

# Betaalgedrag van consumenten en winkeliers

*Resultaten van enquêteonderzoek onder consumenten en (web)winkeliers in Nederland*

September 2020





**Dr. Gülbahar Tezel**  
Partner Economics  
M: +31 (0)613915671  
E: [gubahar.tezel@pwc.com](mailto:gubahar.tezel@pwc.com)

**PricewaterhouseCoopers  
Advisory N.V.**

Thomas R. Malthusstraat 5,  
1066 JR Amsterdam,  
Postbus 9616,  
1006 GC Amsterdam  
[www.pwc.nl](http://www.pwc.nl)

In december 2019 is PwC door het Ministerie van Financiën (**Cliënt**) verzocht om enquêteonderzoek uit te voeren naar betaalgedrag van consumenten en winkeliers. In de periode januari tot en met september 2020 heeft PwC onder begeleiding van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) dit onderzoek uitgevoerd.

Op verzoek van Cliënt is door PwC in finale vorm een vertrouwelijk rapport opgesteld, welk rapport is gedateerd op 9 september 2020 (het **Rapport**).

Het Rapport is geadresseerd aan Cliënt en is uitsluitend opgesteld voor gebruik door Cliënt. Het Rapport is niet bedoeld of bestemd voor derden.

Het Rapport is louter bestemd voor informatieve doeleinden en is niet bedoeld voor enig ander gebruik of bestemd voor enig ander doel. Hoewel PwC zich heeft ingespannen een zo gedegen mogelijk rapport op te stellen en zij bij het opstellen van het Rapport de nodige zorg heeft betracht, verstrekt PwC geen enkele expliciete of impliciete verklaring noch biedt PwC enige garantie ten aanzien van de juistheid of volledigheid van de in het Rapport vervatte informatie. Wij hebben geen accountantscontrole uitgevoerd met betrekking tot deze informatie, noch een beoordeling gericht op het vaststellen van volledigheid en juistheid daarvan conform internationale audit- of reviewstandaarden.

Het rapport is niet opgesteld met het oog op, of bedoeld te dienen als basis voor, enige (investerings-) beslissing.

De mogelijke impact van COVID-19 (en van de maatregelen die de autoriteiten hebben genomen om de verspreiding van COVID-19 in te dammen en/of te voorkomen) op het betaalgedrag van consumenten en bedrijven maakte geen deel uit van onze scope. Hoewel het denkbaar is dat COVID-19 invloed heeft gehad op de uitkomsten van het enquêteonderzoek, is deze impact vooralsnog volstrekt onzeker en het is voor PwC niet mogelijk om met enige zekerheid de gevolgen en/of invloed van COVID-19 in te schatten, zowel in het algemeen met betrekking tot de duur van de huidige crisis als meer specifiek met betrekking tot de impact ervan op het betalingsgedrag van consumenten en bedrijven.

U blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor eventuele op het Rapport gebaseerde besluitvorming en/of beslissing(en). PwC geeft u niet het recht om op het Rapport te mogen vertrouwen. PwC aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid (ook niet voor nalatigheid) voor de gevolgen van enig handelen of nalaten door u en/of derden op basis van (de inhoud van) het Rapport, en wijst iedere verantwoordelijkheid, zorgplicht en/of aansprakelijkheid - contractueel, op basis van onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid) of anderszins - af voor enig besluit en/of enige beslissing waaraan (de inhoud van) het Rapport ten grondslag ligt.

In het geval u een verzoek ontvangt op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: "Wob verzoek") terzake van schriftelijke uitingen van PwC, zal u ons hierover onverwijld (in ieder geval voorafgaand aan de te nemen beslissing op het Wob verzoek en derhalve voorafgaand aan eventuele openbaarmaking) schriftelijk informeren. In dat kader zal u ons alle beschikbare achtergrondinformatie met betrekking tot het Wob verzoek verstrekken. Daarbij zal u ons in de gelegenheid stellen om onze visie te geven op het Wob verzoek, vooruitlopend op de door u te nemen beslissing op het Wob verzoek.

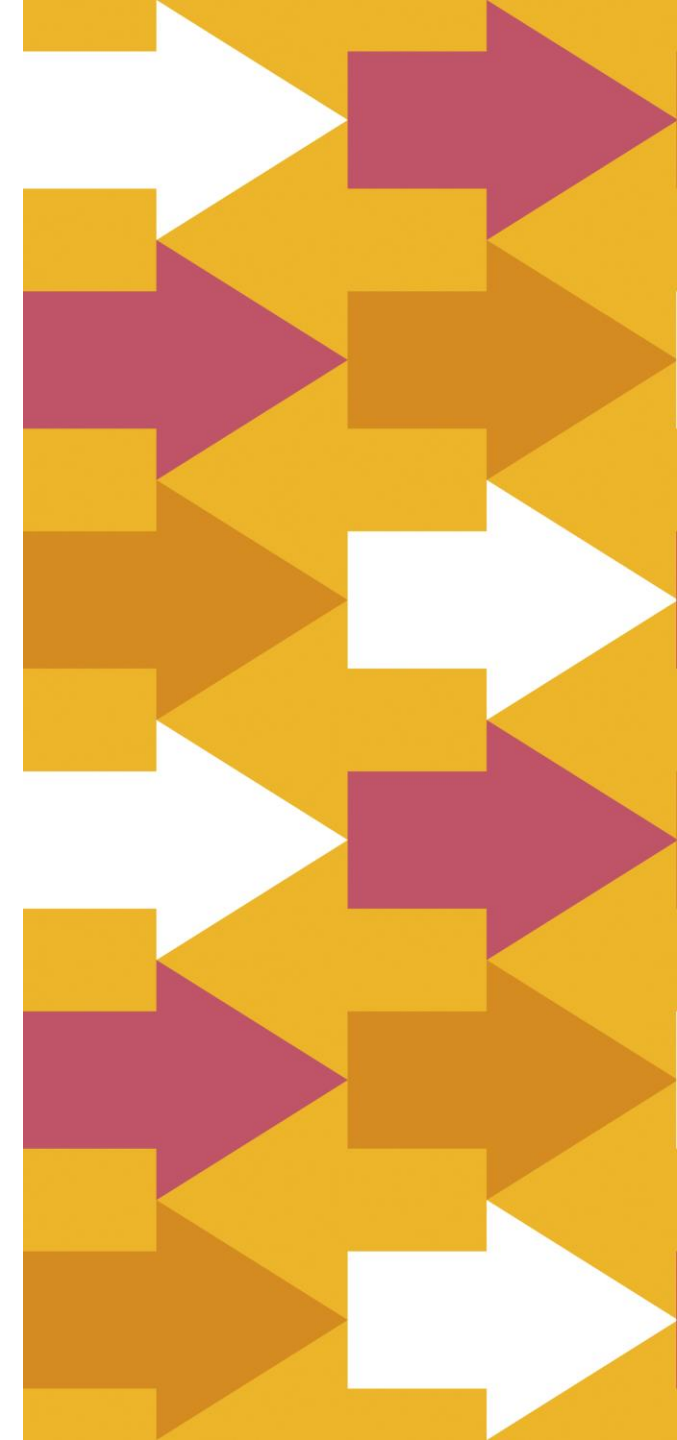
Het Rapport alsmede enig geschil voortvloeiende uit of verband houdend met (de inhoud van) het Rapport worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

[www.pwc.nl](http://www.pwc.nl)

© 2019 PwC. Alle rechten voorbehouden. 'PwC' verwijst naar de juridische entiteiten zoals omschreven in de legal disclaimer. [Zie daarvoor https://www.pwc.nl/nl/onze-organisatie/legal-disclaimer.html](https://www.pwc.nl/nl/onze-organisatie/legal-disclaimer.html).

# Inhoudsopgave

Introductie	4
Onderzoeksverantwoording	6
Consumentenenquête	10
Winkeliersênquete	68
Annex A-E	100



1

Introductie

# Dit rapport onderzoekt het keuzegedrag van consumenten en winkeliers met betrekking tot betaalmiddelen

- Betalingsverkeer is van groot belang voor de Nederlandse samenleving. In 2019 werd meer dan 7 miljard keer betaald aan de kassa. Dit zijn gemiddeld ongeveer 19 miljoen transacties per dag.
- Van oudsher hebben banken een belangrijke rol in het betalingsverkeer. Denk aan de verstrekking van bankbiljetten en het uitgeven van pinpassen. Ook bij online betalen spelen banken een belangrijke rol, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van iDEAL en door het uitgeven van creditcards.
- De markt is aan verandering onderhevig, onder meer door veranderend betaalgedrag (bv. door de opkomst van e-commerce), technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen in regelgeving. Met name de invoering van PSD2 (Richtlijn 2015/2366/EU) heeft in potentie een grote invloed op de betaalmarkt. Consumenten kunnen derde partijen toegang geven tot informatie over de betaalrekening (rekeninginformatiediensten, XS2A) en de mogelijkheid om betalingen te initiëren (betaalinitiatiediensten).
- De Tweede Kamer heeft het Ministerie van Financiën verzocht om onderzoek te doen naar de effecten van toetreding door Big Techs op de Nederlandse betaalmarkt. Financiën heeft de ACM gevraagd hier uitvoering aan te geven.
- De ACM heeft in oktober 2019 aangekondigd een marktstudie uit te voeren naar grote techbedrijven op de Nederlandse betaalmarkt. Toetreding zou concurrentie en innovatie op de markt kunnen stimuleren. Tegelijkertijd ziet de ACM ook risico's dat zij de sterke positie die zij hebben opgebouwd in één markt zouden kunnen gebruiken om een andere markt te veroveren. Het in kaart brengen van deze kansen en risico's kan helpen om de mogelijke toetreding in goede banen te leiden.
- De betaalmarkt is wat economen een 'tweezijdige markt' noemen. De waarde van een betaalmiddel voor consumenten is afhankelijk van de acceptatie onder bedrijven. Tegelijkertijd is de waarde van een betaalmiddel voor winkeliers afhankelijk van gebruik door consumenten. Om succesvol toe te treden tot de betaalmarkt is het daarom zaak om beide kanten van de markt mee te krijgen.
- Het Ministerie van Financiën en de ACM hebben PwC gevraagd om enquêteonderzoek uit te voeren onder consumenten én winkeliers. Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in keuzegedrag van consumenten en bedrijven als het gaat om huidige betaalmiddelen en de perceptie van nieuwe betaalmiddelen.
- Dit rapport bevat de belangrijkste resultaten van het enquêteonderzoek. De structuur van het rapport is als volgt:
  - Hoofdstuk 2 bevat de onderzoeksverantwoording.
  - Hoofdstuk 3 gaat in op de enquêteresultaten voor consumenten.
  - Hoofdstuk 4 gaat in op de enquêteresultaten voor bedrijven.
  - Annex A bevat de volledige vragenlijst voor consumenten.
  - Annex B geeft een reflectie op de representativiteit van de steekproef voor consumenten.
  - Annex C bevat de volledige vragenlijst voor winkeliers.
  - Annex D en E geven een reflectie op de representativiteit van de steekproef voor bedrijven (respectievelijk bedrijven met fysieke winkel(s) en webwinkels).

2

Onderzoeks-  
verantwoording

# Doel en reikwijdte van dit onderzoek

- PwC is door het Ministerie van Financiën en de ACM gevraagd om een enquête-onderzoek uit te voeren naar betaalgedrag van consumenten en winkeliers. Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in:
  - Het keuzegedrag van consumenten en winkeliers op de betaalmarkt, waaronder huidige feitelijke afname en de motivatie achter gemaakte keuzes.
  - De mogelijke adoptie en het gebruik van nieuwe betaalmiddelen, waaronder die worden aangeboden door grote technologische bedrijven ('Big Techs'), namelijk: Alibaba, Amazon, Apple, Google, Facebook en Tencent.
  - De afbakening van de (consumenten en winkelierszijde) van de betaalmarkt op basis van vraagsubstitutie.
- De nadruk van het onderzoek ligt op mogelijke toetreding door grote technologische bedrijven op de betaalmarkt. Bij het ontwikkelen van de vragenlijst zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:
  - In lijn met bestaande marktafbakeningen van de Europese Commissie op de betaalmarkt is er een onderscheid gemaakt tussen betalingen op locatie (bij fysieke winkels) en betalingen op afstand. Daar hebben we onderlinge betalingen (aan vrienden en / of familie) aan toegevoegd. In elk van deze situaties worden andere betaalmiddelen gebruikt en worden andere nieuwe betaalmiddelen geïntroduceerd (door grote technologische bedrijven).
  - Vanuit het perspectief van de consument is een betaalmiddel 'nieuw' als dit een andere gebruikservaring biedt. Daarom ligt de nadruk van dit onderzoek op betaalmiddelen waarbij de betaling op een andere wijze geïnitieerd wordt (bv. door middel van een mobiele telefoon in plaats van een pinpas). Er is geen uitgebreid onderzoek uitgevoerd naar voorkeuren op het gebied van authenticatiemethoden of andere kenmerken van een betaalmiddel (bijvoorbeeld een daaraan gekoppelde kredietfaciliteit).
- Er zijn veel nieuwe betaalmiddelen in ontwikkeling en het is niet mogelijk om consumenten en winkeliers te bevragen over alle nieuwe betaalmiddelen. Daarom is besloten om vragen te stellen over nieuwe betaalmiddelen die:
  - Mogelijk aangeboden worden door grote technologische bedrijven. Er wordt dus niet gekeken naar nieuwe betaalmiddelen die bijvoorbeeld mogelijk aangeboden worden door FinTechs of andere partijen.
  - Op dit moment aangeboden worden in Nederland of waarvan aannemelijk is dat deze in de komende 3-4 jaar aangeboden gaan worden. Hiervoor is onder meer gekeken naar de volgende aspecten: (1) wordt het betaalmiddel reeds (op grote schaal) aangeboden in Nederland, Europa of daarbuiten? (2) zijn er voor zover bekend plannen om toe te treden tot de Nederlandse betaalmarkt? en (3) bestaat in Nederland reeds de benodigde infrastructuur om dit betaalmiddel aan te bieden? Op basis van bovenstaande uitgangspunten zijn de volgende nieuwe betaalmiddelen meegenomen in het onderzoek:
    1. **Contactloos betalen met de mobiele telefoon.** Hierbij wordt gebruik gemaakt van de NFC-chip in de telefoon die contact maakt met de chiplezer in betaalterminal.
    2. **Betalen via een QR-code met de mobiele telefoon.** De betaling wordt geïnitieerd doordat de consument een QR-code scant die door de winkelier getoond wordt op de kassabon, op de kassa of op de betaalautomaat.
    3. **Online betalen met een e-wallet.** De consument slaat eenmalig zijn bankrekening, adres en eventuele klantkaartgegevens in een e-wallet. Vervolgens kan hij of zij deze gebruiken voor het doen van betalingen in webshops.
    4. **Onderling betalen met een e-wallet.** De e-wallet kan ook gebruikt worden om geld te versturen via SMS, email, sociale media of chatprogramma's.

# De consumentenvragenlijst is uitgezet onder een representatieve steekproef van 1482 Nederlanders van 16 jaar en ouder

- Doelgroep van de enquête zijn consumenten die betalingen doen in fysieke winkels, online betalingen doen of onderlinge betalingen doen aan vrienden of familie. Omdat dit vrijwel iedereen betreft is de steekproef afgenomen onder de doelgroep Nederlanders van 16 jaar en ouder.
- Voor het uitzetten van de enquête is gebruik gemaakt van het panel van PanelWizard Direct, van Kien Onderzoek. Dit is een ISO-gecertificeerd panel met ongeveer 30.000 actieve leden.
- Zie Annex B voor een verdere toelichting van de representativiteit van respondenten. De afgenomen steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd, gezinssituatie, arbeidsparticipatie, opleiding, regio, provincie en inkomen.
- De consumentenvragenlijst is geprogrammeerd in een webenquête, die door respondenten online ingevuld kan worden. De complete vragenlijst is opgenomen in Annex A.
- De vragenlijst is opgesteld door PwC in consultatie met de ACM. Om de kwaliteit van de antwoorden te verhogen, heeft Kien Onderzoek de vragenlijst geredigeerd zodat deze qua vorm en stijl aansluit op de vragenlijsten die door panelleden doorgaans invullen.
- Veldwerk is gestart op 20 maart 2020 en was 24 maart 2020 afgerond. Het aantal volledig ingevuld vragenlijsten is gelijk aan 1482. De bruto steekproef is gelijk aan 2.905 (59% response rate).
- De enquête is aan het begin van de COVID-19 uitbraak in Nederland afgenomen. Er hebben in het licht van COVID-19 verschillende ontwikkelingen plaatsgevonden die mogelijk invloed hebben op de perceptie van nieuwe (contactloze) betaalmiddelen: denk aan de oproep aan consumenten tot contactloos betalen door winkels, het verhogen van het cumulatieve limiet voor contactloos betalen zonder pincode (met pinpas, mobiele telefoon of wearable) van €50 naar €100 (op 19 maart) en het limiet voor een enkele contactloze betaling zonder pincode verhoogd van €25 naar €50 (op 24 maart). Deze ontwikkelingen hebben mogelijk invloed gehad op het huidige gebruik van (contactloze) betaalmiddelen en de perceptie van nieuwe betaalmiddelen. Wij hebben hier geen onderzoek naar gedaan.

**1482** consumenten hebben de volledige vragenlijst ingevuld ...



... waarvan **1312** de vragen over betaalmiddelen in fysieke winkels hebben beantwoord

... waarvan **1440** de vragen over betaalmiddelen in fysieke winkels hebben beantwoord

... waarvan **1275** de vragen over onderlinge betaalmiddelen hebben beantwoord

<sup>1</sup> De International Organisation of Standardisation (ISO) is een internationale organisatie die normen vaststelt. Het onderzoek is conform de richtlijnen van ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 26362 (access panels)



# De winkeliersvragenlijst is uitgezet via brancheorganisaties onder een steekproef van 153 winkels

- De doelgroep van de winkeliersenquête zijn bedrijven in Nederland met fysieke winkels en/of een webshop.
- Bedrijven zijn een lastiger te bereiken doelgroep dan consumenten. Om bedrijven te bereiken is ervoor gekozen om samen te werken met twee brancheorganisaties: Detailhandel Nederland<sup>1</sup> en Thuiswinkel.org<sup>2</sup>. Via Detailhandel Nederland kunnen voornamelijk bedrijven met fysieke winkel(s) bereikt worden, en via Thuiswinkel.org vooral webshops. Door de enquête uit te zetten onder leden van beide branchevereniging beogen we respons te verzamelen onder beide doelgroepen.
- De vragenlijst voor winkeliers is opgesteld door PwC in consultatie met de ACM en de twee brancheorganisaties. De vragenlijst die uitgezet is via Detailhandel Nederland en Thuiswinkel.org is identiek. De eerste vragen worden gebruikt om te bepalen of een respondent werkt bij een bedrijf met fysieke winkels en/of een webshop. Afhankelijk van het antwoord op deze vragen krijgt de respondent alleen vervolgvragen bestemd voor bedrijven met fysieke winkels, webwinkels of beide (voor omnichannel winkels). Op deze manier worden ook webshops die aangesloten zijn bij Detailhandel Nederland en fysieke winkels bij Thuiswinkel.org bereikt. Voor de volledige vragenlijst verwijzen we naar Annex C.
- Het veldwerk is gestart op 12 maart. De initiële planning was om de vragenlijst eind maart te sluiten. Door de ontwikkelingen ten aanzien van de COVID-19 in maart 2020 (waaronder het besluit van de rijksoverheid om cafés en restaurants tijdelijk te sluiten), is er samen met de ACM voor gekozen om langer de tijd te nemen voor het veldwerk om het aantal responses te vergroten. De responses van bedrijven die zijn benaderd via Thuiswinkel.org (voornamelijk webwinkels) zijn grotendeels in de periode maart t/m april ontvangen. De responses van bedrijven die zijn benaderd via Detailhandel Nederland zijn grotendeels in de periode maart t/m juli ontvangen. In totaal hebben 153 bedrijven de vragenlijst ingevuld, waarvan 72 de vragen voor fysieke winkels hebben beantwoord en 100 de vragen voor webwinkels (sommige bedrijven hebben beide vragenlijsten ingevuld).
- Zie Annex D voor een verdere toelichting van de representativiteit van respondenten voor wat betreft de vragen gericht op bedrijven met een fysiek verkooppunt. Zowel het totaal aantal respondenten (72) als de verdeling van deze respondenten naar bedrijfsomvang (gemeten naar aantal werknemers) en sectoren vraagt om enige voorzichtigheid bij de interpretatie van deze resultaten. De steekproef kent bijvoorbeeld een ondervertegenwoordiging van bedrijven met een omvang van 50 werknemers of meer. Indien grote bedrijven een andere mening hebben over de gestelde vragen dan heeft deze ondervertegenwoordiging invloed op de resultaten. De resultaten op de vragen aan fysieke winkels geven daarom mogelijk geen goed beeld van Nederlandse bedrijven met fysieke winkels, omdat bepaalde groepen over- of ondervertegenwoordigd zijn in de steekproef.
- Zie Annex E voor een verdere toelichting van de representativiteit van respondenten voor wat betreft de vragen gericht op bedrijven met een webwinkel.

**153** bedrijven hebben de volledige vragenlijst ingevuld ...



... waarvan **72** de vragen over betaalmiddelen in fysieke winkels hebben beantwoord

... waarvan **100** de vragen over betaalmiddelen in de webshop hebben beantwoord

<sup>1</sup> Detailhandel Nederland is de vereniging van de leden van het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL), Nationale Winkelraad (NWR) van MKB-Nederland en de Raad Nederlandse Detailhandel (RND).

<sup>2</sup> Thuiswinkel.org heeft meer dan 2.200 leden die online producten en diensten aan consumenten verkopen. Onze leden realiseren samen ruim 70% van alle online consumentenbestedingen in Nederland.

3

Consumenten-  
enquête

# Circa 95% van de respondenten is in het bezit van een telefoon

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 1: Bent u in het bezit van een smartphone (hierna: telefoon)?  
(N=1482, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Omwille van helderheid is ervoor gekozen om in dit hoofdstuk waar mogelijk vragen korter op te schrijven dan hoe deze in de vragenlijst voorkwamen (bijvoorbeeld weglaten mouse-overs). Zie Annex A voor de volledige vragenlijst, inclusief de volledige 'routing'.

