

Kosten, voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen

December 2005



Verslag uitgebracht door Guy QUADEN,
Gouverneur van de Nationale Bank van België,
Voorzitter van de Raad van toezicht van de Overheid der Financiële Diensten

© Nationale Bank van België

Alle rechten voorbehouden. Het integraal of gedeeltelijk kopiëren van deze publicatie voor educatieve en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits bronvermelding.

Inhoud

VOORWOORD	5
1. SYNTHESE	7
2. RAMING VAN DE KOSTEN VAN DE BETAALMIDDELEN	15
3. ANALYSE VAN DE VOOR- EN NADELEN VAN DE VERSCHILLENDE BETAALMIDDELEN	31
BIJLAGEN	43

Voorwoord

Deze studie « Kosten, voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen » kwam tot stand binnen het maatschappelijk overleg omtrent de toekomst van de betaalmiddelen, dat werd opgestart in de lente van 2004.

Als reactie op de aankondiging, eind 2003, door een van de Belgische grootbanken, kosten te zullen aanrekenen voor afhalingen aan de geldautomaten, sloten de federale ministers bevoegd voor Economie en voor Consumentenzaken een gentlemen's agreement met de Belgische Vereniging van Banken. In het kader van dit akkoord, en samen met de Minister van Financiën, hebben zij de Gouverneur van de Nationale Bank van België gevraagd de leiding op zich te nemen van het maatschappelijk overleg omtrent de toekomst van de betaalmiddelen, met alle in deze problematiek betrokken partijen. Dit overleg diende zich onder meer te buigen over de kosten en baten van die betaalinstrumenten die het vaakst gebruikt worden in de verkooppunten. Het beoogt aldus bij te dragen tot het debat rond de promotie van efficiënte betalingssystemen, weliswaar met eerbied voor de keuzemogelijkheden van iedereen.

De Nationale Bank van België is goed geplaatst om deze problematiek te bestuderen, aangezien haar bevoegdheden betrekking hebben op alle betaalmiddelen. Tot haar kernactiviteiten behoren immers niet alleen het drukken van de bankbiljetten en het in omloop brengen van de muntstukken en de bankbiljetten, maar zij speelt ook een belangrijke rol in de betalingssystemen, zowel de girale als de chartale, en verzekert ook het toezicht op deze systemen. Als instelling die de bankbiljetten uitgeeft, heeft zij nooit gearzeld om elektronische betalingen te bevorderen in het algemeen belang.

Het Belgische elektronische betalingsverkeer behoort thans tot de meest ontwikkelde in Europa en in de wereld. Zoals aangegeven wordt in deze studie, worden de elektronische betalingen in België bovendien gekenmerkt door relatief lage maatschappelijke kosten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de elektronische betaalinstrumenten, en vooral de debetkaart, de afgelopen jaren aan belang hebben gewonnen.

Deze evolutie heeft geleid tot de quasi-verdwijning van de cheque uit het Belgische landschap, maar speelde zich ook af ten nadele van de bankbiljetten en de muntstukken. Toch blijft baar geld voor de Belgische consumenten nog steeds het meest gebruikte betaalinstrument. Dit kan waarschijnlijk gedeeltelijk worden verklaard door het feit dat baar geld een aantal kenmerken vertoont die de elektronische betaalinstrumenten nog niet hebben, niettegenstaande hun vele voordelen.

Tot slot is het belangrijk te benadrukken dat in de discussie over het verhogen van de efficiëntie van de betaalmiddelen in België van nu af aan ook rekening moet worden gehouden met de werkzaamheden die op Europees niveau werden verricht met het oog op de vorming van een Single European Payments Area (SEPA). Dat project past in het kader van de continuïteit van de overgang naar de eenheidsmunt. Het streeft er met name naar de systemen om betalingen te verrichten in verkooppunten te uniformiseren, opdat op die manier de Europese burgers in eender welk land van het eurogebied hun betalingen zouden kunnen verrichten op een even veilige, snelle en efficiënte manier als thans in hun eigen land. Diepgaande veranderingen, zowel op technisch als organisatorisch vlak, kondigen zich derhalve aan in het landschap van de elektronische betalingen in Europa, en dus ook in België. Men zal erop dienen toe te zien dat de kwaliteit van onze infrastructuur en onze technologische voorsprong op dit vlak in stand worden gehouden of zelfs nog worden verbeterd.

In de verschillende werkgroepen die aan de basis liggen van dit verslag hebben alle betrokken partijen, d.w.z. naast de diensten van de Nationale Bank, de federale overheden, de financiële sector, de beroepsorganisaties van de middenstand en de distributie en de consumentenverenigingen, gewerkt in een klimaat gekenmerkt door een nauwe samenwerking en het zoeken naar consensus. Ik wil hen daar graag voor danken.

Guy Quaden
Gouverneur

1. Synthese

In mei 2004 installeerde het *Steering Committee* over de toekomst van de betaalmiddelen een werkgroep die een studie naar de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen diende uit te voeren⁽¹⁾. Dit onderzoek zou het analysekader volgen van de Nederlandse studie «Betalen kost geld», die in maart 2004 werd voorgesteld.

Dit Nederlandse rapport beoogde twee doelstellingen:

- het identificeren en kwantificeren van de kosten eigen aan de in de verkooppunten gebruikte betaalinstrumenten;
- het berekenen van de kostenbesparingen die worden verkregen door dure betaalinstrumenten te vervangen door goedkopere.

De Belgische studie beoogt dezelfde doelstellingen. Hoewel de gevolgde onderzoeksmethoden op verschillende punten grondig verschillen van die welke in Nederland werden gevolgd, wordt het onderzoeksterrein op dezelfde wijze afgebakend:

- zo worden enkel de kosten van het betalingsverkeer in de verkooppunten bestudeerd. Derhalve worden de volgende instrumenten beschouwd: het chartaal geld, de elektronische portemonnee (Proton), de debetkaart en de kredietkaart. De kosten eigen aan betaaloperaties tussen professionele marktpartijen alsook de kosten van het particuliere betalingsverkeer buiten de verkooppunten (meer in het bijzonder de overschrijvingen en domiciliëringen) worden dus buiten beschouwing gelaten⁽²⁾;
- ook worden alleen de maatschappelijke kosten in aanmerking genomen, nl. de interne kosten die de partijen in de betaalketen (de financiële sector, de emissie-instituten en de verkooppunten) maken in het kader van betalingen en ontvangsten.

(1) Als bijlage gaat de samenstelling van de betrokken werkgroepen.

(2) Minder vaak gebruikte betaalinstrumenten zoals de cheques, de private bankkaarten en de kredietkaarten Diners Club en American Express worden in het onderzoek evenmin betrokken.

Met het oog op een degelijke kosteninventarisatie werden enquêtes georganiseerd naar de kosten van de betaalinstrumenten bij resp. de financiële sector (kredietinstellingen en netwerkbeheerders) en de verkooppunten.

Na verificatie en extrapolatie van de enquêteresultaten werden uiteindelijk totale – d.w.z. voor de financiële sector, de emissie-instituten (Nationale Bank en Koninklijke Munt) en de verkooppunten samen – maatschappelijke kosten verkregen die in 2003 op 2.034 miljoen euro werden geraamd of zo'n 0,74 pct. van het Belgische bbp. Dit zou – een eventuele foutenmarge kan immers bij geen van beide ramingen worden uitgesloten – dus ietwat meer zijn dan in Nederland, waar die kosten in 2002 0,65 pct. bbp bedroegen.

In België kan 0,58 pct. bbp van de aan de betaalmiddelen verbonden kosten worden toegewezen aan het chartaal geld, 0,11 pct. aan de debetkaart, 0,04 pct. aan de kredietkaart en, ten slotte, 0,02 pct. aan Proton. In Nederland liggen de kosten van de elektronische betaalmiddelen ongeveer even hoog; de kosten van chartaal geld liggen evenwel lager (0,48 pct. bbp).

In België vindt 50,5 pct. van de kosten van de betaalmiddelen zijn oorsprong bij de verkooppunten, 47,1 pct. bij de financiële sector en 2,3 pct. bij de emissie-instituten.

Om de totale kosten van ieder betaalinstrument te kunnen vergelijken, moet evenwel rekening gehouden worden met het aantal transacties dat met dat instrument wordt uitgevoerd, alsook met de omzet die met het betaalproduct wordt gegenereerd.

Om te weten te komen hoeveel operaties met chartaal geld worden verricht, diende tevens een enquête te worden gehouden naar het betaalgedrag van de particulieren. Daartoe hebben Banksys en de Nationale Bank

een enquête besteld – en ieder voor de helft gefinancierd – bij het bureau INRA/IPROS. Reeds bij de eerste interpretatie van de resultaten van die enquête bleken deze evenwel in menig opzicht vertekend. Er werd nagegaan op welke wijze die vertekeningen zouden kunnen worden gecorrigeerd. Uiteindelijk werd geopteerd voor een specifieke methode als basis voor de verdere werkzaamheden, wat evenwel niet wegneemt dat het werkelijke aantal transacties met chartaal geld behept blijft met enige onzekerheid.

Volgens de gekozen methode zouden in 2003 uiteindelijk zo'n 2.970 miljoen transacties met chartaal geld hebben plaatsgevonden. Het chartaal geld neemt aldus 81,3 pct. van de transacties in de verkooppunten voor zijn rekening. In omzet uitgedrukt, bedraagt het marktaandeel van het chartaal geld echter slechts 62,7 pct., wat voortvloeit uit de hoge gemiddelde bedragen die met de debet- en de kredietkaart worden vereffend.

Uiteindelijk blijkt dat de kosten per transactie voor drie instrumenten nagenoeg even groot zijn. Ze zijn het laagst voor chartaal geld, namelijk 53 eurocent, maar dat instrument wordt van zeer nabij gevolgd door Proton (54 eurocent) en door de debetkaart (55 eurocent). Voor de kredietkaart liggen de kosten veel hoger (2,62 euro).

Per euro omzet is de debetkaart het goedkoopste betaalinstrument (1 eurocent); chartaal geld en de kredietkaart (3 eurocent in beide gevallen) en vooral Proton vallen duurder uit.

Die kostenverschillen zeggen echter niets over de besparingen die kunnen worden gerealiseerd door betaalinstrumenten met hoge variabele kosten te vervangen door instrumenten met lagere variabele kosten.

De samenstelling van de kosten verschilt immers aanzienlijk naargelang van de beschouwde betaalinstrumenten. De kosten voor de elektronische betaalmiddelen hebben voornamelijk een vast karakter: een groot deel van de kosten houdt immers verband met de infrastructuur die nodig is om elektronische transacties uit te voeren. Voor de Proton-kaart zijn de totale vaste kosten het hoogst (83 pct.). Daarna volgen de kredietkaarten (75 pct.) en de debetkaarten (61 pct.). De samenstelling van de kosten voor chartaal geld is veel evenwichtiger: 49 pct. van de kosten is vast, 51 pct. variabel (25 pct. volgens het aantal transacties, 26 pct. volgens de bedragen).

Door de variabele kosten van de betaalinstrumenten te relateren aan de omzet en het volume van de met deze instrumenten verrichte transacties, komen mogelijke efficiëntiewinsten aan het licht.

Net als in Nederland zijn de variabele kosten per extra transactie het laagst voor de elektronische portemonnee en vervolgens voor het chartaal geld, de debetkaart en de kredietkaart.

Zowel in België als in Nederland zijn de variabele kosten per euro extra omzet het hoogst voor chartaal geld; de variabele kosten per transactie lopen sterk op naargelang van het te betalen bedrag. In België zijn aan de debetkaart geen variabele kosten per euro extra omzet verbonden; de variabele kosten vertonen derhalve een vlak verloop volgens de omzet. Uiteindelijk zijn de variabele kosten van chartaal geld en van de debetkaart identiek voor een transactie van 10,24 euro: lagere bedragen worden beter vereffend met chartaal geld, hogere bedragen met een debetkaart. Er zij trouwens beklemtoond dat de aan Proton verbonden kosten altijd lager blijven dan die voor chartaal geld, maar zodra het transactiebedrag 53,74 euro bereikt, valt Proton duurder uit dan de debetkaart.

In het kader van een simulatie, ten slotte, kan een eventuele verbetering van de efficiëntie in het gebruik van de betaalinstrumenten worden gekwantificeerd. Hiertoe werden per hypothese 750 miljoen met chartaal geld vereffende transacties vervangen door 250 miljoen met Proton vereffende transacties (van gemiddeld 5 euro) en 500 miljoen transacties (van gemiddeld 20 euro) die met een debetkaart worden betaald. De uiteindelijke besparing bedraagt ongeveer 58 miljoen euro. Net als in de studie «Betalen kost geld», waarin een soortgelijke simulatie werd uitgevoerd, wordt dan een besparing van om en nabij 0,02 pct. bpb gerealiseerd.

Die besparing is dus al met al relatief bescheiden, zelfs indien ze wordt vergeleken met het niveau van de totale kosten (0,74 pct. bpb). Enkel de overschakeling naar een «cashless society» zou aanzienlijke besparingen kunnen opleveren. Dit is echter een louter hypothetisch scenario. Er mag niet uit het oog worden verloren dat in een dergelijk radicaal scenario de vaste kosten van de elektronische betaalmiddelen fors zouden toenemen: er zou immers aanzienlijk moeten worden geïnvesteerd in infrastructuur, meer bepaald op het vlak van het aantal terminals. Die investeringen zouden weliswaar op hun beurt positieve schaafeffecten kunnen hebben.

Zoals blijkt uit zijn ruim marktaandeel, blijft het chartaal geld hoe dan ook op grote schaal gevraagd door het publiek.

Naast de zopas besproken meetbare kosten, zijn ook niet-kwantificeerbare voor- en nadelen relevant bij het beoordelen van het nut van de verschillende betaalinstrumenten voor de samenleving. Het document « Analyse van de voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen » poogt een zo volledig mogelijke synthese van die voor- en nadelen te formuleren, zowel voor de consument als voor de handelaar. Er zijn verschillende criteria gehanteerd, die evenwel niet naar belangrijkheid zijn gerangschikt.

Hieruit blijkt dat het chartaal geld inherente voordelen biedt. Het blijft bijvoorbeeld het enige betaalinstrument dat universeel aanvaard wordt, eerst en vooral vanwege de wettelijke betaalkracht ervan, en voorts ook omdat er geen terminal voor nodig is. Het kan ook gebruikt worden voor operaties tussen particulieren. Het chartaal geld waarborgt de betrouwbaarheid van de transacties en biedt volledige zekerheid inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het gebruik van chartaal geld kan ook moeilijk tot schuldoverlast leiden. Het kan bovendien een factor van sociale integratie zijn.

De elektronische betaalinstrumenten zijn dan weer gebruiksvriendelijker. Ook impliceert het gebruik van deze instrumenten minder gevaren inzake veiligheid en diefstal, zeker als die gepaard gaat met geweld. De elektronische betaalinstrumenten laten sporen na die kunnen worden gebruikt als bewijsmateriaal bij eventuele betwistingen. Voor handelaars maakt het gebruik ervan een vlotte reconciliatie met de boekhouding mogelijk.

Deze opsomming van de respectieve voordelen van de betaalinstrumenten is zeker niet exhaustief. Toch blijkt dat elk instrument specifieke voordelen biedt. In dit opzicht moet de consument vrij kunnen blijven kiezen tussen de instrumenten die hij wenst te gebruiken. Een diversifiëring van de instrumenten is steeds positief voor een zo soepel mogelijke afrekening van de transacties en blijft derhalve maatschappelijk verantwoord.

Dit geldt des te meer daar het naast elkaar bestaan van verschillende betaalmiddelen – althans gedeeltelijk – zorgt voor een onderlinge *back-up* van die middelen ingeval een van de systemen ernstig wordt verstoord (staking van de waardetransporteurs voor het chartaal geld, storingen in het netwerk voor de elektronische betalingen,...).

Er dienen uiteraard blijvend inspanningen te worden gedaan om de doelmatigheid en de efficiëntie van de betaalinstrumenten te verbeteren. De spontane ontwikkeling van het betalingsverkeer gaat overigens in de goede richting gelet op de constante groei van de elektronische betaalmiddelen. Het heeft evenwel weinig zin deze evolutie te bruuskieren door via ingrijpende beleidsmaatregelen het betaalgedrag van de Belgische consumenten eensklaps te willen veranderen: die consumenten blijven immers gehecht aan het chartaal geld dat voor kleinere bedragen overigens een geschikt betaalmiddel blijft.

Tot slot mag in deze discussie over de efficiënte aanwending van de betaalinstrumenten de Europese dimensie van deze problematiek niet uit het oog worden verloren. Vanuit Europees oogpunt werken de Belgische elektronische betaalinstrumenten op dit ogenblik efficiënt. Met het oog op de overgang naar de Single European Payments Area (SEPA) moet men erop toezien dat deze efficiëntie in stand wordt gehouden of eventueel zelfs nog verbeterd wordt.

Samenstelling van de werkgroepen

Tijdens de vergadering van het *Steering Committee* over de toekomst van de betaalmiddelen van 13 mei 2004 werden twee werkgroepen geïnstalleerd. Een eerste werkgroep kreeg de opdracht concrete initiatieven te formuleren om de betaalcircuits op het niveau van de overheid te moderniseren, terwijl een tweede werkgroep zich diende te buigen over de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen.

Deze laatste werkgroep «**Studie van de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen**», onder het voorzitterschap van de heer Serge Bertholomé (NBB), heeft tussen juni 2004 en november 2005 negen maal vergaderd.

Tijdens haar vergaderingen heeft de werkgroep de activiteiten in verband met de raming van de aan de betaalmiddelen verbonden kosten gevolgd en gestuurd. Na een voorafgaande analyse in subwerkgroepen, heeft zij tevens specifieke problemen bestudeerd, met name problemen die voortvloeien uit het gebruik van betaalmiddelen in de verkooppunten zoals de problematiek van de muntstukken van 1 en 2 eurocent of de weigering van grote coupures in de verkooppunten.

De subwerkgroep «**Raming van de kosten van de betaalmiddelen**», van haar kant, heeft de aan de betaalmiddelen verbonden kosten geraamd binnen het analysekader van de Nederlandse studie «*Betalen kost geld*». Deze subwerkgroep, voorgezeten door de heer Marc Maréchal (NBB), is tussen augustus 2004 en oktober 2005 vijftien maal bijeengekomen.

In een eerste fase heeft de subwerkgroep drie enquêtes georganiseerd naar:

- de uit het betalingsverkeer voortvloeiende kosten voor de financiële sector;
- de uit het betalingsverkeer voortvloeiende kosten die worden gedragen door de verkooppunten;
- het aanwenden van betaalinstrumenten door de consumenten teneinde de gebruiksfrequentie van het chartaal geld vast te leggen.

Vervolgens werden de meest geschikte extrapolatiemethoden gekozen en werden de finale resultaten geïnterpreteerd. Zodoende werd een mogelijke efficiëntieverbetering in het gebruik van de betaalinstrumenten gesimuleerd.

De aan de betaalinstrumenten verbonden kosten zijn een essentieel element voor de toekomst ervan. Ook niet-kwantificeerbare voor- en nadelen zijn relevant voor het beoordelen van het nut van de verschillende betaalinstrumenten in de samenleving.

De werkgroep «**Studie van de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen**» heeft in een speciale samenstelling acht maal vergaderd teneinde het document «**Analyse van de voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen**» op te stellen. Deze analyse is voornamelijk gesteund op een grondige, door verschillende studies en enquêtes onderbouwde gedachtewisseling tussen de leden van de werkgroep.

Alle partijen die in de verschillende groepen vertegenwoordigd waren, nl. de Nationale Bank, de federale overheid, de financiële sector, de beroepsorganisaties van de middenstand en de distributie en de consumentenorganisaties, hebben nauw samengewerkt om de respectieve studies bij consensus te laten aannemen.

Etudes des coûts et avantages des différents moyens de paiement / Studie van de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen

(réunions plénières)/(plenaire vergaderingen)

Nom / Naam	Institution / Instelling
Président/Voorzitter Monsieur S. Bertholomé	BNB
Monsieur E. Colla	Représentant du Ministre des Finances
De heer A. De Geest	Vertegenwoordiger van de Minister van Financiën
Monsieur P. Dejemepe	Représentant du Ministre de la Protection de la consommation
De heer W. Van Poucke	Vertegenwoordiger van de Minister van Consumentenzaken
De heer M. Cys	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Madame F. De Kerchove	Représentante du Ministre de l'Économie
Mevrouw I. Garcia-Vilar	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Monsieur O. Remacle	Représentant du Ministre des Classes Moyennes
Monsieur P. Léonard	Représentant du Secrétaire d'Etat à la Simplification administrative
Monsieur J-P. Arnoldi	SPF Finances - Trésorerie
Mevrouw V. Buydens	FOD Financien
De heer R. De Vuyst	FOD Economie
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame C. Maertens	AVCB
Madame A. Demellenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
De heer P. De Bruyne	BANKSYS
Mevrouw F. Decuyper	BANKSYS
De heer K. Gommers (*)	BANKSYS
Madame F. Michaux	BANKSYS
Monsieur J. Van der Heyden	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
De heer P. Roland	Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen
De heer N. De Bie	Test-Aankoop
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur J-Ph. Ducart	Test-Achats
Monsieur A. Meirman	CRIOC
De heer R. Acx	NBB
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
Monsieur P. Crevits	BNB
Monsieur P. Jourquin	BNB
De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
De heer K. Roefs	NBB
Monsieur C. Rubens	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
De heer P. Van Den Eynde	NBB
De heer S. Van de Velde	NBB
De heer K. Van Nuffel	NBB
De heer J. Vermeulen	NBB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur J-P. Deguée	Secrétariat CSF
Monsieur Ph. Lefèvre	Secrétariat CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Secrétariat CSF
Monsieur M. Verhelst	Secrétariat CSF

Participants à la réunion du 11 avril 2005 de présentation des paiements par téléphonie mobile:
Deelnemers aan de vergadering van 11 april 2005 om de betalingen met mobiele telefoon voor te stellen :

M. T. De Lestré (Agoria), MM. J-M. Schepens et S. Dive (Base), M. L. De Grootte (Proximus) et MM. P-M. Dessart et S. Goblet (Mobistar)

(*) Monsieur K. Gommers a quitté BANKSYS pour IPSOS le 15 juillet 2005.
De heer K. Gommers heeft BANKSYS verlaten voor IPSOS op 15 juli 2005.

