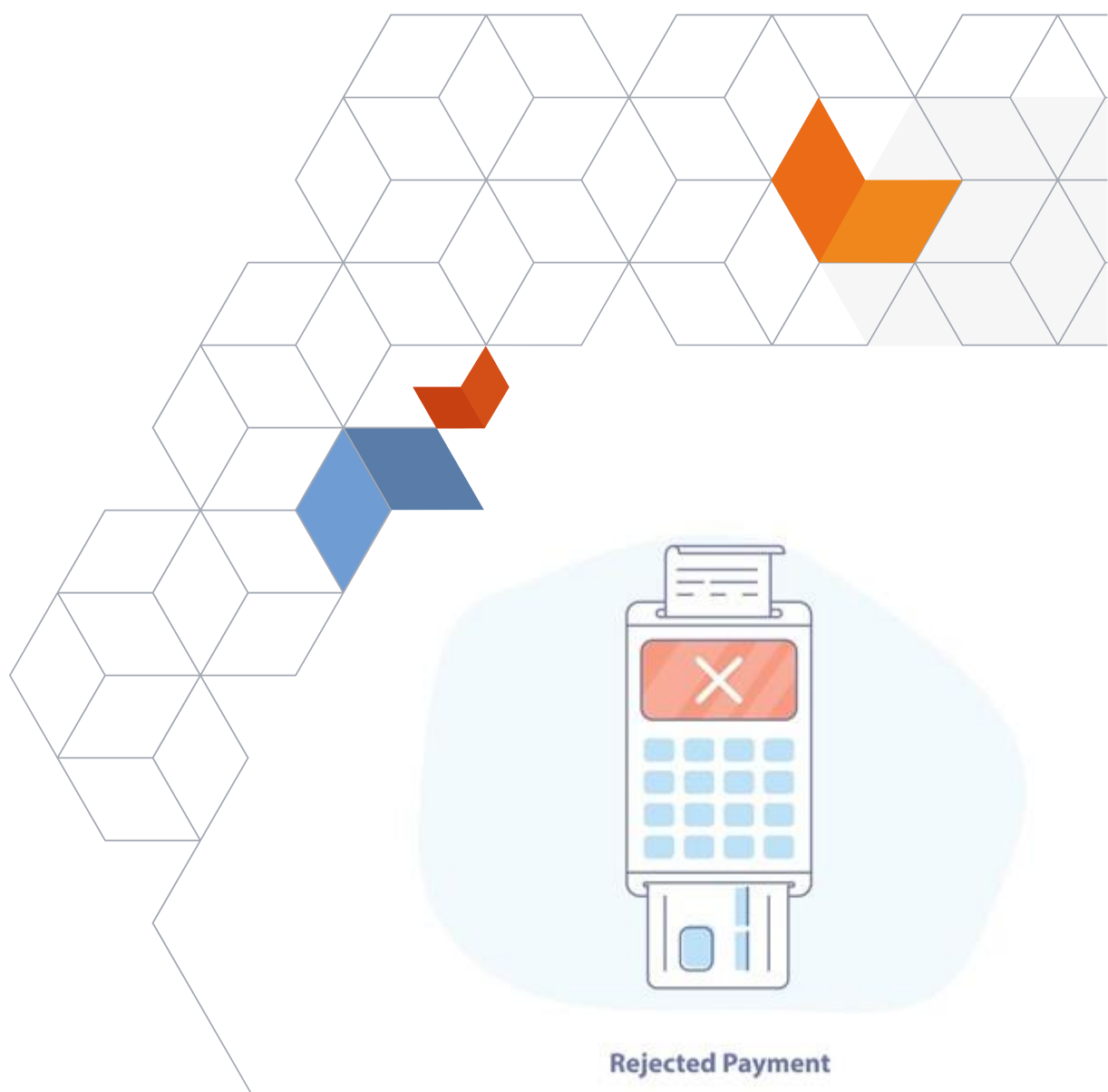


Gebruik van digitale terugvalopties

Nulmeting onder toonbankinstellingen



Rejected Payment



Panteia

Gebruik van digitale terugvalopties

Nulmeting onder toonbankinstellingen

Auteur(s)

Marianne van Marwijk en Paul van der Zeijden

Opdrachtgever(s)

Betaalvereniging Nederland

Gepubliceerd

Zoetermeer, 22-9-2022

Projectnummer

10763

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. 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 Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel onderzoek	4
1.3	Opzet van het onderzoek	4
2	Resultaten	6
2.1	Laatste pinstoring	6
2.2	Oorzaak pinstoring	7
2.3	Duur van de laatste pinstoring	8
2.4	Frequentie pinstoringen	9
2.5	Gevolgen pinstoringen	11
2.6	Maatregelen om pinstoringen te voorkomen	11
2.7	Terugvalopties bij pinstoringen	13
2.7.1	Terugvalopties bij korte pinstoringen	13
2.7.2	Terugvalopties bij lange pinstoringen	15
2.7.3	Terugvalopties als contante betaling geen optie is	17
2.8	Voorwaarden voor alternatieve betaaloplossingen	19
	Annexes	
Bijlage 1	Onderzoeksmethodiek en -verantwoording	22
Bijlage 2	Vragenlijst	26



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het aandeel elektronische betalingen in het toonbankbetalingsverkeer in Nederland is hoog; vier van de vijf betalingen is een pinbetaling. Ondanks dat alle partijen die betrokken zijn in de afhandeling van die betaling er samen voor zorgen dat consumenten en winkeliers erop kunnen vertrouwen dat consumenten kunnen pinnen wanneer er afgerekend moet worden, komt het voor dat er storingen zijn. Om dan toch te kunnen afrekenen, is contant geld nog steeds een belangrijke terugvalmogelijkheid.

Echter, door het in de volle breedte afnemen van het gebruik van contant geld, zijn er steeds meer mensen die weinig tot geen contant geld meer bij zich hebben. Contant geld is hierdoor niet meer een volwaardige terugvalmogelijkheid.

In het Convenant Contant Geld zijn daarom ook afspraken gemaakt over digitale terugvalopties voor pinbetalingen. Zo vinden partijen het wenselijk dat er adequate digitale terugvalopties zijn voor pinbetalingen. Adequate digitale terugvalopties betreffen elektronische betaalvormen die blijven functioneren als pinbetalingen uitvallen, uitval van elektriciteit daargelaten en verstoringen waarvan de oorzaak niet ligt in de pininfrastructuur (bijv. kassastoringen).

Betaalvereniging Nederland heeft behoefte aan meer inzicht in welke mate ondernemers gebruik maken van alternatieve terugvalopties ingeval van een pinstoring en heeft Panteia gevraagd hier onderzoek naar te doen.