# Android is het meest voorkomende besturingssysteem, gevolgd door iOS

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

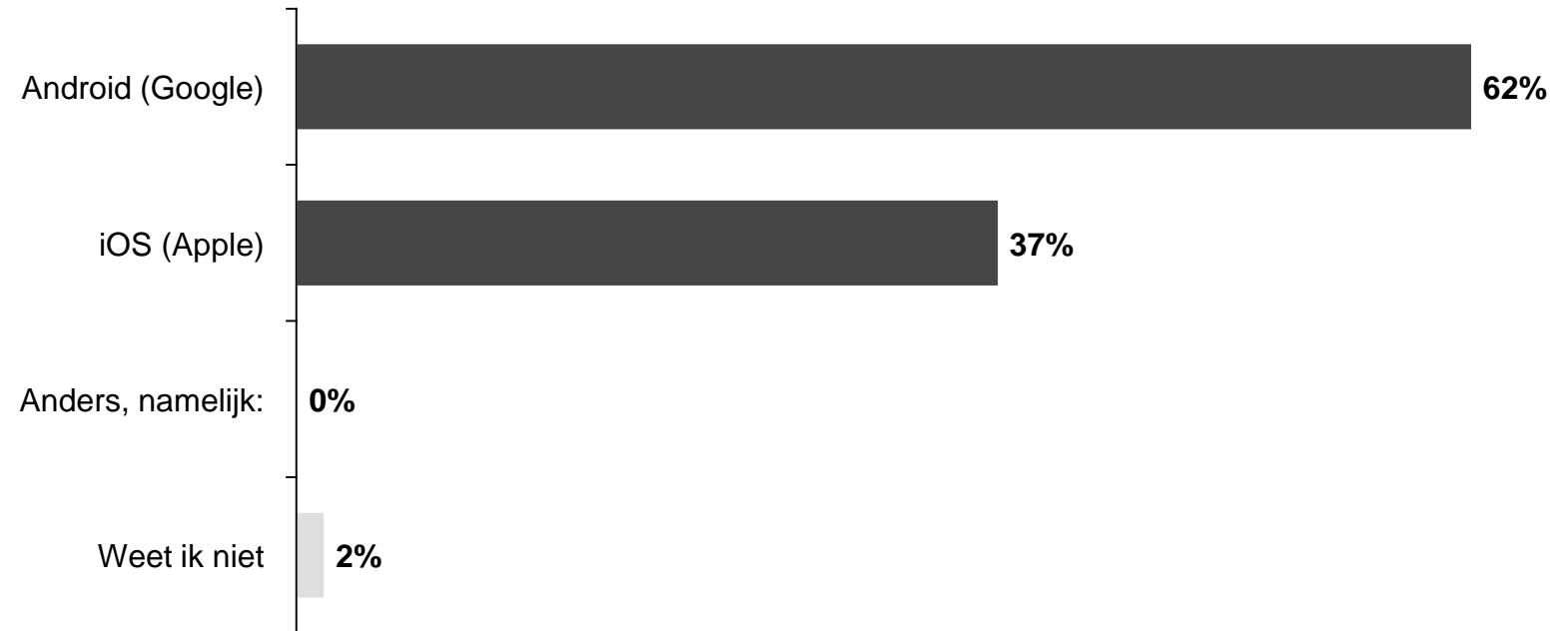
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 2: Welk besturingssysteem staat er op uw telefoon?

Als u meerdere telefoons bezit, vul deze vraag dan in voor de telefoon die u het meest gebruikt.

(N=1431, indien in bezit van telefoon)



# Circa 85% van de respondenten heeft een mobiel bankieren app op hun telefoon

## Navigatie

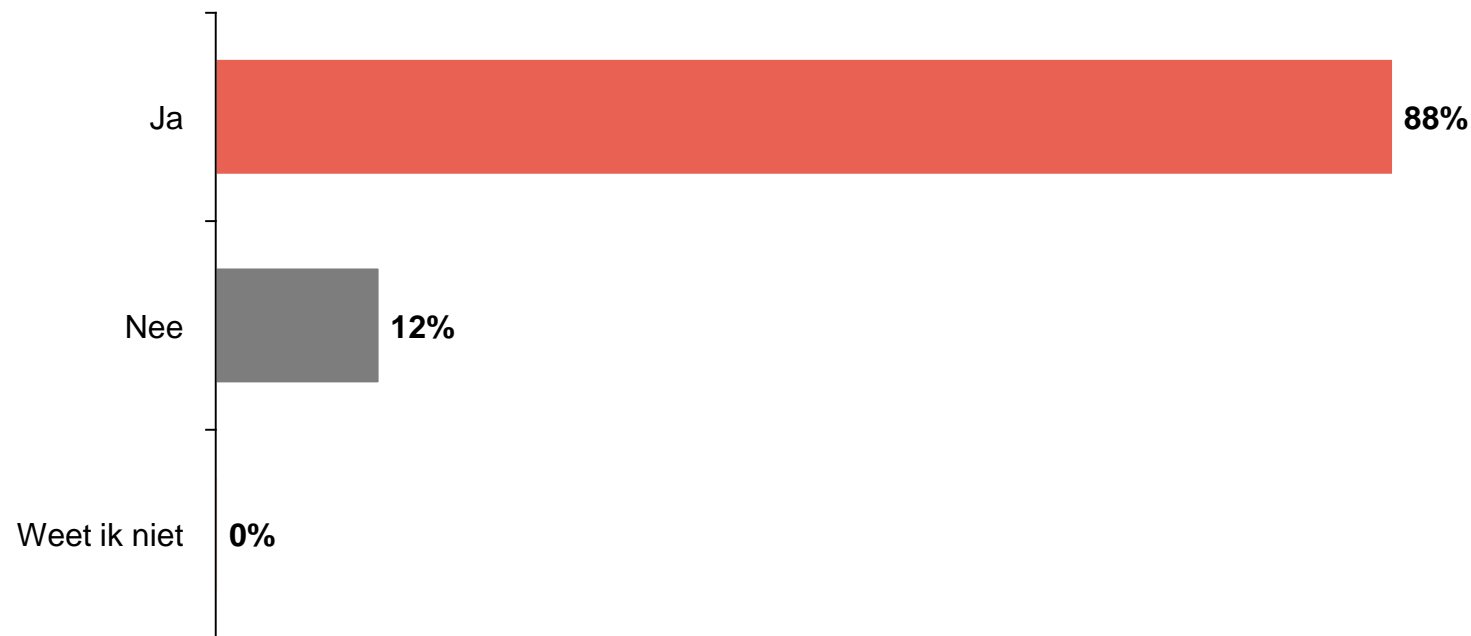
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 3: Heeft u de mobiel bankieren applicatie (app) van uw bank geïnstalleerd op uw telefoon?  
Als u bij meerdere banken klant bent, vul deze vraag dan in voor de bank die u als uw belangrijkste bank beschouwt.  
(N=1431, indien in bezit van telefoon)



# Meeste respondenten hebben in de afgelopen 12 maanden een betaling aan de kassa, een online of onderlinge betaling gedaan

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

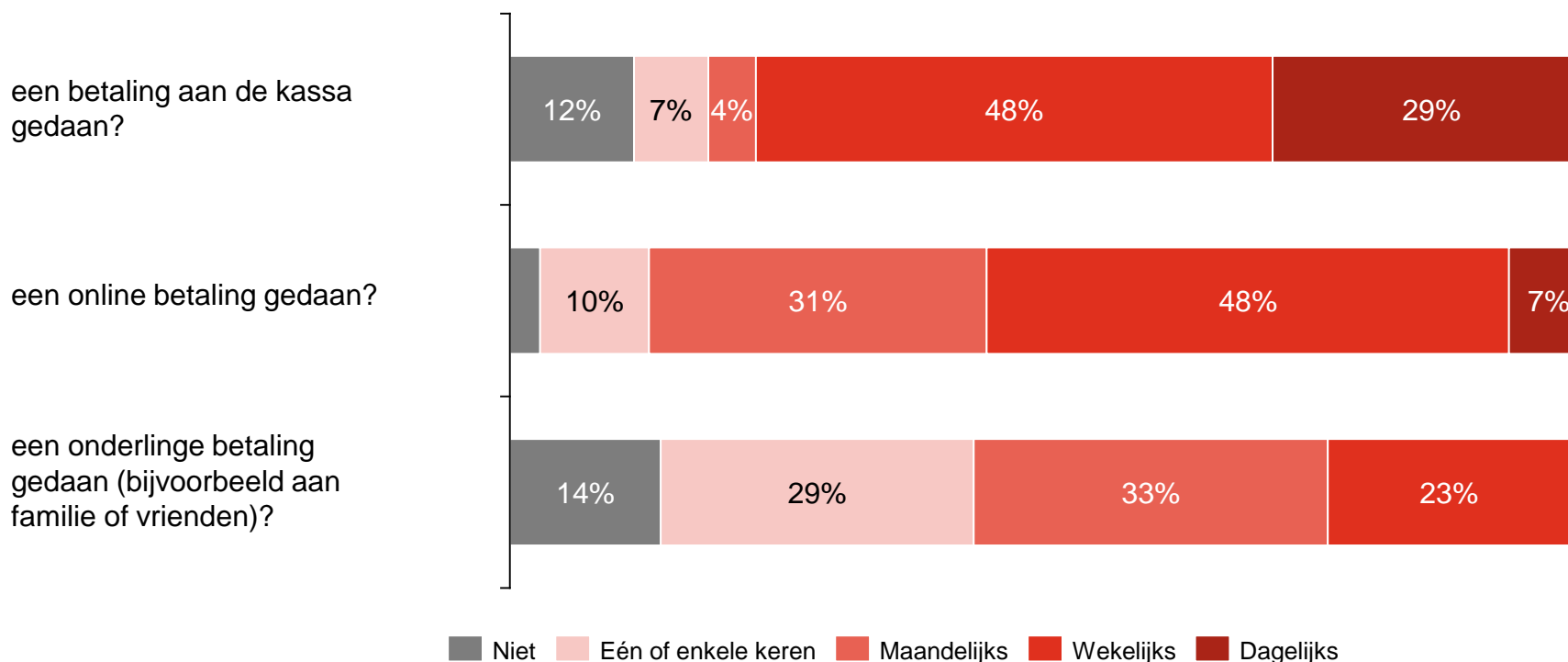
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 4: Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden...

Kies de optie die het beste bij u aansluit.

(N=1482, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Pinpas en contant geld meest gebruikte betaalmiddelen aan de kassa, een kwart betaalt (wel eens) met de telefoon

## Navigatie

### Consumenten

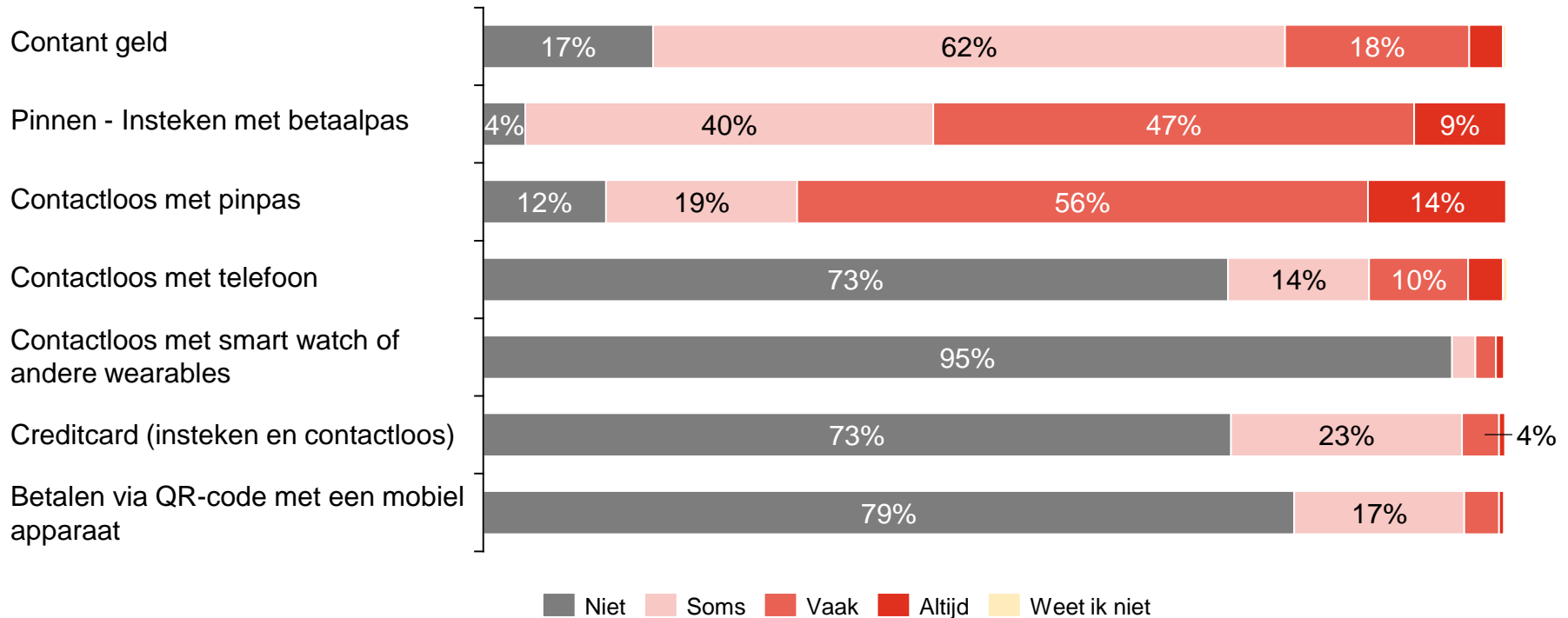
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 5: Hoe vaak heeft u voor uw betalingen aan de kassa in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen?

(N=1312, indien in afgelopen 12 maanden betaling aan de kassa gedaan)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Pinpas en contant geld meest gebruikte betaalmiddelen aan de kassa, een kwart betaalt (wel eens) met de telefoon

## Navigatie

### Consumenten

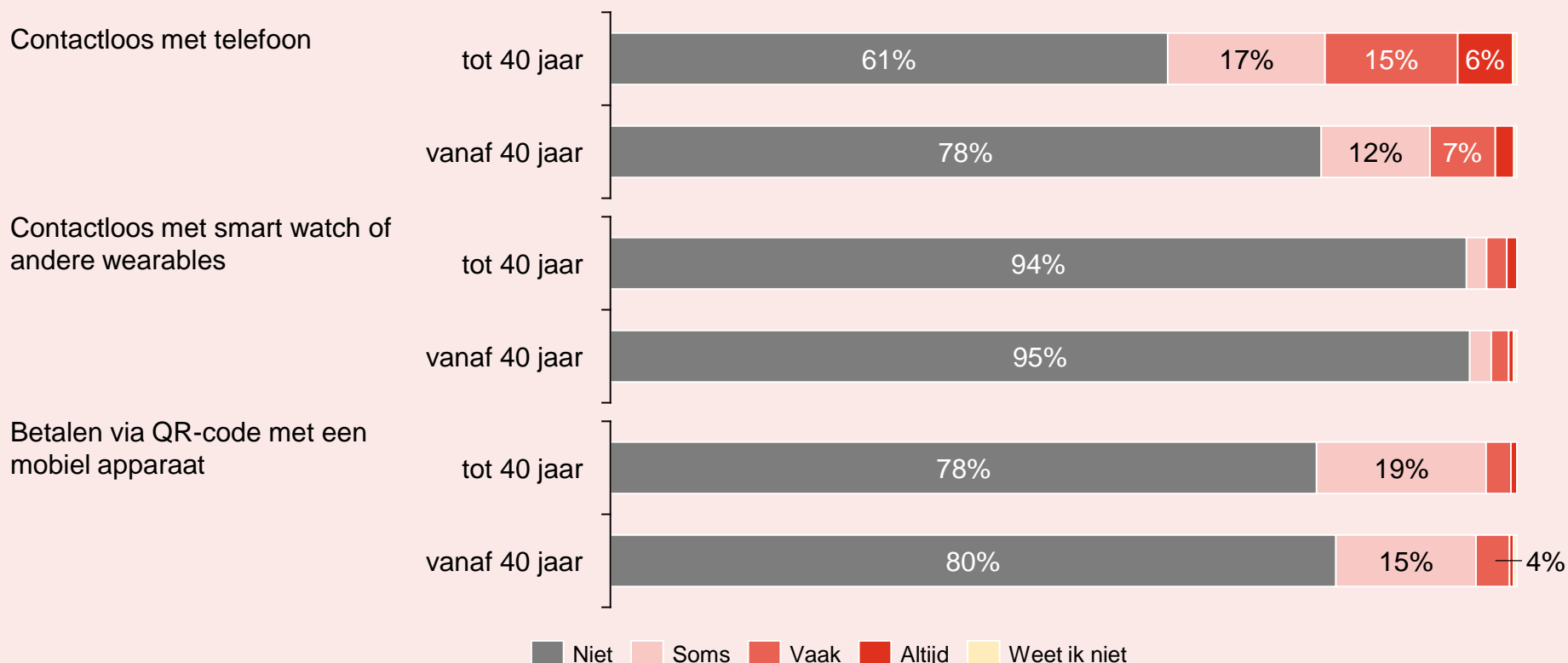
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 5: Hoe vaak heeft u voor uw betalingen aan de kassa in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen?

(N tot 40 jaar = 440 | N vanaf 40 jaar = 872, indien in afgelopen 12 maanden betaling aan de kassa gedaan)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven



# Mogelijk verband tussen gebruik QR-code en (verwacht) gebruik van contactloos betalen via telefoon

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

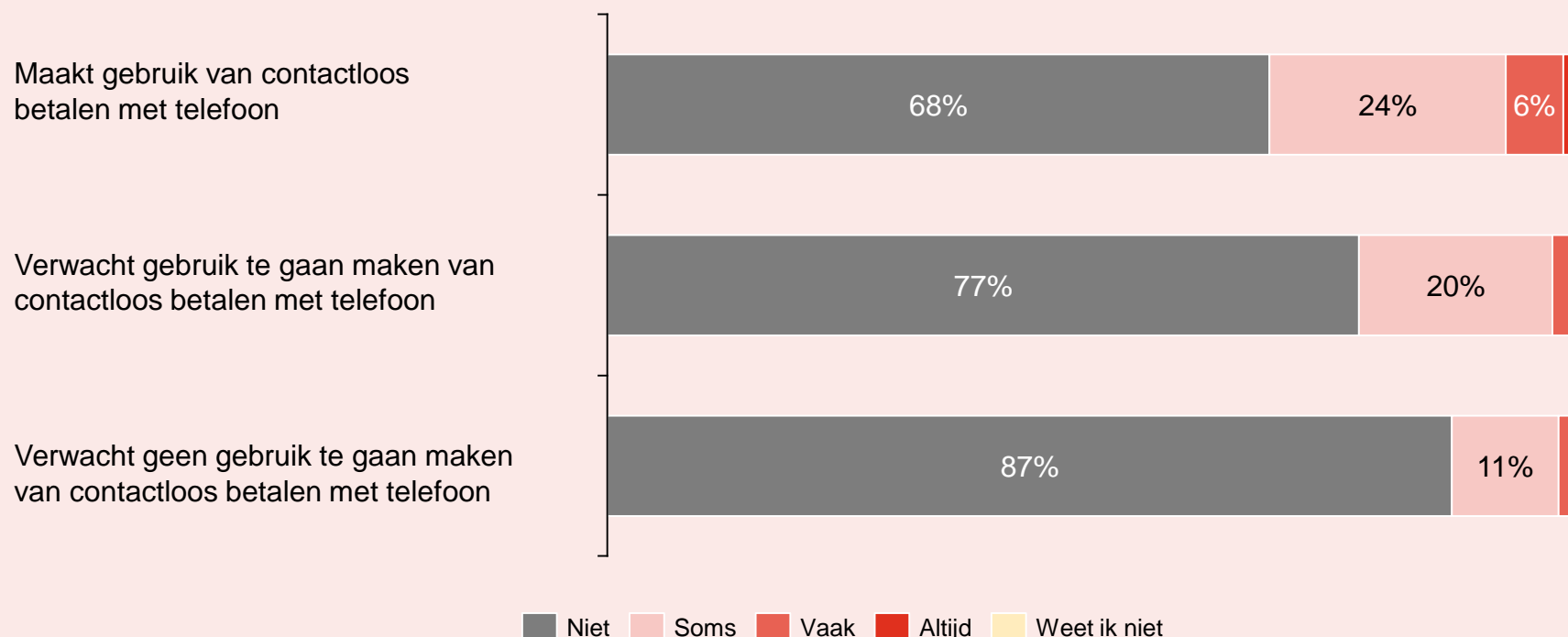
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 5: Hoe vaak heeft u voor uw betalingen aan de kassa in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van betalen via QR-code met mobiel apparaat?