SOUS-GROUPE DE TRAVAIL / SUBWERK GROEP

**Estimation des coûts des moyens de paiement /
Raming van de kosten van de betaalmiddelen**

Nom / Naam	Institution / Instelling
Président/Voorzitter De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur P. Dejemepe	Représentant du Ministre de la Protection de la consommation
De heer M. Cys	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Mevrouw I. Garcia-Vilar	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Monsieur O. Remacle	Représentant du Ministre des Classes Moyennes
Monsieur J-P. Arnoldi	SPF Finances - Trésorerie
Mevrouw V. Buydens	FOD Financiën
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame A. Demelenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
Mevrouw F. Decuyper	BANKSYS
De heer K. Gommers (*)	BANKSYS
Madame F. Michaux	BANKSYS
Monsieur J. Peczenik	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
De heer N. De Bie	Test-Aankoop
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur A. Meirsman	CRIOC
Monsieur S. Bertholomé	BNB
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
Monsieur P. Crevits	BNB
Madame I. Degreef	BNB
De heer K. Geenen	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
De heer P. Van den Eynde	NBB
De heer S. Van de Velde	NBB
De heer K. Van Nuffel	NBB
De heer J. Vermeulen	NBB
De heer J-P. Vonck	NBB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur Ph. Lefèvre	Secrétariat CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Secrétariat CSF
Monsieur M. Verhelst	Secrétariat CSF

(*) Monsieur K. Gommers a quitté BANKSYS pour IPSOS le 15 juillet 2005.
De heer K. Gommers heeft BANKSYS verlaten voor IPSOS op 15 juli 2005.

Analyse des avantages et inconvénients des différents moyens de paiement / Analyse van de voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen

Nom / Naam

Institution / Instelling

Président/Voorzitter

Monsieur S. Bertholomé

BNB

Monsieur P. Dejemeppe

Représentant du Ministre de la Protection de la consommation

De heer W. Van Poucke

Vertegenwoordiger van de Minister van Consumentenzaken

De heer M. Cys

Vertegenwoordiger van de Minister van Economie

Madame D. Lemaigre

SPF Economie

Madame A. Demelenne

FEBELFIN

De heer P. Wynant

FEBELFIN

Monsieur J-M. Dasnoy

BANKSYS

Mevrouw F. Decuypere

BANKSYS

Madame F. Nollet

BANKSYS

Monsieur J. Peczenik

BANKSYS

Monsieur P. Wilms

BANKSYS

Mevrouw N. Van Campenhout

UNIZO

Monsieur P-F. Rizzo

UCM

De heer P. Haegeman

Fedís

Madame F. Domont-Naert

Test-Achats

Monsieur A. Meirsmann

CRIOC

Mevrouw A. Bruggeman

NBB

De heer M. Maréchal

NBB

Monsieur Ch. Piette

BNB

Monsieur P. Stinglhamber

BNB

Madame M-D. Zachary

BNB

Monsieur Ph. Lefèvre

Secrétariat CSF

Monsieur J-M. Van Espen

Secrétariat CSF

Monsieur M. Verhelst

Secrétariat CSF

(*) Monsieur K. Gommers a quitté BANKSYS pour IPSOS le 15 juillet 2005.

De heer K. Gommers heeft BANKSYS verlaten voor IPSOS op 15 juli 2005.

2. Raming van de kosten van de betaalmiddelen

Inleiding

Op 9 februari 2004 werd een *gentlemen's agreement* omtrent het betalingsverkeer gesloten tussen de Belgische Vereniging van Banken, de Minister van Economie en de Minister van Consumentenzaken.

Punt 5 van dit akkoord stelt dat: «De partijen erkennen dat het betalingsverkeer efficiënter moet gemaakt worden. Hiertoe zullen de bevoegde Ministers binnen de maand een overleg organiseren tussen de verschillende geïnteresseerde partijen. Binnen dit kader zullen concrete initiatieven worden genomen om het betalingscircuit op overheidsniveau te moderniseren. Tevens zal de concurrentiepositie van de Belgische banken in kaart worden gebracht».

Om deze taken naar behoren te kunnen vervullen, werd een *Steering Committee* over de toekomst van de betaalmiddelen opgericht waarin, onder het voorzitterschap van de Gouverneur van de Nationale Bank van België, alle betrokken partijen zetelen.

Tijdens de eerste vergadering van dit *Committee* op 13 mei 2004 werd onder meer de oprichting voorgesteld van een werkgroep, belast met de uitvoering van een studie naar de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen. Deze werkgroep diende een onderzoek af te ronden volgens een stramien geïnspireerd op het Nederlandse rapport «Betalen kost geld», dat in maart 2004 werd voorgesteld. Deze studie werd in 2003 uitgevoerd door een projectteam van de Nederlandsche Bank, dat daarin werd bijgestaan door een adviesgroep met vertegenwoordigers van de voornaamste betrokken actoren (financiële sector, verkooppunten en consumenten).

Het Nederlandse rapport beoogde twee doelstellingen:

- de aan de betaalmiddelen die in de verkooppunten worden gebruikt verbonden kosten identificeren en kwantificeren;
- voorstellen formuleren om deze kosten te drukken. Hiertoe is het nodig:
 - deze totale kosten naar hun aard (vaste kosten, variabele kosten gerelateerd aan de omzet en variabele kosten gerelateerd aan het aantal transacties) te specificeren;
 - de met de verschillende betaalinstrumenten gemaakte gemiddelde kosten per transactie te bepalen en naar hun aard uit te splitsen.

Op basis van die gegevens kunnen dan kostenbesparingen worden berekend die kunnen worden gerealiseerd door de bevolking ertoe aan te zetten dure betaalproducten te vervangen door goedkopere.

De Belgische studie beoogt dezelfde doelstellingen. Hoewel de onderzoeksmethoden op verschillende punten grondig verschillen van die welke in Nederland werden gevolgd, wordt het onderzoeksdomein op dezelfde wijze afgebakend:

- zo worden enkel de kosten van het betalingsverkeer in de verkooppunten bestudeerd. De volgende instrumenten worden dus beschouwd: het chartaal geld, de elektronische portemonnee (Proton in België, Chipknip in Nederland), de debetkaart (Bancontact/Mister Cash in België, Pinpas in Nederland) en de kredietkaart. De kosten eigen aan betaaloperaties tussen professionele marktpartijen alsook de kosten van het particuliere betalingsverkeer buiten de verkooppunten (meer in het bijzonder de overschrijvingen en domiciliëringen) komen dus niet in aanmerking⁽¹⁾;

(1) Minder vaak gebruikte betaalinstrumenten zoals de cheques, de private bankkaarten en de kredietkaarten Diners Club en American Express worden in het onderzoek evenmin betrokken.

- ook worden alleen de maatschappelijke kosten in beschouwing genomen, dat zijn de interne kosten die de partijen in de betaalketen (de financiële sector, de emissie-instituten en de verkooppunten) maken in het kader van betalingen en ontvangsten⁽¹⁾.

De studie « Betalen kost geld » dient te worden beschouwd binnen het ruime kader waarin het Nederlandse betalingsverkeer de laatste jaren besproken en geanalyseerd wordt (het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer). Bij het opstellen van dit rapport konden de auteurs dan ook steunen op reeds bestaande gedetailleerde studies⁽²⁾ en een beroep doen op een gespecialiseerde « knowhow ».

In België diende het onderzoek evenwel van meet af aan te worden begonnen. Er dienden meer in het bijzonder drie enquêtes te worden georganiseerd, meer bepaald in verband met:

- de uit het betalingsverkeer voortvloeiende kosten voor de financiële sector;
- de uit het betalingsverkeer voortvloeiende kosten die worden gedragen door de verkooppunten;
- het aanwenden van de betaalinstrumenten door de consumenten teneinde de gebruiksfrequentie van chartaal geld vast te leggen.

De resultaten van deze drie enquêtes worden respectievelijk voorgesteld in de paragrafen 2.1, 2.2 en 2.3 van dit document.

Ten behoeve van het welslagen van dit project, hebben alle betrokken partijen in de werkgroepen, nl. de Nationale Bank, de federale overheid, de financiële sector, de beroepsorganisaties van de middenstand en de distributie en de consumentenorganisaties, nauw samengewerkt. Zodoende kon zowel de opzet van de enquêtes als de interpretatie van de resultaten – samengevat in de laatste paragraaf – bij consensus plaatsvinden.

2.1 De kosten van het betalingsverkeer eigen aan de financiële sector: kwantificatie en specificatie

2.1.1 Inventarisatie

Begin december 2004 werd in de financiële sector een enquête georganiseerd teneinde voor 2003 de uit het betalingsverkeer voortvloeiende maatschappelijke kosten te kunnen identificeren⁽³⁾. Hiervoor werden naast de twee netwerkbeheerders (Banksys en Bank Card Company) ook twaalf kredietinstellingen aangeschreven (naast de vier grote instellingen nog acht middelgrote en kleine banken).

Om alle verstrekte gegevens discreet te kunnen behandelen en a priori iedere mogelijke verdachtmaking van marktafspraken uit te sluiten, werd tussen de onderzochte partijen en de Nationale Bank van België, die voor deze enquête als *trustee* fungeert, een vertrouwelijkheids-overeenkomst opgesteld.

Als maatschappelijke kosten voortvloeiend uit het betalingsverkeer worden in eerste instantie de kosten in de **front-office** sfeer opgetekend, d.w.z. de activiteiten waarbij er rechtstreeks contact met de klanten is. Hierbij wordt in de eerste plaats gedacht aan de kosten van het bankkantorennetwerk⁽⁴⁾. Het gaat hier vooral over de tijd die het kantoorpersoneel aan betaaltransacties besteedt: opnemingen en stortingen van contant geld aan de loketten; distributie van bankkaarten aan de klanten. De personeelskosten worden gemeten op basis van de brutoloonkosten (inclusief premies). Behalve personeelskosten omvatten de kosten van de bankkantoren ook de afschrijvingen en de kosten voor onderhoud van de gebouwen, de machines (inclusief de fysieke faciliteiten zoals nachtkluizen e.d.) en de gebruikte systemen (zoals informaticatoepassingen).

Tot de front-office behoren ook de kosten (exclusief telecommunicatiekosten) die de financiële sector maakt voor de automatische loketten (enkel het opladen van Proton en het opnemen van chartaal geld worden hier beschouwd). Naast de afschrijvingen op de hiertoe vereiste investeringen gaat het hierbij om de kosten voor het onderhoud van deze machines (inclusief het aanpassen van fysieke en computertechnische beveiligingswaarborgen) en de kosten van het bevoorraden van de geldautomaten.

Daarnaast worden in de **back-office** sfeer een aantal activiteiten verricht die noodzakelijk zijn om betalingen mogelijk te maken. Na de productontwikkeling produceert de financiële sector de bankkaarten waarmee opnames aan geldautomaten en betalingen via debetkaarten of via Proton bij verkooppunten kunnen worden verricht. Deze kaarten worden binnen het netwerk verdeeld. Bovendien werd het Banksyscomputernetwerk

(1) In een verder stadium van de analyse kunnen ook de private kosten – dat zijn de onderlinge vergoedingen tussen de betrokken partijen – worden beschouwd, tenminste als daaromtrent cijfermatige gegevens beschikbaar zouden zijn. In deze studie wordt evenmin rekening gehouden met de verschillende opportuniteits- en financieringskosten die aan het gebruik van betaalinstrumenten zijn verbonden. Sommige van die kosten die worden gedragen door de kredietinstellingen, worden evenwel pro memoria vermeld.

(2) Bijvoorbeeld de studie « Afrekenen in winkels 2002 », die in oktober 2002 is opgesteld door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel.

(3) Als bijlage 1 gaat het opgestuurde enquêteformulier.

(4) De kosten van het bankkantorennetwerk worden uiteraard enkel in aanmerking genomen voorzover ze kunnen worden toegerekend aan de beschouwde betaalinstrumenten (en dus niet aan beleggingsproducten, verzekeringen, kredieten, enz.).

opgezet, waarmee deze transacties worden verwerkt; naast de nodige afschrijvingen dienen ook de aan het verder onderhouden van dit netwerk verbonden kosten in rekening te worden gebracht. Hierbij zij tevens gewezen op de werkzaamheden die moeten garanderen dat de noodzakelijke veiligheidscriteria optimaal worden nageleefd.

Chartaal geld dat bij de banken wordt gestort, wordt door een aantal banken in eigen geldtelcentrales zelf geteld, verpakt en op de echtheid gecontroleerd, alvorens transport naar de Nationale Bank van België plaatsvindt. Al de personeels- en kapitaalkosten (afschrijvingen van gebouwen, machines en systemen) van deze back-office activiteiten maken deel uit van de kosten die de banken maken ten behoeve van het betalingsverkeer. Laten de banken evenwel de bovenvermelde activiteiten uitvoeren door waardetransporteurs, dan worden de betreffende gefactureerde bedragen (inclusief de niet recupereerbare BTW) in rekening gebracht.

Daarnaast zijn er de back-office kosten in de centrale organisatie die ook aan het betalingsverkeer in de verkooppunten kunnen worden toegerekend, zoals de kosten van de controle- en beheersafdelingen (inclusief de kosten voor informaticaontwikkeling en -onderhoud) – die onder meer zorgen voor een goede logistieke verwerking –, telecommunicatiekosten (zowel abonnements- als tariefkosten), de kosten van informatieverstopping aan klanten via rekeningafschriften en de verzekerings- en fraudekosten. Al deze kosten worden in dit onderzoek beschouwd voorzover ze betrekking hebben op het betalingsverkeer in de verkooppunten.

Bij de kosteninventarisatie dienen voorts algemene kosten van **overhead** verbonden aan stafafdelingen op het hoofdkantoor, algemene kosten van de centrale organisatie en dergelijke in rekening te worden gebracht, voorzover ze verband houden met de betaalinstrumenten.

Tenslotte worden ook de kosten van **waardetransport** (inclusief de kosten van politiebegeleiding) beschouwd, voorzover die betrekking hebben op chartaal geld en dus niet op waardepapier, vreemde valuta's, reischeques of edele metalen. Het gaat dus enkel om de kosten verbonden aan het afleveren en ophalen van contante middelen bij de bankkantoren en aan de bevoorrading van openbare «Banksys» ATM's die niet bij een bankkantoor zijn geïnstalleerd.

Uiteindelijk hebben de netwerkbeheerders, de vier grootbanken en zes middelgrote banken de vragenlijst ingevuld. De kostengegevens van de netwerkbeheerders werden integraal overgenomen. De kosten van de tien kredietinstellingen werden geëxtrapoleerd naar de hele populatie van banken toe op basis van een coëfficiënt die gebaseerd is op het aandeel van deze instellingen in het totale bedrag van de zichtdeposito's van de gezinnen en de VZW's.

Aldus berekend, kunnen de kosten van het betalingsverkeer voor de financiële sector op zo'n 959 miljoen euro worden geraamd of zo'n 0,35 pct. van het bruto binnenlands product (bbp)⁽¹⁾.

(1) Hiernaast kunnen nog pro memorie 41 miljoen euro financieringskosten worden vermeld, nl. opportuniteitskosten die de banken dragen voor hun niet-rentende incasso's van chartaal geld alsook kosten voor de vergoeding van de voorschotten die door de kredietkaartmaatschappijen aan hun klanten worden verstrekt.

TABEL 1 KOSTEN VOORTVLOEIEND UIT HET BETALINGSVERKEER GEDRAGEN DOOR DE FINANCIËLE SECTOR⁽¹⁾ IN 2003
(miljoenen euro's)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
Kosten front-office	477	33	6	17	532
Kosten back-office	103	95	8	49	254
Overhead	87	16	1	10	115
Waardetransport	58	–	–	–	58
Totale kosten	724	144	15	76	959

–: Irrelevante gegevens.

(1) Kredietinstellingen en netwerkbeheerders.

TABEL 2 KOSTEN VOORTVLOEIEND UIT HET BETALINGSVERKEER GEDRAGEN DOOR DE FINANCIËLE SECTOR
(in pct. bbp)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
België, 2003					
Kosten front-office	0,17	0,01	...	0,01	0,19
Kosten back-office	0,04	0,03	...	0,02	0,09
Overhead	0,03	0,01	0,04
Waardetransport	0,02	–	–	–	0,02
Totale kosten	0,26	0,05	0,01	0,03	0,35
Nederland, 2002					
Kosten front-office	0,14	0,02	...	0,01	0,16
Kosten back-office	0,04	0,04	0,01	0,03	0,12
Overhead	0,02	0,02
Waardetransport	0,01	–	–	–	0,01
Totale kosten	0,20	0,06	0,02	0,03	0,31

... : Verwaarloosbare gegevens.

– : Irrelevante gegevens.

Veruit het grootste deel van de kosten is aan het chartaal geld verbonden, nl. zo'n 75 pct. van de totale kosten van het betalingsverkeer. Het resterende kwart van de kosten is toe te schrijven aan de elektronische betaalmiddelen.

Aan de hand van de studie « Betalen kost geld » kan de situatie in Nederland vergeleken worden met die in België. De verschillen tussen beide landen zijn evenwel voornamelijk indicatief: in de twee gevallen werden immers ramingen van kostenniveaus uitgevoerd die telkens gepaard gaan met een – wellicht relatief ruime – foutenmarge. Met dit voorbehoud kan worden vastgesteld dat het niveau van de kosten die worden gedragen door de financiële sector in België ietwat hoger ligt dan dat in Nederland: 0,35 pct. bbp tegen 0,31 pct. bbp.

Dit hogere niveau heeft uitsluitend te maken met de kosten eigen aan het chartaal geld. Die kosten bedragen in België 0,26 pct. bbp, tegen 0,20 pct. bbp in Nederland. Dit verschil is voornamelijk te verklaren door de hogere front-office kosten, maar ook door de overheadkosten die aan chartaal geld worden toegewezen, alsook door de in België hogere kosten van het waardetransport die door de financiële sector worden gedragen. Zoals onder punt 2.2.1 evenwel zal blijken, dragen de Nederlandse verkooppunten verhoudingsgewijs veel meer kosten van waardetransport.

De kosten van de elektronische betaalmiddelen – meer in het bijzonder de debetkaart en de elektronische portemonnee – liggen in België lager dan in Nederland. Het verschil ligt voornamelijk op het niveau van de back-office kosten en kan een gevolg zijn van de centrale positie die Banksys als netwerkbeheerder in België inneemt.

2.1.2 Verdere specificatie

De door de financiële sector gedragen kosten van het betalingsverkeer dienen vervolgens te worden ingedeeld in vaste kosten, variabele kosten afhankelijk van het aantal transacties en variabele omzetterelateerde kosten.

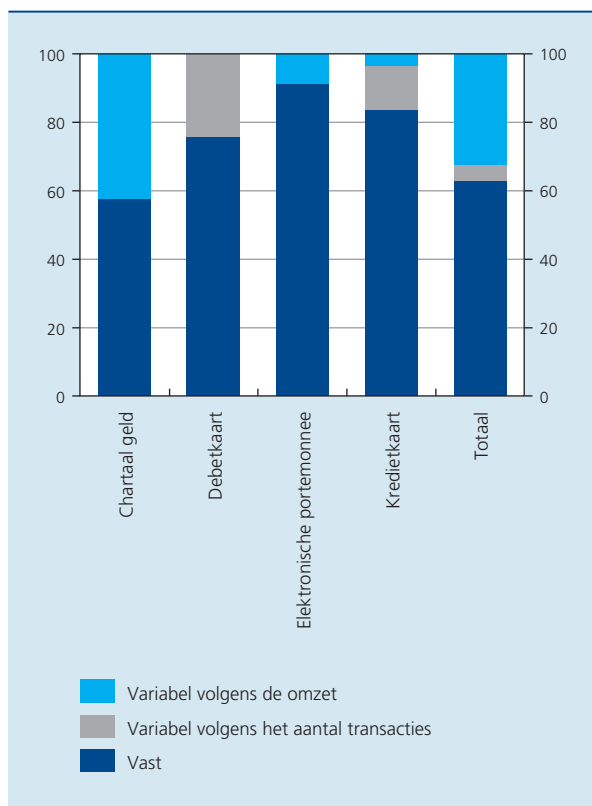
Om deze opsplitsing op een gegronde wijze te kunnen realiseren, heeft Banksys samen met vertegenwoordigers van de banksector een analysekader uitgewerkt waarvan de hoofdlijnen in bijlage 2 worden uiteengezet.

Het is niet verwonderlijk dat de kostensamenstelling totaal verschillend is naargelang van de beschouwde betaalinstrumenten.

Voor het chartaal geld vertegenwoordigen de vaste kosten zo'n 58 pct. van de totale kosten, het saldo – 42 pct. – is toe te schrijven aan de omzetterelateerde variabele kosten.

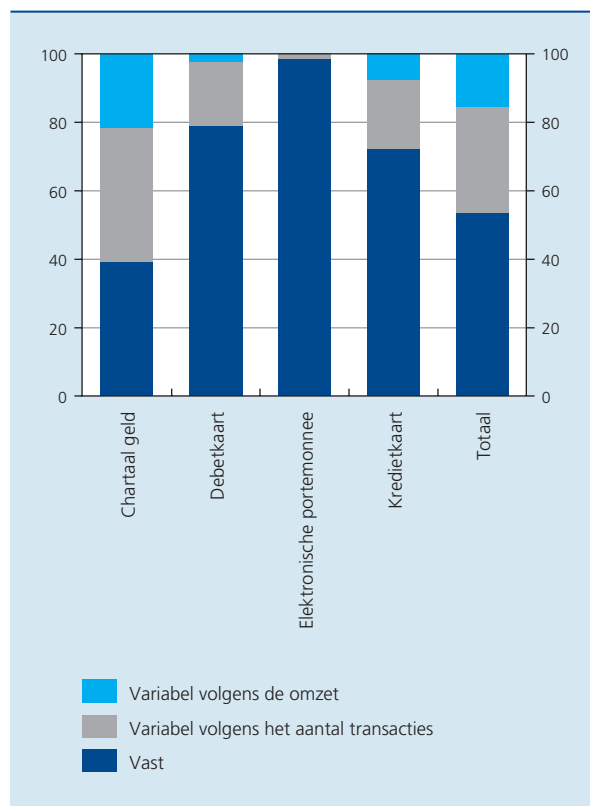
GRAFIEK 1 OPSPLITSING VAN DE DOOR DE FINANCIËLE SECTOR GEDRAGEN KOSTEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN : BELGIË, 2003

(in pct. van het totaal)



GRAFIEK 2 OPSPLITSING VAN DE DOOR DE FINANCIËLE SECTOR GEDRAGEN KOSTEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN : NEDERLAND, 2002

(in pct. van het totaal)



Zoals kon worden verwacht, hebben de elektronische betaalmiddelen een overwegend vast karakter: een groot deel van de kosten hebben immers betrekking op het computernetwerk dat noodzakelijk is om elektronische betalingen mogelijk te maken. De vaste kosten liggen het hoogst voor Proton (91 pct.), gevolgd door de kredietkaart (83 pct.) en de debetkaart (76 pct.). Bij de debetkaart tekent men 24 pct. transactiegerelateerde variabele kosten op, bij de kredietkaart 13 pct. transactiegerelateerde kosten en 4 pct. omzetgerelateerde kosten, bij Proton, ten slotte, niet méér dan 9 pct. omzetgerelateerde kosten. In totaal zijn 63 pct. van de kosten die voortvloeien uit het betalingsverkeer en die worden gedragen door de financiële sector, vast; 32 pct. zijn variabel omzetgerelateerd en slechts 5 pct. is variabel en transactiegerelateerd.