1.2 Doel onderzoek

Doel van het onderzoek is het verkrijgen van meer inzicht in welke mate toonbankinstellingen te maken hebben met pinstoringen, welke maatregelen ze hebben getroffen om pinstoringen te voorkomen en wat ze doen in het geval van een pinstoring (welke digitale terugvaloptie(s) gebruikt men).

1.3 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête onder vestigingen van toonbankinstellingen.

Onderzoekspopulatie en afbakening

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle vestigingen van bedrijven die als kernactiviteit 'het leveren van producten en diensten aan consumenten' hebben op basis van direct klantcontact vanuit een vaste locatie (winkel, restaurant). Deze groep van bedrijven wordt aangeduid als toonbankinstellingen. Onbemande pompstations vallen buiten de onderzoekspopulatie.

Vanwege praktische redenen zijn de volgende branches niet betrokken in het



onderzoek: musea en theaters, bibliotheken, zwembaden, medische instellingen (incl. dierenartsen), pretparken, gemeenten, logiesverstrekkers, ambulante handel en het openbaar vervoer.

Betaalclusters

Omdat uit eerder onderzoek bleek dat het aantal kassa's in de winkel, de hoogte van het transactiebedrag en de aankoopfrequentie bepalend zijn voor de wijze waarop toonbankinstellingen digitale terugvalopties inregelen, zijn de volgende betaalclusters onderscheiden:

Tabel 1 Onderscheiden betaalclusters met bijbehorende kenmerken en voorbeelden van winkels

Type betaalcluster	Kenmerken	Type winkels
1) Grootschalige verkooppunten	Grote verkoopoppervlakten, 3 of meer betaalautomaten, hoge aankoopfrequentie (de zogenaamde 'fast-movers')	Bouwmarkten, grote supermarkten, warenhuizen, grote tuincentra, grote bemande tankstations en andere grote winkels met veel kassa's/betaalautomaten
2) Kleinschalige verkooppunten met hoge aankoopfrequentie / laag aankoopbedrag	1 tot 2 betaalautomaten hoge aankoopfrequentie en laag aankoopbedrag	Gespecialiseerde winkels in voeding/genotartikelen, drogisterijen, dierenwinkels, winkels in overige huishoudelijke artikelen, in lectuur, in cadeaus, in bloemen, kleine bemande tankstations, sportkantes, kleine supermarkten en cafés en cafeteria's/snackbars
3) Kleinschalige verkooppunten met lage aankoopfrequentie / hoog aankoopbedrag	1 tot 2 betaalautomaten lage aankoopfrequentie en hoog aankoopbedrag	Juweliers, winkels in schoenen, in computers en elektronica, optiek, in witgoed, in mode en schoenen, in sport en recreatie, in speelgoed, in muziekinstrumenten, haar en schoonheidsverzorging, reparatie van computers en consumentenartikelen, restaurants
4) Aankopen op bestelling	Het moment van aankoop en levering vindt niet gelijktijdig plaats	Winkels in keukens, in badkamer en sanitair, caravans, rijwielen, winkels in woninginrichting, vloerbedekking, gordijnen en verlichting, tegelhandel
5) Grootschalige evenementen	In korte tijd moeten grote groepen van mensen bediend worden, waarbij uitstel niet mogelijk is vanwege het tijdelijke karakter van het evenement	Organiseren van congressen en beurzen, eventcatering, voetbalstadions

Bron: Betaalvereniging Nederland, bewerkt door Panteia



2 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de telefonische enquête weergegeven over de ervaringen van vestigingen met pinstoringen, het voorkomen van pinstoringen en de gebruikte terugvalopties bij pinstoringen. De resultaten worden voor de volgende typen respondenten weergegeven:

- Uitgesplitst naar betaalcluster,
- Uitgesplitst naar onderscheid zelfstandige ondernemer, franchiser en onderdeel van een keten (niet zijnde een franchiser),
- Voor de grote supermarkten (supermarkten met 3 of meer betaalautomaten).

2.1 Laatste pinstoring

Aan de respondenten is gevraagd wanneer zij voor het laatst te maken hebben gehad met een storing in de vestiging waardoor klanten niet konden pinnen. De resultaten naar betaalcluster zijn weergegeven in de volgende tabel. 38% van de vestigingen heeft nog nooit een pinstoring gehad. Een derde van de vestigingen heeft in 2022 een storing gehad. De clusters 'op bestelling' en 'evenementen' hebben het minst met pinstoringen te maken. Het cluster 'evenementen' heeft echter wel relatief veel pinstoringen in 2022 gehad. De lage percentages bij het cluster 'evenementen' in 2020 en 2021 heeft waarschijnlijk te maken met de weinige evenementen in die jaren vanwege corona.

Tabel 2 Laatste pinstoring, naar betaalcluster (n=458)

Jaar	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
<2020	5%	11%	6%	9%	8%	8%
2020	9%	4%	5%	2%	0%	4%
2021	19%	11%	14%	7%	4%	12%
2022	34%	38%	28%	26%	40%	33%
Nooit	30%	31%	41%	55%	48%	38%
Weet niet	3%	5%	6%	1%	0%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

In de volgende tabel zijn de resultaten uitgesplitst naar zelfstandige ondernemer, franchiser en onderdeel van een keten en de resultaten voor grote supermarkten weergegeven. In tabel 3 valt vooral het relatief hoge percentage op bij de vestigingen die onderdeel zijn van een keten die in 2022 de laatste pinstoring heeft gehad, namelijk 45%. Het beeld bij de supermarkten komt redelijk overeen met dat van het totaal van alle vestigingen.

Tabel 3 Laatste pinstoring, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=458), en supermarkten (n=32)

Jaar	Zelfstandig	Franchiser	Onderdeel keten	Totaal	Supermarkten
<2020	8%	16%	4%	8%	6%
2020	6%	0%	0%	4%	0%
2021	13%	12%	8%	12%	13%
2022	29%	31%	45%	33%	38%
Nooit	39%	40%	35%	38%	34%
Weet niet	5%	1%	8%	5%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

2.2 Oorzaak pinstoring

Kijken we naar de oorzaken van de laatste pinstoring dan blijkt een storing aan het internet of de mobiele telecomverbinding het vaakst de oorzaak van de storing te zijn (46%) gevolgd door een storing aan de pin-/betaalautomaat (23%). Grootschalige verkooppunten en grootschalige evenementen bleken relatief vaak last te hebben van een stroomonderbreking waardoor niet kon worden gepind. Bij 'Anders' is vooral vaak een landelijke storing genoemd of dat men het niet weet.