(N maakt gebruik van contactloos betalen met telefoon = 355 | N verwacht gebruik te gaan maken van contactloos betalen met telefoon = 292 | N verwacht geen gebruik te gaan maken van contactloos betalen met telefoon = 649)<sup>1</sup>

Hieronder doorsnedes van het gebruik van QR-code met mobiel apparaat afhankelijk van het antwoord op vraag 5 (huidig gebruik contactloos betalen met telefoon) en vraag 10 (verwacht gebruik contactloos betalen met telefoon)



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Redenen voor het gebruik van verschillende betaalmiddelen voor betalingen aan de kassa

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 6: Geef voor elk van onderstaande uitspraken over betalingen aan de kassa aan of dit wel (ja) of niet (nee) voor u geldt. (N=1289, indien in afgelopen 12 maanden meerdere betaalmiddelen aan de kassa gebruikt)

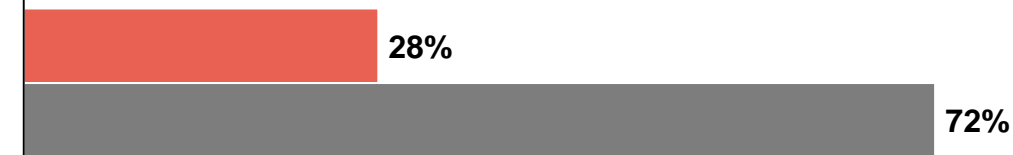
Ik heb één betaalmiddel dat ik het liefst gebruik, maar als ik dat niet kan gebruiken vind ik het fijn om een ander betaalmiddel achter de hand te hebben



Ik gebruik het betaalmiddel dat het goedkoopst is (sommige winkels vragen een toeslag voor gebruik van specifieke betaalmiddelen)



Ik gebruik voor het betalen van kleine bedragen doorgaans een ander betaalmiddel dan voor grote bedragen



■ Ja ■ Nee

# iDEAL meest gebruikt voor online betalingen, circa 10% betaalt wel eens met een e-wallet

## Navigatie

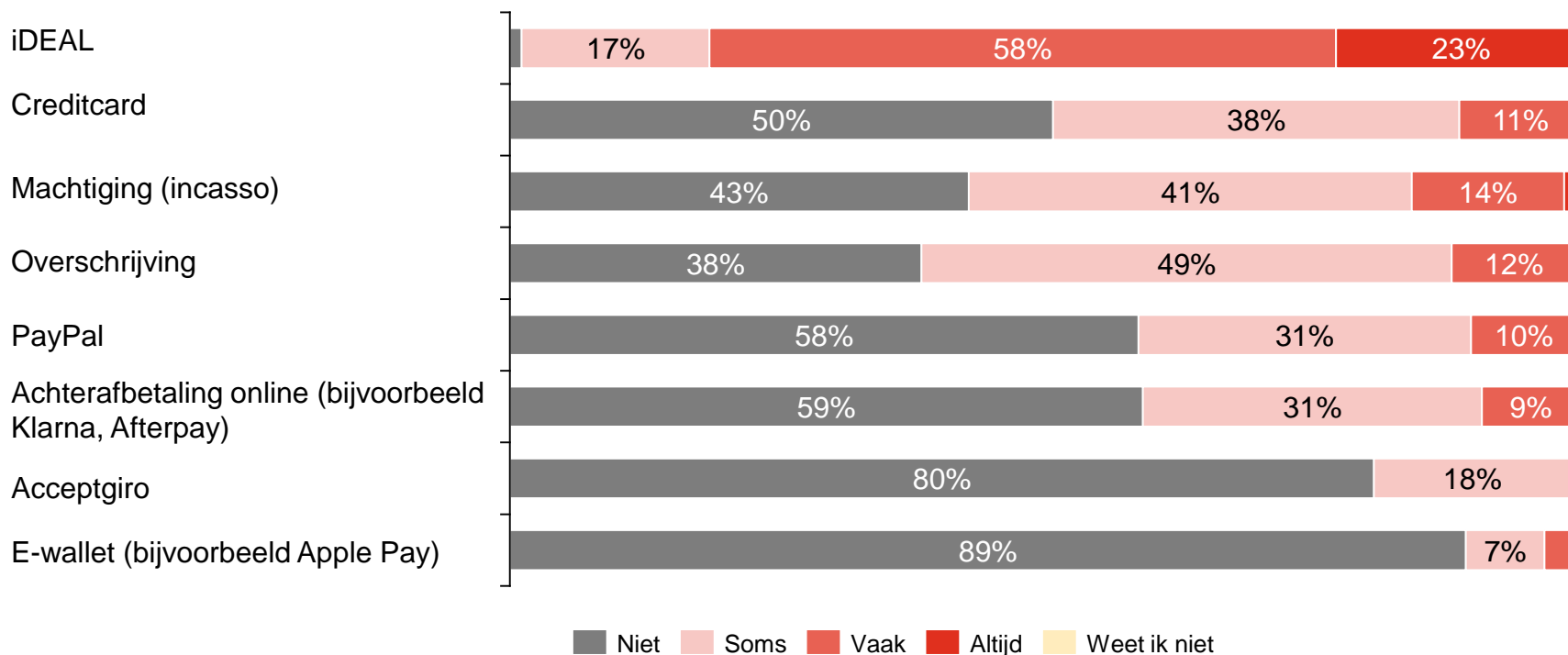
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 7: Hoe vaak heeft u voor uw online betalingen in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen? (N=1440, indien in afgelopen 12 maanden online betaling gedaan)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 10% van de respondenten betaalt wel eens met een e-wallet

## Navigatie

### Consumenten

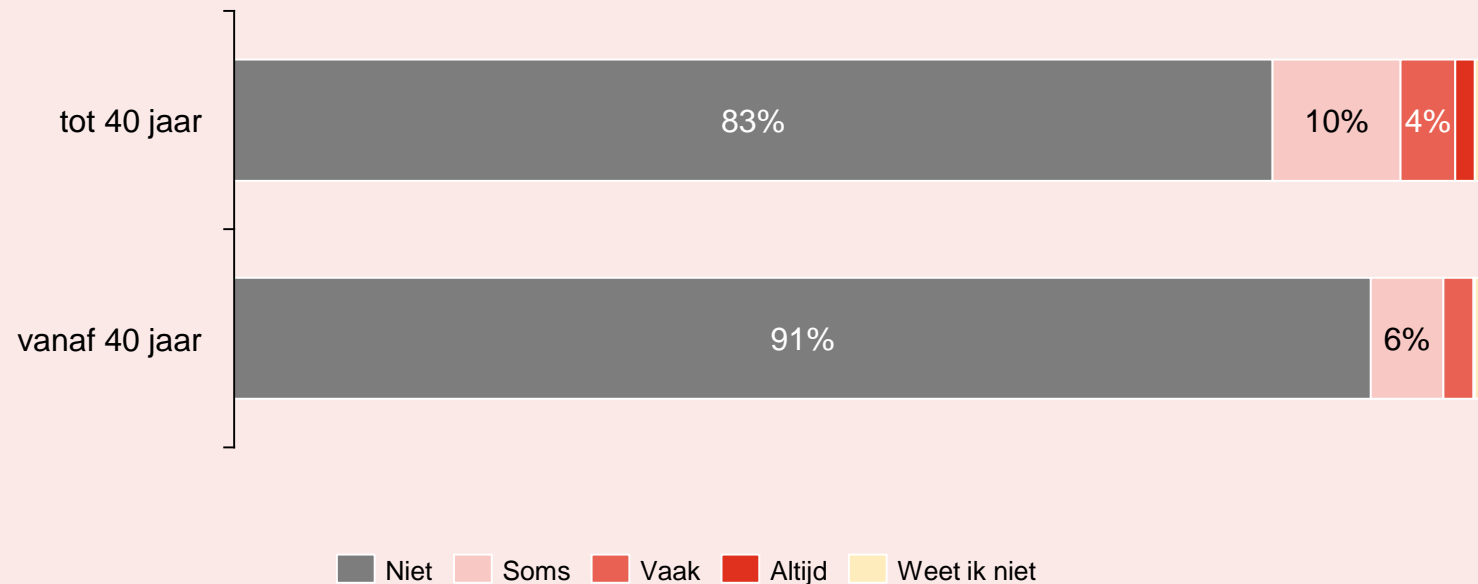
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 7: Hoe vaak heeft u voor uw online betalingen in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de e-wallet (bijvoorbeeld Apple Pay)?

(N tot 40 jaar = 494 | N vanaf 40 jaar = 946, indien in afgelopen 12 maanden online betaling gedaan)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Redenen voor het gebruik van verschillende betaalmiddelen voor online betalingen

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

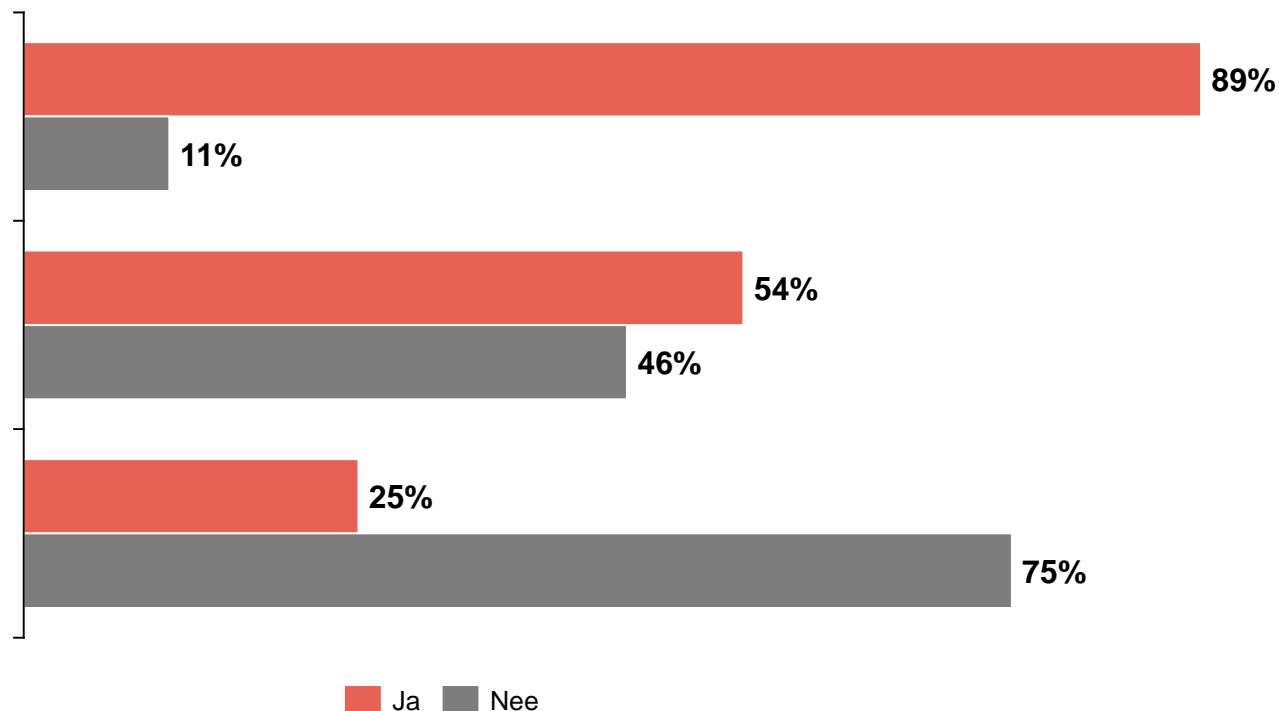
- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 8: Geef voor elk van onderstaande uitspraken over online betalingen aan of dit wel (ja) of niet (nee) voor u geldt.  
(N=1376, indien in afgelopen 12 maanden meerdere betaalmiddelen voor online betalingen gebruikt)

Ik heb één betaalmiddel dat ik het liefst gebruik, maar als ik dat niet kan gebruiken vind ik het fijn om een ander betaalmiddel achter de hand te hebben

Ik gebruik het betaalmiddel dat het goedkoopst is (sommige winkels vragen een toeslag voor gebruik van specifieke betaalmiddelen)

Ik gebruik voor het betalen van kleine bedragen doorgaans een ander betaalmiddel dan voor grote bedragen



# Onderlinge betalingen worden meestal gedaan via een overschrijving, andere betaalmiddelen zijn ook populair

## Navigatie

### Consumenten

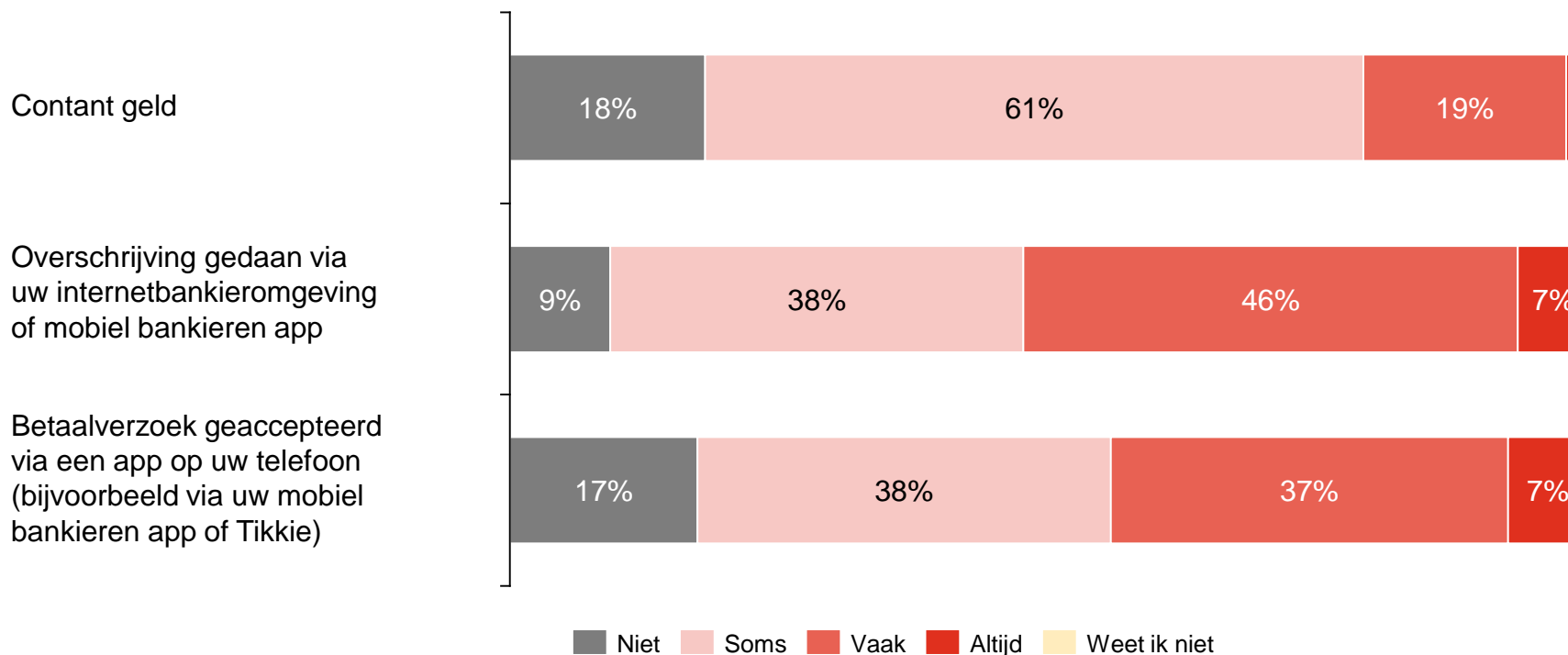
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 9: Hoe vaak heeft u voor uw onderlinge betalingen in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen?

(N=1275, indien in afgelopen 12 maanden onderlinge betaling gedaan)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 30% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van contactloos betalen via de telefoon

## Navigatie

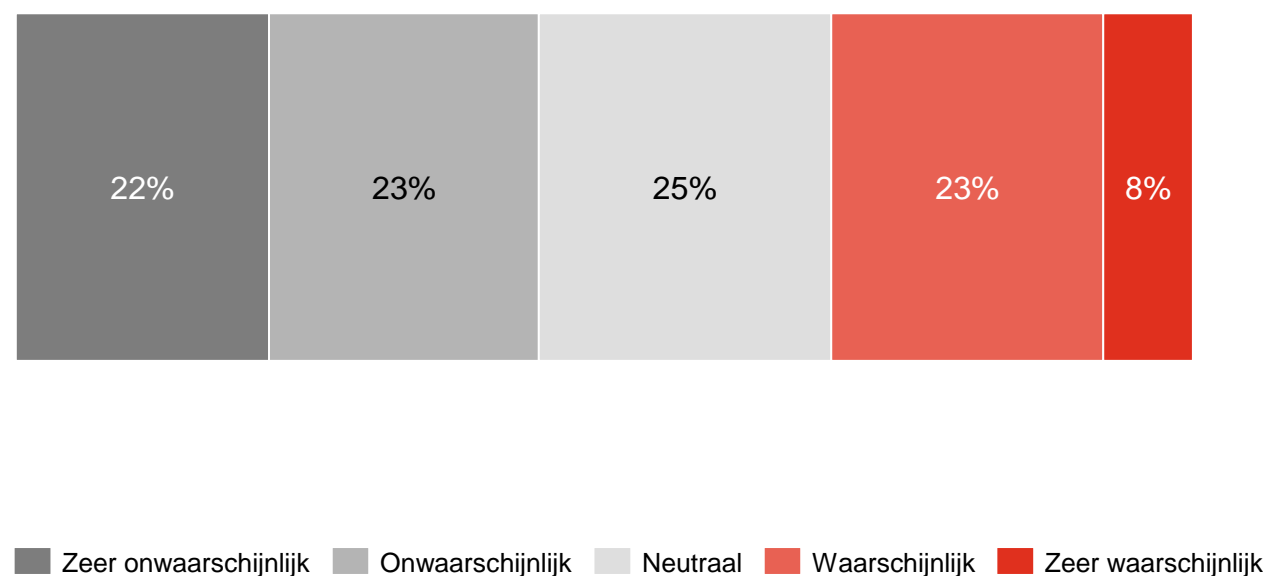
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 10: Vrijwel overal in Nederland waar gepind kan worden kan ook contactloos betaald worden met de telefoon of smartwatch of andere wearable. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=941, indien in afgelopen 12 maanden niet contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa)



# Circa 30% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van contactloos betalen via de telefoon

## Navigatie

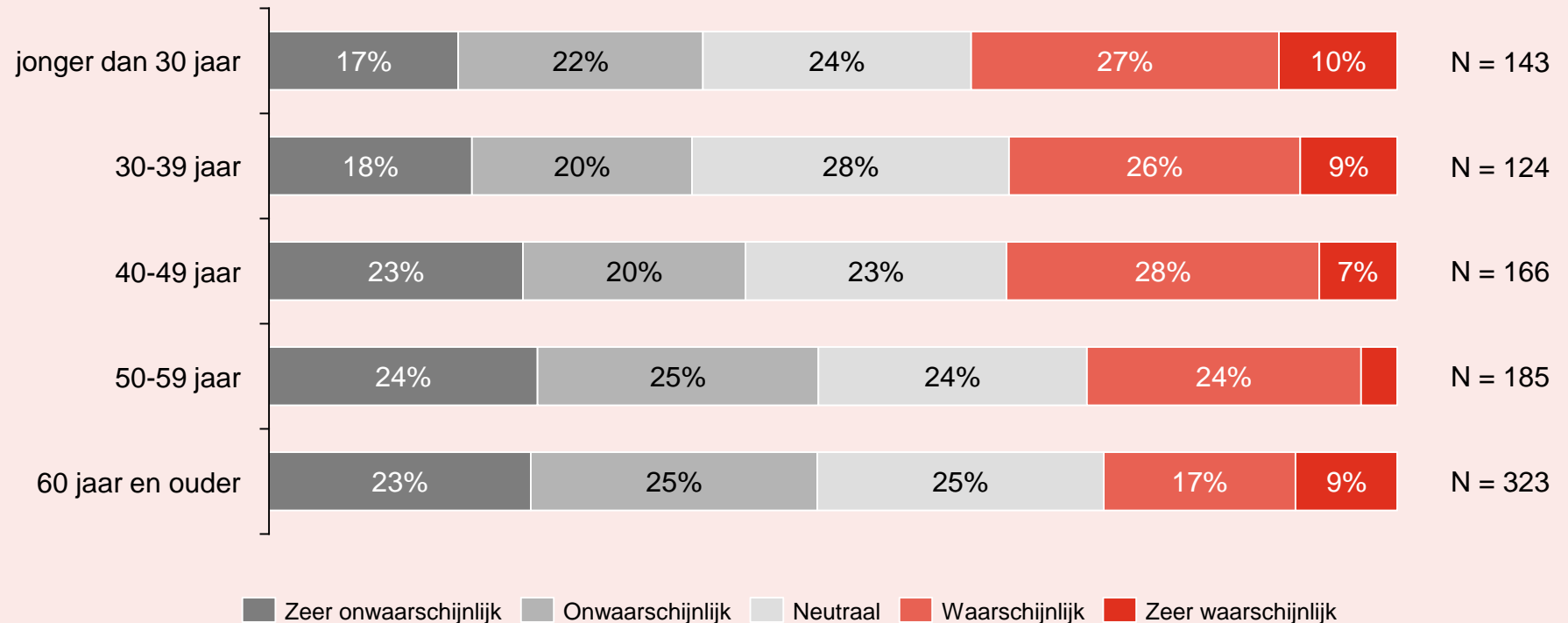
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 10: Vrijwel overal in Nederland waar gepind kan worden kan ook contactloos betaald worden met de telefoon of smartwatch of andere wearable. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=941, indien in afgelopen 12 maanden niet contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa)





# Circa 30% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van contactloos betalen via de telefoon

## Navigatie

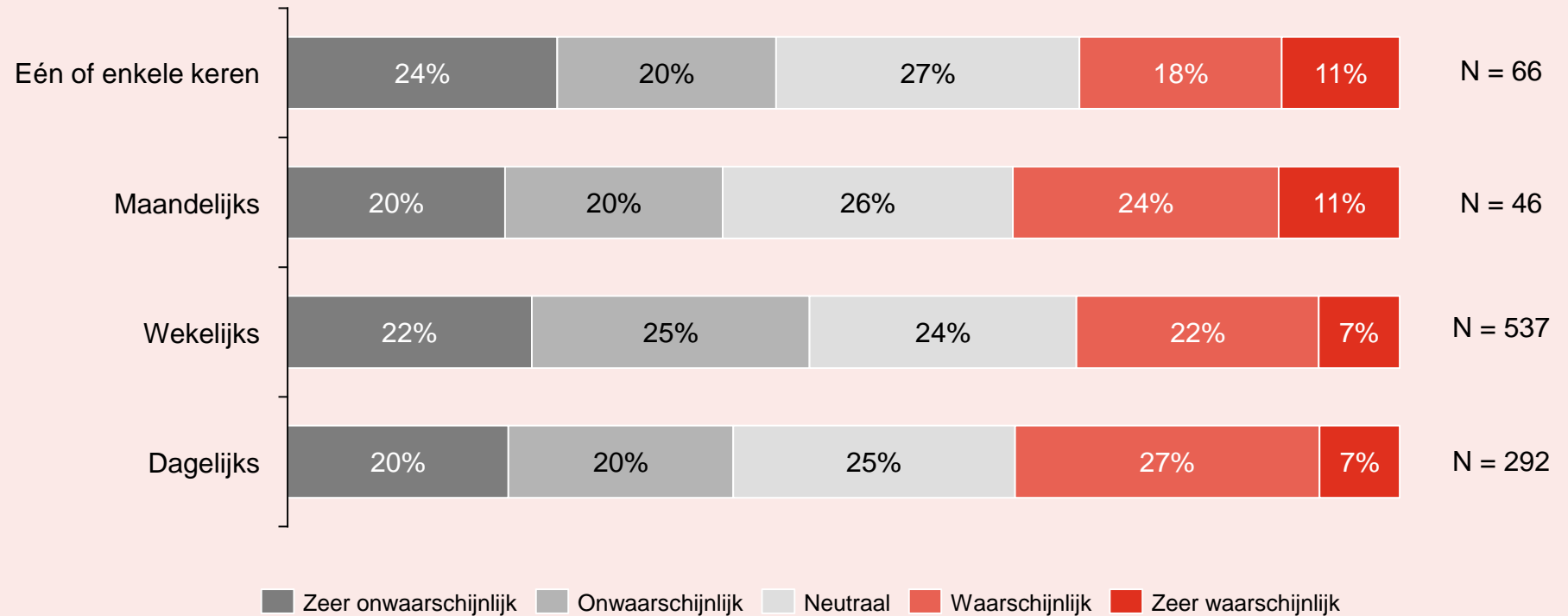
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 10: Vrijwel overal in Nederland waar gepind kan worden kan ook contactloos betaald worden met de telefoon of smartwatch of andere wearable. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=941, indien in afgelopen 12 maanden niet contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa)  
*Hieronder een doorsnede afhankelijk van het antwoord op vraag 4 (frequentie betalingen aan de kassa in de afgelopen 12 maanden)*