Vergelijkt men deze opsplitsing met die welke wordt voorgesteld in «Betalen kost geld», dan vindt men in grote lijnen hetzelfde plaatje terug. Ook in Nederland zijn er aan de elektronische betaalmiddelen zeer hoge vaste kosten verbonden, terwijl voor chartaal geld de samenstelling evenwichtig is met een ruim aandeel van de variabele kosten.

Wat uiteraard opvalt, is dat de samenstelling van die variabele kosten grondig verschilt. Meer in het bijzonder zou in Nederland 39 pct. van de kosten eigen aan het chartaal geld variabel transactiegerelateerd zijn, terwijl er in België wordt van uitgegaan dat de banksector geen effect ondervindt van een wijziging in het aantal transacties indien de met chartaal geld gerealiseerde omzet ongewijzigd blijft.

In het Belgische analysekader variëren de kosten dus onafhankelijk volgens de twee variabelen, omzet en aantal transacties. In Nederland bestaat er een wisselwerking tussen beide soorten variabele kosten. De kostenopsplitsing wordt gespecificeerd op basis van een middellange horizon van drie tot vijf jaar: op die termijn heeft een wijziging in het aantal transacties dan ook een impact op de met het betaalmiddel gerealiseerde omzet.

2.1.3 De emissie-instituten

Tot slot dienen ook de kosten die worden gedragen door de emissie-instituten (Nationale Bank van België, Koninklijke Munt van België) en die nodig zijn voor de uitgifte van chartaal geld in rekening te worden gebracht. In totaal bedroegen die kosten in 2003 47 miljoen euro.

De emissie van bankbiljetten zou, gemeten tegen standaardkosten, zo'n 40 miljoen euro kosten: enerzijds het tellen/sorteren, ontvangen/uitgeven van bankbiljetten door de Hoofdkas en het vestigingennet (geraamd op zo'n 23 miljoen euro per jaar), anderzijds het vervangen van vervuilde biljetten via het drukken van nieuwe biljetten door de drukkerij van de Nationale Bank van België (7 miljoen euro per jaar) waaraan 10 miljoen euro dient te worden toegevoegd (nl. het afschrijven van de 40 miljoen euro aan kosten voor het drukken van de eurobiljetten bij de «changeover»).

Hierbij dienen nog de kosten te worden geteld van de Koninklijke Munt in het kader van het beheer van de muntcirculatie, die op zo'n 5 miljoen euro worden geraamd. Ook met de kosten voor het slaan van de euromuntstukken voor de «changeover» wordt rekening gehouden; die bedragen 48 miljoen euro af te schrijven over twintig jaar. In totaal kunnen de kosten voor de Koninklijke Munt dus op 7 miljoen euro worden geraamd.

Uitgedrukt in procenten bbp liggen de kosten van de Belgische emissie-instituten uiteindelijk op hetzelfde niveau als in Nederland.

TABEL 3 KOSTEN VAN DE EMISSIE-INSTITUTEN VOORTVLOEIEND UIT DE UITGIFTE VAN CHARTAAL GELD

	België, 2003	Nederland, 2002
Kosten (in pct. bbp)	0,02	0,02
Vaste (in pct. van totaal)	61	43
Variabele, omzetgerelateerd (in pct. van totaal)	39	26
Variabele, transactiegerelateerd (in pct. van totaal)	–	31

–: Irrelevante gegevens.

Voor de opsplitsing van deze 47 miljoen euro kosten wordt – net zoals in de banksector – uitgegaan van een ongewijzigde infrastructuur, terwijl wordt aangenomen dat de personeelskosten variabel zijn. Aldus kan worden gesteld dat zo'n 61 pct. van de kosten van de Belgische emissie-instituten vast zijn en 39 pct. variabel omzetgerelateerd.

2.2 De kosten van het betalingsverkeer eigen aan de verkooppunten: kwantificatie en specificatie

2.2.1 Inventarisatie

Om de inventarisatie van de kosten van het betalingsverkeer te vervolledigen, dienen ook de kosten eigen aan de verkooppunten te worden beschouwd. Ook hier gaat het in eerste instantie om **front-office kosten**, namelijk de personeelskosten die verbonden zijn aan het feitelijke afrekenen in de winkels.

Teneinde de kosten van de verschillende betaalinstrumenten juist te kunnen inschatten, moeten immers de respectieve afreketijden van ieder betaalinstrument worden bepaald, nl. de tijd die verloopt tussen het ogenblik waarop het totaal af te rekenen bedrag aan de consument kenbaar wordt gemaakt en het ogenblik waarop hij kasticket, wisselgeld enz. heeft ontvangen.

De beroepsvereniging Fedis heeft bij een tiental distributeurs een meting uitgevoerd van de afreketijden voor chartaal geld, elektronische portemonnee, debetkaart en kredietkaart. Na een weging van de gemiddelde afreketijden voor de verschillende distributeurs met hun omzetcijfer, verkrijgt men in België de volgende gemiddelde afreketijden: Proton 20 seconden, chartaal geld 32 seconden, de debetkaart 39 seconden en de kredietkaart 56 seconden. De afreketijden voor de debetkaart werden evenwel neerwaarts gecorrigeerd teneinde rekening te houden met het feit dat in de benzinestations zo'n 97 miljoen transacties met debetkaart automatisch plaatsvinden (d.w.z. zonder afreketijd ten laste van het verkooppunt). Het gecorrigeerde gegeven van de afreketijd met debetkaart komt dan op 32 seconden uit. De rangschikking naar snelheid lijkt sterk op die van de detailhandel en horeca in Nederland waar de chipknip – als snelste betaalmiddel – 14 seconden afreketijd nodig had, het chartaal geld 19 seconden, de debetkaart 26 seconden en de kredietkaart 28 seconden. De afreketijden liggen in België wel beduidend hoger dan in Nederland, nl. tussen de 6 en de 28 seconden. Dit verschil zou te wijten kunnen zijn aan het feit dat men in de Belgische distributie de afreketijden eventueel is begonnen op te meten terwijl

de klanten nog aan het inpakken waren. Toch blijven deze verschillen, vooral die tussen de afrekentijden van de verschillende elektronische betaalmiddelen, moeilijk verklaarbaar. Bij de interpretatie van de verdere resultaten moet men dit voor ogen houden. Net als in Nederland zij dus ook hier aangestipt dat, wat de afrekentijden betreft, een steviger onderbouwing bij toekomstig onderzoek nuttig kan zijn.

Daarnaast dienen **back-office kosten** te worden beschouwd, die betrekking hebben op het bedrijfsklaar maken, het legen en het opmaken van de kassa's, het beheer van het chartaal geld, het verzendklaar maken van de dagopbrengsten, het zorgen voor wisselgeld en kastickets en het voeren van de hiertoe benodigde administratie. Ook worden de kosten van de elektronische betaalinfrastuur in de vorm van afschrijvingen en onderhoudscontracten alsook van telecommunicatie beschouwd. Tenslotte dienen aan de kosteninventarisatie ook nog de kosten van het geldtransport en de kosten voor diefstal en voor verzekering te worden toegevoegd. Aan de betaalkosten in de verkooppunten wordt, in tegenstelling tot wat bij de financiële sector het geval was, geen overhead toegewezen.

Bepaalde van deze kosten (elektronische infrastructuur, telecommunicatie, waardetransport) konden rechtstreeks exhaustief bij bestaande agenten worden verkregen.

Er is een enquêteformulier opgesteld dat peilt naar de kosten die niet via zulke externe bronnen konden worden gekwantificeerd⁽¹⁾. Dit formulier werd opgestuurd naar de leden van Fedis en in februari 2005 ook opgenomen in de tijdschriften van UNIZO en UCM. De respons van de leden van de middenstandsorganisaties was aanvankelijk zeer zwak; slechts na plaatselijke initiatieven en een alternatieve verdeling van de enquête door Banksys kon een enigszins bevredigend antwoordvolume worden verkregen.

Net als voor de financiële sector, werd de verwerking van de enquête die in de verkooppunten werd gehouden met betrekking tot de kosten van de betaalmiddelen, gecentraliseerd in de dienst Financiële en economische statistieken van de Nationale Bank van België. Een grondig nazicht van de enquêtes bleek noodzakelijk: meer dan 200 handelaars dienden om verduidelijking te worden gevraagd. Uiteindelijk konden 491 enquêtes in aanmerking worden genomen, die betrekking hadden op 1.792 verkooppunten en 6.179 kassa's.

De representativiteit van deze ad-hocsteekproef werd als relatief bevredigend ervaren zodat tot extrapolatie naar de totale populatie werd besloten. Hiertoe werden de resultaten van de enquête geëxtrapoleerd op basis van de omzetcijfers die door de bewuste ondernemingen aan de BTW werden meegegeed. Deze geëxtrapoleerde resultaten werden dan uitgebreid naar de totale consumptie in de verkooppunten.

Bepaalde van deze kosten werden op de enquêteformulieren rechtstreeks in euro uitgedrukt. Voor andere posten daarentegen werd in tijdseenheden geantwoord. Die tijdseenheden werden voor 80 pct. gewaardeerd op basis van de uurloonkosten in de detailhandel, zoals die werden verkregen uit de sociale balansen voor 2003. Voor de front-office kosten werd uitgegaan van de loonkosten per uur voor de vennootschappen met een beknopt schema, nl. 16,16 euro per uur: aangenomen werd dat het kassapersoneel relatief ongeschoold was. Voor de back-office activiteiten, daarentegen, is men ervan uitgegaan dat daar meer geschoold administratief personeel voor vereist is en werd er dus een uurloon van 20,30 euro (gemiddelde loonkosten per uur voor alle ondernemingen) in aanmerking genomen. Voor de resterende 20 pct.

(1) Als bijlage 3 gaat het beschouwde enquêteformulier.

TABEL 4 KOSTEN VOORTVLOEIEND UIT HET BETALINGSVERKEER GEDRAGEN DOOR DE VERKOOPPUNTEN IN 2003
(miljoenen euro's)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
Kosten front-office	395	72	9	9	484
Kosten back-office	395	81	34	12	521
Waardetransport	22	–	–	–	22
Totale kosten	812	152	43	21	1.027

–: Irrelevante gegevens.

TABEL 5 KOSTEN VOORTVLOEIEND UIT HET BETALINGSVERKEER GEDRAGEN DOOR DE VERKOOPPUNTEN
(in pct. bbp)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
België, 2003					
Kosten front-office	0,14	0,03	0,18
Kosten back-office	0,14	0,03	0,01	...	0,19
Waardetransport	0,01	–	–	–	0,01
Totale kosten	0,30	0,06	0,02	0,01	0,37
Nederland, 2002					
Kosten front-office	0,09	0,02	0,11
Kosten back-office	0,13	0,04	0,17
Waardetransport	0,04	–	–	–	0,04
Totale kosten	0,26	0,06	0,32

... : Verwaarloosbare gegevens.

– : Irrelevante gegevens.

wordt verondersteld dat het afrekenen gebeurt door de zelfstandige zelf: voor deze zelfstandigen wordt een gemiddeld inkomen van 10,22 euro per uur aangerekend (zowel voor front- als voor back-office activiteiten).

Aldus berekend, komen de kosten van het betalingsverkeer voor de verkooppunten op zo'n 1.027 miljoen euro uit, dat is zo'n 0,37 pct. van het bruto binnenlands product.

Net zoals voor de financiële sector dient veruit het grootste deel van de kosten die worden gedragen door de verkooppunten, nl. 0,30 pct. bbp of een kleine 80 pct. van de totale kosten van de verkooppunten, te worden toegewezen aan het chartaal geld.

Vergelijkt men de situatie in België met die in Nederland, volgens de studie « Betalen kost geld », dan ligt ook het niveau van de door de verkooppunten in België gedragen kosten hoger dan dat in Nederland: 0,37 pct. bbp tegen 0,32 pct. bbp. Dit verschil ligt grotendeels in de front-office kosten, wat dus kan worden verklaard door de hogere Belgische afrekentijden. Vooral de kosten eigen aan het chartaal geld worden erdoor beïnvloed. Ook de back-office kosten liggen in België hoger dan in Nederland. De kosten van het waardetransport, daarentegen, liggen met 0,04 pct. bbp beduidend hoger in Nederland dan in België (0,01 pct. bbp). In België liggen dus, totaal beschouwd, de kosten van het chartaal geld,

maar ook die van de elektronische portemonnee en van de kredietkaart hoger.

2.2.2 Verdere specificatie

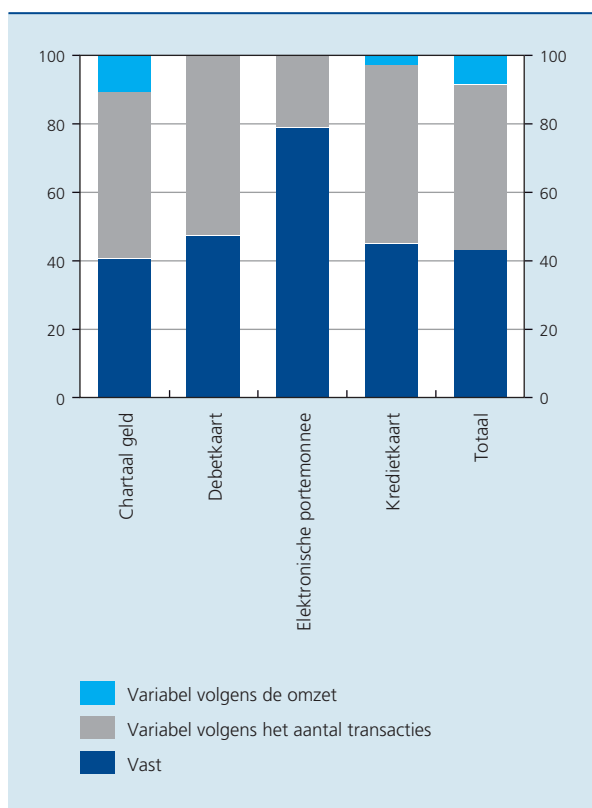
Net zoals voor de overige sectoren dienen de door de verkooppunten gedragen kosten van het betalingsverkeer te worden opgesplitst in vaste kosten, variabele kosten afhankelijk van het aantal transacties en variabele omzetgerelateerde kosten.

Deze opsplitsing is gebeurd op basis van de – op enkele punten door de werkgroep bijgestuurde – verdeelsleutels uit « Betalen kost geld »⁽¹⁾.

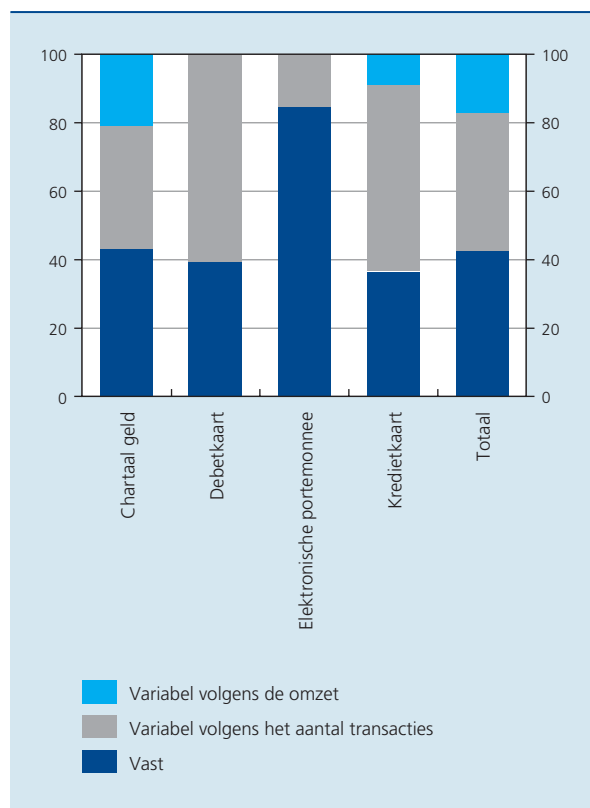
De resultaten voor België en Nederland zijn dan ook sterk gelijklopend. Opvallend is dat, in tegenstelling tot wat bij de financiële sector werd vastgesteld, de kosten van de elektronische betaalmiddelen (met de elektronische portemonnee als uitzondering) niet overwegend vast zijn. In Nederland ligt het aandeel van de omzetgerelateerde kosten hoger, wat wellicht te wijten is aan het relatief hoog, aan waardetransport besteed bedrag.

(1) Als bijlage 4 gaan de gebruikte specificaties.

GRAFIEK 3 OPSPLITSING VAN DE DOOR DE VERKOOPPUNTEN GEDRAGEN KOSTEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN : BELGIË, 2003
(in pct. van het totaal)



GRAFIEK 4 OPSPLITSING VAN DE DOOR DE VERKOOPPUNTEN GEDRAGEN KOSTEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN : NEDERLAND, 2002
(in pct. van het totaal)



2.3 Het betaalgedrag van de consumenten

Zoals in de inleiding vermeld, dienen de kosten verbonden aan de betaalinstrumenten uiteindelijk te worden uitgedrukt per verrichte transactie in de verkooppunten. Banksys kent nauwkeurig het aantal transacties die zijn verricht via de elektronische betaalinstrumenten; het aantal operaties met chartaal geld, daarentegen, wordt nergens opgetekend. Om op deze laatste een zicht te krijgen, is derhalve een enquête naar het betaalgedrag van de particulieren nodig. Daartoe hebben Banksys en de Nationale Bank van België een enquête besteld bij het bureau INRA/IPSOS en dat onderzoek elk voor de helft gefinancierd.

Tussen 1 december 2004 en 15 maart 2005 heeft dit onderzoeksbureau 3.600 telefonische interviews afgenomen over het gebruik van de betaalinstrumenten, globaal, maar ook gedetailleerd naar consumptie categorie⁽¹⁾. Na de interviews hadden de eerste analyses en extrapolaties plaats. Daaruit bleek echter dat de deelnemers aan de enquête gewag hadden gemaakt van elektronische transacties waarvan de spreiding op grond van schijven van

bedragen afweek van de werkelijk opgetekende distributie. Er werden verschillende mogelijkheden onderzocht om die afwijkingen te verbeteren teneinde aanvaardbare gegevens te verkrijgen over het aantal met chartaal geld vereffende transacties.

Naargelang van de hypothesen ligt het jaarlijkse aantal transacties met chartaal geld tussen 2.506 miljoen en 3.010 miljoen: het werkelijke aantal transacties blijft dus enigszins onzeker. Niettemin werd beslist dat het cijfer van 2.866 miljoen transacties dat uit de extrapolaties van het departement Studiën van de NBB naar voren komt, in aanmerking kon worden genomen voor de verdere werkzaamheden.

(1) Als bijlage 5 gaat het beschouwde enquêteformulier.

TABEL 6 SYNTHESE VAN DE VERSCHILLENDE RAMINGEN VAN HET AANTAL TRANSACTIES MET CHARTAAL GELD

	Bron	Werkhypothese(n)	Jaarlijks aantal transacties in baar geld (miljoenen)
IPSOS	Consumenten-enquête	Onderschatting van de transacties met kleine bedragen (0 tot 20 euro) (correctie toegepast op de betalingen met chartaal geld).	3.010 ⁽¹⁾
Banksys 1	Consumenten-enquête	Onderschatting, in dezelfde mate, van de transacties met een elektronisch betaalmiddel en met chartaal geld voor bedragen van 0 tot 20 euro (correctie toegepast op alle betaalmiddelen).	2.616 ⁽¹⁾
Banksys 2	Consumenten-enquête	Onderschatting, in dezelfde mate, van de transacties met Proton en met chartaal geld voor bedragen van 0 tot 5 euro (correctie toegepast op Proton en op de betalingen met chartaal geld).	2.506 ⁽¹⁾
NBB			
Departement Studiën	Consumenten-enquête	Overschatting van het aantal transacties. Onderschatting van het aantal transacties voor geringe bedragen (even groot ongeacht het betaalmiddel). Toepassing van een alternatieve wegingsmethode.	2.866 ⁽¹⁾
NBB			
Departement Algemene statistiek	Enquête verkooppunten		2.909 ⁽²⁾

(1) Ramingen voor het jaar 2004.

(2) Raming voor het jaar 2003.

Deze extrapolatiemethode is immers de synthese van lange technische discussies en houdt meerdere voordelen in:

- ze maakt een correctie op het niveau van alle schijven van bedragen mogelijk;
- de extrapolatie naar het hele jaar 2004 berust op het verloop van de aan de geldautomaten opgenomen bedragen, een passend criterium voor contante transacties;
- de methode om de resultaten van de enquête te wegen (raking-techniek), is blijkbaar de meest betrouwbare. Ze maakt het mogelijk de verschillen tussen de enquêtegegevens en de realiteit te minimaliseren. Het is ook de enige methode die de mogelijkheid biedt de marginale verdeling van de bevolking volgens de verschillende beschouwde sociaal-demografische criteria weer te geven.

(1) Men mag er inderdaad van uitgaan dat de enquête enigszins vertekend kan zijn. Wegens de wettelijke verplichting dat enkel personen boven de 15 jaar mogen worden ondervraagd, wordt het gebruik van betaalmiddelen van jongeren onder de 15 jaar niet beschouwd. De onderzoeksmethode (telefonische bevraging, gedurende de dag) brengt mee dat verhoudingsgewijs meer inactieven en sociaal bevoorrecht (personen met een laag diploma zijn ondervetegenwoordigd) werden ondervraagd. Ten slotte zullen de ondervraagden wellicht uitgaven waarover ze discretie wensen, niet vermelden. Om al deze vertekeningen (die leiden tot een onderschatting van het gebruik van het chartaal geld) enigszins te corrigeren, heeft men dus een verhoging toegepast naar rato van het belang van de 12- tot 14-jarigen. Voorts werden de person-to-person operaties, die dus niet in de verkooppunten plaatsvinden, niet in aanmerking genomen.