Tabel 4 Oorzaak van de laatste pinstoring, naar betaalcluster (n=237)

Oorzaak	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Storing aan de pin-/betaalautomaat	20%	20%	26%	24%	23%	23%
Storing aan het internet of de mobiele telecomverbinding	52%	49%	44%	52%	38%	46%
De aansluiting (router/modem) werkte niet	0%	0%	4%	5%	0%	2%
Storing bij de betalingsverwerker	3%	5%	1%	3%	8%	3%
Storing bij de bank	0%	6%	6%	3%	8%	6%
Stroomonderbreking (elektriciteit deed het niet)	20%	7%	9%	0%	15%	9%
Anders	5%	13%	10%	13%	8%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

Uit de volgende tabel blijkt dat de oorzaak van de laatste pinstoring bij vestigingen die onderdeel zijn van een keten en supermarkten meer dan gemiddeld een storing aan het internet of de mobiele telefoonverbinding is.

Tabel 5 Oorzaak van de laatste pinstoring, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=237), en supermarkten (n=16)

Oorzaak	Zelf-standig	Fran-chiser	Onder-deel keten	Totaal	Super-markten
Storing aan de pin-/betaalautomaat	26%	20%	14%	23%	6%
Storing aan het internet of de mobiele telecomverbinding	43%	41%	60%	46%	56%
De aansluiting (router/modem) werkte niet	3%	0%	0%	2%	0%
Storing bij de betalingsverwerker	2%	1%	10%	3%	13%
Storing bij de bank	4%	15%	7%	6%	0%
Stroomonderbreking (elektriciteit deed het niet)	11%	11%	1%	9%	13%
Anders	11%	12%	8%	11%	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

2.3 Duur van de laatste pinstoring

In de volgende tabellen is de duur van de laatste pinstoring weergegeven. 28% van de storingen duurde minder dan een half uur. 60% van de storingen duurde langer dan een uur.



Tabel 6 Duur laatste pinstoring, naar betaalcluster (n=248)

Duur	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
0 tot 10 minuten	11%	15%	11%	15%	23%	13%
10 tot 30 minuten	25%	16%	13%	3%	8%	15%
30 tot 60 minuten	19%	10%	13%	10%	0%	12%
1 tot 2 uur	26%	18%	13%	10%	8%	16%
2 tot 4 uur	9%	15%	15%	17%	38%	15%
4 tot 8 uur	1%	4%	16%	10%	8%	10%
8 tot 24 uur	9%	12%	16%	27%	0%	13%
langer dan 1 dag	0%	10%	3%	8%	15%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

De volgende tabel laat onder andere zien dat de laatste pinstoringen bij de supermarkten minder lang duren dan gemiddeld. De helft van deze storingen was minder dan een half uur. Verder blijkt dat pinstoringen van langer dan een dag vrijwel alleen voorkomen bij de vestigingen van de zelfstandige ondernemers.

Tabel 7 Duur laatste pinstoring, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=248), en supermarkten (n=18)

Duur	Zelfstandig	Franchiser	Onderdeel keten	Totaal	Supermarkten
0 tot 10 minuten	11%	14%	20%	13%	17%
10 tot 30 minuten	12%	17%	23%	15%	33%
30 tot 60 minuten	12%	12%	10%	12%	17%
1 tot 2 uur	14%	16%	22%	16%	11%
2 tot 4 uur	19%	12%	7%	15%	6%
4 tot 8 uur	13%	5%	3%	10%	5%
8 tot 24 uur	11%	24%	15%	13%	11%
langer dan 1 dag	8%	0%	0%	6%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

2.4 Frequentie pinstoringen

84% van de respondenten heeft aangegeven minder dan 1 keer per half jaar of nooit last te hebben van een pinstoring. Het cluster 'Evenementen' is het cluster met de hoogste frequentie aan pinstoringen. Hier zegt 16% van de respondenten 1 keer per

maand of vaker last hebben van een pinstoring, terwijl dat voor alle respondenten op 7% ligt.

Tabel 8 Frequentie van de pinstoringen naar betaalcluster (n=458)

Frequentie	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
1x per week	5%	3%	1%	2%	8%	3%
1x per maand	1%	7%	1%	2%	8%	4%
1x per 2 maanden	1%	4%	2%	0%	4%	2%
1x per kwartaal	13%	4%	5%	5%	8%	5%
1x per half jaar	20%	11%	15%	10%	8%	13%
Minder vaak	29%	36%	34%	25%	16%	33%
Nooit	30%	31%	41%	55%	48%	38%
Weet niet	1%	4%	1%	1%	0%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

De franchisers en de vestigingen die onderdeel van een keten zijn hebben relatief vaker last van pinstoringen dan vestigingen van zelfstandige ondernemers.

Tabel 9 Frequentie van de pinstoringen naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=458), en supermarkten (n=32)

Frequentie	Zelfstandig	Franchiser	Onderdeel keten	Totaal	Supermarkten
1x per week	3%	3%	2%	3%	3%
1x per maand	3%	3%	5%	4%	0%
1x per 2 maanden	3%	3%	0%	2%	6%
1x per kwartaal	3%	10%	11%	5%	7%
1x per half jaar	11%	20%	17%	13%	19%
Minder vaak	36%	21%	28%	33%	25%
Nooit	39%	40%	35%	38%	34%
Weet niet	2%	0%	2%	2%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

2.5 Gevolgen pinstoringen

Aan de respondenten is gevraagd hoe groot de gevolgen van een pinstoring zijn. Er is gevraagd dit aan te geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij een 1 betekent 'nauwelijks gevolgen' en een 10 betekent 'zeer grote gevolgen'. Dit is gevraagd voor een korte pinstoring van maximaal een half uur en voor een langere pinstoring van meer dan een uur. In de volgende twee tabellen zijn de gemiddelde scores weergegeven. Hoe hoger het gemiddelde, hoe groter de gevolgen. Niet verrassend is dat een langere pinstoring grotere gevolgen heeft dan een korte pinstoring. Als we naar de betaalclusters kijken dan valt op dat het cluster 'Grootschalig' de grootste gevolgen ondervindt van een pinstoring en het cluster 'Op bestelling' de minste gevolgen.

Tabel 10 Gevolgen van een pinstoring, gemiddeld naar betaalcluster (n=441)

Duur pinstoring	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Maximaal een half uur	5,0	3,7	3,1	2,3	3,7	3,4
Meer dan een uur	6,8	5,5	4,6	3,4	5,0	5,0

Bron: Panteia, 2022

Franchisers en vestigingen die onderdeel zijn van een keten ondervinden grotere gevolgen dan de vestigingen van zelfstandige ondernemers. Opvallend is dat de gevolgen van een pinstoring voor de supermarkten aanmerkelijk hoger zijn dan gemiddeld.