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Een contactloze betaling via de telefoon wordt voornamelijk gezien als aanvulling op betalen met de pinpas

## Navigatie

### Consumenten

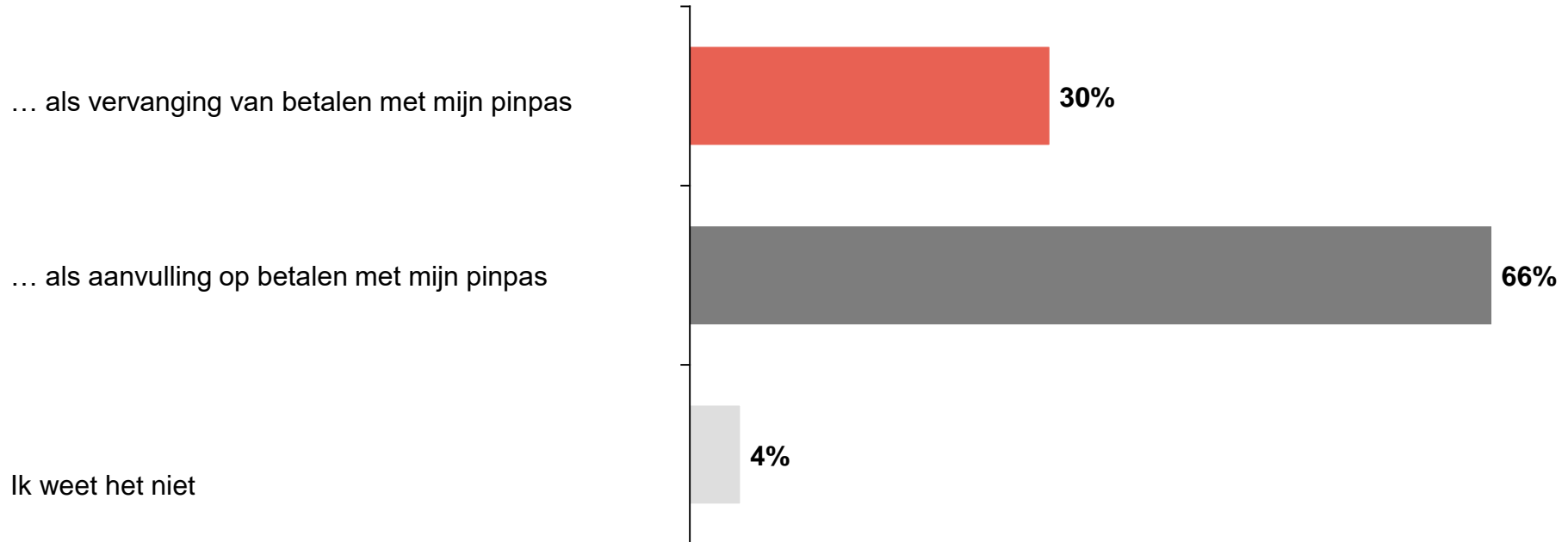
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 11: Ziet u een contactloze betaling via uw telefoon of smartwatch of andere wearable vooral als een aanvulling op uw pinpas of als vervanging? (U kunt slechts één antwoord geven.) Ik zie de contactloze betaling via de telefoon of smartwatch of andere wearable vooral...

(N=660, indien in afgelopen 12 maanden contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Omwille van consistentie antwoordopties visueel omgedraaid

# Een contactloze betaling via de telefoon wordt voornamelijk gezien als aanvulling op betalen met de pinpas

## Navigatie

### Consumenten

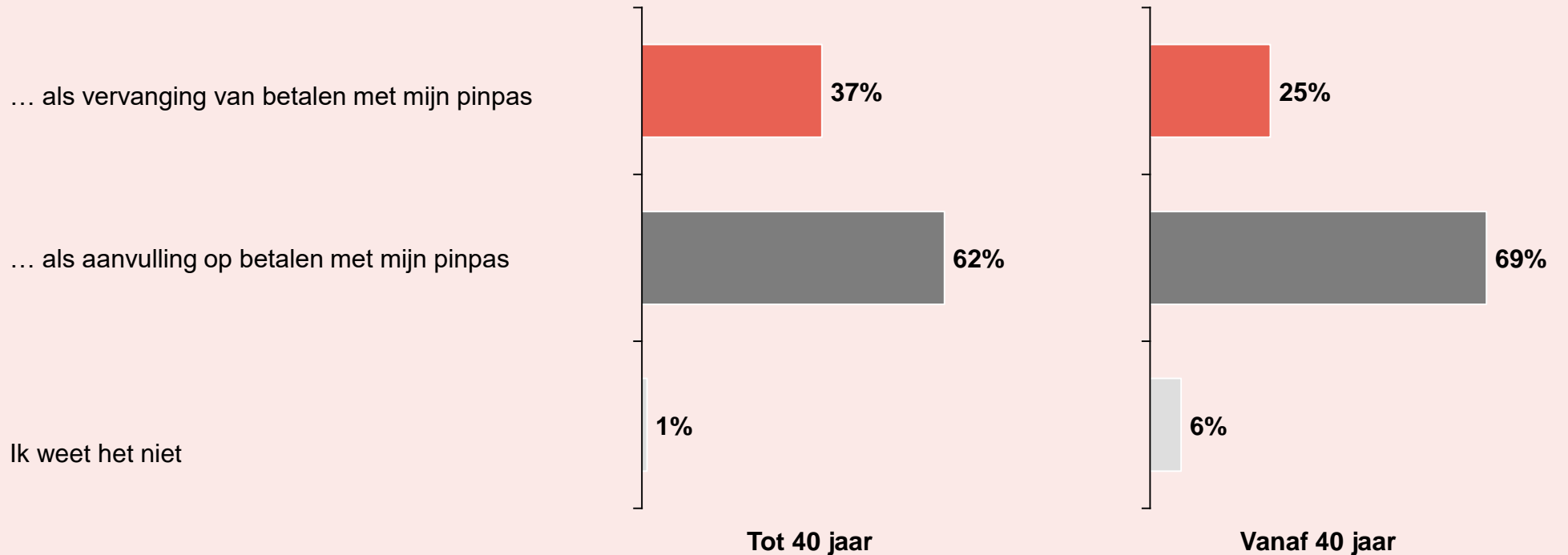
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 11: Ziet u een contactloze betaling via uw telefoon of smartwatch of andere wearable vooral als een aanvulling op uw pinpas of als vervanging? (U kunt slechts één antwoord geven.) Ik zie de contactloze betaling via de telefoon of smartwatch of andere wearable vooral...

(N tot 40 jaar = 271 | N vanaf 40 jaar = 389, indien in afgelopen 12 maanden contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Omwille van consistentie antwoordopties visueel omgedraaid

# Contactloos betalen met de telefoon is met name makkelijk in gebruik en de portemonnee hoeft niet (altijd) meer mee

## Navigatie

### Consumenten

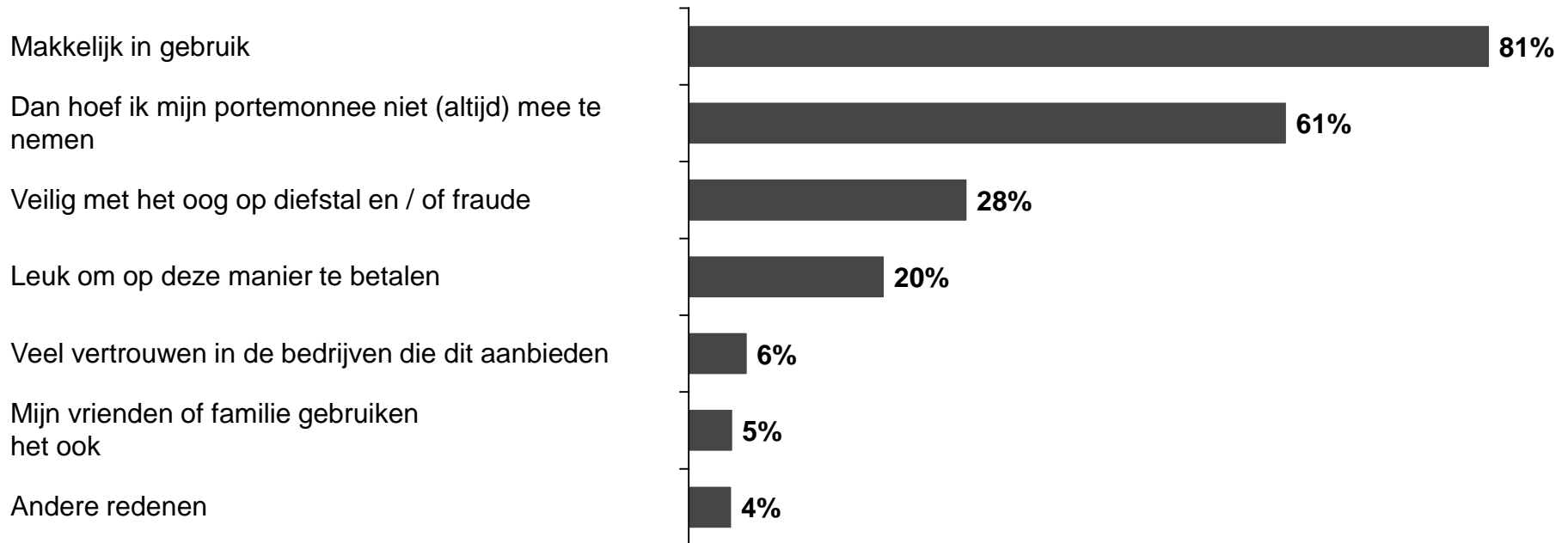
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 12: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van contactloos betalen met uw telefoon of smartwatch of andere wearable? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=649, indien in afgelopen 12 maanden contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Contactloos betalen met de telefoon is met name makkelijk in gebruik en de portemonnee hoeft niet (altijd) meer mee

## Navigatie

### Consumenten

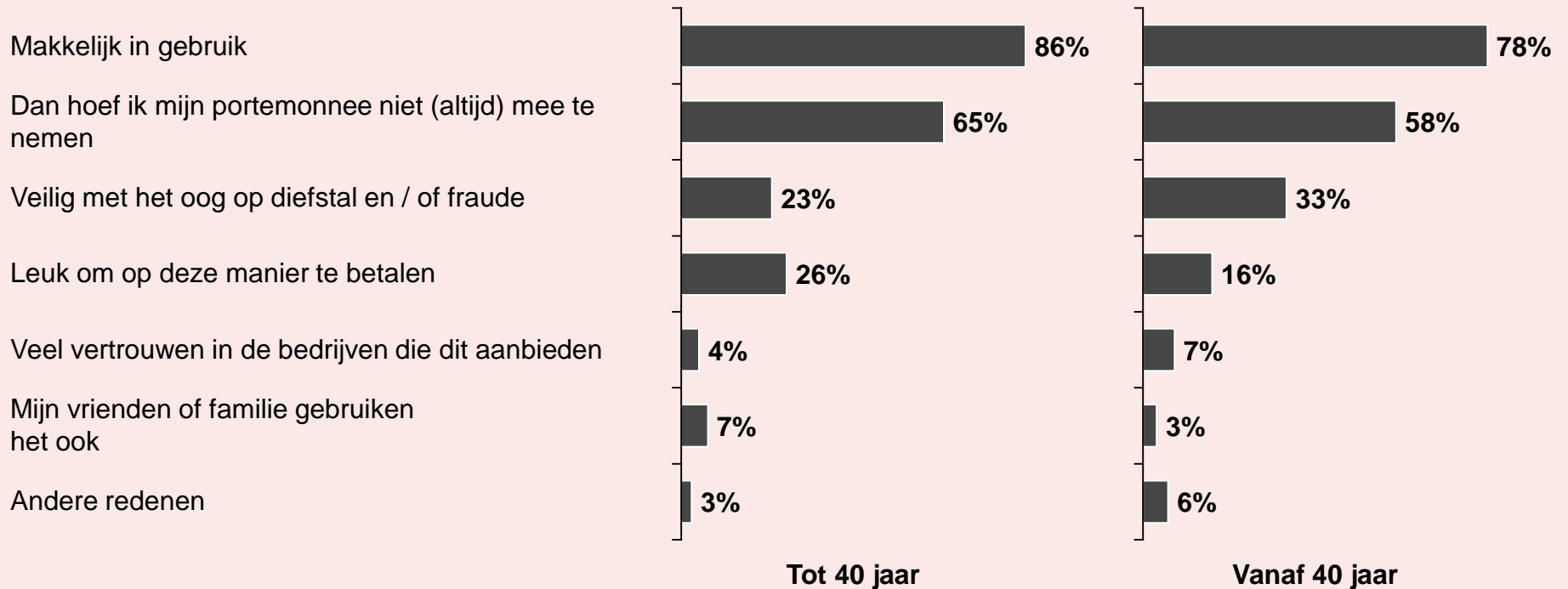
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 12: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van contactloos betalen met uw telefoon of smartwatch of andere wearable? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N tot 40 jaar = 271 | N vanaf 40 jaar = 389, indien in afgelopen 12 maanden contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven aan geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen en vinden het niet veilig (diefstal / fraude)

## Navigatie

### Consumenten

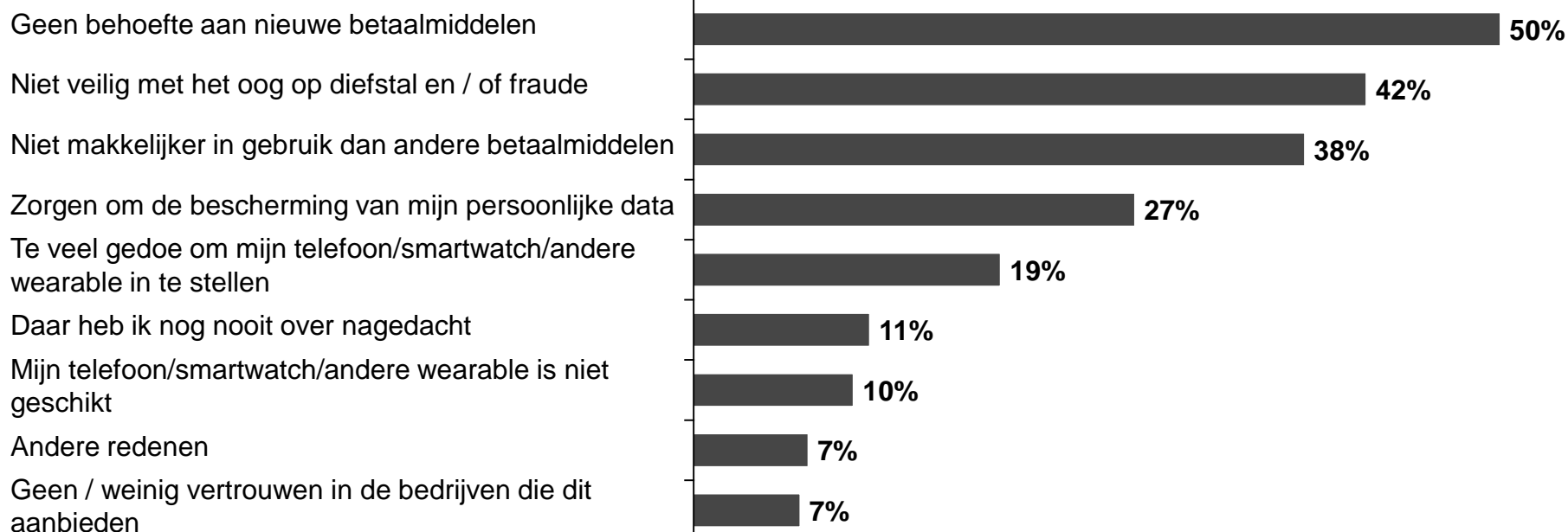
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 13: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van contactloos betalen met uw telefoon of smartwatch of andere wearable? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=649, indien in afgelopen 12 maanden niet contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven aan geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen en vinden het niet veilig (diefstal / fraude)

## Navigatie

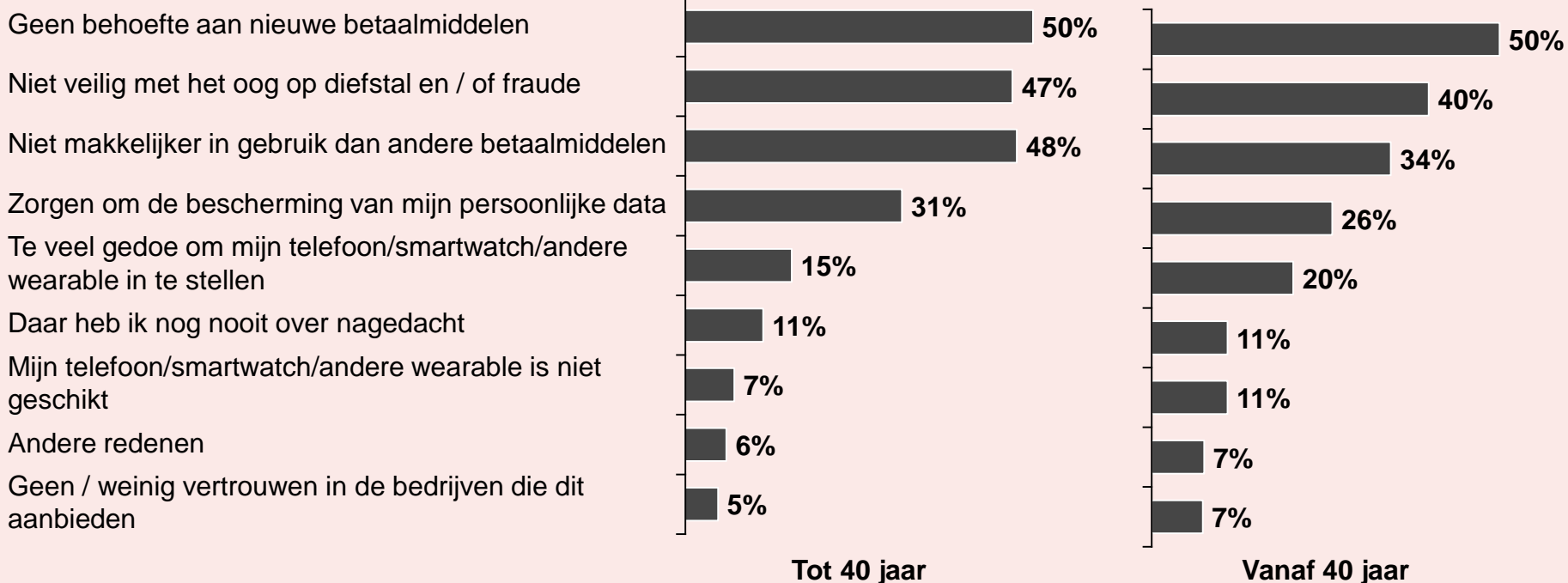
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 13: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van contactloos betalen met uw telefoon of smartwatch of andere wearable? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.  
 (N tot 40 jaar = 169 | N vanaf 40 jaar = 480, indien in afgelopen 12 maanden niet contactloos betaald met telefoon, smartwatch of andere wearable aan de kassa en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Circa 15% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van betalen via QR-code

## Navigatie

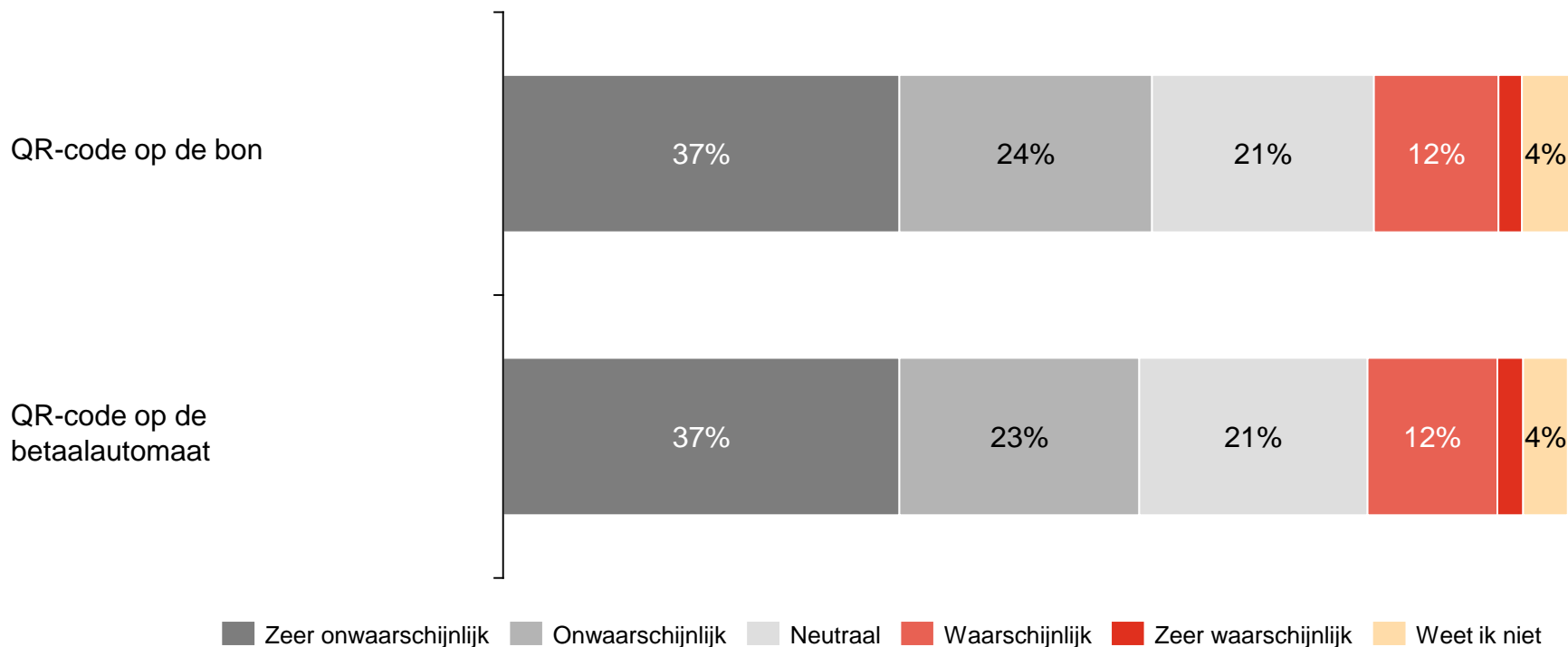
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 14: Stel dat winkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een QR-code zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=1040, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven



# Circa 15% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van betalen via QR-code

## Navigatie

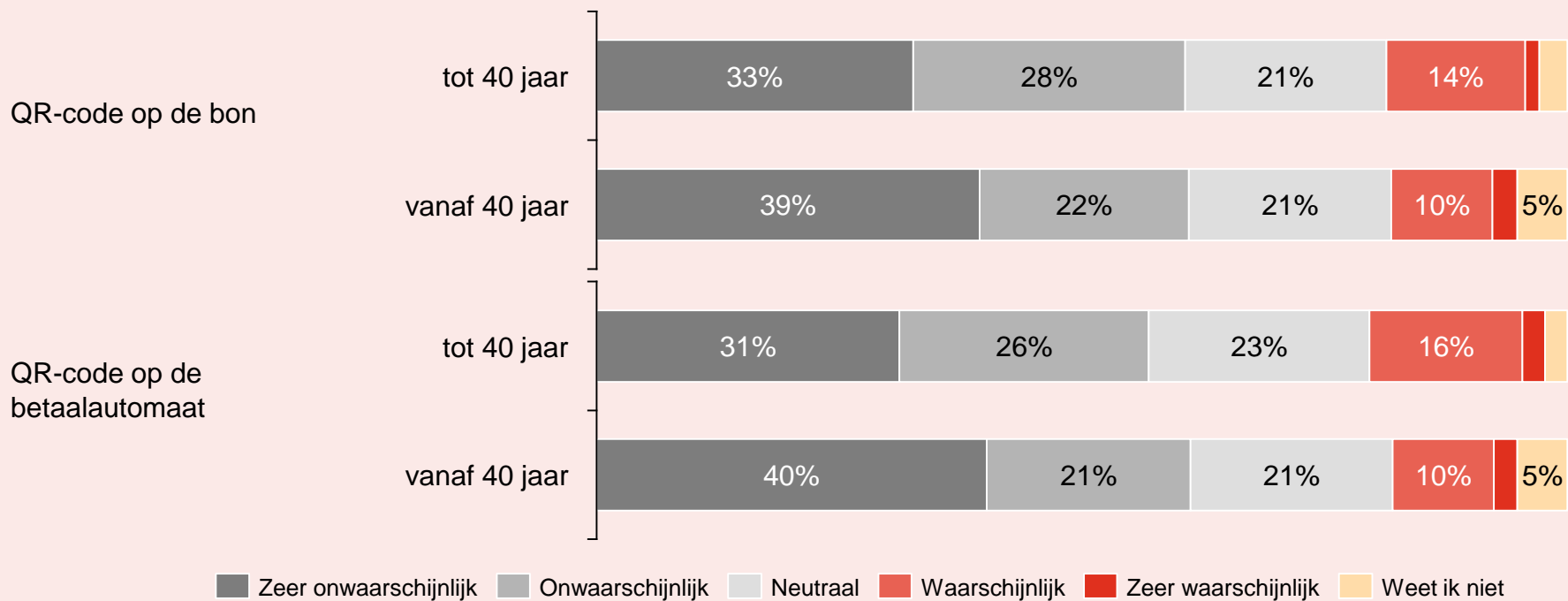
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 14: Stel dat winkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een QR-code zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?  
 (N tot 40 jaar = 343 | N vanaf 40 jaar = 697, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 15% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van betalen via QR-code

## Navigatie

### Consumenten

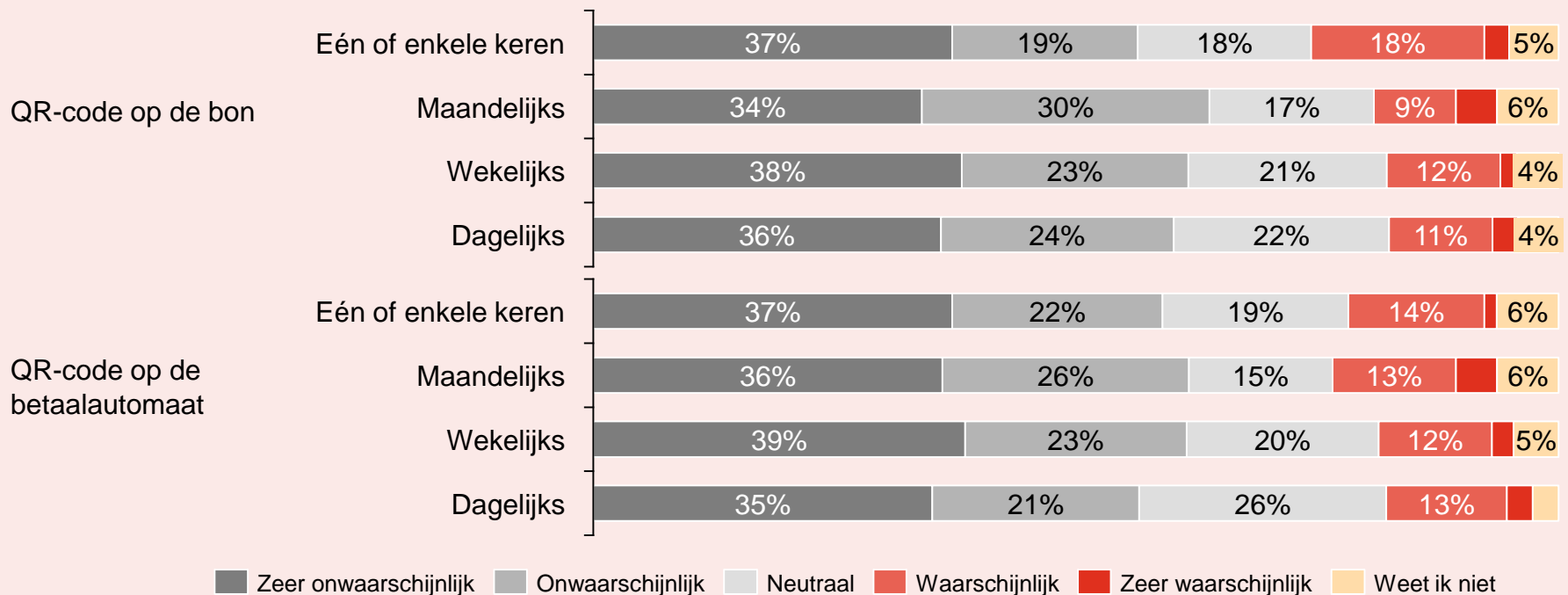
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 14: Stel dat winkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een QR-code zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N één of enkele keren = 78 | N maandelijks = 47 | N wekelijks = 579 | N dagelijks = 336, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code)<sup>1</sup>

*Hieronder een doorsnede afhankelijk van het antwoord op vraag 4 (frequentie betalingen aan de kassa in de afgelopen 12 maanden)*



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Mogelijk verband tussen verwacht gebruik QR-code en (verwacht) gebruik van contactloos betalen via telefoon

## Navigatie

### Consumenten

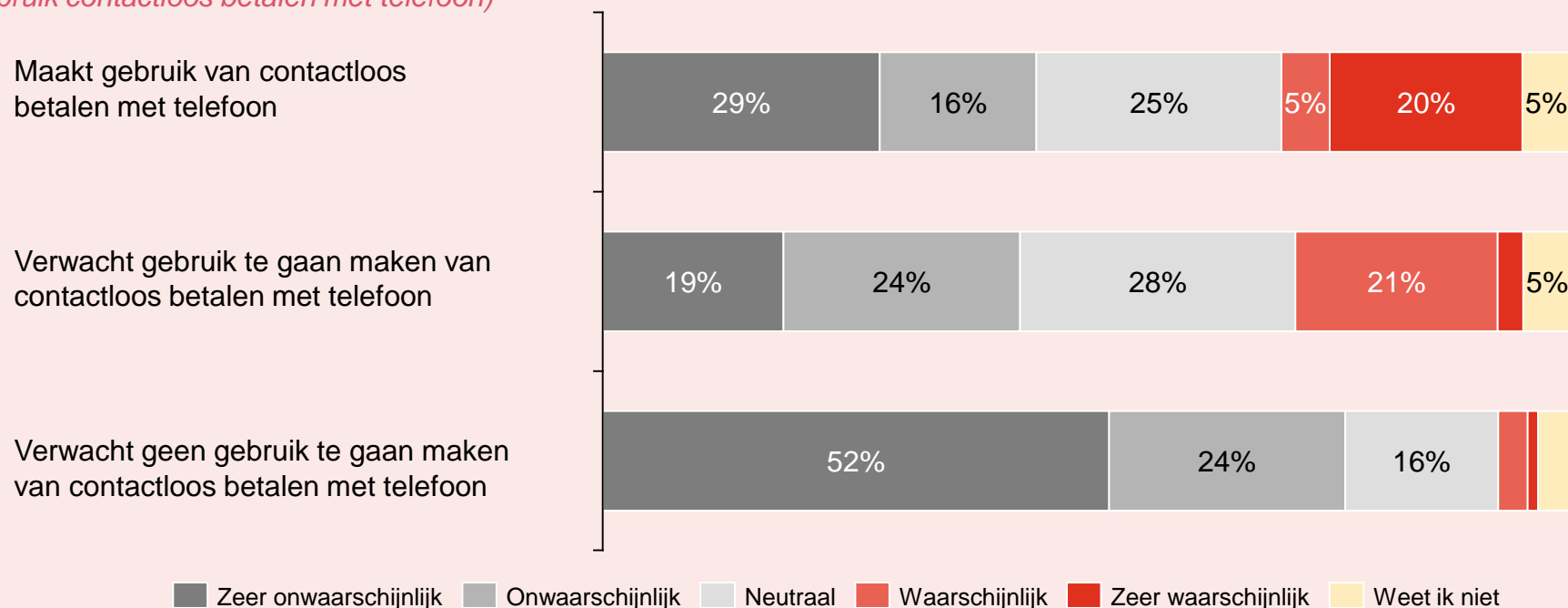
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 14: Stel dat winkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een QR-code zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u in de komende 12 maanden gebruik gaat maken van betalen via QR-code op de betaalautomaat? (N maakt gebruik van contactloos betalen met telefoon = 241 | N verwacht gebruik te gaan maken van contactloos betalen met telefoon = 225 | N verwacht geen gebruik te gaan maken van contactloos betalen met telefoon = 562)<sup>1</sup>

*Hieronder doorsnedes afhankelijk van het antwoord op vraag 5 (huidig gebruik contactloos betalen met telefoon) en vraag 10 (verwacht gebruik contactloos betalen met telefoon)*



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Betalen via QR-code wordt voornamelijk gezien als aanvulling op andere betaalmethoden

## Navigatie

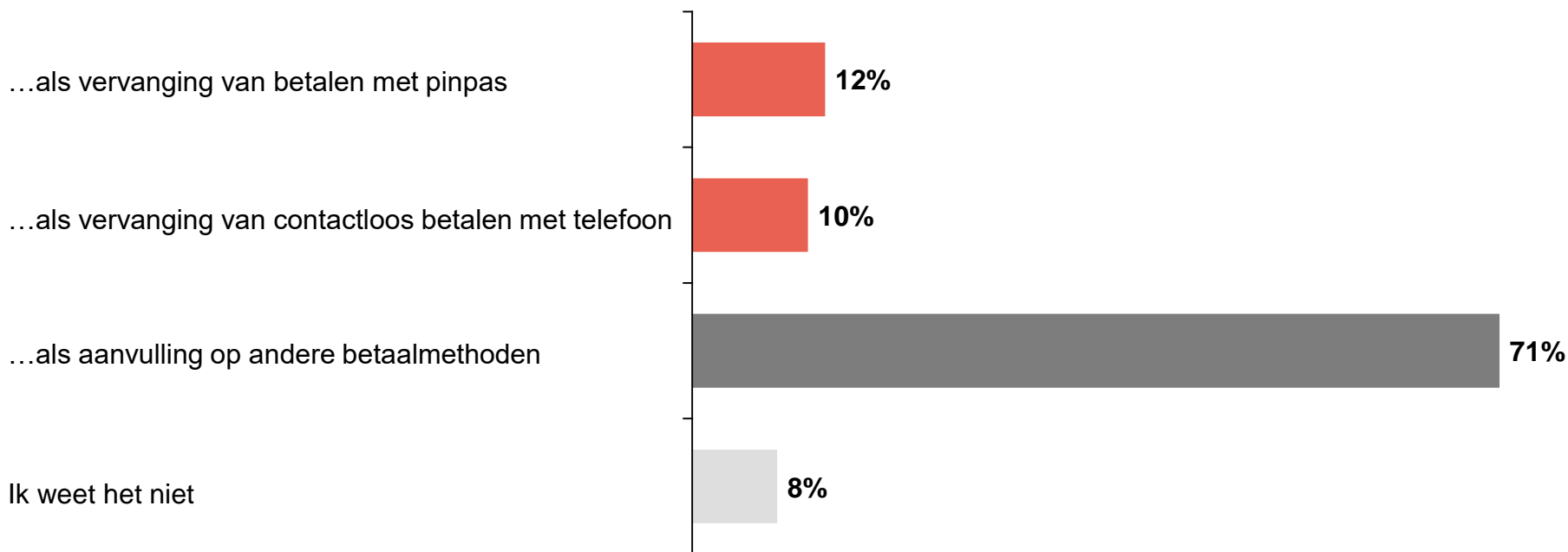
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 15: Ziet u via QR-code betalen met een mobiel apparaat vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging? (U kunt slechts één antwoord geven.) Ik zie betalen via QR-code vooral...  
(N=453, indien in afgelopen 12 maanden betaald via QR-code of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)



# Betalen via QR-code wordt voornamelijk gezien als aanvulling op andere betaalmethoden

## Navigatie

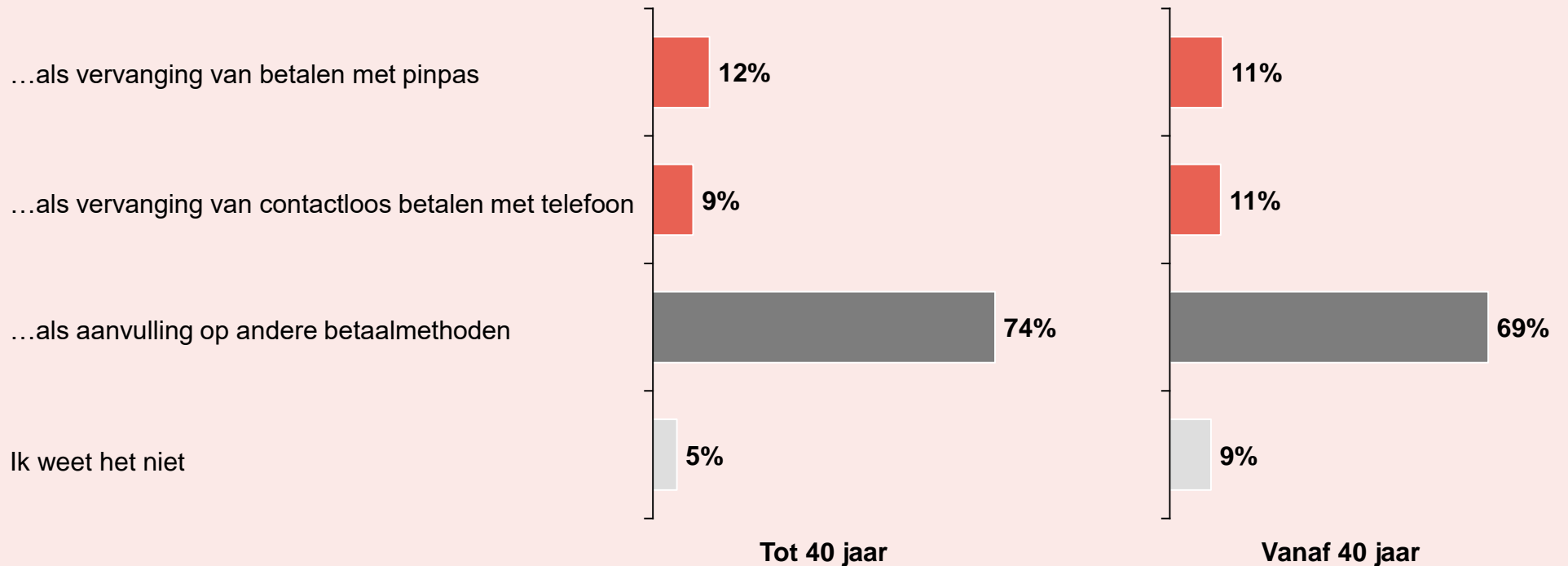
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 15: Ziet u via QR-code betalen met een mobiel apparaat vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging?  
(U kunt slechts één antwoord geven.) Ik zie betalen via QR-code vooral...  
(N tot 40 jaar = 172 | N vanaf 40 jaar = 281, indien in afgelopen 12 maanden betaald via QR-code of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)



# Betalen via QR-code is met name makkelijk in gebruik en de portemonnee hoeft niet (altijd) meer mee

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

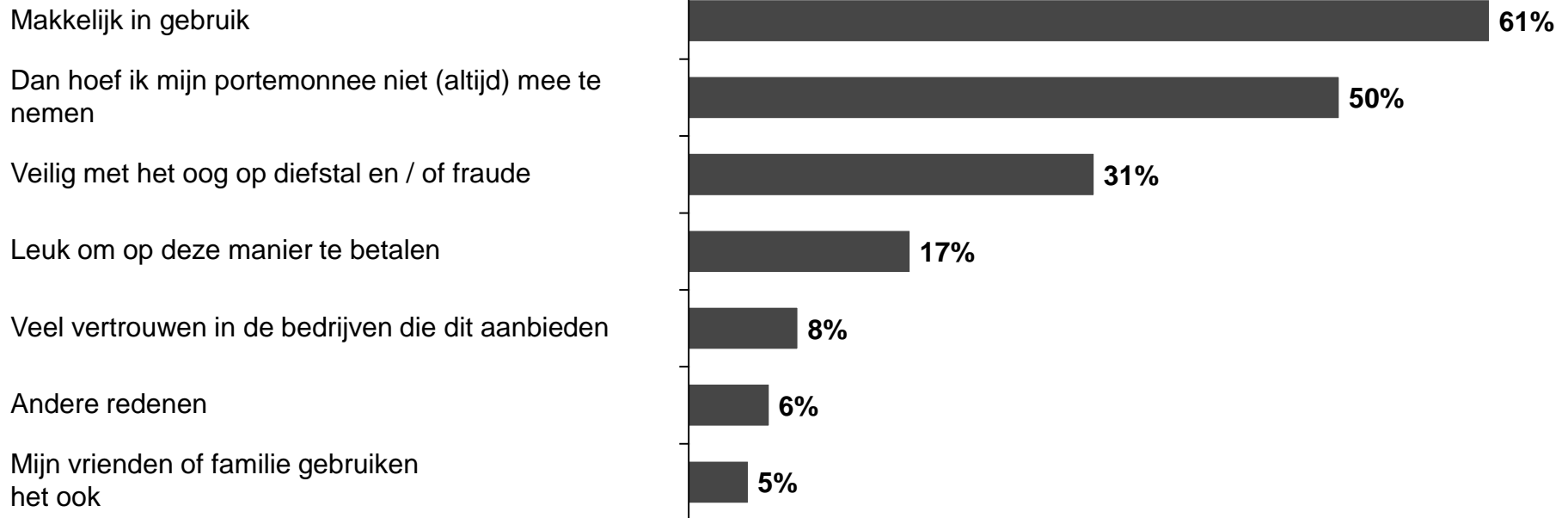
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 16: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van betalen via QR-code?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=453, indien in afgelopen 12 maanden betaald via QR-code of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Betalen via QR-code is met name makkelijk in gebruik en de portemonnee hoeft niet (altijd) meer mee

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

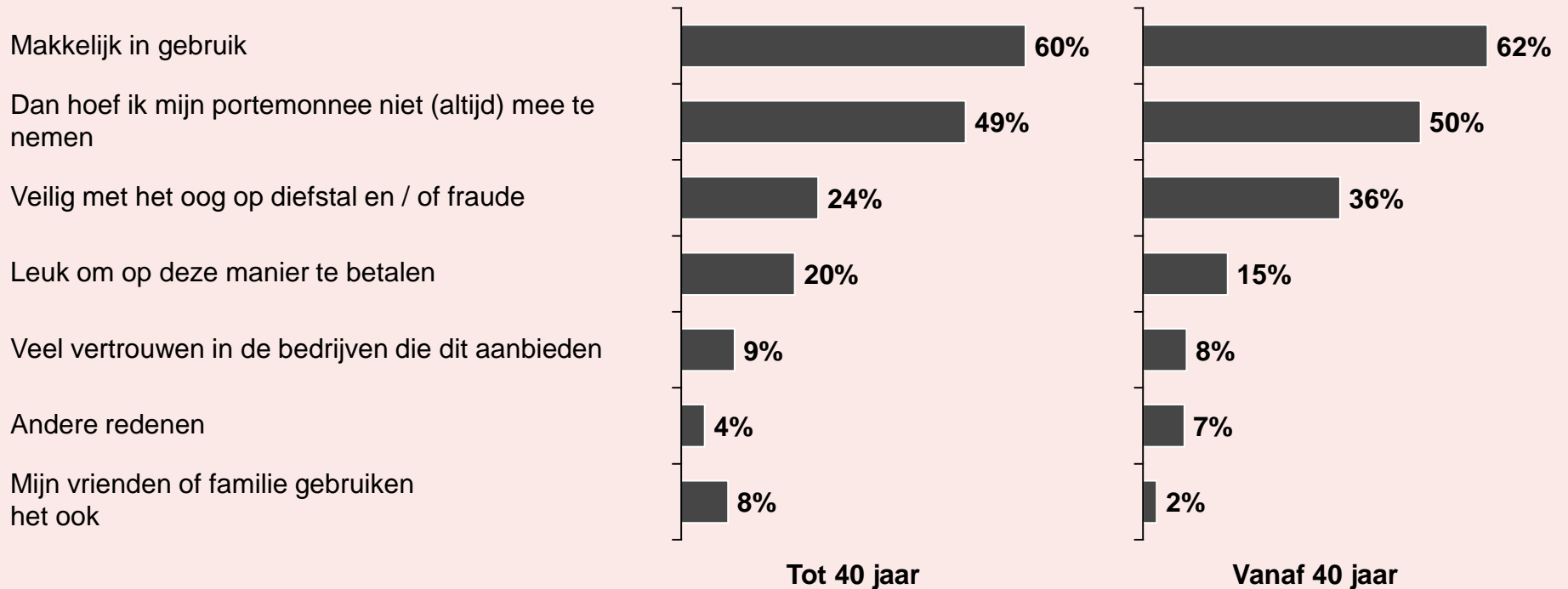
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 16: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van betalen via QR-code?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N tot 40 jaar = 172 | N vanaf 40 jaar = 281, indien in afgelopen 12 maanden betaald via QR-code of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven aan geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen en vinden betalen niet makkelijker in gebruik