Voorts ligt het cijfer van 2.866 miljoen transacties zeer dicht in de buurt van het resultaat dat het departement Algemene statistiek van de NBB had verkregen op basis van een extrapolatie van de antwoorden op de enquête bij de verkooppunten (2.909 miljoen).

Het gegeven over het aantal transacties met chartaal geld werd naar 2003 toe omgezet, eveneens op basis van het verloop van de bij de geldautomaten afgehaalde bedragen.

Tot slot werd het feitelijk gebruik van chartaal geld bij de verkooppunten vastgesteld: dat gebruik werd uitgebreid naar rato van het belang van de 12- tot 14-jarigen⁽¹⁾ waarna het gebruik « person-to-person » buiten beschouwing werd gelaten. Aldus verkrijgt men in 2003 uiteindelijk 2.970 miljoen transacties met chartaal geld. Volgens de gegevens van Banksys werden Proton, de debet- en de kredietkaart in 2003 resp. 107 miljoen, 539 miljoen en 37 miljoen keer effectief gebruikt. Uitgedrukt in bedragen, nemen de betaalinstrumenten resp. 52,2 miljard, 0,6 miljard, 26,8 miljard en 3,7 miljard euro voor hun rekening. Zo verkrijgt men gemiddelde bedragen van 17,57 euro, 5,15 euro, 49,81 euro en 99,02 euro voor resp. chartaal geld, proton, debetkaart en kredietkaart.

TABEL 7 GEBRUIK VAN DE BETAALINSTRUMENTEN BIJ DE VERKOOPPUNTEN IN BELGIË IN 2003

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
1. Aantal betalingen (miljoenen)	2.970	539	107	37	3.653
2. Aandeel respectieve betaalinstrumenten (in pct.)	81,3	14,8	2,9	1,0	100,0
3. Betaalde bedragen (miljoenen euro's)	52.185	26.836	553	3.656	83.230 ⁽¹⁾
4. Aandeel respectieve betaalinstrumenten (in pct.)	62,7	32,2	0,7	4,4	100,0
5. Gemiddeld bedrag per transactie (= 3 / 1) (euro's)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78

(1) Van de totale particuliere consumptie (141,5 miljard euro in 2003) wordt vooreerst 100 pct. van de toegerekende huishuur, van de verzekeringen en van de financiële diensten alsook 75 pct. van de werkelijke woninghuur, van communicatie, van water, gas en elektriciteit afgetrokken om op die manier het deel van de particuliere consumptie te verkrijgen dat in de verkooppunten plaatsvond (nl. 103,1 miljard euro). Hiervan wordt 19,9 miljard euro afgetrokken, nl. het deel van de consumptie in de verkooppunten dat met andere betaalmiddelen (overschrijvingen, maaltijdcheques, enz.) wordt afgerekend. Dit cijfer wordt per verschil verkregen door van de 103,1 miljard euro de werkelijke omzet van de elektronische betaalmiddelen alsook de op basis van de verbeterde gegevens van de enquête berekende omzet met chartaal geld af te trekken.

Vergelijkt men het betaalgedrag van de Belgische consument met dat van de Nederlandse, dan stelt men vooreerst vast dat de Belgische consument minder frequent de hier beschouwde betaalmiddelen aanwendt dan de Nederlandse. Het gemiddeld bedrag per transactie ligt in België beduidend hoger dan in Nederland (22,78 euro tegen 14,39 euro), een gegeven dat men zowel in de enquête bij de consumenten als in die bij de verkooppunten terugvindt. Vooral het gemiddeld bedrag verrekend met chartaal geld en met de elektronische portemonnee ligt in België hoger. Ook het bedrag betaald met de debetkaart ligt in België ietwat hoger, terwijl met de kredietkaart daarentegen gemiddeld kleinere bedragen worden afgerekend. Dit heeft uiteraard invloed op het respectieve belang van de betaalmiddelen: uitgedrukt in aantal transacties, is het aandeel van het chartaal geld ruimer in Nederland dan in België (85,5 pct. tegen 81,3 pct.); uitgedrukt in omzet, is het net andersom (55,7 pct. tegen 62,7 pct.).

2.4 Synthese

De kosten van de drie beschouwde sectoren – de financiële sector, de emissie-instituten en de verkooppunten – kunnen nu worden geglobaliseerd om vervolgens te worden gerelateerd aan het totale aantal transacties met elk betaalinstrument en de ermee bereikte omzet. Op basis daarvan kan dan een simulatie worden uitgevoerd om eventuele kostenbesparingen te berekenen. Hierbij moet men uiteraard voor ogen houden dat de opgetekende kostengegevens betrekking hebben op 2003. In grote lijnen zijn die gegevens ook nu nog relevant, wat niet wegneemt dat innovaties – meer in het bijzonder wat het elektronisch betalingsverkeer betreft – bepaalde verschuivingen hebben teweeggebracht.

TABEL 8 GEBRUIK VAN DE BETAALINSTRUMENTEN BIJ DE VERKOOPPUNTEN IN NEDERLAND IN 2002

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
1. Aantal betalingen (miljoenen)	7.066	1.069	87	46	8.268
2. Aandeel respectieve betaalinstrumenten (in pct.)	85,5	12,9	1,1	0,6	100,0
3. Betaalde bedragen (miljoenen euro's)	66.263	47.177	236	5.300	118.976
4. Aandeel respectieve betaalinstrumenten (in pct.)	55,7	39,7	0,2	4,5	100,0
5. Gemiddeld bedrag per transactie (= 3 / 1) (euro's)	9,37	44,13	2,72	115,22	14,39

TABEL 9 KOSTEN BETAALINSTRUMENTEN, AANTAL TRANSACTIES EN OMZET IN 2003

(miljoenen euro's, tenzij anders vermeld)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
1. Totale kosten financiële sector	724	144	15	76	959
Vast	417	109	14	64	603
Variabel volgens aantal transacties	-	35	-	10	45
Variabel volgens de omzet	307	...	1	3	311
2. Totale kosten emissie-instituten	47	-	-	-	47
Vast	29	-	-	-	29
Variabel volgens aantal transacties	-	-	-	-	-
Variabel volgens de omzet	18	-	-	-	18
3. Totale kosten verkooppunten	812	152	43	21	1.027
Vast	330	72	34	9	444
Variabel volgens aantal transacties	395	80	9	11	495
Variabel volgens de omzet	87	-	-	1	88
4. Totale kosten (= van 1 tot 3)	1.583	296	58	97	2.034
Vast	776	181	48	73	1.077
Variabel volgens aantal transacties	395	115	9	21	540
Variabel volgens de omzet	412	...	1	3	417
Totaal aantal transacties (miljoenen)	2.970	539	107	37	3.653
Totale omzet	52.185	26.836	553	3.656	83.230
Gemiddeld bedrag per transactie (euro's)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78

...: Verwaarloosbare gegevens.

-: Irrelevante gegevens.

Uiteindelijk kunnen de totale maatschappelijke kosten van de betaalmiddelen die in de verkooppunten worden aangewend, op 2.034 miljoen euro worden geraamd, of zowat 0,74 pct. bbp. Dit is dus ietwat meer dan in Nederland, waar deze kosten in 2002 0,65 pct. bbp bedroegen.

In België kan 0,58 pct. bbp aan kosten van de betaalmiddelen worden toegewezen aan het chartaal geld, 0,11 pct. aan de debetkaart, 0,04 pct. aan de kredietkaart en, tot slot, 0,02 pct. aan de elektronische portemonnee. In Nederland liggen de kosten van de elektronische betaalmiddelen ongeveer even hoog, de kosten van chartaal geld liggen evenwel lager (0,48 pct. bbp).

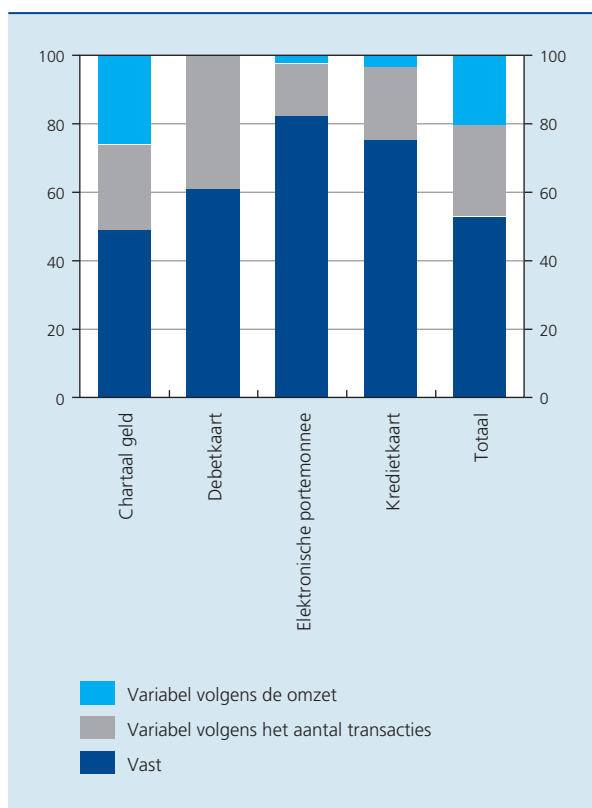
Voor België vinden de kosten van de betaalmiddelen voor zo'n 50,5 pct. hun oorsprong bij de verkooppunten, voor 47,1 pct. bij de financiële sector en voor 2,3 pct. bij de emissie-instituten. Deze situatie is sterk vergelijkbaar met die in Nederland (respectievelijk aandeel van 49,6 pct., 48 pct. en 2,4 pct.).

Beschouwt men de specificatie van de totale kosten, dan blijft het voor de financiële sector vastgestelde profiel overeind – d.w.z. een zeer ruim aandeel van de vaste kosten voor de elektronische betaalmiddelen. Dit heeft uiteraard een impact op de hieronder uitgevoerde simulaties.

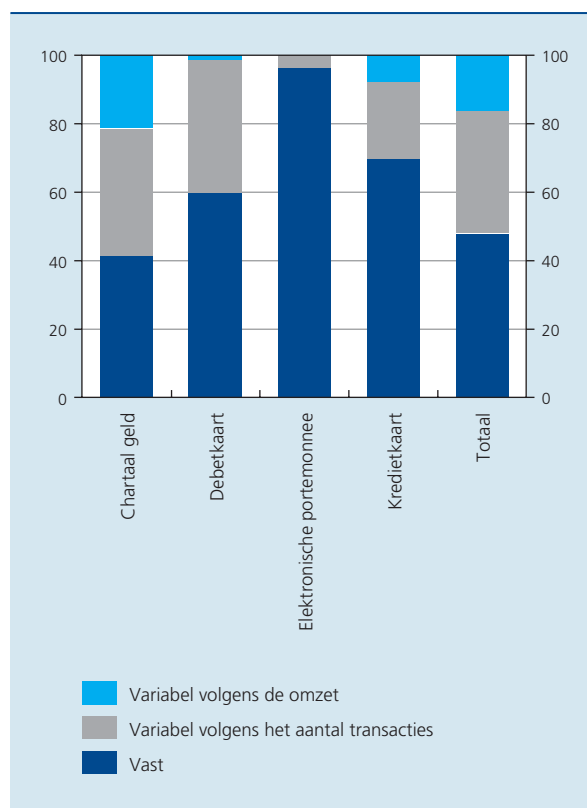
Om de totale kosten van ieder betaalinstrument te kunnen vergelijken, moet evenwel rekening worden gehouden met het aantal transacties dat met dit instrument wordt uitgevoerd, alsook met de omzet die met het betaalproduct wordt gegenereerd.

Het kostenniveau per transactie is voor drie betaalinstrumenten van dezelfde orde van grootte. Het is het laagst voor het chartaal geld waar het 53 eurocent bedraagt. Het chartaal geld wordt op de voet gevolgd door Proton (54 eurocent) en de debetkaart (55 eurocent). Voor de kredietkaart liggen de kosten beduidend hoger (2,62 euro). Nederland heeft lagere kosten voor het chartaal geld (30 eurocent) en de debetkaart (49 eurocent);

GRAFIEK 5 OPSPLITSING VAN DE TOTALE KOSTEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN : BELGIË, 2003
(in pct. van het totaal)



GRAFIEK 6 OPSPLITSING VAN DE TOTALE KOSTEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN : NEDERLAND, 2002
(in pct. van het totaal)



TABEL 10 KENGETALLEN BETAALINSTRUMENTEN IN BELGIË
(euro's)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
Totale gemiddelde kosten per transactie	0,53	0,55	0,54	2,62	0,56
waarvan:					
financiële sector	0,24	0,27	0,14	2,07	0,26
emissie-instituten	0,02	-	-	-	0,01
verkooppunten	0,27	0,28	0,40	0,56	0,28
Totale gemiddelde kosten per euro omzet . .	0,03	0,01	0,10	0,03	0,02
waarvan:					
financiële sector	0,01	0,01	0,03	0,02	0,01
emissie-instituten	-	-	-	...
verkooppunten	0,02	0,01	0,08	0,01	0,01
<i>p.m. Totale gemiddelde kosten per transactie in Nederland</i>	<i>0,30</i>	<i>0,49</i>	<i>0,93</i>	<i>3,59</i>	<i>0,35</i>
<i>Totale gemiddelde kosten per euro omzet in Nederland</i>	<i>0,03</i>	<i>0,01</i>	<i>0,34</i>	<i>0,03</i>	<i>0,02</i>

... : Verwaarloosbare gegevens.

- : Irrelevante gegevens.

TABEL 11 VARIABELE KOSTEN BETAALPRODUCTEN
(euro's)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart
België, 2003				
Variabele kosten per extra transactie (α) ⁽¹⁾	0,1331	0,2139	0,0835	0,5575
Variabele kosten per euro extra omzet (β) ⁽²⁾	0,0079	...	0,0024	0,0009
Variabele kosten per gemiddelde transactie ⁽³⁾	0,2718	0,2141	0,0960	0,6491
Nederland, 2002				
Variabele kosten per extra transactie (α) ⁽¹⁾	0,1117	0,1903	0,0333	0,7978
Variabele kosten per euro extra omzet (β) ⁽²⁾	0,0069	0,00014	0,00001	0,0025
Variabele kosten per gemiddelde transactie ⁽³⁾	0,1764	0,1965	0,0333	1,0859

... : Verwaarloosbare gegevens.
 (1) Transactiegerelateerde variabele kosten / aantal transacties.
 (2) Omzetgerelateerde variabele kosten / omzet.
 (3) $\alpha + (\beta \times \text{gemiddeld transactiebedrag})$.

met resp. 93 eurocent en 3,59 euro zijn de elektronische portemonnee en de kredietkaart er daarentegen duurder.

Per euro omzet is de debetkaart het betaalinstrument met de laagste kosten (1 eurocent); aan het chartaal geld en de kredietkaart (met telkens 3 eurocent) en vooral aan Proton zijn hogere kosten verbonden. Wel ligt het kostenniveau van de Belgische elektronische portemonnee lager dan dat van de Nederlandse en bevinden, dankzij de hogere gemiddelde transactiebedragen, de kosten van het chartaal geld en de debetkaart zich op het Nederlandse niveau. Ook de kosten voor de kredietkaart liggen uiteindelijk op hetzelfde niveau.

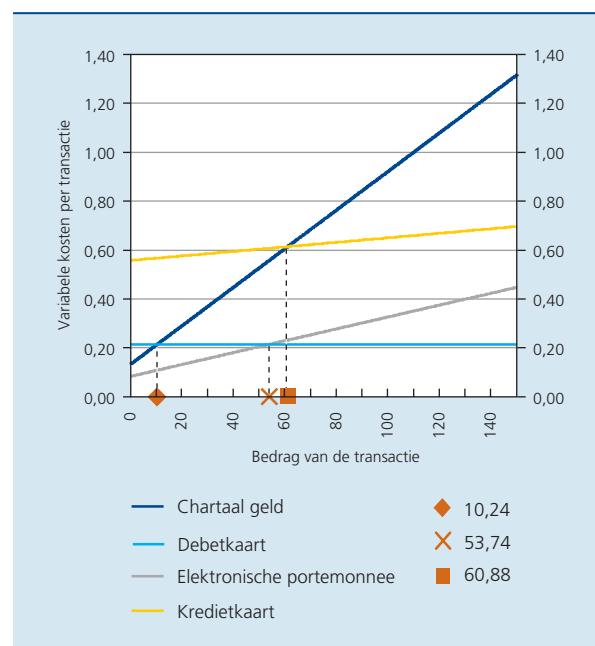
Deze verschillen in kostenniveau zeggen evenwel niets over de kostenbesparingen die zouden kunnen worden gerealiseerd door betaalinstrumenten met hoge variabele kosten te vervangen door instrumenten met lagere variabele kosten.

Daartoe is het dus nodig de variabele kosten van de betaalinstrumenten te relateren aan de omzet en het transactievolume.

Net zoals in Nederland liggen de variabele kosten per extra transactie het laagst voor de elektronische portemonnee, gevolgd door het chartaal geld, de debetkaart en de kredietkaart.

De variabele kosten per euro extra omzet liggen zowel in België als in Nederland het hoogst voor het chartaal geld, waarvan de variabele kosten per transactie fors toenemen naargelang van het te betalen bedrag. De debetkaart brengt in België geen variabele kosten mee per euro extra omzet en dus vertonen de variabele kosten een vlak verloop volgens de omzet. Uiteindelijk vallen de

GRAFIEK 7 VARIABELE KOSTEN PER TRANSACTIE
(euro's)



variabele kosten van het chartaal geld en van de debetkaart samen bij een transactie van 10,24 euro: kleinere bedragen worden het best met chartaal geld geregeld, hogere bedragen met de debetkaart. Er zij wel aangestipt dat de kosten van Proton steeds lager blijven dan die van het chartaal geld; zodra de transactie 53,74 euro bedraagt, is Proton evenwel duurder dan de debetkaart.

Tot slot kan een simulatie worden uitgevoerd waarbij een mogelijke efficiëntieverbetering in het gebruik van de betaalinstrumenten wordt gekwantificeerd. Hiertoe worden per hypothese 750 miljoen operaties met chartaal geld vervangen door 250 miljoen transacties (van gemiddeld 5 euro) met Proton en door 500 miljoen transacties (van gemiddeld 20 euro) met de debetkaart. Uiteindelijk komt de besparing ceteris paribus op zo'n 58 miljoen euro uit. Net zoals in «Betalen kost geld», waar een soortgelijke simulatie wordt uitgevoerd, komt men dus tot een besparing die rond 0,02 pct. bbp draait.

Die besparing is dus al bij al vrij bescheiden, zelfs als men ze relateert aan het totale kostenniveau van 0,74 pct. bbp. Enkel een overschakeling op een «cashless society» zou aanzienlijke besparingen kunnen opleveren. Dit is evenwel een louter hypothetisch scenario aangezien het chartaal geld in ruime mate door het publiek wordt gevraagd. Bovendien mag niet uit het oog worden verloren dat in een dergelijk radicaal scenario de vaste kosten van de elektronische betaalmiddelen fors omhoog zullen moeten: er zullen aanzienlijke investeringen in infrastructuur moeten worden uitgevoerd, meer in het bijzonder het opvoeren van het aantal terminals, die weliswaar op hun beurt schaalvoordelen zullen kunnen opleveren.

TABEL 12 SUBSTITUTIESCENARIO

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Totaal
Situatie in 2003					
Aantal transacties (miljoenen)	2.970	539	107	37	3.653
Totaal bedrag (miljoenen euro's)	52.185	26.836	553	3.656	83.230
Gemiddeld bedrag (euro's)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78
Totale kosten (miljoenen euro's)	1.583	296	58	97	2.034
Alternatief scenario					
Variatie aantal transacties (miljoenen)	-750	500	250	0	0
Aantal transacties (miljoenen)	2.220	1.039	357	37	3.653
Totaal bedrag (miljoenen euro's)	40.935	36.836	1.803	3.656	83.230
Gemiddeld bedrag (euro's)	18,44	35,46	5,05	99,02	22,78
Totale kosten (miljoenen euro's)	1.394	403	82	97	1.976
Besparing (miljoenen euro's)	189	-107	-24	0	58

3. Analyse van de voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen

Inleiding

De werkgroep «Studie van de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen» heeft als voornaamste doelstelling een overzicht te bieden van de aan de betaalmiddelen verbonden kosten.

Naar analogie van de Nederlandse studie «Betalen kost geld» spitst de in België verrichte studie zich in eerste instantie toe op de maatschappelijke kosten van de bij transacties in verkooppunten meest gebruikte betaalinstrumenten, namelijk chartaal geld, debetkaarten, Proton en kredietkaarten. De maatschappelijke kosten zijn de som van de interne kosten die de partijen in de betaalketen – de financiële sector (Nationale Bank van België, Koninklijke Munt van België, de banken, kredietkaartmaatschappijen en Banksys) en de verkooppunten (handel en distributie) – maken in het kader van hun betalingen en ontvangsten. In dat verband en rekening houdend met de moeilijkheden die dat zou kunnen meebrengen voor de raming, is uitgegaan van de veronderstelling dat de consumenten geen interne kosten hebben. De tijd die ze bijvoorbeeld besteden om zich te voorzien van chartaal geld of aan de kassa's van verkooppunten, beschouwen de consumenten wel als interne kosten, maar vanuit macro-economisch oogpunt kan die tijd niet worden beschouwd als een kostenelement.

Deze maatschappelijke kosten kunnen aan de hand van verschillende enquêtes zo nauwkeurig mogelijk gekwantificeerd worden, niet alleen voor de economie als geheel, maar ook per transactie die met ieder beschouwd betaalinstrument wordt verricht.

Naast de meetbare kosten zijn ook niet-kwantificeerbare voor- en nadelen relevant bij de beoordeling van het nut dat de verschillende betaalinstrumenten voor de samenleving hebben. In dit document wordt getracht hiervan

een zo volledig mogelijke synthese te maken voor de verschillende betaalinstrumenten. Er zij op gewezen dat deze analyse niet gebaseerd is op een ad-hoc-enquête bij een staal van consumenten of handelaars. Zij steunt voornamelijk op een grondige gedachtewisseling tussen de leden van de werkgroep, gestaafd door verschillende studies en onderzoeken. Ter vereenvoudiging en omdat er geen duidelijke aanwijzingen zijn in verband met de prioriteiten van de gebruikers, leek het niet opportuun de verschillende in aanmerking genomen criteria te rangschikken naar belangrijkheid.