Tabel 11 Gevolgen van een pinstoring, gemiddeld naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=441), en supermarkten (n=32)

Duur pinstoring	Zelfstandig	Franchiser	Onderdeel keten	Totaal	Supermarkten
Maximaal een half uur	3,0	4,4	4,2	3,4	6,8
Meer dan een uur	4,5	6,4	6,0	5,0	7,9

Bron: Panteia, 2022

2.6 Maatregelen om pinstoringen te voorkomen

Bedrijven kunnen maatregelen nemen om pinstoringen te voorkomen. Aan de respondenten is gevraagd spontaan aan te geven welke maatregelen zij hebben genomen om pinstoringen te voorkomen. De resultaten zijn weergegeven in de volgende twee tabellen.

Twee derde zegt spontaan geen maatregelen te hebben genomen om pinstoringen te voorkomen. Degenen die wel maatregelen hebben genomen, noemen het meest de mobiele back-up / mPOS.

Het cluster 'Evenementen' noemt ook relatief vaak het servicecontract bij de betaalautomaat. Bij 'anders' wordt een grote variatie aan antwoorden gegeven, zoals geregeld door IT-afdeling of hoofdkantoor, glasvezellijn, wifiversterker, onderhoud van de betaalautomaten en een backup-systeem dat transacties op een later tijdstip naar de bank stuurt. Daarnaast is een aantal terugvalopties genoemd, zoals contant laten betalen, gebruik van een eenmalige machtiging of betalen op factuur.

Tabel 12 Maatregelen om pinstoringen te voorkomen, naar betaalcluster (n=447)

Maatregel	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Geen maatregelen	46%	68%	68%	80%	50%	66%
Dubbele telecomverbinding	6%	8%	6%	0%	4%	7%
Gecertificeerd netwerk	0%	1%	1%	1%	8%	2%
Mobiele back-up / mPOS	24%	16%	14%	7%	17%	15%
Servicecontract bij betaalautomaat	4%	5%	4%	3%	17%	5%
Anders	22%	8%	9%	8%	13%	10%

Bron: Panteia, 2022

De zelfstandige ondernemers, franchisers en de vestigingen die onderdeel zijn van een keten laten een nagenoeg gelijk beeld zien. Bij de supermarkten worden meer maatregelen getroffen dan gemiddeld. Bij 'anders' noemen de supermarkten vooral dat het via het hoofdkantoor of de ICT-afdeling loopt en het regelmatige onderhoud van de betaalautomaten.

Tabel 13 Maatregelen om pinstoringen te voorkomen, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=447), en supermarkten (n=32)

Maatregel	Zelfstandig	Franchiser	Onderdeel keten	Totaal	Supermarkten
Geen maatregelen	65%	72%	65%	66%	48%
Dubbele telecomverbinding	6%	6%	7%	7%	3%
Gecertificeerd netwerk	1%	0%	3%	2%	0%
Mobiele back-up / mPOS	16%	16%	12%	15%	10%
Servicecontract bij betaalautomaat	6%	4%	0%	5%	3%
Anders	9%	4%	15%	10%	32%

Bron: Panteia, 2022

Resultaten nader bezien:

Tijdens de bespreking van de resultaten, werd door de Betaalvereniging Nederland opgemerkt dat ze het idee hadden dat veel ondernemers/bedrijfsleiders van vooral ketens zich niet bewust zijn dat er maatregelen zijn getroffen om pinstoringen te voorkomen; zo is het hebben van een gecertificeerd netwerk bijna vanzelfsprekend. Ook leefde het idee dat ondernemers/bedrijfsleiders van ketens niet altijd goed op de hoogte zijn dat het hoofdkantoor of de franchisegever bijvoorbeeld dubbele telecomverbindingen laat aanleggen. Om dit nader uit te zoeken heeft de Betaalvereniging Nederland een korte inventarisatie uitgevoerd onder enkele hoofdkantoren van ketens en franchise-organisaties. Twaalf hoofdkantoren/franchisegevers, die samen iets meer dan 2.500 vestigingen vertegenwoordigen, hebben hun input gegeven. Alle twaalf hoofdkantoren/franchisegevers geven aan dat hun vestigingen uitgerust zijn met een vaste verbinding met 4G back-up, dan wel een dubbele telecomaansluiting hebben eventueel aangevuld met een servicecontract.

2.7 Terugvalopties bij pinstoringen

Bij pinstoringen kunnen bedrijven uitwijken naar andere mogelijkheden om te betalen (terugvalopties). Aan de respondenten is gevraagd spontaan aan te geven wat ze doen in het geval van een pinstoring. Dat is gevraagd voor een korte pinstoring van maximaal een half uur en voor een langere pinstoring van meer dan een uur. In de volgende paragrafen en tabellen zijn de resultaten weergegeven.

2.7.1 Terugvalopties bij korte pinstoringen

De meeste genoemde terugvaloptie bij korte pinstoringen is vragen om contant te betalen. Bijna driekwart van de vestigingen noemde deze terugvaloptie. Voor het cluster 'Grootschalig' is dit met 88% een nog belangrijkere terugvaloptie. Voor het cluster 'Op bestelling' is de contante betaling voor 51% van de respondenten een optie bij een pinstoring. In dit cluster is de optie om geld over te laten maken van veel groter belang dan in andere clusters. Verder noemt 37% van de respondenten de optie om klanten te vragen later terug te komen. Bij het cluster 'Grootschalig' is dat zelfs 66%.

Bij 'anders' is door respondenten vooral genoemd dat ze er nog nooit mee te maken hebben gehad omdat ze nooit een pinstoring hebben gehad. Daarnaast wordt het sturen van een factuur vaak genoemd.

Tabel 14 Terugvalopties bij pinstoringen van maximaal een half uur, naar betaalcluster (n=458)

Terugvaloptie	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Vragen contant te betalen	88%	78%	71%	51%	68%	74%
Vragen om geld over te maken (girale overboeking)	13%	19%	23%	59%	8%	21%
Betaalverzoek / tikkie sturen	9%	20%	21%	22%	44%	21%
Gebruik van eenmalige machtiging	1%	1%	0%	3%	0%	1%
Online / via website afrekenen	0%	1%	1%	5%	4%	1%
Overschakelen op andere terminal/mPOS via ander netwerk	6%	4%	7%	4%	12%	6%
Vragen om afrekenen met een QR-code	0%	0%	3%	0%	0%	1%
Vragen om later terug te komen	66%	40%	35%	21%	12%	37%
Anders	1%	7%	6%	6%	8%	6%

Bron: Panteia, 2022

Zelfstandige ondernemers en franchisers noemen de optie betaalverzoek (waaronder tikkie) vaker dan de vestigingen die onderdeel zijn van een keten. Bij de supermarkten komt het beeld sterk overeen met het eerdergenoemde cluster 'Grootschalig'; vooral vragen om contant te betalen gevolgd door de optie om de klant te vragen later terug te komen.