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

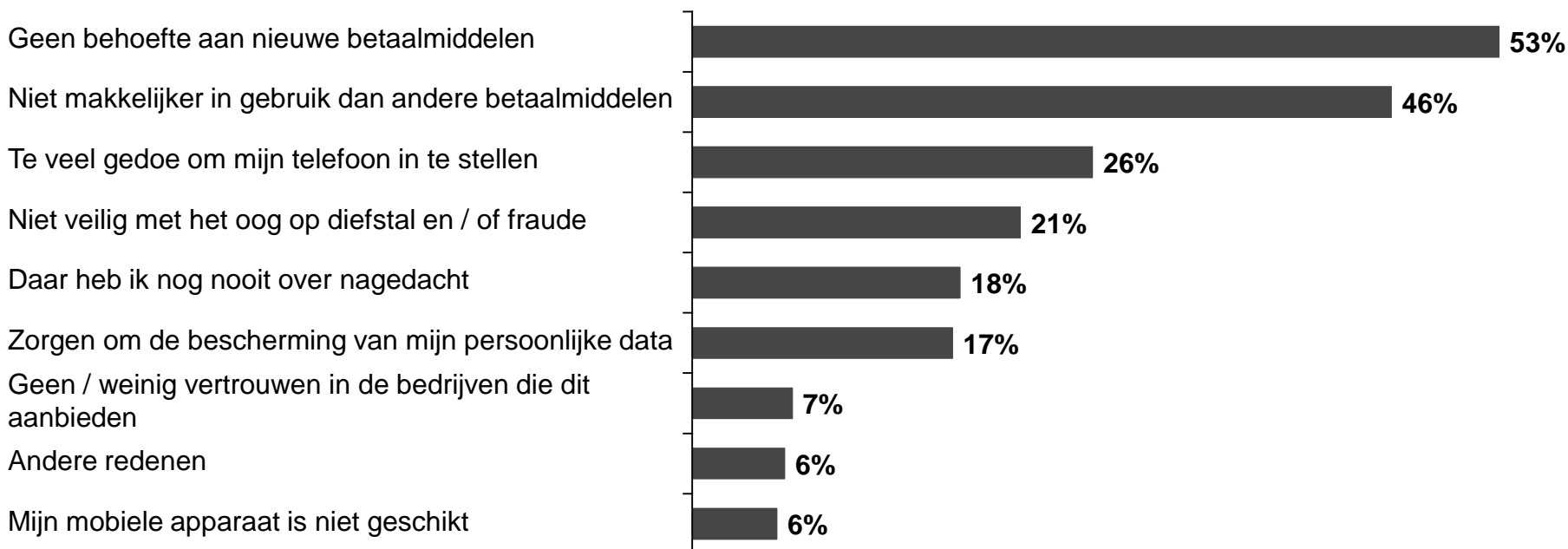
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 17: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van betalen via QR-code?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=807, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%



# Niet-gebruikers geven aan geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen en vinden betalen niet makkelijker in gebruik

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

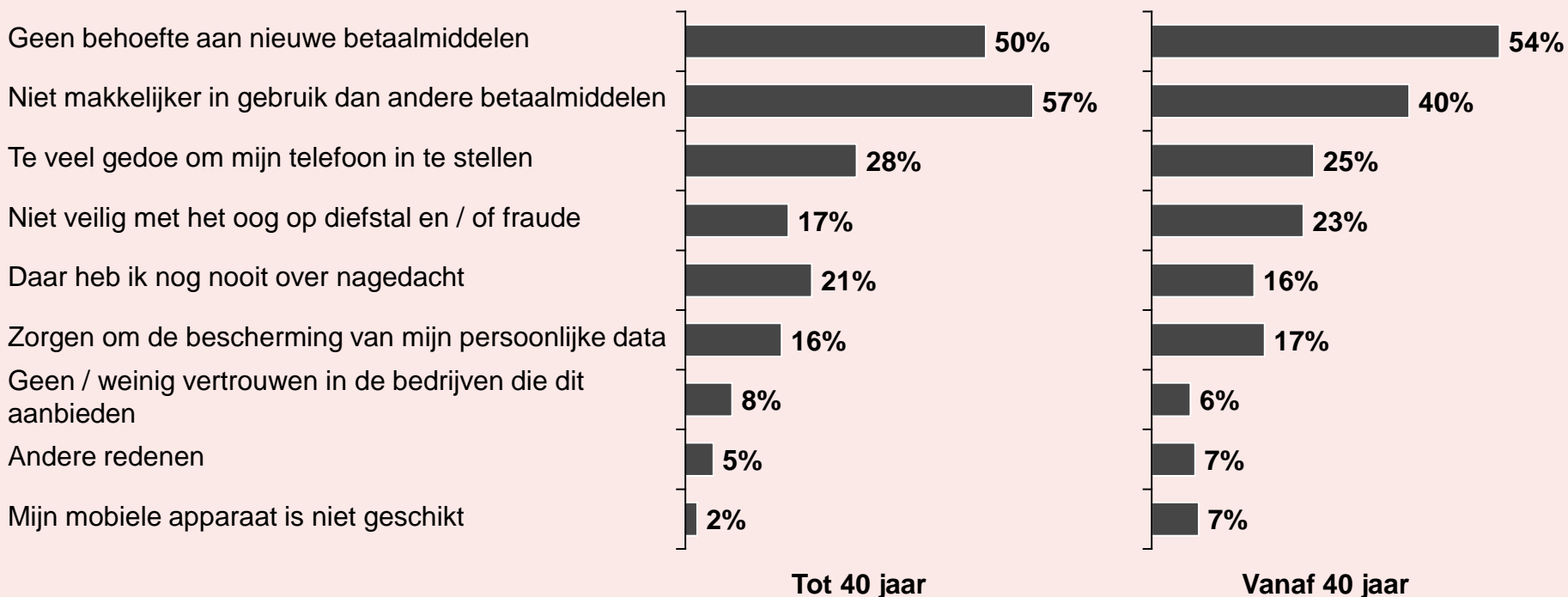
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 17: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van betalen via QR-code?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N tot 40 jaar = 258 | N vanaf 40 jaar = 549, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Circa een kwart van de niet-gebruikers verwacht bij een kleine korting toch gebruik te gaan maken van betalen via QR-code

## Navigatie

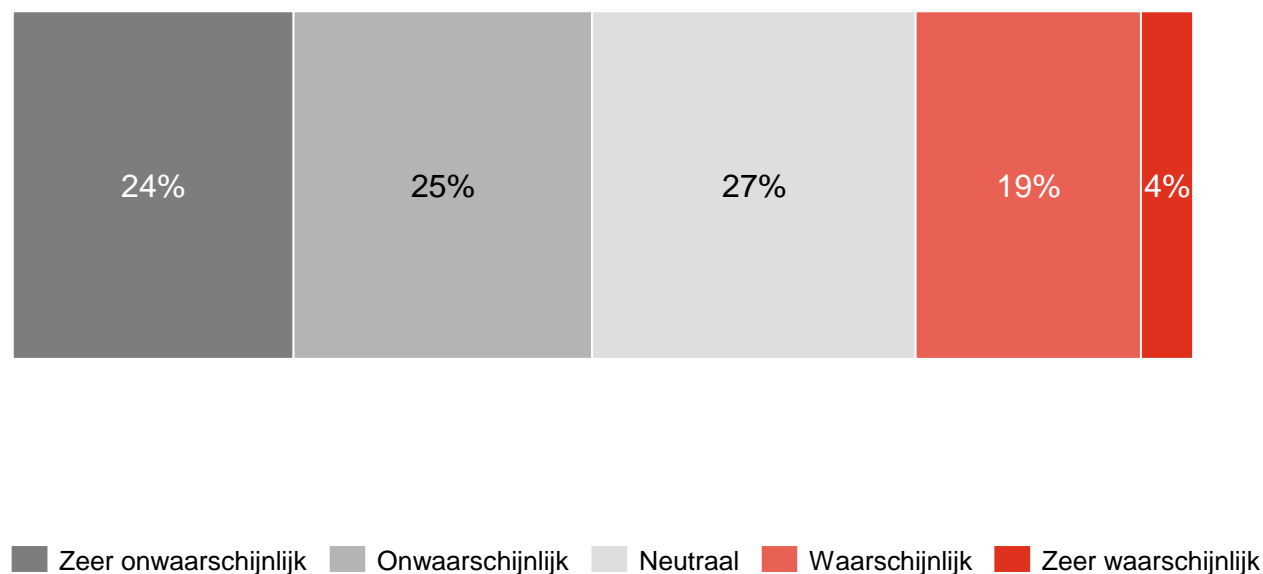
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 18: Stel dat de winkels waar u veel aankopen doet een kleine korting geven bij betaling met een QR-code (circa 1% van het aankoopbedrag). Hoe waarschijnlijk is het dan dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=807, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)



# Circa een kwart van de niet-gebruikers verwacht bij een kleine korting toch gebruik te gaan maken van betalen via QR-code

## Navigatie

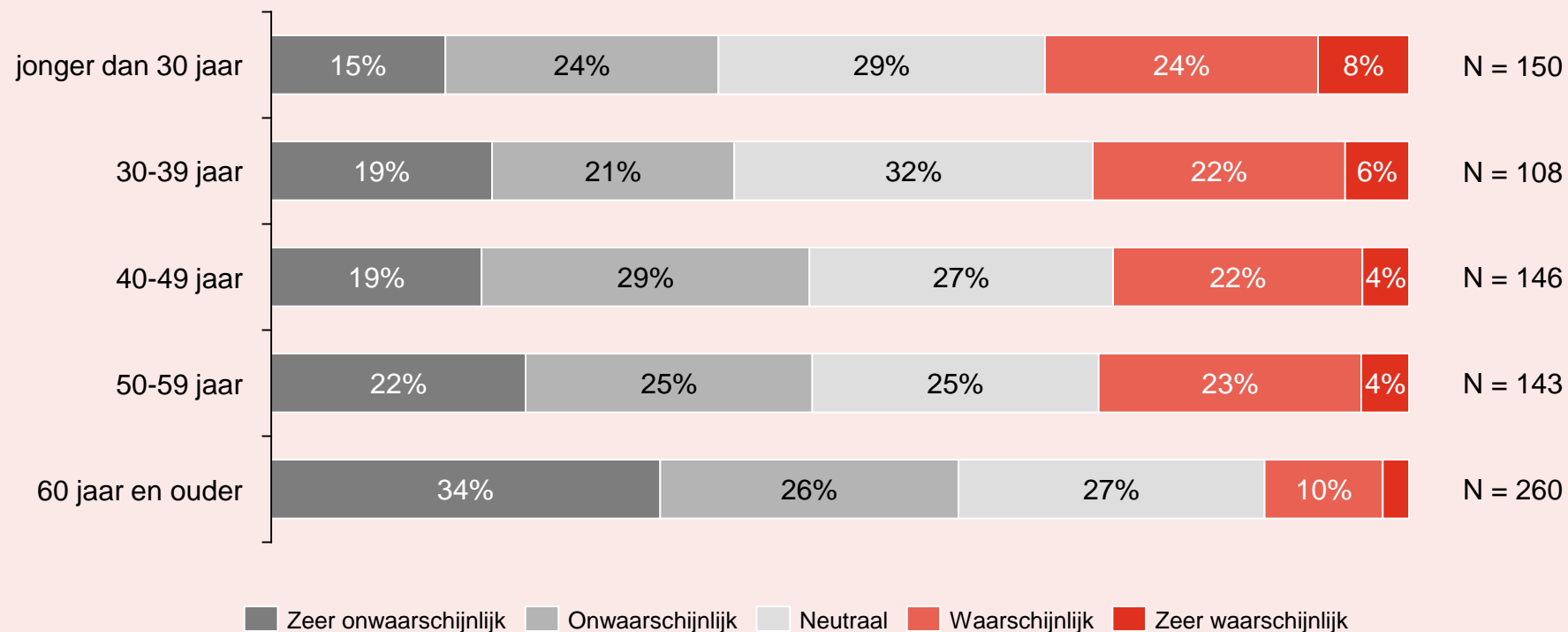
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code**
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 18: Stel dat de winkels waar u veel aankopen doet een kleine korting geven bij betaling met een QR-code (circa 1% van het aankoopbedrag). Hoe waarschijnlijk is het dan dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=807, indien in afgelopen 12 maanden niet betaald via QR-code en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 20% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van een e-wallet voor online betalingen

## Navigatie

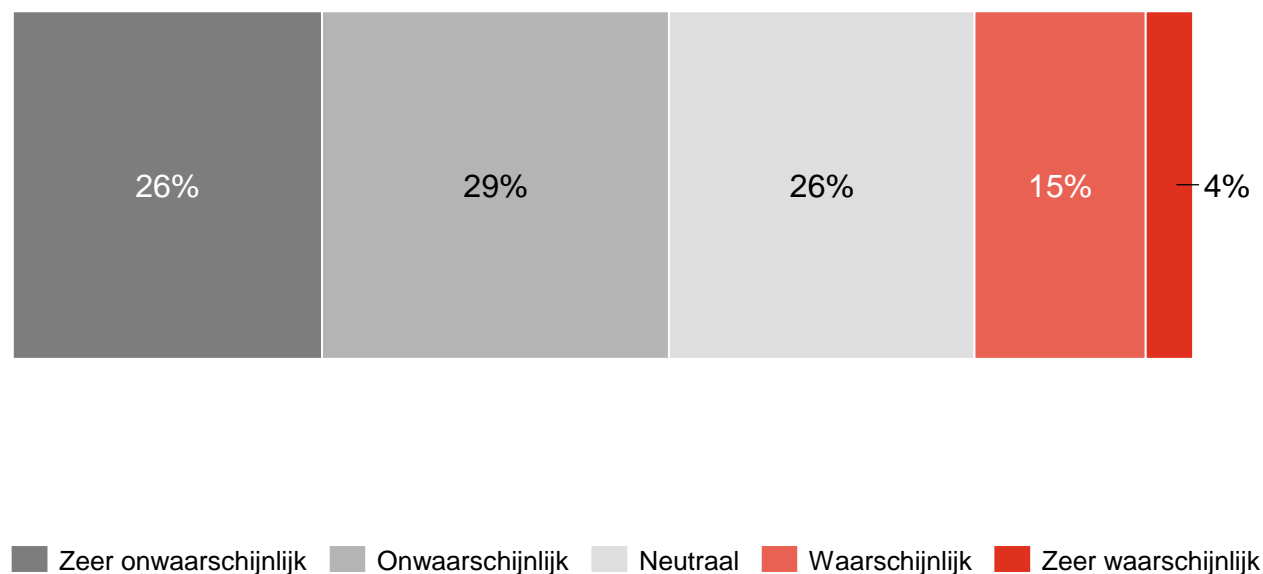
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 19: Stel dat webwinkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een e-wallet zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling via iDEAL wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?  
(N=1273, indien in afgelopen 12 maanden niet online betaald via e-wallet)



# Circa 20% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van een e-wallet voor online betalingen

## Navigatie

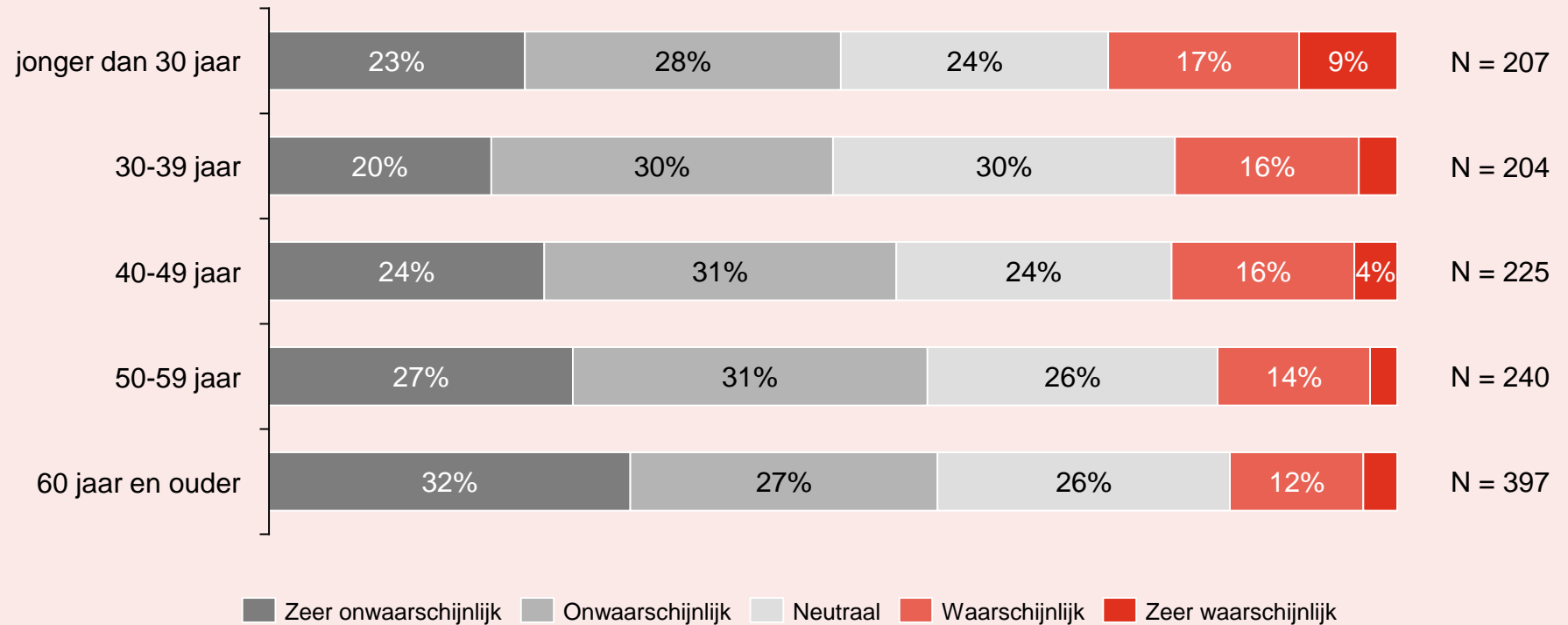
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 19: Stel dat webwinkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een e-wallet zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling via iDEAL wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=1273, indien in afgelopen 12 maanden niet online betaald via e-wallet)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 20% van de niet-gebruikers verwacht gebruik te gaan maken van een e-wallet voor online betalingen

## Navigatie

### Consumenten

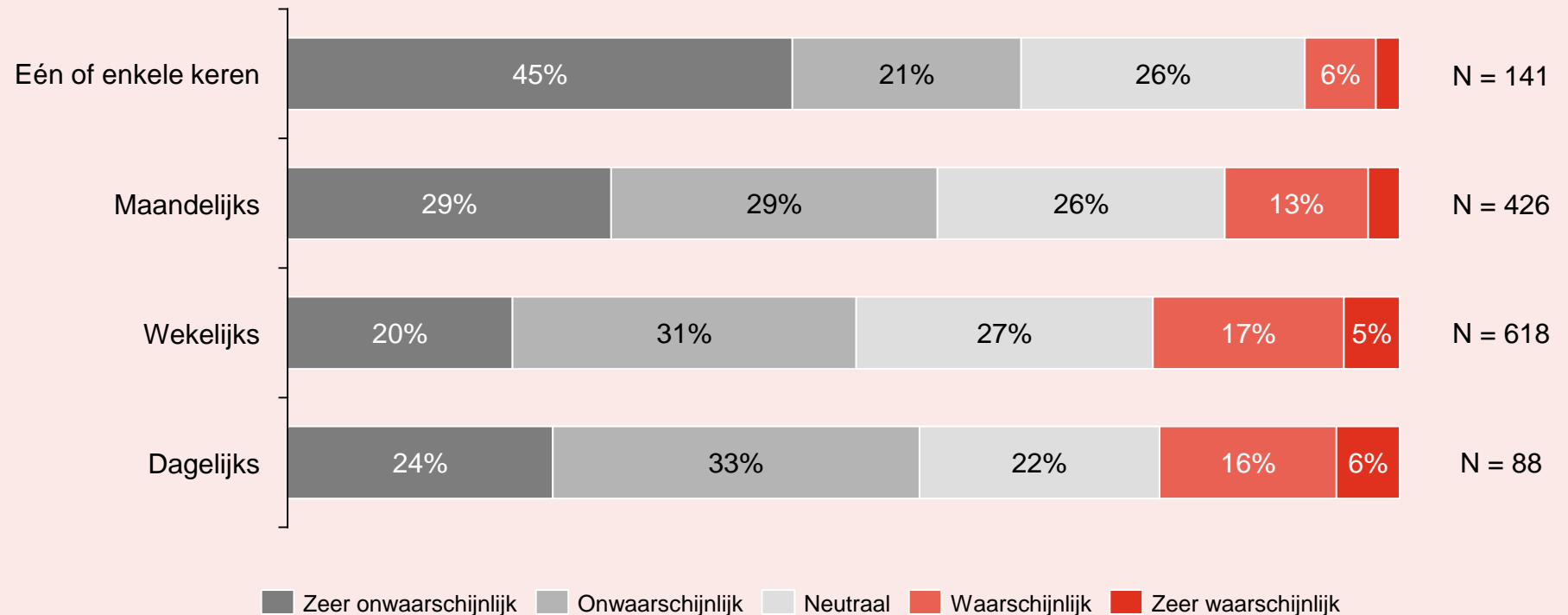
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 19: Stel dat webwinkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een e-wallet zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling via iDEAL wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?  
(N=1273, indien in afgelopen 12 maanden niet online betaald via e-wallet)<sup>1</sup>

