (de kosten zijn ongeveer hetzelfde voor de verschillende maatschappijen). Over betalingen die worden gedaan met een tankkaart draagt de pomphouder 3 ‰ af (dit promillage is voor de verschillende tankkaarten ongeveer hetzelfde).

De investeringen die de ondernemer heeft moeten doen voor de betaalautomaten zijn moeilijk te specificeren. De kosten voor het totale afrekenstelsel (inclusief software, kassa en betaalautomaten) bedroegen 20.000 euro.

Tabel 49 De kosten van het betalingsverkeer

<i>Omschrijving</i>	<i>Waarde</i>
Verwerkingskosten bank voor pintransacties	€ 0,052 per transactie
Kosten provider voor dataverkeer	€ 40 (voor 5 automaten) p. mnd
Servicecontract pinterminal	onbekend
Aanschaf pinterminal	ongeveer € 800 per automaat
Vaste kosten afstorten geld	onbekend
Variabele kosten afstorten geld	€ 0,02 per biljet
Kosten voor betalingen met tankcards	3‰ van het transactiebedrag
Kosten voor betalingen met creditcard	1,5‰ van het transactiebedrag

Bron: EIM, 2011

Wijzigingen van het betaalgedrag in de toekomst

De ondernemer verwacht niet dat er veel zal veranderen aan de wijze waarop men betaalt. Hij heeft de afgelopen jaren een groei gezien van het aantal transacties dat met de pinpas wordt gedaan, maar hij verwacht dat de groei nu wel op zijn einde is. De mensen die hun benzine nu nog met contant geld betalen, zullen dat over vijf of tien jaar ook nog doen. Zij betalen contant omdat zij nu eenmaal contant geld hebben en daar 'vanaf moeten'.

Berekende totale kosten op jaarbasis van het betalingsverkeer

De huidige kosten van het betalingsverkeer staan weergegeven in tabel 50. Het gaat om forse bedragen. Dat komt doordat zowel interne als externe kosten worden meegerekend. Denk bij interne kosten bijvoorbeeld aan de tijd die in het bedrijf besteed wordt aan het betreffende betaalmiddel (tijd voor afrekeningen, kas opmaken, afstorten e.d.) en bij externe kosten aan zaken zoals wisselgeldkosten, verzekeringskosten (bij contant geld), de afschrijving van de betaalautomaat, telecomkosten en de kosten van het servicecontract (bij pinbetalingen).

Tabel 50 Huidige kosten betalingsverkeer in € (bij ADSL-gebruik)

<i>Omschrijving</i>	<i>Bedrag</i>
contant	€ 5.900
pinnen	€ 11.300
chipknip	€ 0
creditcard	€ 2.100
tankpas	€ 2.000
Totaal	€ 21.300