Tabel 15 Terugvallopties bij pinstoringen van maximaal een half uur, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=458), en supermarkten (n=32)

Terugvalloptie	Zelf-standig	Fran-chiser	Onderdeel Totaal keten		Super-markten
Vragen contant te betalen	71%	80%	80%	74%	88%
Vragen om geld over te maken (girale overboeking)	26%	12%	9%	21%	3%
Betaalverzoek / tikkie sturen	24%	28%	7%	21%	3%
Gebruik van eenmalige machtiging	0%	3%	0%	1%	6%
Online / via website afrekenen	1%	5%	0%	1%	0%
Overschakelen op andere terminal/mPOS via ander netwerk	6%	11%	4%	6%	0%
Vragen om afrekenen met een QR-code	1%	3%	2%	1%	0%
Vragen om later terug te komen	38%	33%	39%	37%	38%
Anders	6%	5%	9%	6%	0%

Bron: Panteia, 2022

2.7.2 Terugvallopties bij lange pinstoringen

Vervolgens is aan respondenten gevraagd of zij bij langere pinstoringen van meer dan een uur anders zouden reageren dan bij korte pinstoringen. 91% gaf aan te kiezen voor dezelfde terugvallopties. De resultaten voor de terugvallopties bij langere pinstoringen komen dus sterk overeen met die bij korte pinstoringen. Ze zijn weergegeven in de volgende twee tabellen. Bij 'anders' is ook enkele keren genoemd dat men de winkel tijdelijk sluit.

Tabel 16 Terugvalopties bij pinstoringen van meer dan een uur, naar betaalcluster (n=458)

Terugvaloptie	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Vragen contant te betalen	85%	69%	65%	46%	56%	67%
Vragen om geld over te maken (girale overboeking)	13%	16%	25%	58%	12%	21%
Betaalverzoek / tikkie sturen	9%	23%	22%	24%	40%	22%
Gebruik van eenmalige machtiging	1%	1%	0%	3%	0%	0%
Online / via website afrekenen	0%	1%	2%	4%	4%	2%
Overschakelen op andere terminal/mPOS via ander netwerk	7%	8%	7%	4%	12%	7%
Vragen om afrekenen met een QR-code	0%	0%	2%	0%	0%	1%
Vragen om later terug te komen	62%	40%	34%	18%	8%	36%
Anders	7%	8%	8%	7%	12%	8%

Bron: Panteia, 2022

Tabel 17 Terugvalopties bij pinstoringen van meer dan een uur, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=458), en supermarkten (n=32)

Terugvaloptie	Zelf-standig	Fran-chiser	Onderdeel keten	Totaal	Super-markten
Vragen contant te betalen	65%	69%	71%	67%	75%
Vragen om geld over te maken (girale overboeking)	27%	10%	9%	21%	3%
Betaalverzoek / tikkie sturen	26%	28%	7%	22%	3%
Gebruik van eenmalige machtiging	0%	3%	0%	0%	3%
Online / via website afrekenen	1%	5%	2%	2%	0%
Overschakelen op andere terminal/mPOS via ander netwerk	7%	14%	6%	7%	6%
Vragen om afrekenen met een QR-code	0%	3%	2%	1%	0%
Vragen om later terug te komen	37%	31%	36%	36%	38%
Anders	7%	6%	14%	8%	9%

Bron: Panteia, 2022

2.7.3 Terugvalopties als contante betaling geen optie is

Aan respondenten die zowel bij een korte als bij een langere pinstoring uitsluitend contante betaling als alternatief aanbieden, is gevraagd of er andere terugvalopties zijn wanneer de klant niet contant kan betalen.

44% van de respondenten gaf aan geen alternatief te hebben. Anderen gaven vooral aan de klanten te vragen later terug te komen of bieden een betaalverzoek aan.

Het betaalverzoek wordt vooral in het cluster 'Evenementen' veel genoemd.

Tabel 18 Terugvalopties bij pinstoringen als contante betaling geen optie is (aantal respondenten in procenten van het aantal respondenten dat bij korte en langere pinstoring alleen contant betalen heeft genoemd), naar betaalcluster (n=84)

Terugvaloptie	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op be-stelling	Evene-menten	Totaal
Geen alternatief	47%	54%	33%	50%	50%	44%
Vragen om geld over te maken (girale overboeking)	0%	11%	22%	25%	0%	15%
Betaalverzoek / tikkie sturen	0%	18%	15%	0%	33%	17%
Gebruik van eenmalige machtiging	12%	0%	0%	0%	0%	1%
Online / via website afrekenen	0%	4%	7%	0%	17%	6%
Overschakelen op andere terminal/mPOS via ander netwerk	0%	4%	0%	0%	0%	2%
Vragen om afrekenen met een QR-code	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vragen om later terug te komen	35%	21%	26%	25%	17%	24%
Anders	6%	7%	0%	0%	0%	3%

Bron: Panteia, 2022

De franchisers zien meer alternatieven dan de zelfstandige ondernemers en de vestigingen die onderdeel zijn van een keten. Bij de supermarkten ziet meer dan de helft geen alternatief. Andere supermarkten vragen vooral of klanten later terug kunnen komen.

Tabel 19 Terugvallopties bij pinstoringen als contante betaling geen optie is (aantal respondenten in procenten van het aantal respondenten dat bij korte en langere pinstoring alleen contant betalen heeft genoemd), naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=84), en supermarkten (n=11)

Terugvalloptie	Zelf-standig	Fran-chiser	Onderdeel keten	Totaal	Super-markten
Geen alternatief (n=32)	45%	15%	56%	44%	55%
Vragen om geld over te maken (girale overboeking)	23%	12%	0%	15%	0%
Betaalverzoek / tikkie sturen	23%	24%	0%	17%	0%
Gebruik van eenmalige machtiging	0%	2%	1%	0%	9%
Online / via website afrekenen	5%	9%	6%	6%	0%
Overschakelen op andere terminal/mPOS via ander netwerk	0%	12%	0%	2%	0%
Vragen om afrekenen met een QR-code	0%	0%	0%	0%	0%
Vragen om later terug te komen	22%	27%	25%	24%	36%
Anders	0%	0%	12%	3%	0%

Bron: Panteia, 2022

2.8 Voorwaarden voor alternatieve betaaloplossingen

Omdat steeds meer mensen geen contant geld op zak hebben, wordt door verschillende partijen nagedacht over het bieden van een alternatieve (digitale) betaaloplossing in plaats van contant geld bij een pinstoring. Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen de belangrijkste voorwaarden zijn waaraan een dergelijke oplossing moet voldoen. De respondenten is gevraagd spontaan de belangrijkste voorwaarden te noemen. De resultaten zijn weergegeven in de volgende twee tabellen.