Er zou tevens rekening moeten worden gehouden met de externe kosten, dat wil zeggen de onderlinge vergoedingen tussen de betrokken partijen. Hoewel die kosten, totaal beschouwd, elkaar opheffen, beïnvloeden ze wel de positie van de partijen in de betaalketen. Zodoende kunnen ze de mate bepalen waarin deze partijen ertoe worden aangezet efficiënte betaalinstrumenten te gebruiken. Bij gebrek aan beschikbare gegevens en ondanks de relevantie ervan voor de te voeren discussie over het bevorderen van het gebruik van de meest efficiënte betaalinstrumenten, werd met dat aspect geen rekening gehouden in het kader van de kwantitatieve studie. Voorzover mogelijk zal er in dit document wél rekening mee worden gehouden.

Dit document is opgesteld op basis van de kenmerken van de verschillende betaalinstrumenten zoals die in 2004 bestonden, maar er is ook rekening gehouden met de in 2005 verwezenlijkte innovaties.

Enkele factoren, bijvoorbeeld verschillende aspecten van de financiële stabiliteit, die als niet relevant werden beoordeeld voor de evaluatie van het gebruik van betaalinstrumenten bij verkooppunten, werden niet in aanmerking genomen.

TABEL 13

ALGEMEEN OVERZICHT VAN DE VOOR- EN NADELEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN VOOR DE CONSUMENTEN

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart
Aanvaarding				
Wettelijk betaalmiddel	+	-	-	-
Nood aan terminal	+	-	-	-
Algemeen aanvaard	+	o	-	-
Betalingen aan particulieren	+	-	-	-
Gebruik in het buitenland	+	o	-	+
Betalingen op afstand	-	-	-	+
Permanent bruikbaar	+	+	+	+
Gebruiksvriendelijkheid				
Eenvoud	o	+	+	+
Plaats in de portefeuille	-	+	+	+
Bevoorrading nodig	-	+	-	+
Veiligheid				
Verlies of diefstal	-	+	-	o
Overval, diefstal met geweld	-	+	o	+
Namaak en fraude	o	+	+	+
Betrouwbaarheid				
Storingen	+	-	o	-
Bewijsmateriaal bij vergissingen	-	+	o	+
Vertrouwelijkheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer				
	+	-	o	-
Budgetbeheer				
Kredietfaciliteit	-	-	-	+
Voorkomen van schuldoverlast	+	o	+	-
Verrekening	-	+	-	+
Identificatie van de uitgaven	-	+	-	+
Kosten				
Tarifering	+	-	-	-
Benodigde tijd voor de bevoorrading	-	+	-	+
Opportunitetskosten	-	o	-	+

Legende: + = voordeel; - = nadeel; o = neutraal.

3.1 Voor- en nadelen van de verschillende betaalinstrumenten

De tabellen 13 en 14 geven, op grond van verschillende criteria, een algemeen overzicht, respectievelijk voor de consumenten en voor de handelaars, van de voordelen (aangeduid met een «+») en de nadelen (aangeduid met een «-») van elk van de vier betaalinstrumenten. Het onderling opheffen van een voor- en een nadeel voor een betaalinstrument wordt door een «o» weergegeven. Er zij op gewezen dat deze symbolen noch een gradatie weergeven, noch een aanwijzing zijn voor een eventuele volgorde van belangrijkheid wat de verschillende, in de tabellen vermelde criteria betreft.

Bij deze criteria is een onderscheid gemaakt tussen de voor- en nadelen die samenhangen met de aanvaardingsgraad, de gebruiksvriendelijkheid, de veiligheid, de betrouwbaarheid, de vertrouwelijkheid en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het budgetbeheer en het financiële beheer. Ook de specifieke kosten voor de gebruikers van de betaalinstrumenten zijn in aanmerking genomen.

Naast de voor- en nadelen bestaan er enkele factoren, bijvoorbeeld het bedrag van de transactie, die een invloed kunnen uitoefenen op het gebruik van een of meerdere betaalinstrumenten door de consumenten. Deze extra factoren worden in het volgende deel van dit document besproken.

TABEL 14 ALGEMEEN OVERZICHT VAN DE VOOR- EN NADELEN VAN DE BETAALINSTRUMENTEN VOOR DE HANDELAARS

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart
Aanvaarding				
Nood aan terminal	+	-	-	-
Betalingen aan particulieren	+	-	-	-
Gebruik door buitenlanders	+	o	-	+
Betalingen op afstand	-	-	-	+
Permanent bruikbaar	+	+	+	+
Gebruiksvriendelijkheid				
Behandeling	-	+	+	+
Plaats in de kassa	-	+	+	+
Nood aan voldoende wisselgeld	-	+	+	+
Impulsieve aankopen	-	+	-	+
Veiligheid				
Verlies of diefstal	-	+	+	+
Overval, diefstal met geweld	-	+	+	+
Namaak en fraude	o	+	+	+
Betrouwbaarheid				
Storingen	+	-	o	-
Bewijsmateriaal bij vergissingen	-	+	+	+
Vertrouwelijkheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer				
Financieel beheer				
Creditering	-	+	+	+
Reconciliatie met de boekhouding	-	+	+	+
Verrekening	-	+	+	+
Kosten				
Terminals	+	-	-	-
Tarifering	+	-	-	-
Logistieke kosten	-	+	+	+
Opportunitetskosten	-	o	o	o

Legende: + = voordeel; - = nadeel; o = neutraal.

3.1.1 Aanvaarding

Tot op de dag van vandaag blijft chartaal geld het enige betaalinstrument dat, vooral om twee redenen, universeel wordt aanvaard.

Eenzijds is chartaal geld het enige betaalmiddel dat wettelijke betaalkracht⁽¹⁾ heeft en handelaars zijn dus niet verplicht de alternatieve betaalinstrumenten te aanvaarden, tenzij om commerciële of persoonlijke redenen. Er bestaan echter bepaalde objectieve en rechtmatige redenen om van dat principe af te wijken. Naast vermoedens van valsemunterij, is dat onder meer de weigering om grote coupures (namelijk bankbiljetten van 200 en

500 euro) te aanvaarden wanneer betaling met dergelijke coupures indruist tegen het beginsel van evenredigheid. Een wanverhouding tussen de waarde van het door een cliënt aangeboden bankbiljet en het bedrag van de transactie kan voor de handelaar de facto ongemakken, kosten en extra risico's teweegbrengen die onder meer tot uiting kunnen komen in veiligheidsproblemen of in de noodzaak een buitensporige voorraad chartaal geld aan te houden om wisselgeld te kunnen teruggeven.

(1) De hoedanigheid van wettig betaalmiddel van eurobiljetten en -munstukken werd vastgelegd in de verordening nr. 974/98 van de Raad van de Europese Gemeenschap van 3 mei 1998 over de invoering van de euro. In Belgisch recht heeft dit begrip « wettig betaalmiddel » van de geldtekens tot gevolg dat de schuldeiser van een verschuldigd bedrag, behoudens uitdrukkelijke wettelijke uitzondering of een andersluidende overeenkomst tussen de partijen, verplicht is ze als een wettelijke betaling te aanvaarden, omdat die geldtekens in alle omstandigheden een wettig betaalmiddel zijn.

TABEL 15 AANVAARDINGSGRAAD VAN DE VERSCHILLENDE BETAALINSTRUMENTEN VOLGENS EEN ENQUÊTE GEHOUDEN BIJ DE VERKOOPPUNTEN

(percentages van het aantal verkooppunten gedekt door de enquête)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Overige ⁽¹⁾
Supermarkten en winkelketens	100,0	100,0	42,8	75,4	79,4
Andere gespecialiseerde handelszaken en detailhandels	99,8	85,0	55,2	58,4	29,1
Benzinestations	100,0	100,0	97,9	100,0	91,7
Horeca	100,0	35,0	42,5	55,0	45,0
Totaal van de sectoren	99,9	92,5	47,8	68,9	61,1

Bron: NBB.

Opmerkingen: Deze cijfers zijn het resultaat van een enquête die, in samenwerking met Banksys, Fedis, UCM en UNIZO, bij een aantal ondernemingen is gehouden. Bijna 45 pct. van de antwoorden op die enquête is verkregen op basis van een vragenlijst die Banksys zijn klanten verzocht heeft in te vullen. Aangezien die klanten noodzakelijkerwijs altijd elektronische betalingen aanvaardden, kan dat hebben geleid tot een overschatting van hun aanvaardingsgraad. Omdat bij de enquête bovendien niet voldoende antwoorden zijn verzameld voor bepaalde branches (zoals de vrije beroepen of de persoonlijke verzorging), zijn de desbetreffende resultaten hier niet opgenomen.

(1) Overschrijvingen, maaltijdcheques, privé-betaalkaarten, enz.

Anderzijds vereisen elektronische betalingen het gebruik van een terminal en kan een transactie niet plaatsvinden als het verkooppunt daar niet mee uitgerust is⁽¹⁾. Hoewel terminals voor betaling met debetkaarten wijdverbreid zijn, bestaan er nog bepaalde categorieën van handelszaken waar de mogelijkheden om met elektronische betaalinstrumenten te betalen, beperkt blijven, onder meer de branches waar gewerkt wordt met thuisbezorging, de ambulante markten en de vrije beroepen. De aanvaarding van kredietkaarten is relatief courant in restaurants, terwijl debetkaarten en Proton er nog maar vrij weinig ingang hebben gevonden (zie tabel 15). Wat thuisbezorging, de ambulante markten en de horeca betreft, zijn recentelijk mobiele terminals⁽²⁾ op de markt gebracht die beter afgestemd zijn op deze activiteiten. In bepaalde omstandigheden echter – bijvoorbeeld in de koopjesperiodes – weigeren sommige winkels elektronische betalingen te aanvaarden, hoewel ze er perfect voor zijn toegerust.

Op grond van de gegevens die zijn verzameld naar aanleiding van een bij Belgische consumenten gehouden enquête, is geraamd dat die consumenten in 2004 ongeveer 2.995 miljoen contante transacties hebben verricht. Daaruit blijkt de veralgemeende gebruiksgraad van dat betaalinstrument. Tijdens datzelfde jaar registreerde Banksys 587 miljoen transacties die werden verricht met debetkaarten, 37 miljoen met kredietkaarten⁽³⁾ en 107 miljoen met Proton-kaarten.

De verschillen in aanvaardingsgraad van de betaalinstrumenten naargelang van de branche worden ook weerspiegeld in het gebruik dat de consumenten van die instrumenten maken. De in tabel 16 opgenomen statistieken

die zijn opgesteld aan de hand van de consumenten-enquête, tonen immers aan dat de gewoonten van de consumenten op het gebied van betalingen aanzienlijk kunnen variëren afhankelijk van het soort van verkooppunt waar ze hun aankopen doen. Zo is de debetkaart het meest gebruikte betaalinstrument voor aankopen in supermarkten en benzinestations, terwijl chartaal geld nog steeds het meest wordt gebruikt in gespecialiseerde handelszaken en detailhandels, de horeca en de meeste overige sectoren. De Proton-kaart vertegenwoordigt in alle branches een minder belangrijk deel van de transacties, maar wordt wel relatief vaker gebruikt bij transacties die via verkoopautomaten worden verricht, wat erop kan wijzen dat heel wat van die automaten deze betalingswijze aanvaarden.

Chartaal geld is het enige van de onderzochte betaalinstrumenten dat voor betalingen tussen particulieren kan worden gebruikt zonder dat men zijn toevlucht moet nemen tot een of ander apparaat⁽⁴⁾. In de verkooppunten is chartaal geld tevens het enige betaalinstrument waarmee een particulier kan worden betaald, bijvoorbeeld om een defect product terug te betalen.

(1) De transacties met debetkaart of Proton-kaart vereisen steeds de aanwezigheid van een terminal in het verkooppunt. Voor de betalingen met kredietkaart is het gebruik van een terminal niet noodzakelijk: zij kunnen worden verricht door middel van een doordruktoestel, maar dat is zeer zeldzaam geworden in België (0,32 pct. van de transacties met kredietkaarten in 2004) en wordt steeds zeldzamer in het buitenland.

(2) Momenteel worden in België 8.000 mobiele terminals gebruikt, waarvan 4.000 met een mobiliteit van ongeveer 50 meter rond een vaste telefoonverbinding.

(3) De voor de debet- en kredietkaarten vermelde cijfers slaan enkel op transacties verricht door inwoners van België. Het hier opgegeven cijfer over het aantal transacties per debetkaart houdt geen rekening met betalingsoperaties die zijn uitgevoerd met bedrijfskaarten en die in 2004 25 miljoen bedroegen.

(4) Volgens de resultaten van de consumenten-enquête zouden de overdrachten tussen particulieren in België 3,1 pct. van de transacties in contanten uitmaken.

TABEL 16 GEBRUIK VAN DE BETAALINSTRUMENTEN NAAR BRANCHE

(procenten van het totale aantal in iedere branche verrichte transacties)

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart	Overschrijving	Overige ⁽¹⁾
Supermarkten	42,1	50,6	0,8	3,0	0,0	3,5
Detailhandel exclusief winkels	98,1	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Andere gespecialiseerde handelszaken en detailhandels	77,9	16,3	3,2	1,4	0,4	0,9
Benzinestations	40,6	52,9	0,6	2,6	1,5	1,8
Automaten	84,4	0,7	13,0	1,2	0,0	0,7
Vervoer	89,8	1,2	2,8	0,0	1,4	4,7
Horeca	90,9	2,7	2,6	1,5	0,0	2,3
Vrije tijd	87,1	8,3	0,0	0,9	3,8	0,0
Persoonlijke verzorging	88,3	10,0	0,0	0,0	0,0	1,7
Vrije beroepen	96,6	2,6	0,0	0,0	0,0	0,8
Person-to-person	92,4	0,0	0,0	0,0	6,9	0,7
Overige	38,1	6,6	2,0	0,4	50,6	2,3
Totaal van de sectoren	70,6	21,1	2,4	1,6	2,4	1,8

Bron: IPSOS-enquête, berekeningen NBB.

(1) Maaltijdcheques, privé-betaalkaarten, enz.

Behalve Proton zijn alle in België gebruikte betaalinstrumenten ook bruikbaar in het buitenland. Hoewel de eurobankbiljetten en -munten uiteraard in het gehele eurogebied kunnen worden gebruikt, circuleert de euro ook steeds vaker buiten het eurogebied. De debetkaarten die voorzien zijn van een «Maestro»-functie (die op de meeste bankkaarten voorkomt) kunnen in een groot aantal landen zowel worden gebruikt om biljetten op te vragen als om aankopen te vereffenen. Aangezien de uitgevers van kredietkaarten hun diensten in heel wat meer landen aanbieden dan enkel maar in de landen waar de «Maestro»-functie wordt aanvaard, zweren de Belgen bij hun reizen naar het buitenland nog steeds bij de kredietkaart, maar het gebruik van de debetkaart neemt ieder jaar toe. Van de betaaltransacties die de Belgen in 2004 in het buitenland verrichtten, werden er 27,6 miljoen uitgevoerd met een kredietkaart en 6,8 miljoen met een debetkaart. Dankzij de terzake geldende internationale normen kunnen ook buitenlanders hun aankopen in België vereffenen met hun kredietkaarten (14,1 miljoen transacties in 2004) of met hun debetkaarten (4,8 miljoen transacties met Maestro en 1,5 miljoen met Visa Electron⁽¹⁾).

Commerciële transacties vinden niet altijd plaats in verkooppunten: een bepaald aantal ervan gebeurt op afstand, namelijk via telefoon of internet. Tot dusver is de kredietkaart het meest gebruikte betaalinstrument voor aankopen op afstand. Indien een particulier over het juiste

toestel beschikt, kan hij zijn debetkaart gebruiken om online aankopen te doen op internet, maar er bestaan nog niet veel sites die deze mogelijkheid aanbieden.

Naargelang van de omstandigheden kan elk van de vier betaalinstrumenten permanent en buiten de openinguren van de winkels worden gebruikt. Chartaal geld en de Proton-kaart kunnen bij de verkoopautomaten worden gebruikt. De kredietkaarten en de debetkaarten kunnen dan weer dienen om 24 uur op 24 te tanken in benzinestations.

3.1.2 Gebruiksvriendelijkheid

Volgens de resultaten van een door Banksys gesteund onderzoek (IPSOS, 2004) beschouwen de consumenten de praktische dimensie van een betaalinstrument als een van de belangrijkste aspecten (het tweede belangrijkste na de veiligheid). Uit een in Nederland gehouden peiling (Hoofdbedrijfschap Detailhandel, 2002) blijkt dat 47 pct. van de Nederlandse consumenten meent dat de debetkaart het eenvoudigst te gebruiken betaalinstrument is, tegen 41 pct. voor chartaal geld, 9 pct. voor de elektronische portemonnee en 3 pct. voor de kredietkaarten. Deze specifiek voor Nederland geldende resultaten werden,

(1) Deze door Visa uitgegeven debetkaart wordt in België niet verspreid, maar kan er wel door niet-ingezetenen worden gebruikt.

althans gedeeltelijk, bevestigd door een onlangs door de Nederlandsche Bank gehouden enquête (2005). In het kader hiervan werd de ondervraagde personen onder meer verzocht elk betaalinstrument te beoordelen op zijn gebruiksvriendelijkheid. Gemiddeld beschouwd, werd de hoogste waardering toegekend aan de debetkaart en de laagste aan de kredietkaart en de elektronische portemonnee, die beide hetzelfde niveau halen. De gebruiksvriendelijkheid van chartaal geld ligt daar ergens tussenin. Voor België leveren de resultaten van het door Banksys gesteunde en door IPSOS (2004) gehouden onderzoek meer gedetailleerde, maar vrij verschillende aanwijzingen op: 73,5 pct. van de gebruikers van de Proton-kaart (55,9 pct. voor de niet-gebruikers) meent dat deze kaart een eenvoudig betaalsysteem is, terwijl 70,1 pct. van de bevrageden hetzelfde beweert over chartaal geld. Voor de debet- en kredietkaarten bedragen deze percentages respectievelijk 69,9 en 76,2 pct. bij de gebruikers van deze twee betaalinstrumenten (en respectievelijk 27,1 en 52,2 pct. voor de niet-gebruikers). Vanuit het standpunt van de handelaars kan het al dan niet eenvoudig gebruik van een betaalinstrument deels worden beoordeeld aan de hand van de tijd die nodig is om een transactie te verrichten. Uit een enquête die is gehouden in het kader van de studie naar de kosten van de betaalmiddelen in België, is gebleken dat de elektronische portemonnee het snelste betaalinstrument is, met een gemiddelde transactietijd van 20 seconden (tegen 32 voor betalingen met chartaal geld, 39 voor betalingen met een debetkaart en 56 voor die met een kredietkaart).

De betalingen met een kaart bieden, door hun steeds grotere gebruiksvriendelijkheid en omdat ze minder te kampen hebben met belemmeringen, een voordeel in vergelijking met chartaal geld, en dat zowel voor de consumenten als voor de handelaars. Voor deze laatste beperkt het gebruik van betaalkaarten de noodzaak om in hun kassa over een grote hoeveelheid munten en biljetten te beschikken, wat meteen ook het onveiligheidsgevoel vermindert.

In tegenstelling tot de debet- en kredietkaarten, waarmee de betaalde bedragen afgehouden worden van een bankrekening, moet de consument zich stelselmatig opnieuw voorzien van biljetten of zijn Proton-kaart herladen als hij een van deze twee betaalinstrumenten wil gebruiken. Bepaalde handelszaken, vooral de warenhuizen, bieden de gebruikers van de debetkaarten echter de gelegenheid chartaal geld op te vragen bij de betaling van aankopen aan de kassa. De handelaars dienen zich echter regelmatig te blijven voorzien van muntstukken en kleine biljetten om pasmunt te kunnen teruggeven aan de klanten indien deze laatste niet het exacte bedrag betalen.

Door de beschikbaarheid van een terminal voor debet- en kredietkaarten in de verkooppunten kunnen de handelaars transacties verrichten wanneer hun klanten onvoldoende baar geld bij zich hebben of wanneer het saldo van hun Proton-kaarten te klein is om onverwachte of impulsieve aankopen te doen. Het maximumbedrag dat per dag of per week met een debetkaart kan worden uitgegeven, kan evenwel een hinderpaal vormen voor grote betalingen. De kredietkaart blijft van haar kant het gemakkelijkst bruikbare betaalinstrument voor onverwachte aankopen waarmee grote bedragen gemoeid zijn. Het spreekt dus voor zich dat consumenten die over de passende betaalinstrumenten beschikken een grotere vrijheid hebben om op elk moment aankopen te doen, ongeacht het te betalen bedrag.

3.1.3 Veiligheid

Het aanhouden van chartaal geld stelt de consumenten bloot aan het risico op verlies of diefstal, die soms gepaard kan gaan met geweld. De daaruit voortvloeiende financiële verliezen blijven echter beperkt tot het bedrag dat ze in hun portefeuille hadden. Dergelijke risico's gelden eveneens voor de houders van een Proton-kaart waarmee het verlies beperkt blijft tot het maximumbedrag dat op de kaart kan worden opgeslagen, namelijk 125 euro. Doordat ook zij blootgesteld zijn aan diefstal met geweld, vormt het aanhouden van chartaal geld een groter risico voor de handelaars, gelet op de vaak aanzienlijke bedragen die ze in hun kassa's hebben⁽¹⁾. Dat risico kan worden verminderd dankzij de elektronische betaalinstrumenten, aangezien de daarmee betaalde bedragen niet fysiek in de verkooppunten aanwezig zijn.

Met betrekking tot de debet- en kredietkaarten wordt krachtens de wet van 17 juli 2002 betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, het verlies voor de houder beperkt tot een bedrag van 150 euro vóór de kennisgeving van de diefstal of van het verlies van zijn kaart. Na de kennisgeving, behalve bij fraude of grove nalatigheid (wanneer bijvoorbeeld de geheime code op de kaart is genoteerd), draagt de houder van een debet- of kredietkaart geen enkele verantwoordelijkheid meer. Bovendien biedt deze wet de kaarthouder de mogelijkheid om de gebruiksplafonds van zijn kaart volgens persoonlijke behoeften te kiezen; zo kan hij zelf bepalen welk risico hij bereid is te dragen.

(1) Voor 2003 maken statistieken van de Federale Politie melding van 1.685 gewapende overvallen op verkooppunten.