Bron: EIM, 2011

Besparingsmogelijkheden en nieuwe situatie

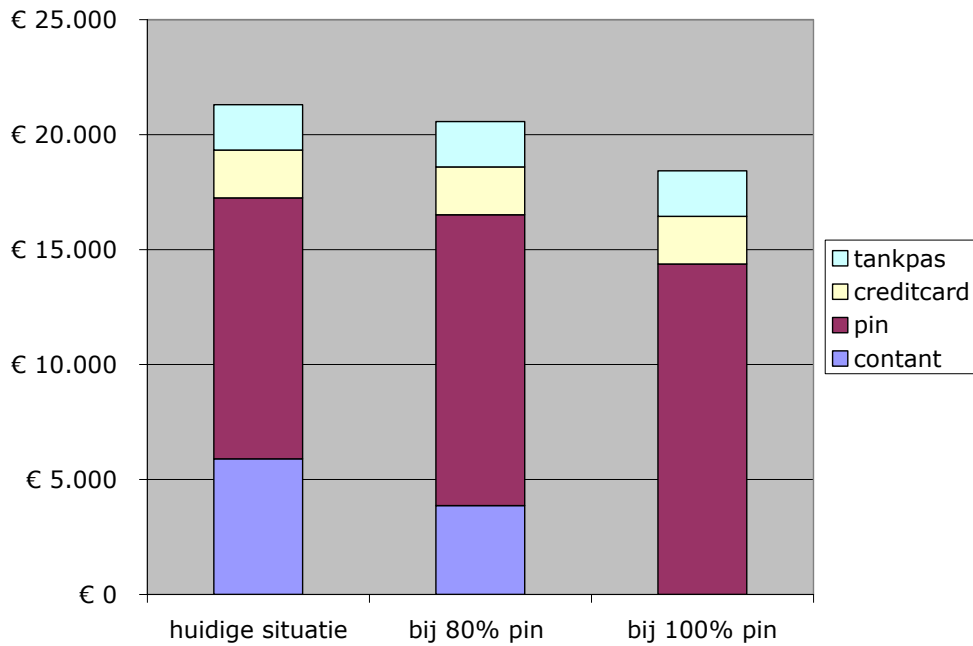
Al gelooft de voorbeeldondernemer er niet in, er vallen in principe nog veel contante transacties te vervangen door pintransacties. Berekend is nu wat de besparing aan betalingskosten zou kunnen zijn als de ondernemer zijn klanten dusdanig weet te interesseren voor pinbetaling dat in plaats van 76% nu ongeveer 80% van alle betalingen met de pinpas wordt afgehandeld. We gaan er daarbij vanuit dat de omschakeling plaatsvindt voor alle soorten van contante betalingen, zowel kleine als grote betalingen. De gemiddelde waarde van de contante transacties blijft daarbij gelijk. De waarde van de pintransacties wordt gemiddeld lager (van € 51 in de huidige situatie naar € 47 in de nieuwe situatie), omdat dan ook steeds meer kleine transacties met de pinpas worden betaald. Door het geringere aantal contante transacties dalen de variabele betalingskosten voor de contante transacties van het café dusdanig sterk dat de totale betalingskosten uiteindelijk uitkomen op circa € 20.600, een besparing met € 700.

Vanwege de veiligheid, het gemak en de service van pinnen zou de ondernemer kunnen streven naar een nog groter aantal pintransacties. De vraag is wat dit voor de kosten betekent. We laten dit hieronder zien voor de situaties 80 (zie hiervoor) en 100% pintransacties¹ in de figuren 23 en 24. Alles met de pinpas betalen is voor de ondernemer niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, gemak en service extra interessant, maar ook omdat de vaste kosten die verbonden zijn aan contant betalen dan ook geheel wegvallen. Uit figuur 23 kan worden afgeleid dat de totale kosten op jaarbasis van betalen met name dalen als gevolg van de daling van de kosten voor contante betalingen. De kosten van de pinbetalingen stijgen weliswaar, maar deze stijging wordt meer dan volledig gecompenseerd door de daling van de kosten van contante betalingen. In samenhang hiermee dalen de interne kosten zeer duidelijk, evenals de externe kosten. Volledig pinbetalen betekent daarmee driedubbele winst voor de ondernemer: minder risico's, minder kosten en minder uitgaven (zie figuur 24)!

Als alle – nu nog contante – betalingen gedaan worden met de pinpas, bedragen de kosten van betalen uiteindelijk € 18.400,-. Dit betekent een besparing met € 2.900,- oftewel met 14% ten opzichte van de huidige situatie.

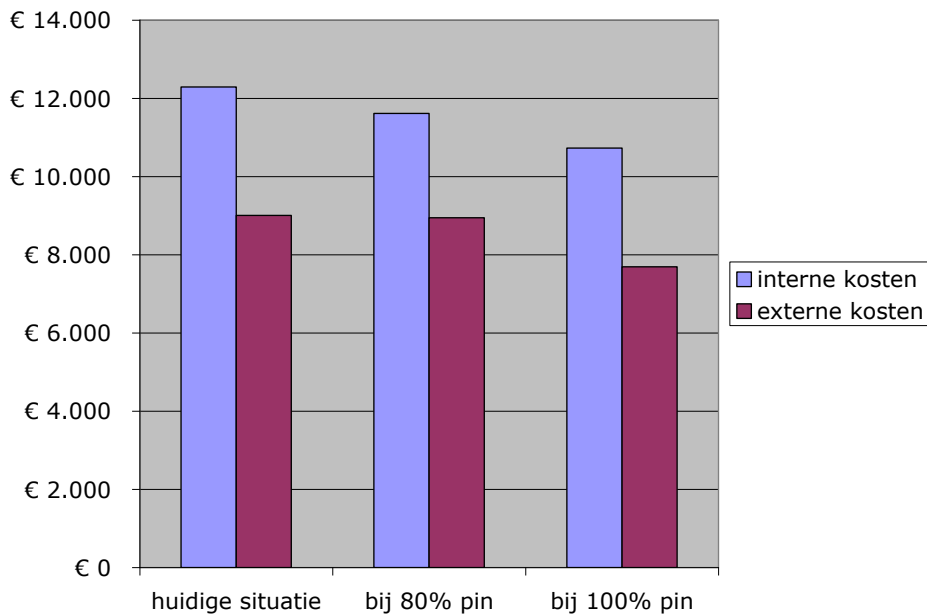
¹ Alle contante transacties zijn dan vervangen door pintransacties. De transacties met creditcard of tankpas hebben wij op hetzelfde niveau gelaten.