De belangrijkste voorwaarden zijn dat het betrouwbaar moet zijn en makkelijk te gebruiken moet zijn. Bij het cluster 'Evenementen' wordt betrouwbaarheid meer dan gemiddeld van belang gevonden. Bij 'Anders' wordt vooral genoemd dat er geen alternatieven nodig zijn en dat contante betaling moet blijven. Daarnaast worden de kosten, de toegankelijkheid voor iedereen (ook ouderen) en de makkelijke verwerking in de administratie genoemd.

Tabel 20 Voorwaarden voor alternatieve betaaloplossingen, naar betaalcluster (n=372)

Voorwaarden	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Betrouwbaar	33%	47%	46%	41%	65%	46%
Ongevoelig voor storingen	8%	10%	4%	5%	15%	7%
Net zo snel als de pin	16%	22%	18%	19%	10%	18%
Korte opstartsnelheid	0%	3%	3%	3%	5%	3%
Grotere hoeveelheden betalingen aankunnen	1%	0%	1%	0%	0%	0%
Bekend zijn bij klanten	16%	21%	23%	12%	10%	21%
Makkelijk te gebruiken	35%	41%	43%	25%	20%	40%
Betaalbaar	12%	18%	25%	13%	20%	21%
Garantie dat betalingen binnen redelijke termijn worden bijgeschreven	14%	4%	10%	12%	10%	9%
Bestand tegen fraude	14%	7%	8%	8%	0%	8%
Zekerheid dat er betaald is	12%	14%	8%	15%	10%	10%
Anders	15%	14%	19%	21%	15%	17%

Bron: Panteia, 2022

Franchisers vinden de zekerheid dat er betaald is meer dan gemiddeld van belang. Vestigingen die onderdeel zijn van een keten vinden snelheid en bekendheid bij de klanten meer dan gemiddeld van belang. Ook supermarkten vinden snelheid meer dan gemiddeld van belang.

Tabel 21 Voorwaarden voor alternatieve betaaloplossingen, naar zelfstandig, franchiser of onderdeel van een keten (n=372), en supermarkten (n=27)

Voorwaarden	Zelf-standig	Fran-chiser	Onder-deel keten	Totaal	Super-markten
Betrouwbaar	48%	36%	45%	46%	41%
Ongevoelig voor storingen	9%	1%	3%	7%	4%
Net zo snel als de pin	17%	24%	19%	18%	26%
Korte opstartsnelheid	2%	4%	4%	3%	0%
Grotere hoeveelheden betalingen aankunnen	1%	0%	0%	0%	0%
Bekend zijn bij klanten	20%	27%	18%	21%	7%
Makkelijk te gebruiken	38%	33%	49%	40%	41%
Betaalbaar	22%	13%	22%	21%	7%
Garantie dat betalingen binnen redelijke termijn worden bijgeschreven	9%	8%	5%	9%	7%
Bestand tegen fraude	7%	4%	12%	8%	4%
Zekerheid dat er betaald is	7%	31%	10%	10%	19%
Anders	19%	13%	13%	17%	15%

Bron: Panteia, 2022

Bijlage 1 Onderzoeksmethodiek en -verantwoording

1.1 Dataverzameling

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête onder vestigingen van toonbankinstellingen. De telefonische interviews hebben plaatsgevonden van 20 juli tot en met 12 augustus 2022. Voorafgaand aan de dataverzameling zijn op 19 juli enkele proefgesprekken afgenomen waarbij een vertegenwoordiger van de Betaalvereniging bij was.

Onderzoekspopulatie en afbakening

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle vestigingen van bedrijven die als kernactiviteit 'het leveren van producten en diensten aan consumenten' hebben op basis van direct klantcontact vanuit een vaste locatie (winkel, restaurant). Deze groep van bedrijven wordt aangeduid als toonbankinstellingen. Onbemande pompstations vallen buiten de onderzoekspopulatie.

Vanwege praktische redenen zijn de volgende branches niet betrokken in het onderzoek: musea en theaters, bibliotheken, zwembaden, medische instellingen (incl. dierenartsen), pretparken, gemeenten, logiesverstrekkers, ambulante handel en het openbaar vervoer.

Betaalclusters

Omdat uit eerder onderzoek bleek dat het aantal kassa's in de winkel, de hoogte van het transactiebedrag en de aankoopfrequentie bepalend zijn voor de wijze waarop toonbankinstellingen digitale terugvalopties inregelen, zijn de volgende betaalclusters onderscheiden:

Tabel 22 Onderscheiden betaalclusters met bijbehorende kenmerken en voorbeelden van winkels

Type betaalcluster	Kenmerken	Type winkels
1) Grootschalige verkooppunten	Grote verkoopoppervlakten, 3 of meer betaalautomaten, hoge aankoopfrequentie (de zogenaamde 'fast-movers')	Bouwmarkten, grote supermarkten, warenhuizen, grote tuincentra, grote bemande tankstations en andere grote winkels met veel kassa's/betaalautomaten
2) Kleinschalige verkooppunten met hoge aankoopfrequentie / laag aankoopbedrag	1 tot 2 betaalautomaten hoge aankoopfrequentie en laag aankoopbedrag	Gespecialiseerde winkels in voeding/genotartikelen, drogisterijen, dierenwinkels, winkels in overige huishoudelijke artikelen, in lectuur, in cadeaus, in sport en recreatie, in bloemen, kleine bemande tankstations, sportkantines, kleine supermarkten en cafés en cafetaria's/snackbars
3) Kleinschalige verkooppunten met lage aankoopfrequentie / hoog aankoopbedrag:	1 tot 2 betaalautomaten lage aankoopfrequentie en hoog aankoopbedrag	Juweliers, winkels in schoenen, in computers en elektronica, optiek, in witgoed, in mode en schoenen, in speelgoed, in muziekinstrumenten, haar en schoonheidsverzorging, reparatie van computers en consumentenartikelen, restaurants
4) Aankopen op bestelling	Het moment van aankoop en levering vindt niet gelijktijdig plaats	Winkels in keukens, in badkamer en sanitair, caravans, rijwielen, winkels in woninginrichting, vloerbedekking, gordijnen en verlichting, tegelhandel, opticiens
5) Grootschalige evenementen	In korte tijd moeten grote groepen van mensen bediend worden, waarbij uitstel niet mogelijk is vanwege het tijdelijke karakter van het evenement	Organiseren van congressen en beurzen, eventcatering, voetbalstadions

Bron: Betaalvereniging Nederland, bewerkt door Panteia

Netto steekproef

Het onderzoek moest zowel op een totaalniveau als op het niveau van de vijf betaalclusters inzicht geven hoe wordt omgegaan met pinstoringen en welke digitale terugvalopties men kent en al gebruikt. Daarnaast moest het onderzoek ook specifiek inzicht geven hoe supermarkten en ketens hiermee omgaan.