Betaalinstrumenten die gebruik maken van een PIN-code, zoals de debetkaart in België, kunnen aldus als relatief veilig worden beschouwd, aangezien verlies of diefstal niet leidt tot financieel verlies voor de consument op voorwaarde dat de code geheim blijft. Nochtans kan het verlies of de diefstal van kredietkaarten, zolang die kaarten niet worden geblokkeerd via Card Stop, aanleiding geven tot financiële verliezen voor de uitgevers van de kaarten die, krachtens de wet van 17 juli 2002, die verliezen moeten dragen indien de consumenten en de handelaars aan alle vereisten inzake veiligheid hebben voldaan. Maar zelfs als de consumenten en de handelaars alle hun opgelegde criteria naleven, kan het verlies of de diefstal van debet- en kredietkaarten hen er soms toe verplichten een aantal stappen te ondernemen om te bewijzen dat ze niet achteloos zijn geweest en, in het geval van de consumenten, om zich een nieuwe debet- of kredietkaart aan te schaffen.

De beschikbare statistieken in verband met het financiële verlies ten gevolge van verloren of gestolen kaarten betreffen enkel het verlies dat is geleden door de emittenten van kaarten. In 2004 bedroeg dat verlies 0,028 pct. van de bedragen van de transacties die werden uitgevoerd met Visa-kaarten en 0,038 pct. van de bedragen van de transacties met Eurocard/MasterCard. Ter vergelijking: het financiële verlies veroorzaakt door het verlies of de diefstal van debetkaarten bedroeg slechts 0,002 pct. van de met een debetkaart verrichte transacties. De invoering, in 2005, van nieuwe veiligheidsnormen die gelden voor kredietkaarten, zoals chipkaarten en PIN-codes, zou deze statistieken neerwaarts moeten beïnvloeden.

Zowel voor bankbiljetten als voor elektronische betaalinstrumenten zijn de risico's op fraude of namaak beperkt in vergelijking met de betaalde bedragen. Aangezien kredietkaarten, waarvoor nog vervalsingen worden gesignaleerd, zonder terminal kunnen worden gebruikt, zijn de eraan verbonden risico's groter. Deze vervalsingen bedroegen in 2004 0,064 pct. van de bedragen die werden betaald met een Visa-kaart en 0,097 pct. van de bedragen die werden vereffend met een Eurocard/MasterCard (met inbegrip van internationale transacties). Wat de debetkaarten betreft, is er vrijwel geen frauderisico. Het betreft in feite uitsluitend gekopieerde kaarten die worden gebruikt aan bepaalde benzinepompterminals die bedoeld zijn om te verdwijnen.

(1) De beschikbaarheidsgraad is gelijk aan de verhouding tussen de duur van de effectieve beschikbaarheid in de loop van een jaar en de duur van de periodes waarin het systeem geacht wordt correct te functioneren, dat wil zeggen buiten de geplande onderbrekingen.

(2) Op 4 december 2004 deed zich een functiestoornis voor in een van de toepassingen van het computersysteem van Banksys. De gevolgen daarvan werden nog verergerd door het op die datum bijzonder hoge aantal door het netwerk beheerde transacties. Volgens schattingen van Banksys mislukten die dag 7 pct. van de uit te voeren transacties met een debetkaart en 32 pct. van de geplande transacties met een kredietkaart.

Ondanks tal van beveiligingen tegen vervalsing worden bankbiljetten nog steeds nagemaakt. Volgens de statistieken van de ECB werden in 2004 ongeveer 594.000 valse biljetten aan de omloop onttrokken, waarvan 20.751 – of 3,5 pct. van het totaal – in België. Deze cijfers moeten evenwel worden gerelativeerd, gelet op het totale aantal eurobankbiljetten dat momenteel in omloop is (ongeveer 9 miljard).

3.1.4 Betrouwbaarheid

De vlotte werking van het chartaal circuit, dat afhankelijk is van het geldtransport, kan, in geval van een staking van de transporteurs, zoals in 1997, in het gedrang worden gebracht. Een dergelijke staking heeft voor de liquiditeitsvoorziening echter alleen maar gevolgen indien ze vrij lang duurt, gelet op het feit dat handelaars en consumenten een beroep kunnen doen op alternatieve bevoorradingscircuits voor chartaal geld.

De noodzaak om gebruik te maken van een terminal stelt de gebruikers van de elektronische betaalinstrumenten bloot aan het risico van een defect, waardoor ze geen transacties kunnen verrichten. Voorts kan het systeem buiten werking raken door een verstoring van het telecommunicatienetwerk waarlangs de elektronische betaaltransacties plaatsvinden, maar dat soort van voorvallen blijft erg zeldzaam vergeleken met de beschikbaarheidsgraad⁽¹⁾ van het netwerk over het hele jaar. Deze bedroeg immers 99,98 pct. in 2004⁽²⁾ en zelfs 100 pct. in 2003. Bovendien worden de betalingen met een Proton-kaart niet beïnvloed door een panne van het netwerk, aangezien ze zonder verbinding kunnen worden verricht.

Het gebruik maken van een informaticanetwerk voor de elektronische betalingen biedt evenwel het voordeel dat van de transacties een spoor bewaard blijft, in tegenstelling tot de transacties die met chartaal geld worden verricht. Zowel voor de handelaar als voor de consument kan dit nuttig zijn ingeval het effectief bij de transactie betaalde bedrag wordt betwist. De consument kan bijvoorbeeld zijn rekeningafschriften of de facturen van de uitgever van zijn kredietkaart gebruiken als bewijsmateriaal. De Proton-kaart biedt in dat opzicht minder mogelijkheden dan de debet- en kredietkaarten, aangezien de consument enkel de laatste vijf transacties kan raadplegen met behulp van een speciaal daartoe ontworpen saldo-lezer of een oplaadterminal.

3.1.5 Vertrouwelijkheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De betrokken partijen hebben het volste recht erop aan te dringen dat bij hun betaaltransacties een zekere discretie gehandhaafd blijft. De problematiek van de vertrouwelijkheid heeft niet enkel betrekking op illegale praktijken, maar ook op legale transacties die tot de persoonlijke levenssfeer van de consument behoren. Momenteel kan enkel chartaal geld voor 100 pct. de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van de transacties waarborgen en volledige zekerheid bieden inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer, dit in tegenstelling tot de girale betalingen. De Proton-kaart kan dit ook, maar in mindere mate, omdat het mogelijk is het spoor van de consument terug te vinden via zijn chipkaart⁽¹⁾.

Meer in het algemeen zijn het de banken, die, vermits ze onderworpen zijn aan de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, garanderen dat de elektronische betalingen anoniem blijven, hoewel zij opspoorbaar blijven. Aldus worden de elektronische betalingen die de handelaars ontvangen, systematisch geregistreerd, maar ze stellen hen niet in staat de identiteit van hun klanten te achterhalen.

3.1.6 Budgetbeheer en financieel beheer

Wat het beheer van een budget betreft, kunnen de vier betaalinstrumenten verschillende voordelen bieden. Door zijn materiële vorm kan chartaal geld de consument bewust maken van de grenzen van zijn budget. Het in de elektronische portemonnee opgeslagen geld kan eveneens een soort «psychologische drempel» vormen. De betalingen via debetkaart bieden van hun kant de mogelijkheid om de uitgaven, vermeld op de rekening-afschriften, te inventariseren, waardoor de consument de bedragen die hij aan verschillende categorieën spendeert, kan evalueren en zijn budget daar kan aan aanpassen. In zekere zin kan de kredietkaart eveneens het beheer van een budget vergemakkelijken door de datum van een uitgave uit te stellen. Het onderzoek van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002) toont evenwel aan dat de Nederlandse consumenten nog steeds het meest gebruik maakten van chartaal geld (55 pct. van de bevrageden) wanneer zij hun uitgaven willen beperken.

(1) Bij de overdracht naar hun bankrekening van bedragen die betaald zijn met Proton via het netwerk van Banksys, bevatten de door de handelaars doorgestuurde gegevens de nummers van de kaarten die voor iedere transactie werden gebruikt, maar Banksys heeft geen toegang tot de identiteit van de kaarthouders. Enkel de banken zijn in staat de link te leggen tussen het nummer van een kaart en de identiteit van de houder ervan. De informatie van Banksys en die van de banken kan enkel worden samengevoegd in uitzonderlijke omstandigheden, zoals in het kader van een gerechtelijk onderzoek.

(2) Vanaf 2005 hebben de consumenten, krachtens een overeenkomst tussen de overheid en de Belgische Vereniging van Banken, recht op een minimum van 24 gratis geldopvragingen per jaar.

Chartaal geld kan niet tot schuldoverlast leiden als het geld wordt verkregen via een bevoorradingskanaal dat geen schulden toestaat (zoals in overdrachten van «person-to-person»). De kredietfaciliteit verbonden aan de kredietkaart, daarentegen, kan consumenten ertoe verleiden grote schulden te maken. De beschikbare kredietlijnen op een bepaald aantal zichtrekeningen kunnen hier eveneens toe bijdragen, zelfs als ze in principe tot een bepaald bedrag beperkt moeten blijven. Krediet- en debetkaarten maken het evenwel mogelijk de bedragen die bestemd zijn om aankopen te betalen, op een bankrekening te bewaren. Het door de particulieren aangehouden chartaal geld en de bedragen die op de Proton-kaart staan, verhogen het saldo van de bankrekening niet, terwijl dit negatief kan zijn. De onmogelijkheid om de bankrekening met elektronisch geld aan te zuiveren, vormt niet echt een nadeel voor de handelaars, aangezien zij hun Proton-terminal op elk moment kunnen ontladen. Bij de transacties met een krediet- of debetkaart wordt hun bankrekening meteen gecrediteerd.

Ten slotte worden de transacties met behulp van een elektronisch betaalmiddel vermeld op de afschriften van elektronische rekeningen die de banken aan de handelaars bezorgen. Deze laatste kunnen ze vervolgens gebruiken om, op een geautomatiseerde manier, de bedragen van transacties te reconciliëren met hun boekhouding.

3.1.7 Kosten

Hoewel het gebruik van chartaal geld niet wordt aangerekend, genereert de bevoorrading door de consument bij de banken bepaalde kosten. Het opnemen van chartaal geld aan de loketten wordt immers door tal van banken, waaronder de grootste, aangerekend (0,15 tot 0,3 €); de opname aan geldautomaten is in de meeste gevallen gratis⁽²⁾; sommige banken, waaronder de grootste, rekenen echter het opnemen van geld buiten hun netwerk aan (0,06 tot 0,1 €).

De jaarlijkse bijdrage die de banken voor een debetkaart vragen, varieert van 0 tot meer dan 20 euro; daarbij moeten nog de kosten worden gevoegd van de Maestro-functie (0 tot 9,9 €) en van Proton (0 tot 5 €), terwijl de jaarlijkse bijdrage voor een basiskredietkaart tussen 0 en 22 euro ligt, afhankelijk van de bank. Deze blijft voor de consument het duurste betaalinstrument.

De handelaar die zijn klanten de mogelijkheid wil bieden om elektronisch te betalen, heeft tevens een aantal kosten voor de aankoop of de huur van een of meerdere terminals, voor de installatie en ingebruikneming ervan en voor technische bijstand; dan zijn er ook nog de kosten

per verrichte transactie. Deze laatste zijn onderverdeeld in twee categorieën: enerzijds, de kosten verbonden aan de telecommunicatie en, anderzijds, de tarieven die worden opgelegd door de emittenten van kredietkaarten of door de beheerder van het netwerk voor elektronische betalingen, namelijk Banksys.

De prijs die de handelaar aan Banksys betaalt voor het verrichten van een transactie, varieert naargelang van zowel het betaalinstrument als de voorgestelde tarifiering. Net als bij de telefoonoperatoren bestaan de door Banksys opgestelde tarifieringen voor de transacties met een debetkaart⁽¹⁾ uit een maandelijks abonnement en een eenheidsprijs per transactie. Bij een transactie met een debetkaart zijn de kosten voor de handelaars niet afhankelijk van het bedrag; zij zijn dus begrensd. De transacties met Proton worden op een andere manier aangerekend: Banksys heft een commissie van 0,55 pct. op de bedragen die worden betaald bij het ontladen van de terminals. Deze werkwijze maakt het trouwens mogelijk de telecommunicatiekosten verbonden aan de gegevensoverdracht tot een minimum te beperken.

De emittenten van kredietkaarten, van hun kant, factureren hun diensten aan de handelaars door op de betaalde bedragen een (volgens de kredietkaart wisselend) percentage te heffen. Aangezien de met een kredietkaart betaalde bedragen doorgaans groter zijn dan die welke met andere betaalinstrumenten worden vereffend, maakt dit factureringssysteem de kredietkaart tot het betaalinstrument dat voor de handelaars het duurst is in gebruik. Het zijn overigens de relatief hoge bedragen die de handelaars moeten betalen voor de transacties met kredietkaarten, die soms verklaren waarom sommigen onder hen betalingen met kredietkaarten weigeren bij de verkoop van afgeprijsde artikelen.

Het gebruik van chartaal geld brengt voor de handelaars dan weer logistieke kosten mee (bijvoorbeeld kosten voor het tellen, opslaan en vervoeren, voor veiligheidsvoorzieningen of voor het controleren van de echtheid van de biljetten). De consument moet ook een deel van zijn tijd besteden aan het opnemen van chartaal geld of aan het herladen van zijn Proton-kaart aan de oplaadterminals.

Bovendien dragen de consumenten opportuiniteitskosten, afhankelijk van het bedrag baar geld dat ze in hun bezit hebben en van het geld dat op hun Proton-kaart staat, aangezien, in tegenstelling tot het saldo van een

bankrekening, geen van beide geldvormen rentend is. De situatie is evenwel niet fundamenteel verschillend voor de betalingen met debet- of kredietkaart, aangezien de zichtrekeningen, waarop de bedragen staan die de consumenten bestemmen voor hun transacties, slechts een rente bieden die veel lager ligt dan de marktrente. De bedragen die worden betaald met een kredietkaart, kunnen van hun kant later worden vereffend, waardoor hoge debetinteressen worden vermeden.

Ook de handelaars dragen opportuiniteitskosten voor het chartaal geld dat ze in hun bezit hebben en voor de met Proton betaalde bedragen, zolang hun bankrekening niet voor die bedragen is gecrediteerd.

3.2 Andere factoren die het gebruik van de betaalinstrumenten kunnen beïnvloeden

Afhankelijk van de context bestaan er enkele factoren die een invloed kunnen uitoefenen op het gebruik, door de consument, van een of meerdere betaalinstrumenten, zonder daarom als een voor- of nadeel te worden beschouwd. De hier opgetekende factoren hebben betrekking op:

- het bedrag van de transactie;
- de geneigdheid om gebruik te maken van nieuwe technologieën;
- de beschikbaarheid van geldautomaten en andere kanalen;
- de oppotting;
- het belang van de informele of grijze economie;
- de criminaliteitsgraad;
- de sociale contacten;
- de « cash back ».

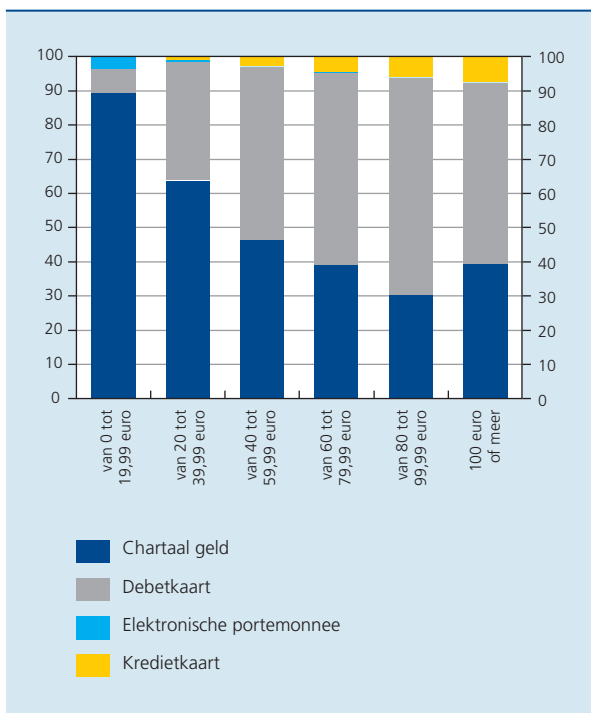
Zoals verschillende studies hebben aangetoond, heeft het bedrag van een transactie een belangrijke invloed op de keuze van het betaalinstrument. Volgens de peiling van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002) zou 91 pct. van de Nederlandse consumenten chartaal geld gebruiken voor transacties waar bedragen van minder dan 10 euro mee zijn gemoeid, terwijl 76 pct. van hen bedragen van boven de 50 euro met een debetkaart zou betalen. Op basis van de resultaten van een econometrisch onderzoek vertrekkend van een steekproef onder Amerikaanse consumenten kwamen Hayashi en Klee (2003) tot soortgelijke resultaten. Volgens de resultaten van hun regressies is een consument meer geneigd chartaal geld te gebruiken wanneer het om kleine bedragen gaat, terwijl een debetkaart vaker wordt gebruikt voor middelgrote bedragen. De kredietkaart blijft dan weer het betaalinstrument bij uitstek voor duurdere aankopen.

(1) Er bestaan twee soorten tarifieringen. Een handelaar zal een van beide kiezen op grond van het aantal transacties dat hij in één maand uitvoert. Bij een groot aantal transacties is het verstandiger te opteren voor de tarifiering met een hoger abonnementsgeld, maar lagere kosten per transactie.

GRAFIEK 8

GEBRUIK VAN BETAALINSTRUMENTEN PER BEDRAGSCHIJF

(percentages van het totale aantal transacties verricht tussen december 2004 en februari 2005)



Bronnen : Banksys, IPSOS-enquête, berekeningen NBB.

De resultaten van de in België gehouden enquête naar het gebruik van betaalinstrumenten stemmen overeen met die van de enquêtes die in andere landen zijn gehouden (zie grafiek 8). Zo wordt vastgesteld dat chartaal geld en de Proton-kaart gebruikt worden om respectievelijk 89 pct. en 3,5 pct. van de transacties voor bedragen van minder dan 20 euro te betalen. Die percentages dalen naarmate het te betalen bedrag groter wordt, terwijl de gebruiksgraad van de debetkaart een stijgende tendens vertoont. De kredietkaart, van haar kant, wordt dan weer in hoofdzaak gebruikt om aanzienlijke sommen te vereffenen, hoewel niet méér dan de debetkaart.

Hayashi en Klee (2003) hebben trouwens aangetoond dat er een positieve correlatie bestaat tussen de gebruiksgraad van de elektronische betalingen door de consumenten en hun geneigdheid om gebruik te maken van nieuwe technologieën. In dezelfde gedachtegang brengt de enquête van de Nederlandsche Bank (2005) positieve correlaties aan het licht tussen het opleidingsniveau en de inkomens van de consumenten, enerzijds, en het gebruik van de modernste betaalinstrumenten, zoals de debetkaart en de elektronische portemonnee, anderzijds. Uit de enquête blijkt onder meer dat de personen die het actiefst gebruik

maken van hun elektronische portemonnee tegelijkertijd het hoogst opgeleid zijn en een hoog inkomen hebben.

Behalve door de bedragen van de transacties wordt het gebruik van de verschillende betaalmiddelen eveneens beïnvloed door de beschikbaarheid en de toegankelijkheid ervan. Voor een groep van zestien geïndustrialiseerde landen, wijzen Drehman, Goodhart en Krueger (2002), aan de hand van een econometrische analyse, op een zwakke, maar significant negatieve invloed van het aantal in de verkooppunten beschikbare elektronische betaalterminals op de vraag naar chartaal geld. Zij brengen ook een licht positief – hoewel niet significant – effect aan het licht van het aantal geldautomaten op dezelfde variabele. Ook Rinaldi (2001) stelt voor België een oorzakelijk verband vast tussen de opkomst van kaarten en terminals voor elektronische betalingen en een daling van de vraag naar chartaal geld voor transactiedoeleinden, maar concludeert dat er een negatieve impact uitgaat van het aantal geldautomaten. Zij verklaart deze negatieve relatie door het feit dat een grotere beschikbaarheid van voorzieningen om zich te bevoorraden met chartaal geld de gebruiker in staat stelt slechts geringe bedragen op te nemen om aankopen in de nabije toekomst te betalen, waardoor de in omloop zijnde chartale geldhoeveelheid wordt beperkt. Niettemin heeft het aantal geldautomaten, zoals Callado Muñoz en Utrero González (2004) aantonen op basis van een analyse met betrekking tot verschillende Europese landen, een significant positieve invloed op het aantal opvragingen van chartaal geld aan die automaten. Ze bevestigen trouwens dat de beschikbaarheid van terminals voor elektronische betalingen in de verkooppunten het gebruik van deze laatste aanmoedigt.

Net als oppotting is het belang van de informele of grijze economie een van de factoren die de vraag naar chartaal geld kunnen voeden, aangezien dit het enige betaalinstrument is dat de anonimiteit van de transacties ten volle waarborgt. De transacties die worden uitgevoerd in het kader van onwettige activiteiten vereisen van nature discretie, maar de criminaliteit kan, door het creëren van een onveiligheidsgevoel, ook bijdragen tot een vermindering van de vraag naar chartaal geld. Dit wordt aangetoond door Humphrey, Pulley en Vesala (1996) op basis van een econometrisch model waarin de criminaliteitsgraad in een land (geschat op basis van het aantal misdrijven met geweld) het gebruik van chartaal geld lijkt te drukken en dat van girale betaalmiddelen lijkt te verhogen.

De tijd die de consument besteedt aan de herbevoorrading met chartaal geld kan worden beschouwd als een nadeel dat eigen is aan dit betaalinstrument, maar voor bepaalde categorieën van personen (meer bepaald de

ouderen) kan dit soort van activiteit dienen als factor van sociale integratie – bijvoorbeeld via de gesprekken die ze voeren met de loketbedienden van de banken – en zodoende de vraag naar chartaal geld stimuleren.

Zoals vermeld, bieden bepaalde warenhuizen hun klanten de mogelijkheid bankbiljetten op te vragen wanneer ze hun aankopen aan de kassa betalen, dit met de bedoeling hun overschot aan chartaal geld op te ruimen. De consument dient hiervoor enkel met zijn debetkaart een overschot te betalen dat overeenstemt met het gevraagde bedrag. Deze praktijk, die ook bekendstaat als «cash back», moedigt de betalingen met debetkaarten aan ten opzichte van de twee andere elektronische betaalinstrumenten. Ze wijst trouwens op een zekere complementariteit tussen de verschillende betaalinstrumenten, wat betekent dat de consument nu eens het ene, dan weer het andere betaalinstrument gebruikt, afhankelijk van zijn behoeften.

Referenties

Callado Muñoz F. J. en N. Utrero González (2004): « European payment systems and monetary union ». *Journal of Financial Transformation* 12, 85-92.

De Nederlandsche Bank (2005): « Hoe consumenten betaalmiddelen beleven: een publiekmeting ». *Kwartaalbericht maart*, 59-67.