Figuur 23 Betalingskosten huidige situatie en bij 80 en 100% pintransacties naar betaal-
methode



Bron: EIM, 2011

Figuur 24 Betalingskosten huidige situatie en bij 80 en 100% pintransacties naar interne
en externe kosten



Bron: EIM, 2011

14 Slotbeschouwing

De kosten van het betalingsverkeer ontsnappen nogal eens aan de aandacht van de ondernemer. In de eerste plaats omdat het betalingsverkeer vanzelfsprekend is: op een enkel moment in de week na, vereist het nooit bijzondere aandacht van de ondernemer. In de tweede plaats vanwege de beperkte mogelijkheden die de ondernemer ziet om deze kosten te beïnvloeden. Over het algemeen neemt de ondernemer een breed pakket aan diensten af van een bank, waar het betalingsverkeer een onderdeel van is. Veel ondernemers achten het niet opportuun om voor hun betalingsverkeer op zoek te gaan naar de bank met de voor hen meest gunstige voorwaarden. De kosten van het betalingsverkeer worden over het algemeen als een gegeven beschouwd. Zij bevinden zich in de marges van het blikveld van de ondernemer wiens aandacht dagelijks vooral uitgaat naar de primaire bedrijfsvoering.

Veel ondernemers hebben dan ook niet direct een volledig zicht op wat zij maandelijks of jaarlijks uitgeven. Opvallend daarbij is dat de kennis per kostenpost verschilt. Zo waren vrijwel alle ondernemers die wij hebben gesproken op de hoogte van het bedrag dat hun bank rekent voor een sealbag (die gebruikt wordt voor het afstorten van contant geld), en was ook algemeen bekend wat hun provider vroeg voor het ADSL-abonnement (ten behoeve van de pinterminal). Ook wisten zij vaak uit het hoofd te vertellen welk bedrag zij betalen voor muntrolletjes (ten behoeve van het wisselgeld in de kassa). Tegelijkertijd kon vrijwel geen ondernemer direct aangegeven hoeveel hem door zijn bank in rekening werd gebracht voor een pintransactie en hoeveel hij eventueel bij het afstorten van contant geld betaalde per biljet. Om een volledig beeld te krijgen, moest vaak teruggegrepen worden op de administratie.

Alle ondernemers hebben het betalingsverkeer in de afgelopen vijf jaar zien veranderen. Er wordt over de hele linie meer gepind. De stijging is het sterkst bij de supermarkt die wij bezochten en het minst sterk bij de twee marktkooplieden en het café. De stijging van het aantal pintransacties in een winkel lijkt vooral afhankelijk van twee zaken:

- Leeftijd van klanten: de ondernemers die jongeren hebben onder hun klanten geven allemaal aan dat jongeren aanzienlijk vaker met hun pinpas betalen dan ouderen. Sommigen geven zelfs aan dat jongeren vrijwel alleen met een pinpas betalen, ook als het gaat om bestedingen onder de vijf euro. Het leidt ertoe dat in de supermarkt die dicht bij een school lag aanmerkelijk vaker werd gepind in het bestedingssegment van 0-5 euro dan in winkels waar geen of minder jongeren komen.
- De mate waarin klanten de branche associëren met pinnen: de ambulante handel loopt opvallend achter met betrekking tot pinnen. De twee marktkooplieden die wij spraken, rekenden aanzienlijk minder af met de pinpas dan hun branchegenoten in een vast winkelpand. Zo betaalde 5% van de klanten van de kaasboer met een pinpas terwijl dit percentage voor de slager (met een vergelijkbaar bestedingspatroon) op 60 lag. Een verklaring voor dit verschil is dat betalen met pin op de markt nog niet breed ingevoerd is. De meeste marktkramen hebben geen pinfaciliteit. Een branche die daarentegen wel sterk met pinnen wordt geassocieerd en waar vrijwel iedereen met de pinpas