In de volgende tabel is de beoogde netto-respons, de gerealiseerde bruto-respons en de gerealiseerde netto-respons op basis van de oorspronkelijke indeling naar betaalcluster weergegeven. De gerealiseerde bruto-respons is inclusief de vestigingen die alleen online werken, de vestigingen die geen pin accepteren en de vestigingen die geen betaalautomaten hebben.

Tabel 23 Beoogde respons, gerealiseerde bruto-respons en gerealiseerde netto-respons,

Type betaalcluster	Beoogde respons	Gerealiseerde bruto-respons	Gerealiseerde netto-respons
1) Grootchalige verkooppunten	103	70	67
2) Kleinschalige verkooppunten met hoge aankoopfrequentie / laag aankoopbedrag	100	128	114
3) Kleinschalige verkooppunten met lage aankoopfrequentie / hoog aankoopbedrag:	137	206	157
4) Aankopen op bestelling	100	163	95
5) Grootchalige evenementen	25	53	25
Totaal	465	620	458

Bron: Panteia, 2022

1.2 Herweging

Om de verhoudingen van de vestigingen in de netto-steekproef gelijk te krijgen aan die van de populatie zijn wegingsfactoren vastgesteld. Voor de populatie is uitgegaan van de aantallen vestigingen volgens de Kamer van Koophandel. Deze populatie is op betaalclusterniveau gecorrigeerd op basis van de verhoudingen tussen de bruto-respons en de netto-respons, ofwel gecorrigeerd voor vestigingen die alleen online werken, de vestigingen die geen pin accepteren en de vestigingen die geen betaalautomaten hebben. Vervolgens zijn wegingsfactoren berekend per oorspronkelijk betaalcluster.

1.3 Kenmerken bedrijven

Voor de verdere berekeningen is voor enkele branches (supermarkten, bemande tankstations, kleding- en modezaken, hengelsport, sport- en kampeerartikelen, computers, speelgoed, restaurants en winkels in elektronica) de toekenning aan betaalcluster aangepast op basis van het aantal betaalautomaten. De vestigingen in de betreffende branches met 3 of meer betaalautomaten zijn overgeheveld naar cluster 1 en vestigingen in de betreffende branches met 1 of 2 betaalautomaten zijn overgeheveld naar cluster 2 of 3. De resulterende verdeling van de respons over betaalclusters is weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 24 Aangepaste verdeling van de vestigingen over de betaalclusters

Type betaalcluster	Aantal
1) Grootchalige verkooppunten	74
2) Kleinschalige verkooppunten met hoge aankoopfrequentie / laag aankoopbedrag	118
3) Kleinschalige verkooppunten met lage aankoopfrequentie / hoog aankoopbedrag	146
4) Aankopen op bestelling	95
5) Grootchalige evenementen	25
Totaal	458

Bron: Panteia, 2022

In de volgende tabel is de gewogen verdeling weergegeven naar zelfstandige onderneming, franchisenemer of onderdeel van een keten (niet zijnde franchisenemer en betaalcluster).

Tabel 25 Zelfstandige onderneming, franchisenemer of onderdeel van een keten (niet zijnde franchisenemer, naar betaalcluster

	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Zelfstandige onderneming	33%	70%	73%	78%	64%	69%
Franchisenemer	11%	16%	10%	8%	12%	12%
Onderdeel van een keten (niet zijnde franchisenemer)	56%	14%	17%	14%	24%	19%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2022

In de volgende tabel is het gewogen gemiddelde aantal betaalautomaten per vestiging per betaalcluster weergegeven.

Tabel 26 Gemiddeld aantal betaalautomaten per vestiging, naar betaalcluster

	Groot-schalig	Klein, hoge frequentie lage prijs	Klein, lage frequentie hoge prijs	Op bestelling	Evenementen	Totaal
Gemiddeld aantal	6,6	1,9	1,2	1,5	12,6	2,5

Bron: Panteia, 2022

Bijlage 2 Vragenlijst

INTRO

Goedemorgen/-middag mevrouw/mijnheer, u spreekt met <naam interviewer> van Panteia. In samenwerking met uw brancheorganisatie voeren wij momenteel een onderzoek uit naar de wijze waarop klanten kunnen betalen in uw winkel. Mag ik u hierover een aantal vragen stellen?

Vraag S0

Indien pompstation

Is uw tankstation een bemand tankstation?

- | | |
|--------|--------------------------------|
| 1: Ja | door naar vraag S1 |
| 2: Nee | door naar einde geen doelgroep |

Vraag S1

Via welk kanaal of welke kanalen verkoopt uw bedrijf producten en/of diensten? Is dat..

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1: Uitsluitend fysiek | door naar vraag S2 |
| 2: Zowel fysiek als online | door naar vraag S2 |
| 3: Uitsluitend online | door naar einde geen doelgroep |

Vraag S2

Op welke wijze(n) kunnen klanten bij u betalen? Is dat...

ENQ. Lees op:

- 1: Contant geld
- 2: Pinbetalingen
- 3: Creditcard
- 4: Op rekening/overschrijvingen via rekening
- 5: Betaalverzoeken (zoals Tikkie)
- 6: iDEAL
- 7: Anders, namelijk...

Antwoordopties:

- 1: ja
- 2: nee

Indien 'nee' op S2_2 'pinbetalingen': door naar einde geen doelgroep

Vraag A1

Welke situatie is het van toepassing op de vestiging <adres>??

- 1: deze vestiging is een zelfstandige onderneming
- 2: deze vestiging is een franchisenemer
- 3: deze vestiging is onderdeel van een keten, niet zijnde franchisenemer

Vraag A2

Hoeveel personen zijn er momenteel 12 uur of meer per week op deze vestiging in loondienst?

Dat is exclusief eventuele uitzendkrachten, stagiaires, payrollers, zzp'ers en overig flexibel personeel.

Vraag A3a

Kunt u een schatting geven van het gemiddeld aantal BETALENDE klanten per week?

Vraag A3a1

Indien vraag A3a is weet niet

Kunt u misschien wel aangeven of het gemiddelde aantal BETALENDE klanten per week ligt tussen ...

- 1: 0 en 150
- 2: 150 en 300
- 3: 300 en 500
- 4: 500 en 750
- 5: 750 en 1.000
- 6: 1.000 en 2.500
- 7: 2.500 en 5.000
- 8: meer dan 5.000
- 9: weet niet / wil niet zeggen

Vraag A3b

Kunt u een schatting geven van het gemiddelde aankoopbedrag per klant?

Vraag A3b1

Indien vraag A3b is weet niet

Kunt u misschien wel aangeven of het gemiddelde aankoopbedrag per klant ligt tussen....