Drehmann M., C. Goodhart en M. Krueger (2002): « The challenges facing currency usage: will the traditional transaction medium be able to resist competition from new technologies? ». *Economic Policy* 34, 195-227.

Hayashi F. en E. Klee (2003): « Technology Adoption and Consumer Payments: Evidence from Survey Data ». *Review of Network Economics* 2 (2), 175-190.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002): « Afrekenen in winkels 2002: Meningen, feiten en mogelijkheden tot verandering ». Den Haag.

Humphrey D., L. Pulley en J. Vesala (1996): « Cash, Paper, and Electronic Payments: A Cross-Country Analysis ». *Journal of Money, Credit, and Banking* 28 (4), 914-939.

IPSOS (2004): « Elektronische betaalmiddelen van de toekomst ». Enquête in opdracht van Banksys.

Rinaldi L. (2001): « Payment Cards and Money Demand in Belgium ». mimeo.

Bijlagen

ENQUETE FINANCIËLE SECTOR
Inventarisatie door de financiële sector van de maatschappelijke kosten voortvloeiend uit het
betaalverkeer

Gelieve de hieronder vermelde rubrieken in te vullen (in duizenden euro's)

--

Referentieperiode 2003	Chartaal geld	Debetkaart ¹	Proton	Kredietkaart
<u>1. Kosten front-office</u>				
- <u>bankkantoren</u> ²				
• personeel				
• gebouwen				
• machines en systemen				
- <u>automatische loketten</u> ³		-		-
• afschrijving		-		-
• onderhoud/servicing		-		-
<u>2. Kosten back-office</u>				
- <u>productiekosten in ruime zin</u>				
• productiekosten				
• distributiekosten				
• kosten productontwikkeling				
• ICT-toepassingen				
- <u>geldtelcentrales</u>		-	-	-
• in eigen beheer		-	-	-
• personeel		-	-	-
• gebouwen		-	-	-
• machines en systemen		-	-	-
• uitbesteed		-	-	-
- <u>overige kosten back-office</u> ⁴				
• kosten controle/beheersafdeling				
• telecommunicatie				
• abonnementskosten				
• tariefkosten				
• informatieverzorging via rekeningafschriften				
• verzekeringskosten				
• <u>fraudekosten</u>				
<u>3. Kosten overhead</u> ⁵				
<u>4. Kosten waardetransport</u>		-	-	-
<u>Totale kosten (= 1 à 4)</u>				
<u>p.m. "funding" kosten</u>		-	-	

- : niet van toepassing

¹ cfr. bijlage 1; ² cfr. bijlage 2; ³ cfr. bijlage 3; ⁴ cfr. bijlage 4; ⁵ cfr. bijlage 5

Bijlagen bij de tabel
"Inventarisatie door de financiële sector van de maatschappelijke kosten voortvloeiend uit het
betaalverkeer"

Gelieve de volgende rubrieken in te vullen, in percentages, met één cijfer na de komma (vb. 15,3% invullen als 15,3).

Bijlage 1 : Aandeel kosten debetkaarten toegewezen aan chartaal geld (in pct.) %

In de tabel worden uiteraard de kosten van de debetkaart na deze toewijzing opgenomen.

Bijlage 2 : Gelieve op te geven welk percentage de kosten voor de betaalmiddelen¹ vertegenwoordigen in de totale kosten van de bankkantoren (in pct.)

	Totaal betaalmiddelen	Chartaal geld	Debetkaart	Proton	Kredietkaart
Bankkantoren					
- personeel					
- gebouwen					
- machines en systemen					

Bijlage 3 : Aandeel kosten automatische loketten toegewezen aan (in pct.) :

- opname chartaal geld : %

- opladen Proton : %

- overige activiteiten : %

Bijlage 4 : Gelieve op te geven welk percentage de kosten voor betaalmiddelen¹ vertegenwoordigen in de overige kosten van de back office (in pct.)

	Totaal betaalmiddelen	Chartaal geld	Debetkaart	Proton	Kredietkaart
Overige kosten back-office					
- kosten controle/beheersafdeling					
- telecommunicatie					
- abonnementskosten					
- tariefkosten					
- informatieverschaffing via rekeningafschriften					
- verzekeringskosten					
- fraudekosten					

Bijlage 5 : Gelieve op te geven welk percentage de kosten voor betaalmiddelen¹ vertegenwoordigen in de kosten van overhead (in pct.)

	Totaal betaalmiddelen	Chartaal geld	Debetkaart	Proton	Kredietkaart
Totaal overhead					

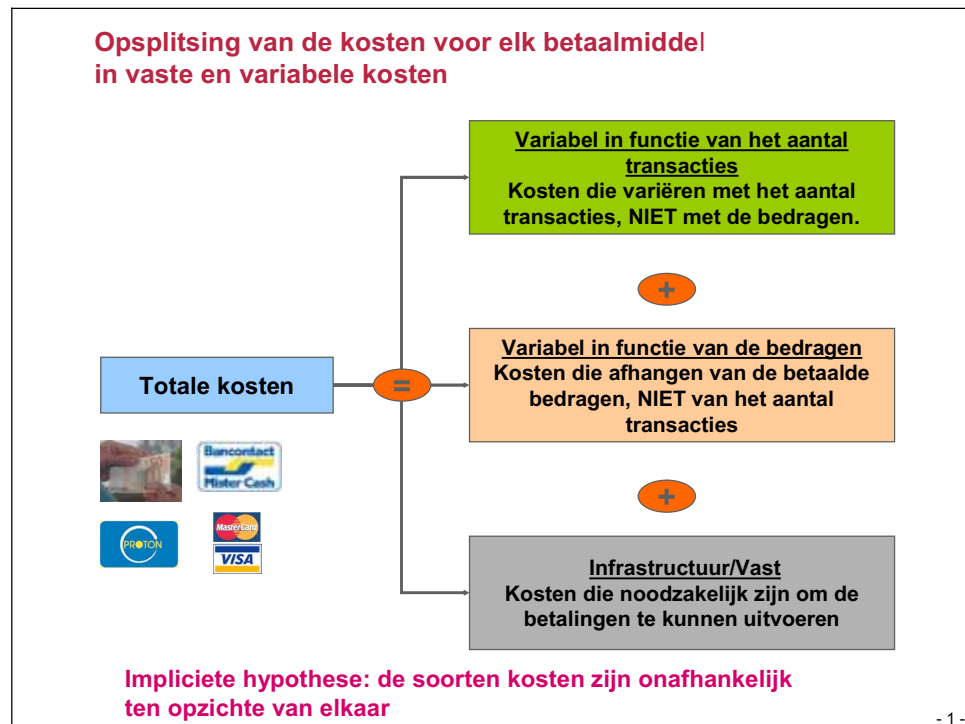
¹ Gelieve ook rekening te houden met bijlage 1.

Methode ter opsplitsing van de kosten van het betaalverkeer eigen aan de financiële sector in vaste en variabele kosten

Vertegenwoordigers van Banksys en van de vier grootbanken hebben in het voorjaar van 2005 een analysekader uitgewerkt dat aan de netwerkbeheerders en de financiële instellingen moet toelaten hun kosten in te delen. Hierna worden beknopt de theoretische basisprincipes alsook de specifieke werkhypothesen uiteengezet die aan de basis liggen van deze ventilatie.

1. Basisprincipes en theoretisch kader

De methode gaat er vooreerst van uit dat het kostenniveau van de betaalinstrumenten in de financiële sector enkel beïnvloed kan worden of door het aantal transacties in de verkooppunten of door de aldaar gerealiseerde omzet. De kosten variëren onafhankelijk in functie van beide variabelen.

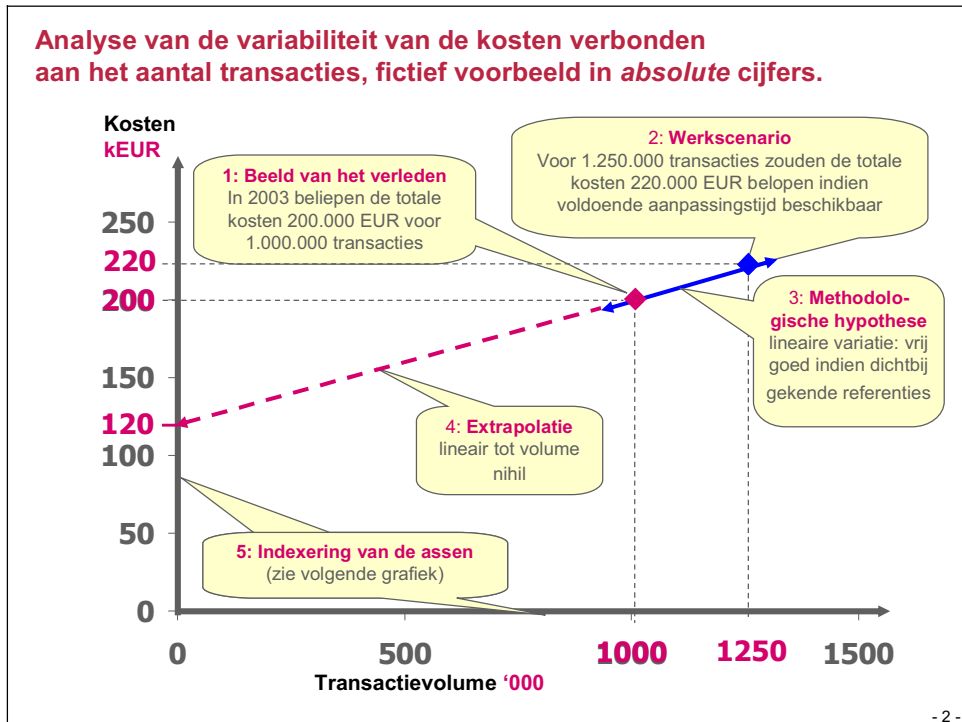


Een scenario dient geformuleerd waarbij wordt nagegaan hoe de kosten van elk betaalinstrument evolueren in functie van het aantal transacties en in functie van de omzet.

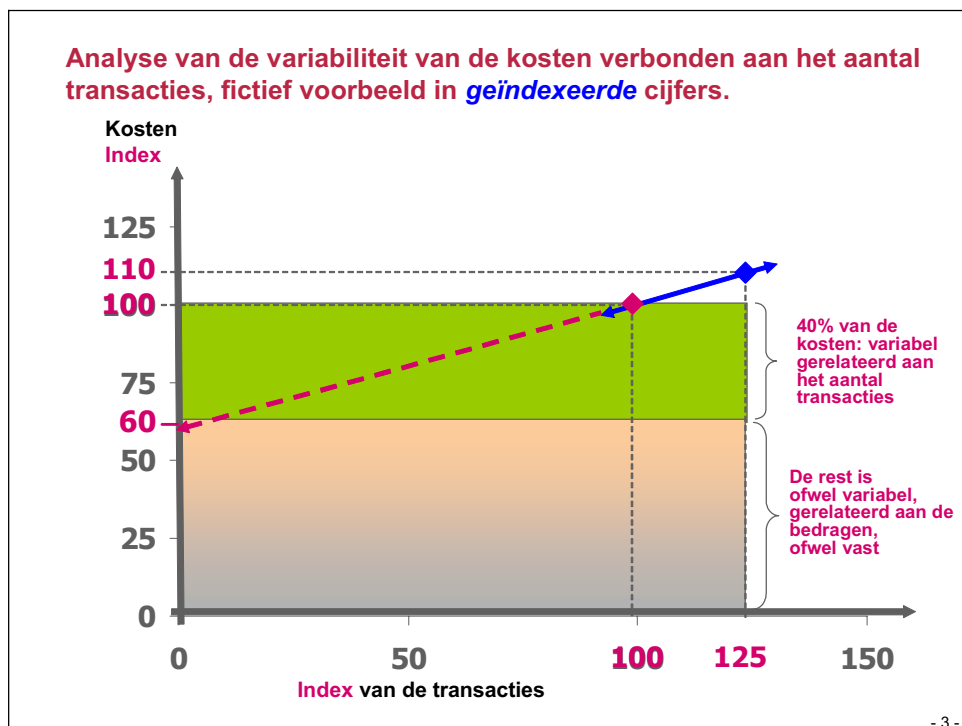
Hierbij wordt verondersteld dat:

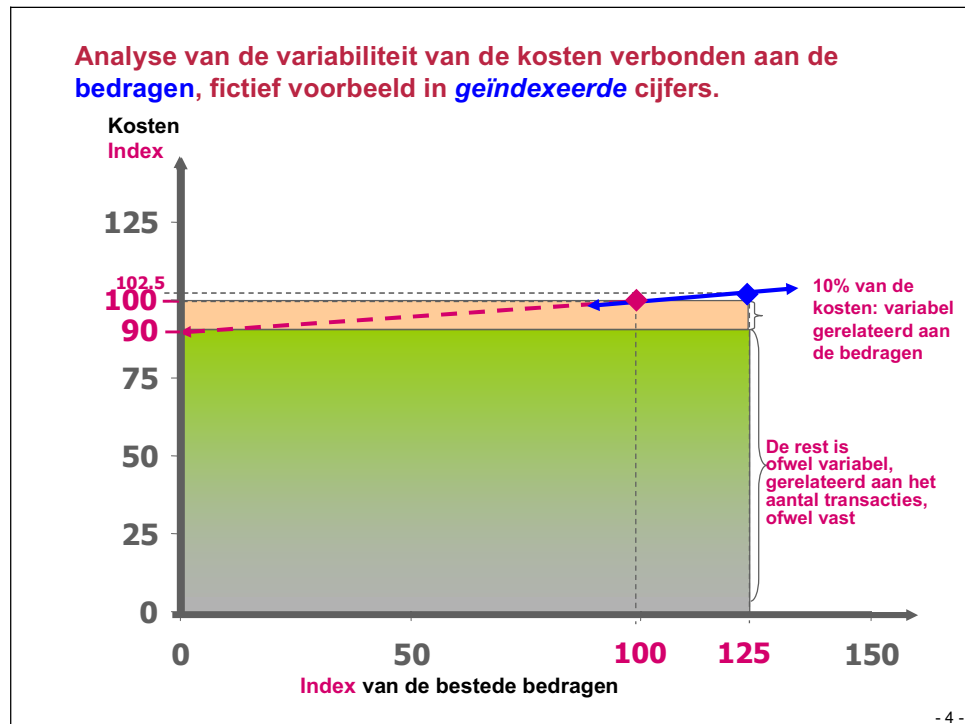
- de economische actoren genoeg tijd hebben om zich aan te passen maar dat de eenheidskosten van de geleverde diensten niet gewijzigd worden;
- de infrastructuur in de verkooppunten en in de bankagentschappen (aantal ATM's) niet verandert. Het gebruik van geldtransport en loketpersoneel varieert wel.

Tussen de kosten en elk van de twee variabelen wordt een lineair verband verondersteld.

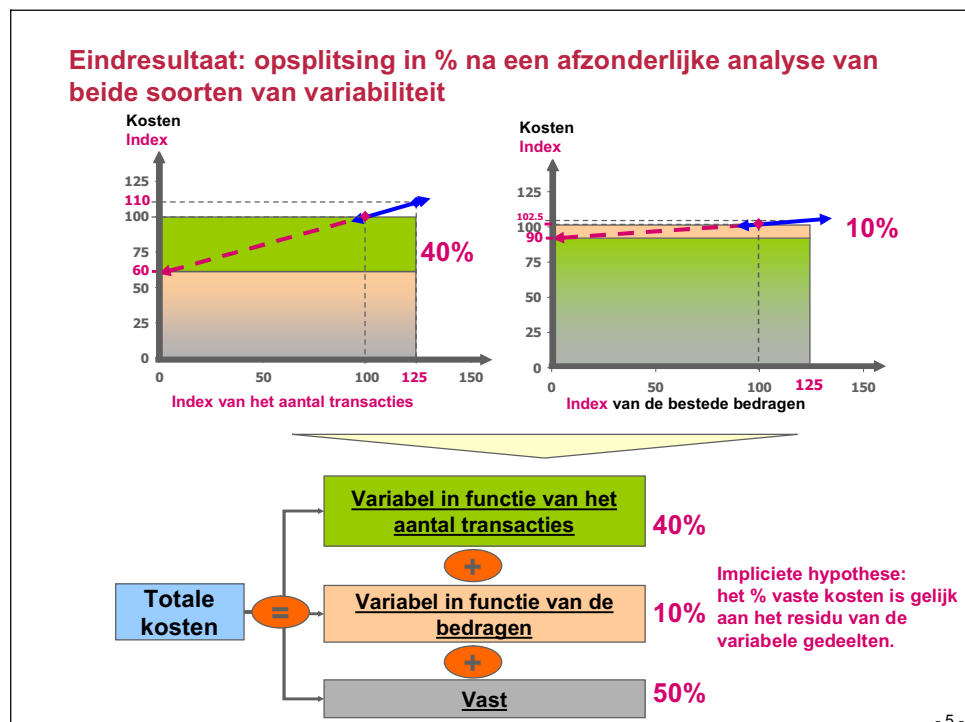


Dit lineair verband tussen het beginpunt en het eindpunt van het scenario wordt naar de nullijn voor volumes (waarop de kosten in indexvorm voorkomen) geëxtrapoleerd. Aldus kunnen respectievelijk het aandeel van de variabele kosten gerelateerd aan het aantal transacties en van de variabele kosten gerelateerd aan de omzet worden bepaald.





Het percentage van de vaste kosten wordt dan bekomen als het residu resulterend uit de aftrek van het procentueel aandeel van beide variabele kosten.

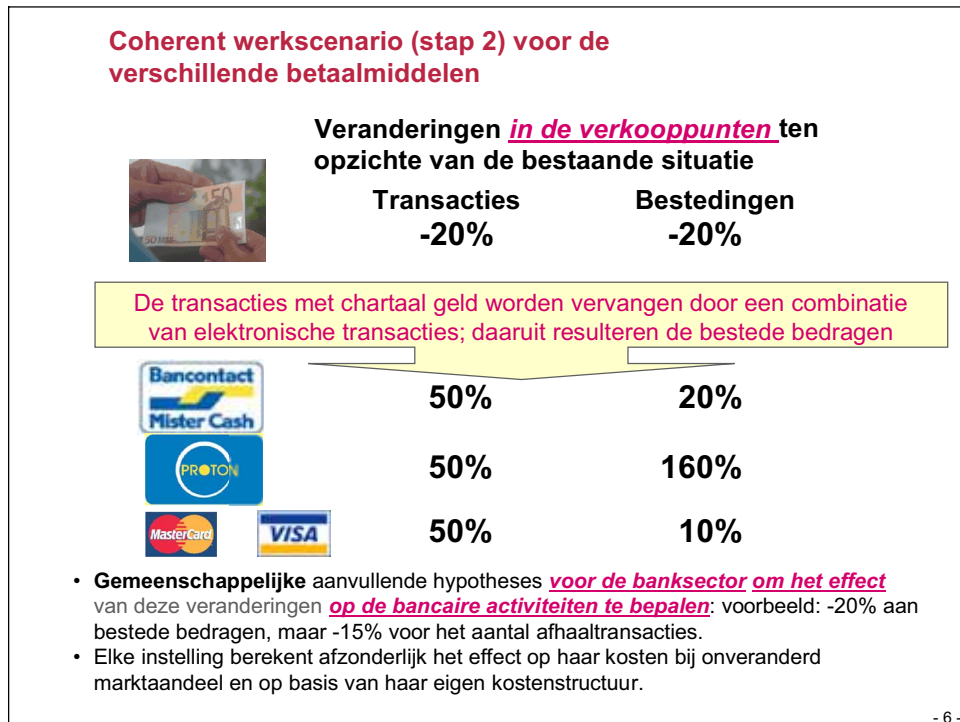


2. Werkhypothesen

Als vertrekpunt van het scenario wordt uitgegaan van een daling met 20 pct. van de betalingen in de verkooppunten uitgevoerd met chartaal geld (zowel uitgedrukt in omzet als in aantal

transacties). Deze daling leidt tot een stijging van de elektronische betalingen, pro rata van de bestaande transacties en omzetcijfers¹.

Concreet leidt dit tot een stijging met 50 pct. van de transacties uitgevoerd in de verkooppunten met elk elektronisch betaalinstrument; de omzet verrekend via Proton, debetkaart en kredietkaart stijgt respectievelijk met 160, 20 en 10 pct.



Daarnaast worden voor de financiële sector gemeenschappelijke hypothesen geformuleerd om het geïnduceerd effect voor deze sector van deze verschuivingen in de verkooppunten te kunnen bepalen.

Aldus wordt gesteld dat voor:

- het chartaal geld:
 - de daling met 20 pct. van de gerealiseerde uitgaven, bij ongewijzigd aantal transacties, slechts een daling met 15 pct. genereert van het aantal geldafhalingen bij de financiële sector;
 - de banksector geen effect ondervindt van een daling van het aantal transacties bij ongewijzigde gerealiseerde uitgaven;
- de debetkaart
 - de stijging met 20 pct. van de gedane uitgaven, met ongewijzigd aantal transacties, slechts een marginaal effect (fraudekosten) induceert;
 - de stijging met 50 pct. van het aantal transacties, met ongewijzigd niveau aan gedane uitgaven, een belangrijk afgeleid effect heeft voor de financiële sector (informatica, telecommunicatie, bankafschriften);

¹ De vermelde gegevens houden geen rekening met de definitieve resultaten van de enquête naar het betaalgedrag van de particulieren.

- Proton
 - de stijging met 160 pct. van de gedane uitgaven, bij gelijk aantal transacties, enkel effect heeft op de kosten van het herladen;
 - de stijging met 50 pct. van het aantal transacties, bij een ongewijzigd niveau van de gedane uitgaven, geen afgeleid effect heeft op de banken;

- kredietkaarten
 - de stijging met 10 pct. van de gedane uitgaven, bij gelijk aantal transacties, slechts een beperkt effect induceert voor fraudekosten;
 - de stijging met 50 pct. van het aantal transacties, bij ongewijzigd niveau van de gedane uitgaven, een belangrijk afgeleid effect heeft voor de financiële sector (cfr. debetkaart).

Mits het naleven van deze hypothesen kan elke financiële instelling een kostenventilatie vaststellen rekening houdend met de eigen kostenstructuur. De vier grootbanken hebben deze oefening uitgevoerd. Hun gespecificeerde kosten zijn door de NBB geaggregeerd en naar het geheel van de banksector toe geëxtrapoleerd. Ook Banksys heeft als netwerkbeheerder een kostenventilatie opgesteld. De kosten van Bank Card Company worden gespecificeerd volgens de verdeelsleutel van de rest van de financiële sector.