betaalt, is die van de benzinestations. Ook voor alleen een pakje sigaretten wordt bij ons voorbeeldbedrijf al snel de pinpas getrokken.

De omvang van de gemiddelde besteding is ook een factor, al is deze minder eenduidig. Hoewel de kans op pinnen toeneemt naarmate het af te rekenen bedrag groter is, wordt er door jongeren en in bepaalde branches in alle bestedingscategorieën veelvuldig gepind. Inclusief de bestedingscategorie van 0 tot 5 euro.

In onderstaande tabel is per bedrijf de gemiddelde besteding afgezet tegen het percentage van de klanten dat pint. Hieruit is af te leiden dat er met name twee bedrijven zijn die achterlopen als het gaat om pingedrag. Het betreffen de ambulante kaashandel en het café. Bedrijven waar veel wordt gepind, zijn de woninginrichter, de (exclusieve) bloemist, het tankstation en de supermarkt.

Tabel 51 Overzicht, gemiddelde bestedingen en betaalmethode

	gemiddelde besteding	percentage klanten dat pint	meest voorkomende betaalmiddel
Supermarkt	€ 8,00	75%	Pinnen
Food speciaalzaak	€ 9,50	25%	Contant
Bloemist	€ 25,00	80%	Pinnen
Byouterie kledingzaak	€ 38	48%	Pinnen
Woninginrichting	€ 200,00	85% ¹	op rekening
Ambulante handel food	€ 9,00	5%	Contant
Ambulante handel non food	€ 9,00	24%	Contant
Café	€ 22,50	6%	Contant
Lunchroom	€ 9,00	18%	Contant
Restaurant	€ 70,00	60%	Pinnen
Hotel	€ 60,00	50%	Pinnen
Pompstation met shop	€ 45,00	76%	pinnen

Bron: EIM, 2011

Zonder uitzondering zien de ondervraagde ondernemers de toename van het aantal pintransacties als een gunstige ontwikkeling. In de eerste plaats omdat betalingen via een pinapparaat vrijwel direct worden bijgeschreven. Ondernemers kunnen daardoor giraal direct over hun geld beschikken, terwijl contant geld er doorgaans enkele dagen over doet om de bank en de bankrekening te bereiken (alle ondernemers die wij spraken stortten hun geld een keer per week af). Een ander veelgenoemd voordeel was veiligheid. Men vindt het prettig dat de hoeveelheid contant geld in de kassa afneemt en daarmee de financiële schade bij een eventuele overval. Ten slotte geven de meeste ondernemers aan dat de aanwezigheid van een pinapparaat bij sommige klanten leidt

¹ Pinbetalingen betreffen vaak aanbetalingen. De resterende bedragen worden veelal op basis van een factuur via de bank overgemaakt.

tot hogere bestedingen. Het bedrag dat klanten contant in hun portemonnee hebben, is met een pinapparaat immers niet langer de bestedingslimiet.

Wij hebben daarnaast kunnen constateren dat meer pinnen leidt tot lagere totale kosten op jaarbasis voor het betalingsverkeer van de ondernemer. Nog niet alle ondernemers realiseren zich dit en hebben nog het (achterhaalde) beeld dat contante betalingen voor hen financieel aantrekkelijker zijn.

Vrijwel alle ondernemers verwachten dat het aantal pinbetalingen de komende jaren zal toenemen en daarmee terrein zal winnen op contante betalingen. Er bestaan echter verschillen in de verwachtingen ten aanzien van de sterkte van deze stijging. In de ambulante handel wordt de sterkste stijging verwacht, in deze sector is nog veel te winnen. In andere sectoren (zoals benzinestations, supermarkten en restaurants) is pin al zo vanzelfsprekend dat de sterkste stijging al heeft plaatsgevonden in de afgelopen jaren.