- 1: 0 en 10 euro
- 2: 10 en 20 euro
- 3: 20 en 30 euro
- 4: 30 en 50 euro
- 5: 50 en 100 euro
- 6: 100 en 250 euro
- 7: meer dan 250 euro
- 8: weet niet / wil niet zeggen



Vraag A4

Hoeveel pinautomaten heeft deze vestiging?

Vraag 1

Graag wil ik het met u over pinbetalingen hebben. Wanneer had u voor het laatst te maken met een storing in deze vestiging waardoor klanten niet konden pinnen?

.....

Indien 'nooit' door naar vraag 5a

Vraag 2

Wat was hiervan de oorzaak?

- 1: storing aan de pin-/betaalautomaat
- 2: storing aan het internet of de mobiele telecomverbinding
- 3: de aansluiting (router/modem) werkte niet
- 4: storing bij de betalingsverwerker
- 5: storing bij de bank
- 6: stroomonderbreking (elektriciteit deed het niet)
- 7: anders, namelijk..
- 8: weet niet/wil niet zeggen

Vraag 3

Hoelang duurde deze storing?

- 1: 0 tot 10 minuten
- 2: 10 tot 30 minuten
- 3: 30 tot 60 minuten
- 4: 1 tot 2 uur
- 5: 2 tot 4 uur
- 6: 4 tot 8 uur
- 7: 8 tot 24 uur
- 7: langer dan 1 dag
- 8: weet niet/wil niet zeggen

Vraag 4

Hoe vaak heeft u gemiddeld te maken met een pinstoring op deze vestiging? Hiermee bedoelen wij elke storing waardoor er niet gepind kan worden.

- 1: 1x per week
- 2: 1x per maand
- 3: 1x per 2 maanden
- 4: 1x per kwartaal
- 5: 1x per half jaar
- 6: minder vaak
- 7: weet niet/wil niet zeggen

Vraag 5a

Hoe groot zijn de gevolgen van een korte pinstoring van maximaal een half uur voor u als u dat moet aangeven op een schaal van 1 tot en met 10? Een 1 betekent 'nauwelijks gevolgen' en een 10 betekent 'zeer grote gevolgen'.

99= weet niet/wil niet zeggen

Vraag 5b

Hoe groot zijn de gevolgen van een langere pinstoring van meer dan een uur voor u als u dat moet aangeven op een schaal van 1 tot en met 10? Een 1 betekent 'nauwelijks gevolgen' en een 10 betekent 'zeer grote gevolgen'.

99= weet niet/wil niet zeggen

Vraag 6

Heeft u maatregelen getroffen om pinstoringen te voorkomen en zo ja welke?

ENQ.: Spontaan laten antwoorden. Meer antwoorden mogelijk

- 1: ik heb geen maatregelen getroffen *
- 2: dubbele telecomverbinding
- 3: gecertificeerd netwerk
- 4: mobiele back-up / mPOS
- 5: servicecontract afgesloten bij mijn betaalautomaat
- 6: anders, namelijk...
- 7: weet niet/wil niet zeggen

Vraag 7

Wat doet u als uw klanten willen betalen tijdens een korte pinstoring van maximaal een half uur?

ENQ.: Spontaan laten antwoorden. Meer antwoorden mogelijk

- 1: ik vraag ze om contant te betalen
- 2: ik vraag mijn klanten om geld over te maken (via girale overboeking)
- 3: ik stuur een betaalverzoek / tikkie naar mijn klanten
- 4: ik maak gebruik van een eenmalige machtiging
- 5: ik laat ze online/via mijn website afrekenen
- 6: ik schakel over op een andere terminal/Mpos die via een ander netwerk gaat
- 7: ik vraag ze om af te rekenen met een QR-code
- 8: ik vraag mijn klanten om later terug te komen
- 9: anders, namelijk...

Vraag 7a

En als die pinstoring langer dan 1 uur duurt. Doet u dan iets anders?

- 1: ja
- 2: nee

Vraag 8

Als vraag 7a is 1

En wat doet u als uw klanten willen betalen tijdens een langere pinstoring van meer dan 1 uur?

ENQ.: Spontaan laten antwoorden. Meer antwoorden mogelijk

- 1: ik vraag ze om contant te betalen
- 2: ik vraag mijn klanten om geld over te maken (via girale overboeking)
- 3: ik stuur een betaalverzoek / tikkie naar mijn klanten
- 4: ik maak gebruik van een eenmalige machtiging
- 5: ik laat ze online/via mijn website afrekenen
- 6: ik schakel over op een andere terminal/Mpos die via een ander netwerk gaat
- 7: ik vraag ze om af te rekenen met een QR-code
- 8: ik vraag mijn klanten om later terug te komen
- 9: anders, namelijk...

Vraag 9

Als vraag 7 is alleen 1 en vraag 8 is alleen 1

Welk alternatief biedt u uw klanten op het moment dat zij geen contant geld hebben om af te kunnen afrekenen?

ENQ.: Spontaan laten antwoorden. Meer antwoorden mogelijk

- 1: ik heb geen alternatief *
- 2: ik vraag mijn klanten om geld over te maken (via girale overboeking)
- 3: ik stuur een betaalverzoek / tikkie naar mijn klanten
- 4: ik maak gebruik van een eenmalige machtiging
- 5: ik laat ze online/via mijn website afrekenen
- 6: ik schakel over op een andere terminal/Mpos die via een ander netwerk gaat
- 7: ik vraag ze om af te rekenen met een QR-code
- 8: ik vraag mijn klanten om later terug te komen
- 9: anders, namelijk...

Vraag 10

Omdat steeds meer mensen geen contant geld op zak hebben, wordt door verschillende partijen nagedacht over het bieden van een alternatieve betaaloplossing in plaats van contant geld bij een pinstoring.

Wat zijn voor u de belangrijkste voorwaarden waaraan een dergelijke oplossing moet voldoen?

ENQ.: Spontaan laten antwoorden. Meer antwoorden mogelijk

- 1: betrouwbaar
- 2: ongevoelig voor storingen
- 3: net zo snel als de pin
- 4: een korte opstartsnelheid (snel en eenvoudig in gebruik worden genomen)
- 5: kan grotere hoeveelheden betalingen aan
- 6: moet bekend zijn bij mijn klanten

- 7: makkelijk te gebruiken
- 8: betaalbaar
- 9: garantie dat de betaling binnen een redelijke termijn wordt bijgeschreven
- 10: bestand tegen fraude
- 11: anders, namelijk...
- 12: zekerheid dat er is betaald

OPMERKINGEN

Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van onze vragen?

EINDE

Dat was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking!

EINDE niet in doelgroep.

Dit onderzoek wordt gehouden onder bedrijven die te maken hebben met fysieke verkopen en met pinbetalingen.