Betalen kost geld **doe mee aan de enquête en win!**

Prijzenpot van 1000 euro cash



Ook bij u betalen klanten wellicht steeds minder in munten en biljetten en steeds meer op andere manieren: betaalmiddelen genoeg, maar die hebben elk hun voor en nadelen. De regering wil nu onderzoeken hoe we ons betaalverkeer goedkoper en efficiënter kunnen maken. Daarom wil ze onder meer graag weten hoeveel die diverse betaalmiddelen u kosten. Vul even dit enquêteformulier in en misschien wint u wel één van de drie hoofdprijzen: 500, 300 of 200 euro, aangeboden door de Nationale Bank van België, of één van de 10 USB-sticks, een verwisselbaar geheugenstaafje voor de opslag van uw computerbestanden, bovendien voorzien van honderden UNIZO standaardmodellen en –contracten voor de ondernemer.

Deze enquête maakt deel uit van een allesomvattende studie, onder auspiciën van de Nationale Bank van België, waarmee de federale ministers bevoegd voor Financiën, Consumentenbescherming en Economie de “toekomst van de betaalmiddelen” in kaart willen brengen. Verschillende partners, waaronder professionele organisaties zoals de consumenten, de banksector, de zelfstandige ondernemers, de distributie werken eraan mee.

In deze vragenlijst wordt gepeild naar de kostprijs van de meest gebruikte betaalmiddelen in de verkooppunten: (1) cash geld, (2) de debetkaart Bancontact/Mister Cash, (3) de kredietkaart type VISA en (4) de elektronische portemonnee PROTON. Bedoeling is via deze enquête die informatie in te winnen die momenteel nergens anders beschikbaar is. Naast UNIZO sturen ook Fedis en UCM hun leden dezelfde vragen op zodat, na degelijke verwerking van de antwoorden, een betrouwbaar beeld kan bekomen worden van de totale kost van het betaalverkeer in de verkooppunten. Een verdere analyse van deze gegevens zou kunnen leiden tot beleidsmaatregelen die efficiënter en goedkoper gebruik van de betaalinstrumenten mogelijk maken. Uw medewerking aan deze enquête zal dan ook tastbare resultaten kunnen opleveren voor onze leden. Het spreekt vanzelf dat de door u verstrekte antwoorden strikt vertrouwelijk zullen behandeld worden.

Deze vragenlijst heeft betrekking op ALLE verkooppunten waarvoor u hierboven uw omzetcijfer hebt opgegeven.

Hoeveel betaalverrichtingen vinden er gemiddeld plaats bij u gedurende 1 volledige week?

_____ verrichtingen per week

Kruis aan welke betaalmiddelen u aanvaardt, en vermeldt het aandeel in procenten van elk betaalmiddel in het totaal aantal betaalverrichtingen (dus niet in waarde):

Betaalmiddelen	Cash	PROTON	BC/MC	Kredietkaart	Andere*	Totaal
Ik aanvaard:						
...% van de betaalverrichtingen die ik wekelijks ontvang, gebeurt met:	%	%	%	%	%	100 %

*Bijvoorbeeld (maaltijd)cheques, private label cards

Fax dit formulier naar 02-238 07 94 of stuur naar Spastraat 8, 1000 Brussel vóór 15 maart 2005.

Bijkomende info: mail naar nancy.vancampenhout@unizo.be of bel 02/238 05 31

Uw persoonsgegevens

Naam & adres: _____

of uw ondernemingsnummer: 0 _____ (9 cijfers)

Aantal verkooppunten: _____

Aantal kassa's in deze verkooppunten: _____

Gelieve een raming van uw omzetcijfer voor het jaar 2003 op te geven, betrekking hebbend op de verkooppunten die u in de enquête verwerkt: _____ EUR

Gelieve de activiteit van uw onderneming aan te kruisen en, in voorkomend geval, te specificeren:

- detailhandel: welke? _____
- diensten i.v.m. werkzaamheden aan woning/tuin
- ambulante handel
- automaten
- tankstation
- (para)medische beroepen en apotheken
- dienstverlenende/vrije beroepen (niet-medische)
- diensten inzake lichaamsverzorging (niet-medische)
- horeca
- diensten in verband met vrijetijdsbesteding
- vervoersdiensten
- overheidsdienst; welke? _____

Betalingen met cash

Hoeveel tijd in totaal besteedt u/uw medewerker(s) gemiddeld gedurende 1 volledige week aan de hieronder beschreven verrichtingen (voor zover u ze moet uitvoeren):

- het bedrijfsklaar maken van al uw kassa's,
- het legen en opmaken van al uw kassa's,
- het beheer van munten en biljetten, (maaltijd)cheques niet inbegrepen,
- het verzendklaar maken van uw dagopbrengsten,
- het zorgen voor wisselgeld
- het zorgen voor kastickets rekening houdend met de tijd nodig voor de administratie die eraan verbonden is, maar zonder rekening te houden met de transactietijd van de betaling in cash?

_____ uren _____ minuten per week

Maak een schatting van de gemiddelde kost te uwen laste voor gestolen geld, valse biljetten, fouten bij teruggeven wisselgeld, zonder rekening te houden met uw eventuele verzekeringskost?

	Gestolen geld	Valse biljetten	Fouten bij teruggeven wisselgeld
De gemiddelde kost	_____ EUR per maand of	_____ EUR per maand of	_____ EUR per maand of
te mijnen laste bedraagt:	_____ % van mijn omzet	_____ % van mijn omzet	_____ % van mijn omzet

Doet u een beroep op een externe geldtransporteur?

ja neen

Zo ja: wat is de kostprijs van het geldtransport dat u uitbesteedt? _____ EUR per maand

Zo neen: hoeveel tijd besteedt u/uw medewerker(s) gemiddeld zelf aan geldtransport van en naar de bank?

_____ uren _____ minuten per week

Bent u verzekerd tegen gelddiefstal en/of valse biljetten?

ja neen Zo ja: hoeveel kost deze verzekering?

_____ EUR per maand

Hoeveel kost uw geldopslag, bijvoorbeeld huur van een nachtkluis, afschrijving van eigen beveiligde ruimte?

_____ EUR per maand

Hoeveel betaalt u gemiddeld voor het binnenbrengen (deponeren) van munten en biljetten bij uw bank?

_____ EUR per maand

Betalingen met elektronische betaalinstrumenten

Aanvaardt u minstens één van de elektronische betaalinstrumenten (PROTON, BC/MC, kredietkaart)?

Zo neen: dan eindigt de enquête hier voor u.

Zo ja: duidt in het schema aan over hoeveel terminals van elk type u beschikt, en vermeldt hoeveel tijd u/uw medewerker(s) besteedt aan het operationeel maken/houden van uw elektronische betaalsysteem (papierrollen in terminal plaatsten, onderhoud terminal, enz.) én aan de administratie (bijv. facturen) die eraan verbonden is, maar zonder rekening te houden met de transactietijd van de betalingen.

Type terminal:	Alleen PROTON	Alleen BC/MC	Alleen kredietkaarten	PROTON+ BC/MC	PROTON+ BC/MC kredietkaarten	BC/MC+ kredietkaarten
Ik beschik over volgend aantal terminals:						
Tijd om deze terminal(s) operationeel te maken/houden en voor de administratie ervan	_____ uren _____ minuten per week	_____ uren _____ minuten per week	_____ uren _____ minuten per week	_____ uren _____ minuten per week	_____ uren _____ minuten per week	_____ uren _____ minuten per week

Bent u verzekerd tegen fraude met kredietkaarten?

ja neen Zo ja: hoeveel kost deze verzekering?

_____ EUR per maand

Wat is de gemiddelde kost te uwen laste voor fraude met kredietkaarten, zonder rekening te houden met uw eventuele verzekeringskost?

_____ EUR per maand

SPECIFICATIE KOSTEN VERKOOPPUNTEN

	Chartaal geld	Debetkaart	Elektronische portemonnee	Kredietkaart
Kostenposten				
Kosten front-office	Var (tr.)	Var (tr.)	Var (tr.)	Var (tr.)
Kosten back-office				
Kassabeheer	Vast	Vast	Vast	80 pct. vast, 20 pct. Var (tr.)
Waardetransport	Var (omz.)	–	–	–
Geldddiefstal, valse biljetten	Var (omz.)	–	–	–
Verzekering (diefstal, fraude)	Var (omz.)	–	–	Var (omz.)
Telecommunicatie				
Abonnement	–	Vast	Vast	Vast
Tariefkosten	–	Var (tr.)	Var (tr.) ⁽¹⁾	Var (tr.)
Betaalautomaten	–	Vast	Vast	Vast

Var (tr.): variabele transactiegerelateerde kosten.

Var (omz.): variabele omzetgerelateerde kosten.

–: Irrelevante gegevens.

(1) Slechts één communicatie per 50 transacties.

INRA in Belgium

AVENUE DE LA COURONNE 159-165 – 1050 BRUXELLES / KROONLAAN 159-165 – 1050 BRUSSEL

TEL. 02/642.47.11 / TELEFAX 02/648.34.08

VRAGENLIJST**CASH BETALINGEN IN BELGIE, NL VERSIE3**

16-11-2004

De behandeling van uw persoonlijke gegevens door INRA in Belgium, Kroonlaan 159-165 te 1050 Brussel, in het kader van wetenschappelijk onderzoek, wordt geregeld door de wet op de privacy van 8/12/1992. Deze wet staat de raadpleging van het openbaar register toe. U hebt vrije toegang tot deze gegevens en u kunt eventueel vragen om ze aan te passen. Tijdens elke informatieoverdracht aan een derde worden deze gegevens anoniem doorgegeven.

CUSTOMER QUOTA

Day Questioning	SYSTEM
1. Maandag	
2. Dinsdag	
3. woensdag	
4. Donderdag	
5. Vrijdag	
6. Zaterdag	
7. Zondag	

Hour questioning	SYSTEM
------------------	--------

Language	SYSTEM
1. Nederlands	
2. Frans	

Moment	SELECTED
1. Voormiddag (voor 12u)	
2. Middag (12-14u)	
3. Namiddag (14-17u)	
4. Avond (17-20u)	
5. Avond & s'navonds (na 20u)	

TARGET DAY	SELECTED
1. Vandaag	
2. Gisteren	
3. Zaterdag	
4. Zondag	

TEST	SELECTED
1. OPTION 1	
2. OPTION 2	
3. OPTION 3	
4. OPTION 4	

Sex	RESPONDENT
1. Man	
2. Vrouw	

Age	RESPONDENT
1. 15-17 jaar	
2. 18-34 jaar	
3. 35-54 jaar	
4. 55+	

EDUCATION	RESPONDENT
1. LOW	
2. MEDIUM	
3. HIGH	

WORKING	RESPONDENT
1. YES	
2. NO	

Region/Provinces	SYSTEM
1. Vlaanderen	
2. Wallonie	
3. Brussel	

SCREENING

EDP: IF DAY= 1 GOTO PART 1 (via appointment)

EDP: IF DAY <> 1

I01. Goedie dag, Mevrouw,/Meneer, U spreekt met Wij voeren momenteel een onderzoek uit over bestedingen en betalingswijzes in opdracht van de Nationale Bank van Belgie. Uw medewerking hierbij, is heel belangrijk voor ons en de Nationale Bank.

EDP: IF DAY= 6 and Hour>17.00u

We zouden met u, al uw persoonlijke bestedingen en betalingen **van vandaag** willen overlopen en de manier waarop u die betaald heeft. **Maandag zouden we u dan terug contacteren voor de bestedingen van deze avond en zondag.** Alles in totaal duurt dit slechts een **7-tal minuutjes**. Zou u hier aan willen meewerken?

EDP: IF DAY= 2, 3, 4, 5 AND IF (DAY= 6 and Hour < 17.00u),

We zouden met u, al uw persoonlijke bestedingen en betalingen **van gisteren** willen overlopen en de manier waarop u die betaald heeft. Alles in totaal duurt dit slechts een 5-tal minuutjes. Zou u hier aan willen meewerken?

All

Indien u vragen heeft over dit onderzoek kan u steeds terecht tijdens de kantooruren bij de NBB op het nummer... of bij BANKSYS op het nummer...

Ja,	1	-> GOTO I02
Wil meedoen maar later op de avond	2	-> Maak afspraak
Neen wil niet meedoen	3	-> THANKS & CLOSE

I02. Vooraleer van start te gaan, zou ik u eerst nog een paar vragen willen stellen over uzelf? Werkt uzelf of iemand uit uw directe familie in het marktonderzoek, reclame of marketing?

INT.: Lees voor, één antwoord

Ja	1	-> STOP, bedank en eindig
Neen	2	

I03. Heeft u de laatste 4 maanden meegedaan aan marktonderzoek?

INT.: spontaan, één antwoord

Ja	1	-> STOP, bedank en eindig
Neen	2	Goto I04

I04. Heeft u de laatste 12 maanden meegedaan aan marktonderzoek over bestedingen?

INT.: spontaan, één antwoord

Ja	1	-> STOP, bedank en eindig
Neen	2	

I05. Bent u een man of vrouw?

INT.: spontaan, één antwoord

Man	1	-> Check QUOTA
Vrouw	2	-> Check QUOTA

I06. Wat is uw exacte leeftijd?

Noteer

	-> Check QUOTA
--	-----------------------

I07. Bent u momenteel werkzaam?

INT.: spontaan, één antwoord

JA	1	-> Check QUOTA
Neen	2	-> Check QUOTA

I08. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

<u>LAGER</u>			1	<input type="checkbox"/>	
<u>SECUNDAIR</u>	Algemeen, technisch of artistiek	lager	2	<input type="checkbox"/>	
		Hoger	3	<input type="checkbox"/>	
	Beroeps	lager	4	<input type="checkbox"/>	-> Check QUOTA
		Hoger	5	<input type="checkbox"/>	
<u>HOGER</u>	niet universitair		6	<input type="checkbox"/>	
	Universitair		7	<input type="checkbox"/>	

Main Questionnaire

1. Spending

EDP: IF DAG= 6 and UUR>17.00u, REPEAT MOMENT= 1 to 3; OPTION= 2

Questioning on Saturday, going over Saturday up till 17.00h

Laten we vandaag eens overlopen,...

EDP: IF DAG= 2, 3, 4, 5 AND IF (DAG= 6 and UUR < 17.00u), REPEAT FOR MOMENT= 1 TO 5;

TARGET=3 Question on Saturday before 17.00h, going over Friday= Normal day

Laten we gisteren eens overlopen, ...

EDP: IF DAG= 1 , REPEAT FOR TARGET DAY= 3 , MOMENT= 4 to 5 and TARGET DAY=4, MOMENT= 1 TO 5; OPTION=4

Questioning on Monday, we go over Saturday from 17.00h on and Sunday among those of OPTION 2 who agreed to be contacted again on Monday

Laten we het weekend eens overlopen, waar we zaterdag gestopt zijn...

- Q1. Als we kijken naar INSERT TARGET DAY tijdens de INSERT MOMENT, heeft u toen geld uitgegeven? Het betreft de uitgaven in de brede zin, zowel de aankopen in winkels als de betalingen voor bijvoorbeeld gezondheidszorg, het terugbetalen van iemand, ontspanning of uw verplaatsingen. Zelf de uitgaven bij u thuis worden in overweging genomen.

INT. : Spontaan– een antwoord

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. Ja | → GOTO Q2 |
| 2. Neen | → NEXT MOMENT, Q1 |
| 3. Weet niet/geen antwoord | → NEXT MOMENT, Q1 |

Laten we nu al uw uitgaves op die moment is een voor een overlopen

- Q2. Waar of aan wat heeft u toen een uitgaven gedaan?

INT. : Spontaan– een antwoord – lijst precoded

1. EDP: LIST A

2.

...

999. ANDERE (INT: NOTEER LETTERLIJK) EDP: SPECIFY

1000. WEET NIET/GEEN ANTWOORD → GOTO Q.5

- Q3. En hoe heeft u die uitgaven betaald? Was dat cash, of met een kaart, met Proton, Bancontact/Mister Cash of met een kredietkaart, of met nog een ander betaalmiddel, zoals een cheque of een maaltijdcheque?

INT. : Spontaan– een antwoord

1. Cash
2. Proton
3. Bancontact/ Mister Cash
4. Kredietkaart
5. Maaltijdcheque
6. Private betalingskaarten zoals bvb van Delhaize
7. Overschrijving
8. Ander
9. Weet niet/geen antwoord

- Q4. Welk bedrag heeft u daar toen uitgegeven? EDP: 6 positions, Allow 2 figures after comma

INT. : Spontaan– een antwoord

NOTEER IN EURO

NOTEER IN BEF

WEET NIET GEEN ANTWOORD

0

- Q5. Heeft u nog een andere uitgaven verricht INSERT TARGET DAY tijdens de INSERT MOMENT? Het kan gaan om eender welke besteding van 5 eurocent voor de parkeermeter tot de mogelijke aankoop van een wagen

INT. : Spontaan– een antwoord

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. Ja | → GOTO Q.2 |
| 2. Neen | → NEXT MOMENT, Q1 |
| 3. Weet niet/geen antwoord | → NEXT MOMENT, Q1 |

Q6. IF DAG = 6 and Hour >17.00u

Dat was het voor uw bestedingen van vandaag. We zouden nu graag een afspraak maken voor maandag om uw bestedingen van deze avond en zondag te overlopen.

INT. : Spontaan– een antwoord

- 1. Ja → **APPOINTMENT, option4**
- 2. Neen → GOTO I08

Q7. Kan u mij zeggen hoe u de laatste keer aan uw cash geld kwam?

INT. : Spontaan– een antwoord- indien geen antwoord lees voor

- 1. Ik heb dit afgehaald aan een bankbiljettenverdeler → GOTO Q8
- 2. Ik heb dit afgehaald aan het loket van de bank → GOTO Q8
- 3. Ik heb mij cash laten uitbetalen in een winkel bij een teruggave van een electronische betaling → GOTO Q8
- 4. Ik heb cash ontvangen van anderen: **EDP SPECIFY** → GOTO Q8
- 5. Weet niet/geen antwoord → GOTO I08

Q8. Welk bedrag heeft u toen afgehaald of ontvangen?

EDP: 6 positions, Allow 2 figures after comma

INT. : Spontaan– een antwoord

NOTEER IN EURO

NOTEER IN BEF

WEET NIET GEEN ANTWOORD

0

2. Profile

Als laatste zou ik nog een paar gegevens over uzelf willen noteren

I09. Wat is de postcode van de gemeente waar u woont?

Noteer

--	--

I10. Hoeveel leden telt uw gezin, uzelf inbegrepen? Als gezin bedoelen we alle familieleden die op hetzelfde adres zijn ingeschreven.

Noteer

--	--

I11. Telt het gezin kinderen van ? LEES VOOR

	JA	Neen	
Minder dan 3 jaar	1	2	
3-12 jaar	1	2	
13 tot 14 jaar	1	2	
15 tot 17 jaar	1	2	
18 Jaar en ouder	1	2	

I12. Ben je de voornaamste verantwoordelijke voor het inkomen van het gezin?

Ja	1	
Neen	2	

I13. Wat is uw hoogst behaalde diploma? **EDP.: IF I11= 1**

I14. Wat is het hoogst behaalde diploma van de voornaamste verantwoordelijke van het gezinsinkomen? **EDP.: IF I11= 2**

<u>LAGER</u>		1	<input type="checkbox"/>
<u>SECUNDAIR</u> Algemeen, technisch of artistiek lager		2	<input type="checkbox"/>
	Hoger	3	<input type="checkbox"/>

Beroeps	lager	4	<input type="checkbox"/>
	Hoger	5	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
<u>HOGER</u>	niet universitair	6	<input type="checkbox"/>
	Universitair	7	<input type="checkbox"/>

EDP.: FIRST INDICATE A, THEN LIST APPROPRIATE LIST BI15. Wat is uw eigen beroep of bezigheid? **EDP.: IF I11=1**I16. Wat is het beroep of de bezigheid van de voornaamste verantwoordelijke voor het gezinsinkomen? **EDP.: IF I11= 2,**

A	B		
<u>ZELFSTANDIGEN</u>	landbouwer: minder dan 15 ha	1	<input type="checkbox"/>
	landbouwer : 15 ha of meer	2	<input type="checkbox"/>
	ambachtsman, handelaar, met 5 loontrekkenden of minder (= kleine zelfstandige)	3	<input type="checkbox"/>

	industrieel, groothandelaar met 6 loontrekkenden of meer	4	<input type="checkbox"/>
	Vrij beroep (dokter, advocaat, notaris, accountant ...)	5	<input type="checkbox"/>
<u>BEDIENDEN</u>	lid van de algemene directie, hoger kader (directeur, bestuurder, ..) verantwoordelijk voor 5 loontrekkenden of minder	6	<input type="checkbox"/>
	lid van de algemene directie, hoger kader (directeur, bestuurder, ..) verantwoordelijk voor 6 tot 10 loontrekkenden	7	<input type="checkbox"/>
	lid van de algemene directie, hoger kader (directeur, bestuurder, ..) verantwoordelijk voor 11 loontrekkenden of meer	8	<input type="checkbox"/>

	middenkader, geen deel uitmakend van de algemene directie, verantwoordelijk voor 5 loontrekkenden of minder	9	<input type="checkbox"/>
	middenkader, geen deel uitmakend van de algemene directie, verantwoordelijk voor 6 loontrekkenden of meer	10	<input type="checkbox"/>
	andere bedienden, hoofdzakelijk kantoorwerk	11	<input type="checkbox"/>
	andere bedienden, hoofdzakelijk geen kantoorwerk (verpleegster, leerkracht, politie, ..)	12	<input type="checkbox"/>
<u>ARBEIDERS</u>	Geschoolde arbeider, opzichter	13	<input type="checkbox"/>
	Ongeschoolde arbeider, handenarbeid	14	<input type="checkbox"/>
<u>INACTIEVEN</u>	Invalide	15	<input type="checkbox"/>
	Gepensioneerd	16	<input type="checkbox"/>
	Student	17	<input type="checkbox"/>

	Huisvrouw	18	<input type="checkbox"/>
	werkloos	19	<input type="checkbox"/>
	Rentenier	20	<input type="checkbox"/>

Verantwoordelijke uitgever

Serge BERTHOLOME

Eerste Adviseur van de Directie

Nationale Bank van België

de Berlaimontlaan 14 – BE-1000 Brussel

Contactpersoon

Marc MARECHAL

Adviseur

Tel. +32 2 221 28 16 – Fax +32 2 221 31 62

marc.marechal@nbb.be

Omslag en opmaak: NBB Prepress & Image

Gepubliceerd in december 2005