*Hieronder een doorsnede afhankelijk van het antwoord op vraag 4 (frequentie online betalingen in de afgelopen 12 maanden)*



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# E-wallets voor online betalingen worden gezien als vervanging én als aanvulling op andere betaalmethodes

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

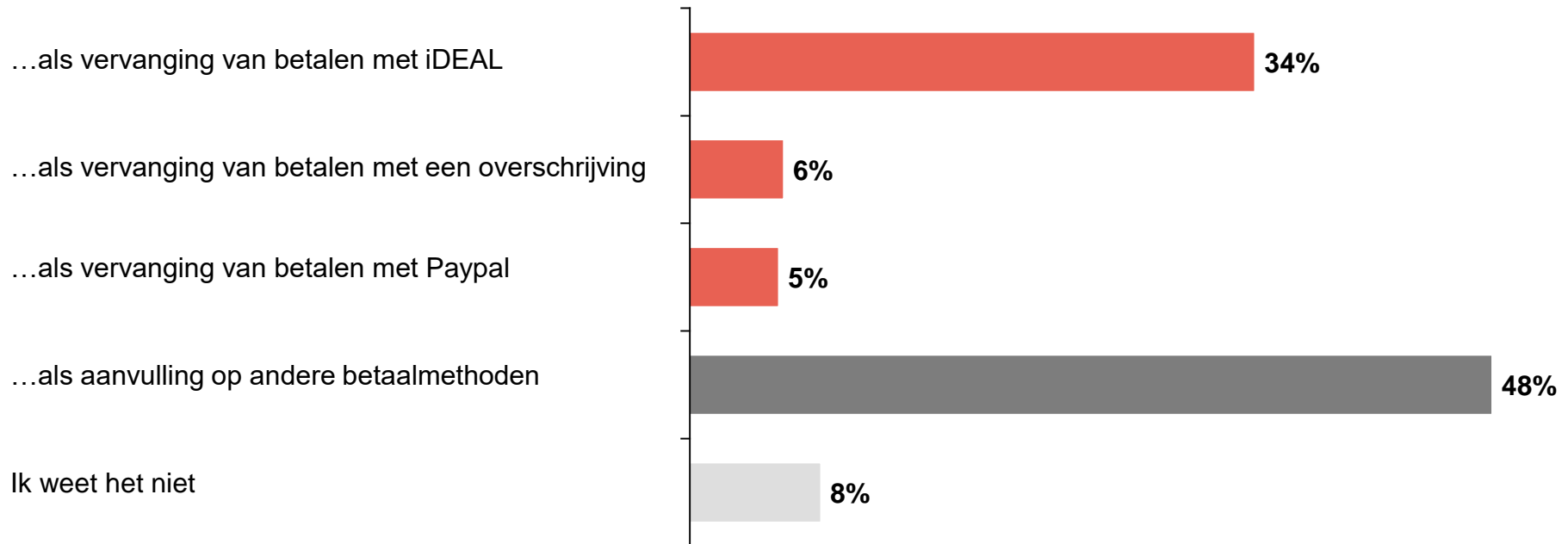
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 20: Ziet u het gebruik van een e-wallet vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging?

*Ik zie betalen via e-wallet vooral...*

*(N=396, indien in afgelopen 12 maanden online betaald via e-wallet of dit verwacht te doen of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)*



# E-wallets voor online betalingen worden gezien als vervanging én als aanvulling op andere betaalmethodes

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

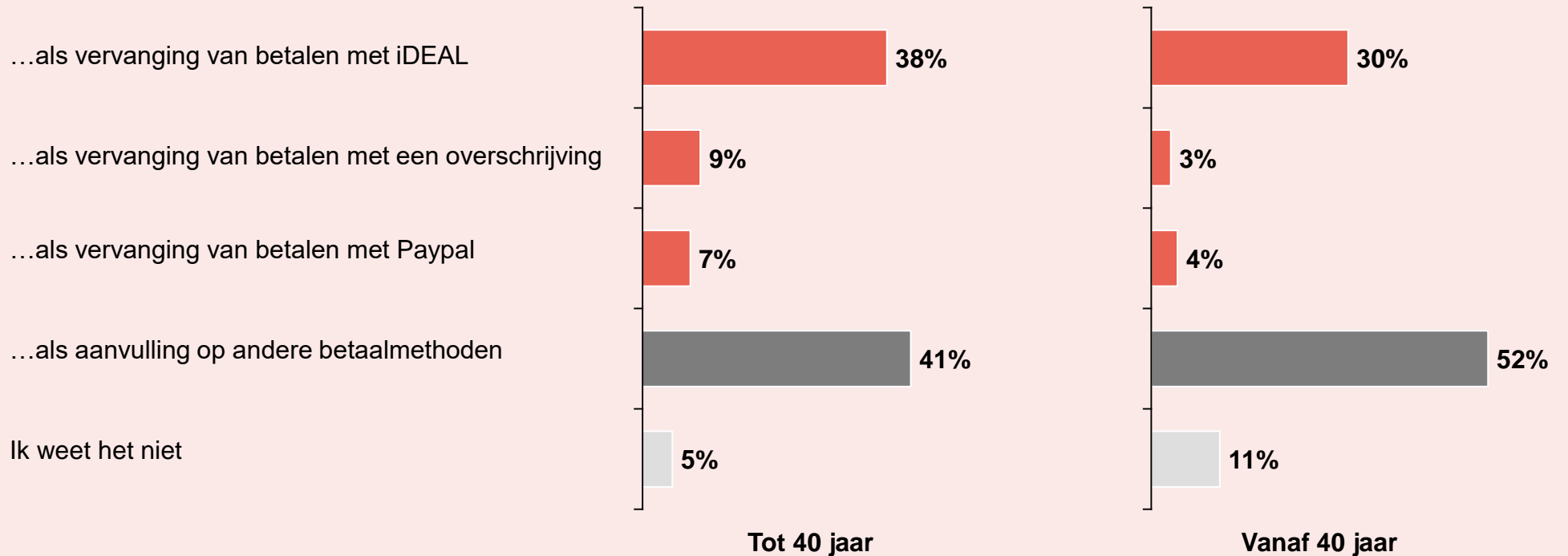
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 20: Ziet u het gebruik van een e-wallet vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging?

*Ik zie betalen via e-wallet vooral...*

*(N tot 40 jaar = 174 | N vanaf 40 jaar = 222, indien in afgelopen 12 maanden online betaald via e-wallet of dit verwacht te doen of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)*





# Online betalen met een e-wallet is met name makkelijk in gebruik

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

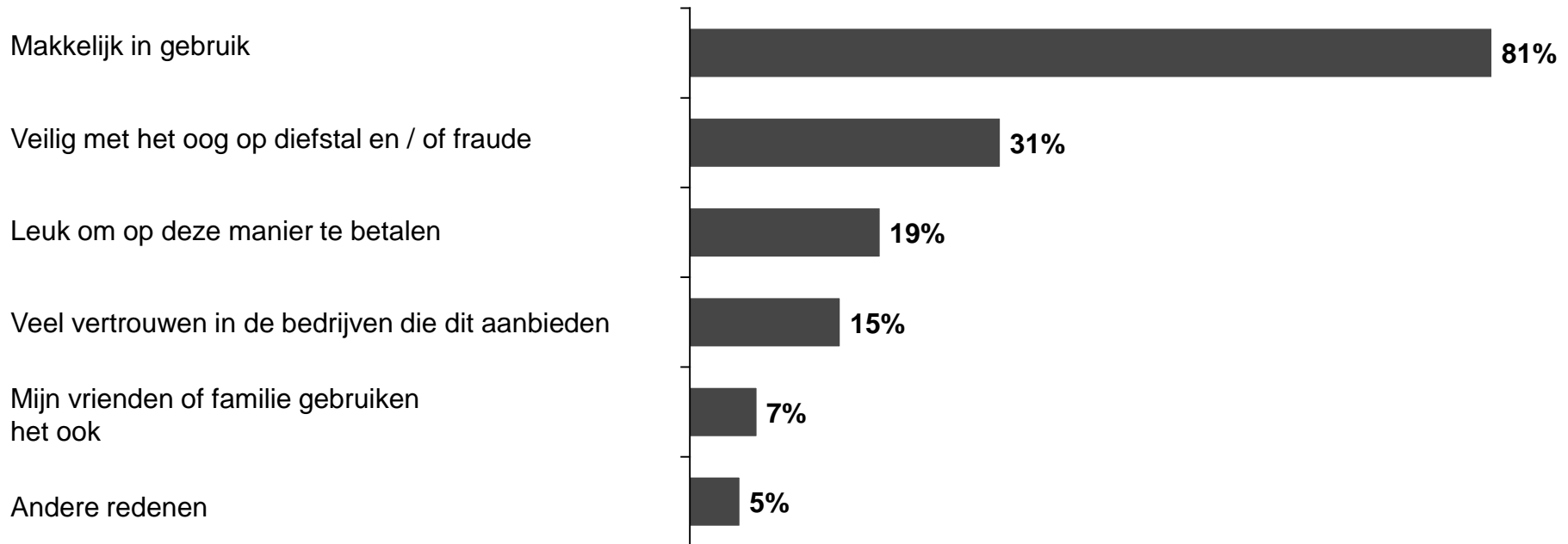
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 21: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van een e-wallet voor online betalingen?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=396, indien in afgelopen 12 maanden online betaald via e-wallet of dit verwacht te doen of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Online betalen met een e-wallet is met name makkelijk in gebruik

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

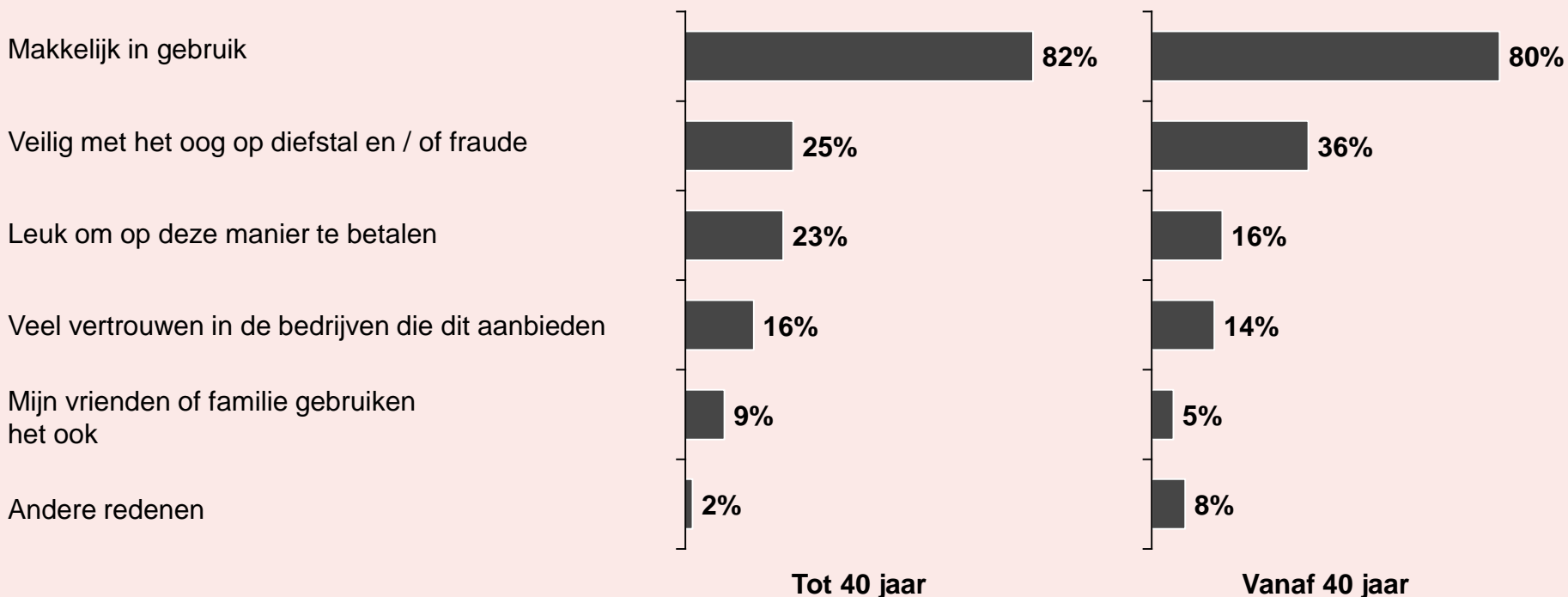
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 21: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van een e-wallet voor online betalingen?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N tot 40 jaar = 174 | N vanaf 40 jaar = 222, indien in afgelopen 12 maanden online betaald via e-wallet of dit verwacht te doen of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven met name aan geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

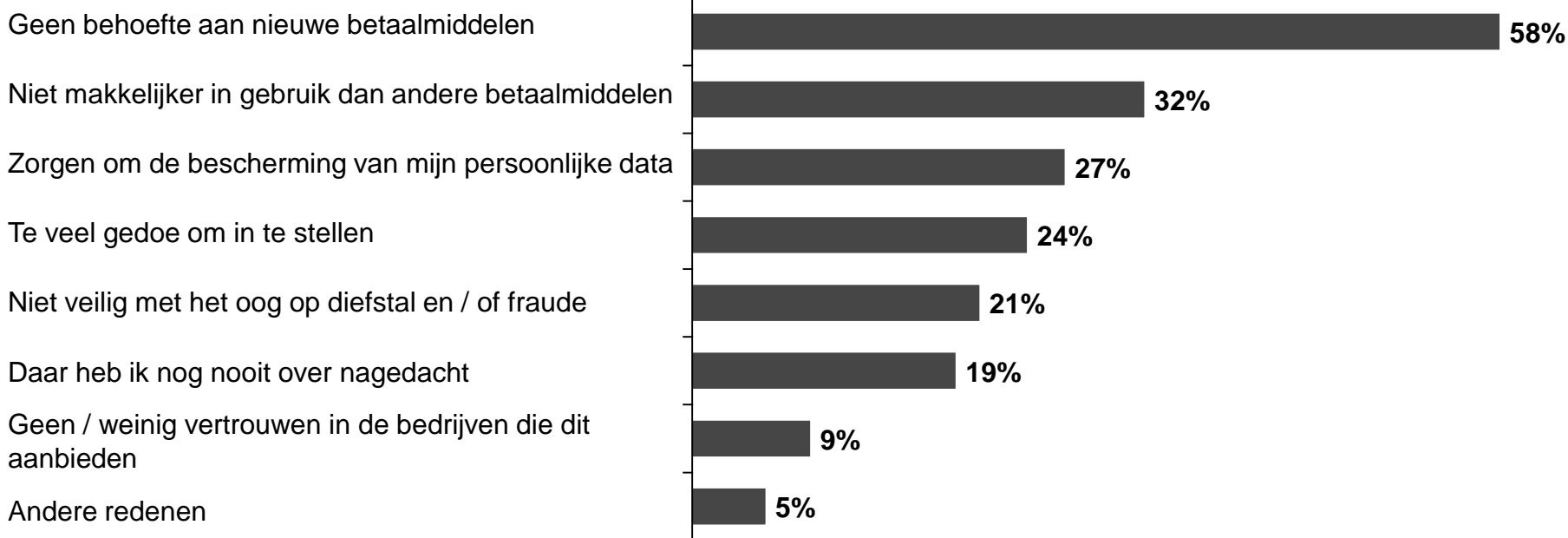
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 22: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van een e-wallet voor online betalingen?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=1038, indien in afgelopen 12 maanden niet online betaald via e-wallet en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven met name aan geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

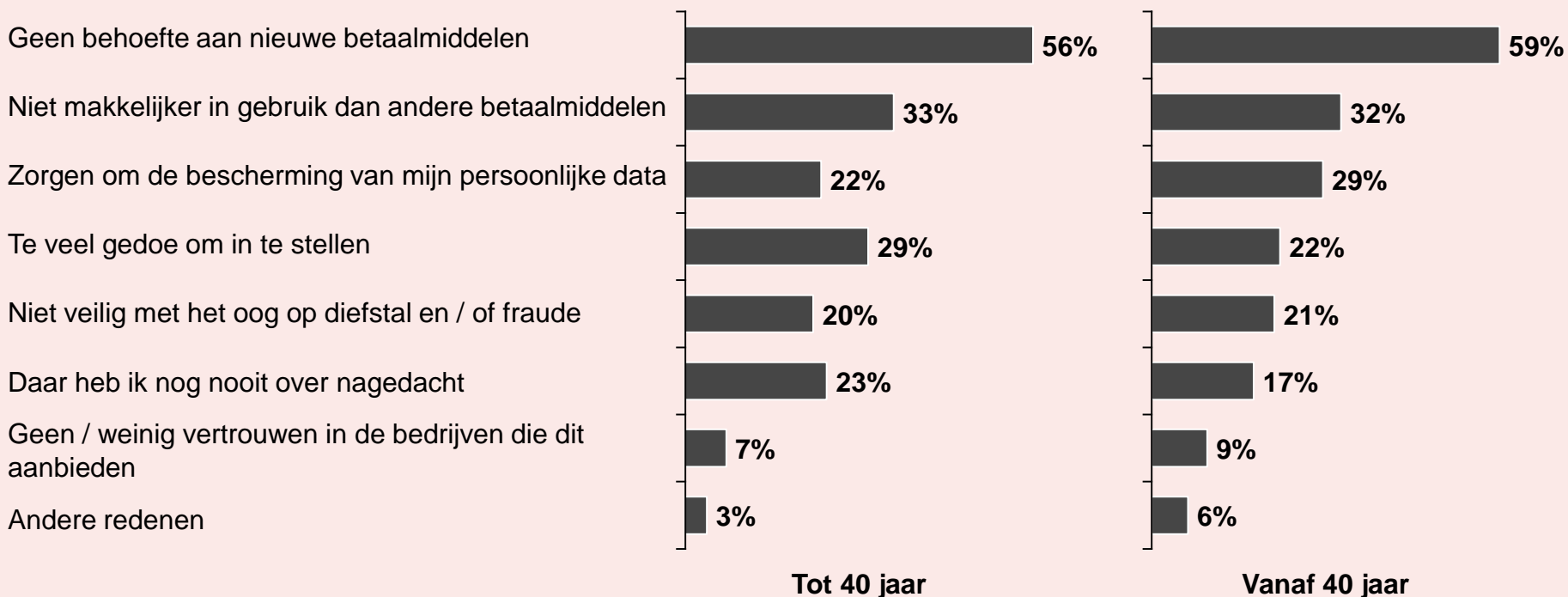
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 22: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van een e-wallet voor online betalingen?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N tot 40 jaar = 318 | N vanaf 40 jaar = 720, indien in afgelopen 12 maanden niet online betaald via e-wallet en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Circa 20% van de respondenten verwacht gebruik te gaan maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen

## Navigatie

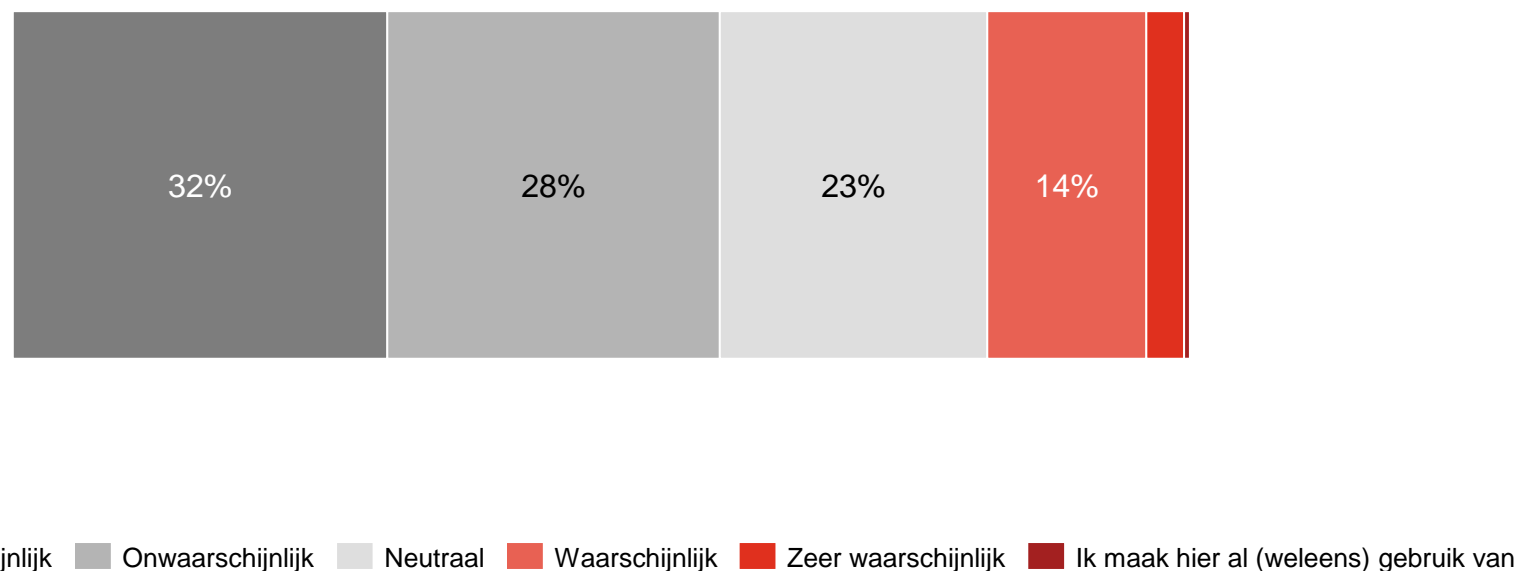
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 23: Hiervoor is beschreven hoe een e-wallet gebruikt kan worden voor het doen van onderlinge betalingen. Stel dat u niets extra betaalt voor het gebruik van deze betaalmethode. Net zoals bij het doen van een overschrijving wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=1275, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 20% van de respondenten verwacht gebruik te gaan maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen

## Navigatie

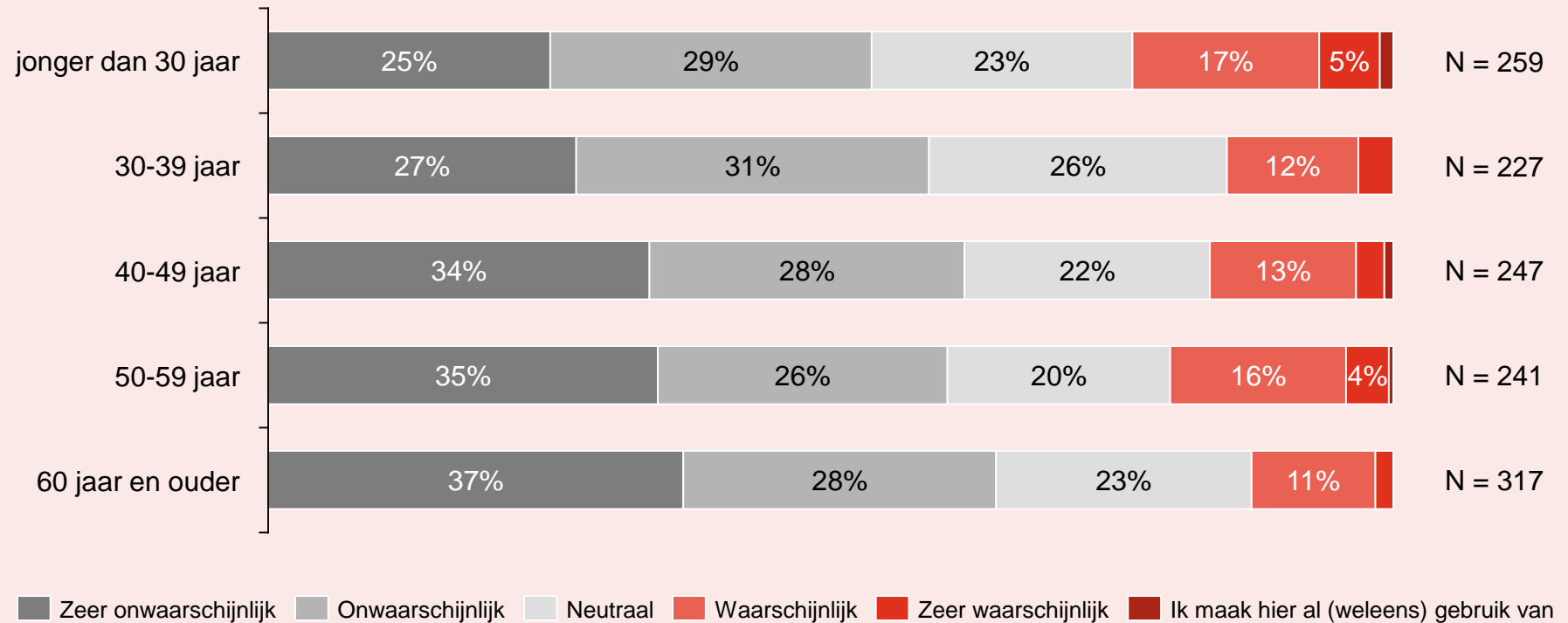
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 23: Hiervoor is beschreven hoe een e-wallet gebruikt kan worden voor het doen van onderlinge betalingen. Stel dat u niets extra betaalt voor het gebruik van deze betaalmethode. Net zoals bij het doen van een overschrijving wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=1275, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Circa 20% van de respondenten verwacht gebruik te gaan maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen

## Navigatie

### Consumenten

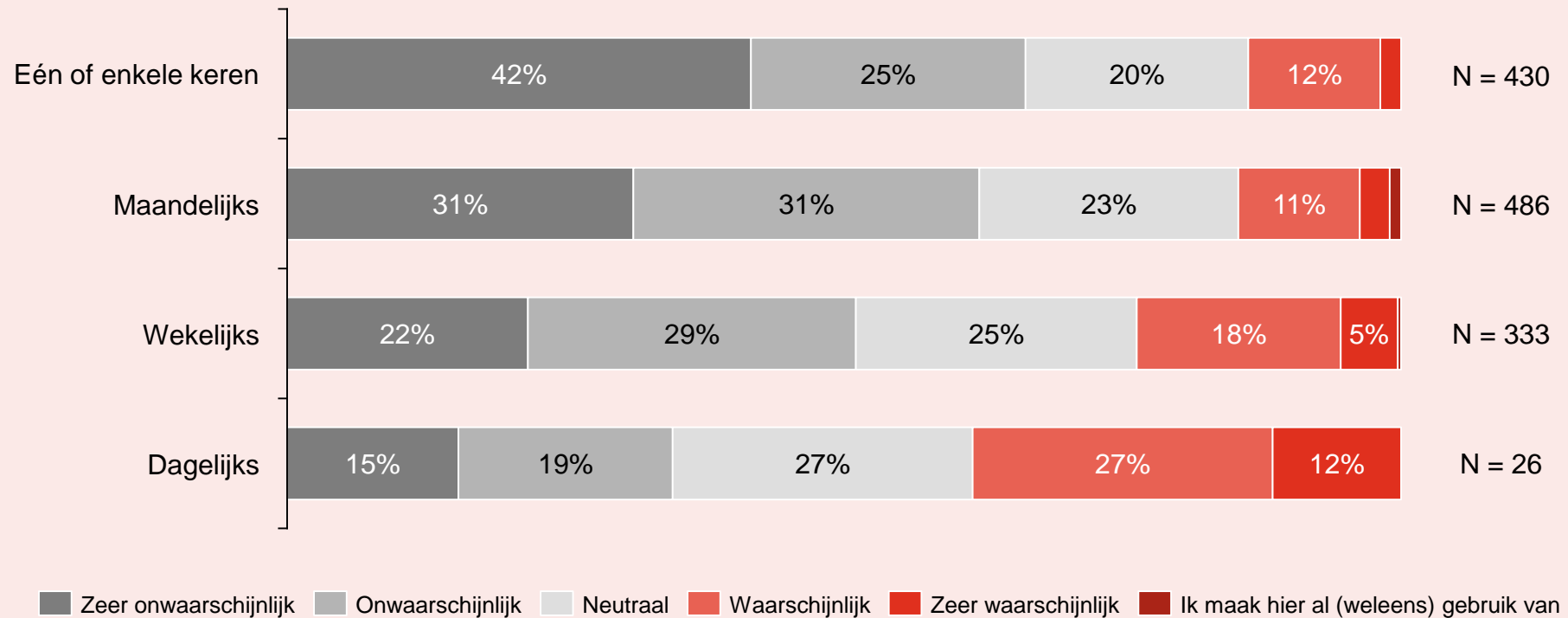
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 23: Hiervoor is beschreven hoe een e-wallet gebruikt kan worden voor het doen van onderlinge betalingen. Stel dat u niets extra betaalt voor het gebruik van deze betaalmethode. Net zoals bij het doen van een overschrijving wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven. Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken? (N=1275, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald)<sup>1</sup>

*Hieronder een doorsnede afhankelijk van het antwoord op vraag 4 (frequentie onderlinge betalingen in de afgelopen 12 maanden)*



i Let op: zeer kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Een e-wallet voor onderlinge betalingen wordt voornamelijk gezien als een vervanging voor een ander betaalmiddel

## Navigatie

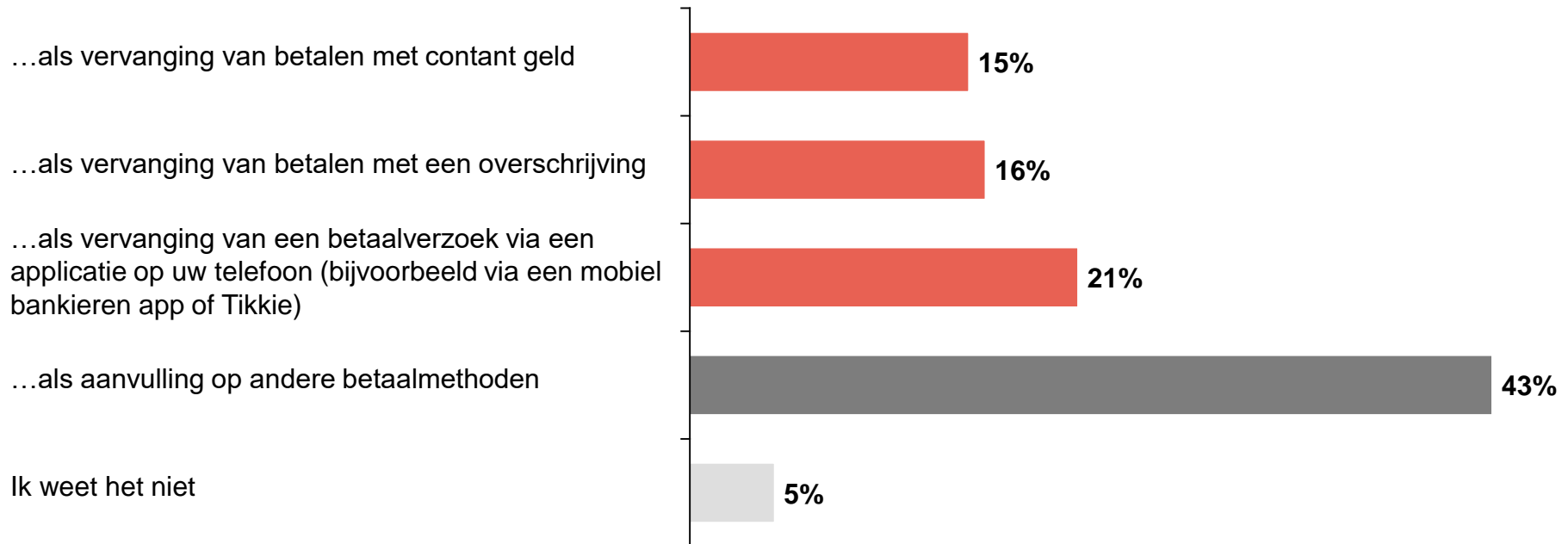
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 24: Ziet u het gebruik van een e-wallet voor onderlinge betalingen vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging? Ik zie e-wallet voor onderlinge betalingen vooral... (u kunt slechts één antwoord geven)  
(N=219, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald via e-wallet of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)





# Een e-wallet voor onderlinge betalingen wordt voornamelijk gezien als een vervanging voor een ander betaalmiddel

## Navigatie

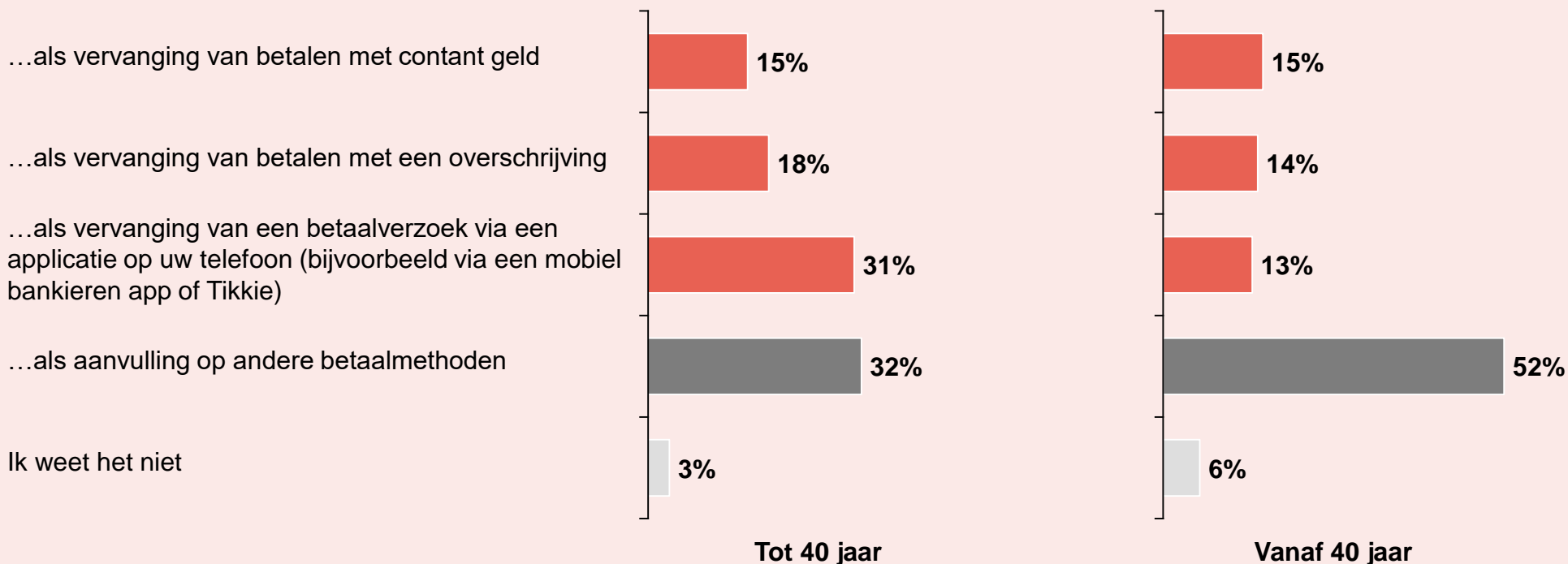
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 24: Ziet u het gebruik van een e-wallet voor onderlinge betalingen vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging? Ik zie e-wallet voor onderlinge betalingen vooral... (u kunt slechts één antwoord geven)  
(N tot 40 jaar = 93 | N vanaf 40 jaar = 126, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald via e-wallet of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Onderling betalen met een e-wallet is met name makkelijk in gebruik

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

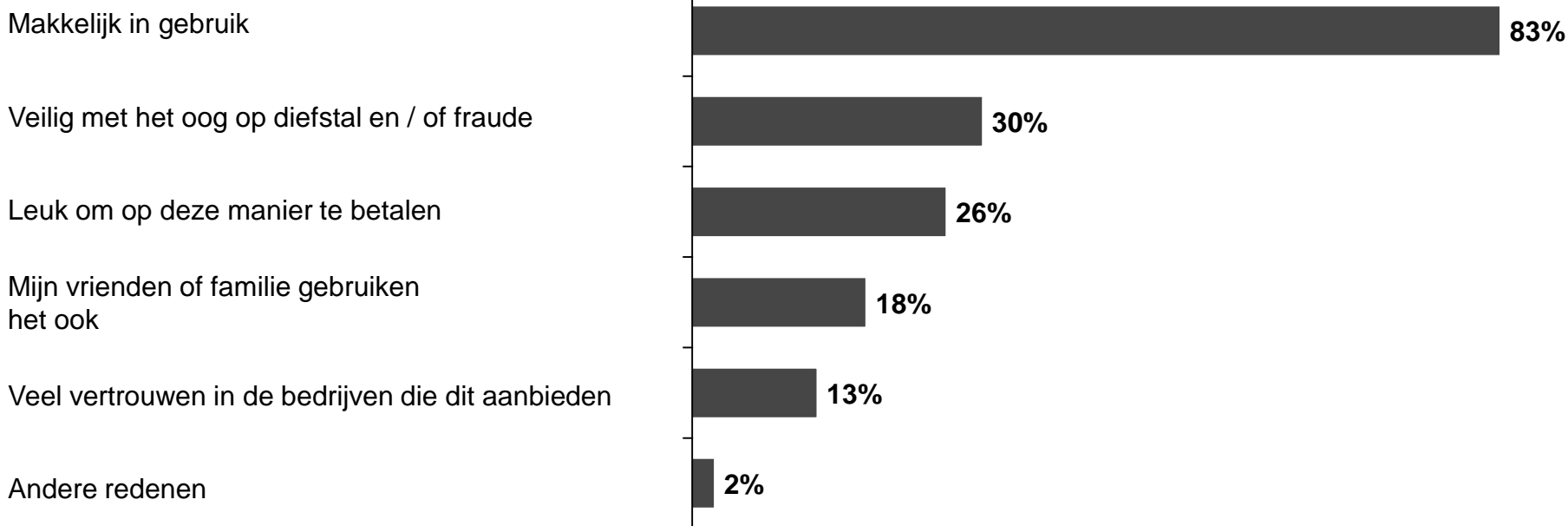
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 25: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N=219, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald via e-wallet of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Onderling betalen met een e-wallet is met name makkelijk in gebruik

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

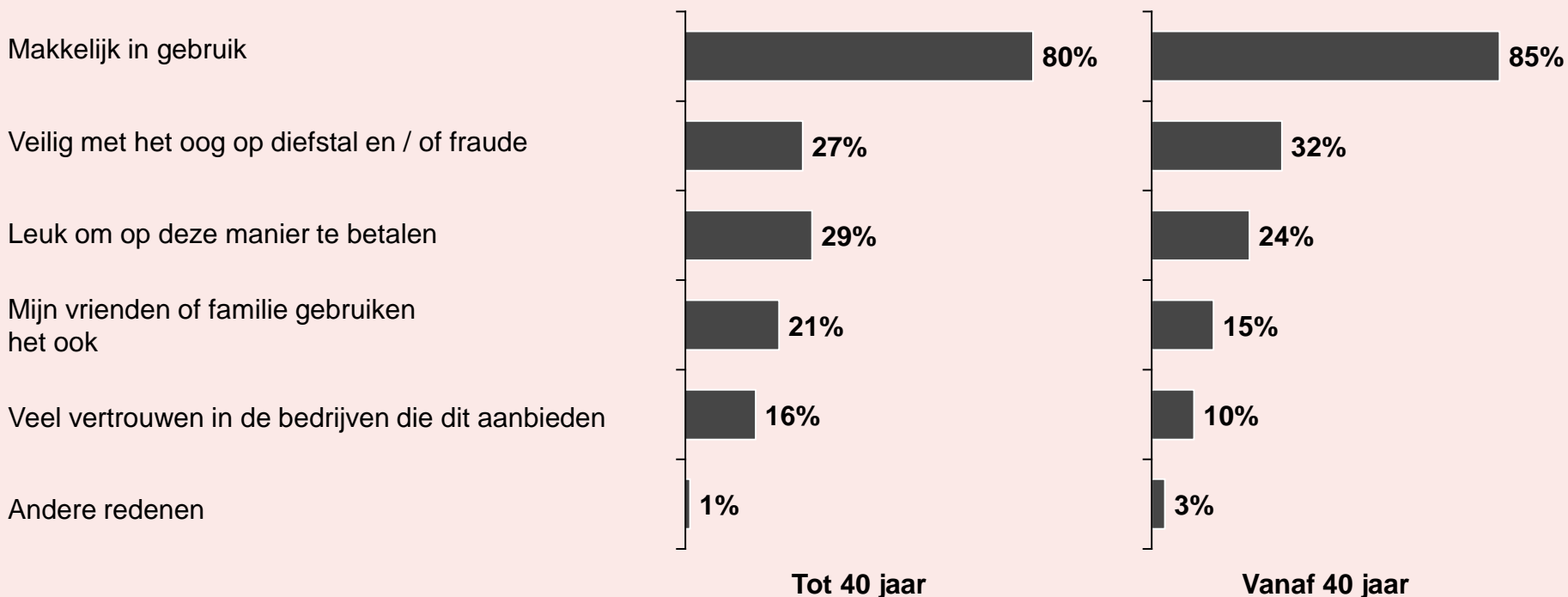
### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 25: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te (gaan) maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

(N tot 40 jaar = 93 | N vanaf 40 jaar = 126, indien in afgelopen 12 maanden onderling betaald via e-wallet of dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk verwacht te doen)<sup>1</sup>



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven met name geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen

## Navigatie

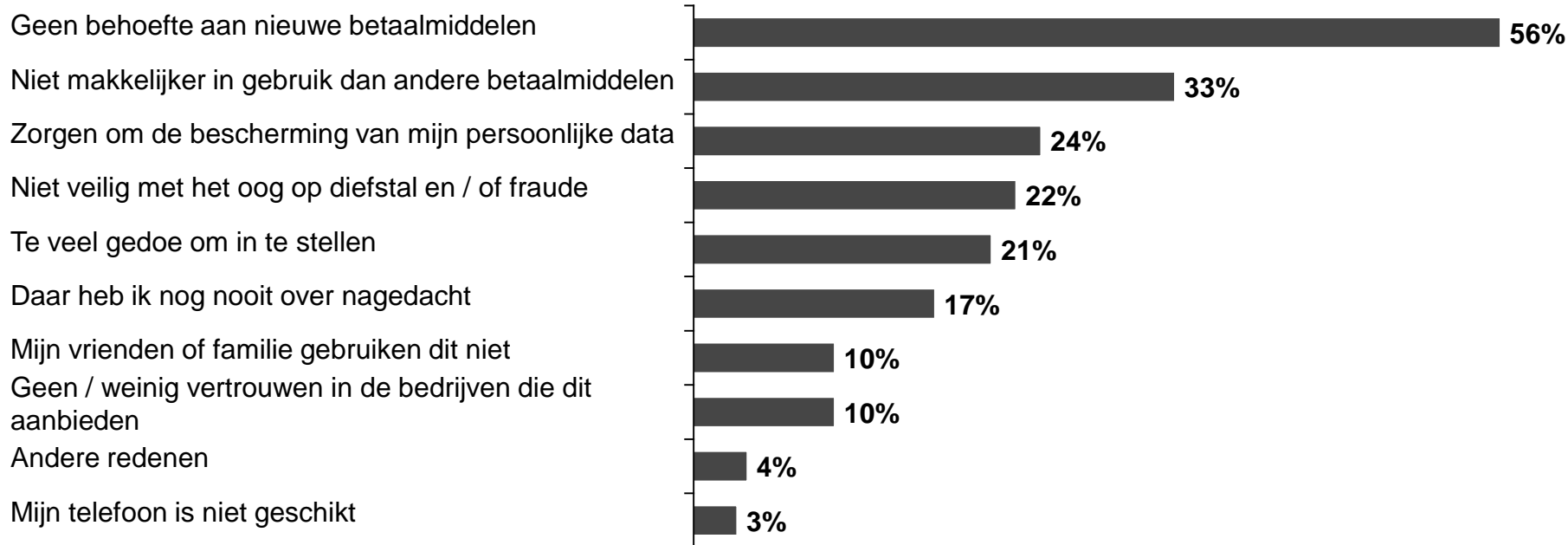
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 26: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.  
(N=1056, indien in afgelopen 12 maanden niet onderling betaald via e-wallet en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Niet-gebruikers geven met name geen behoefte te hebben aan nieuwe betaalmiddelen

## Navigatie

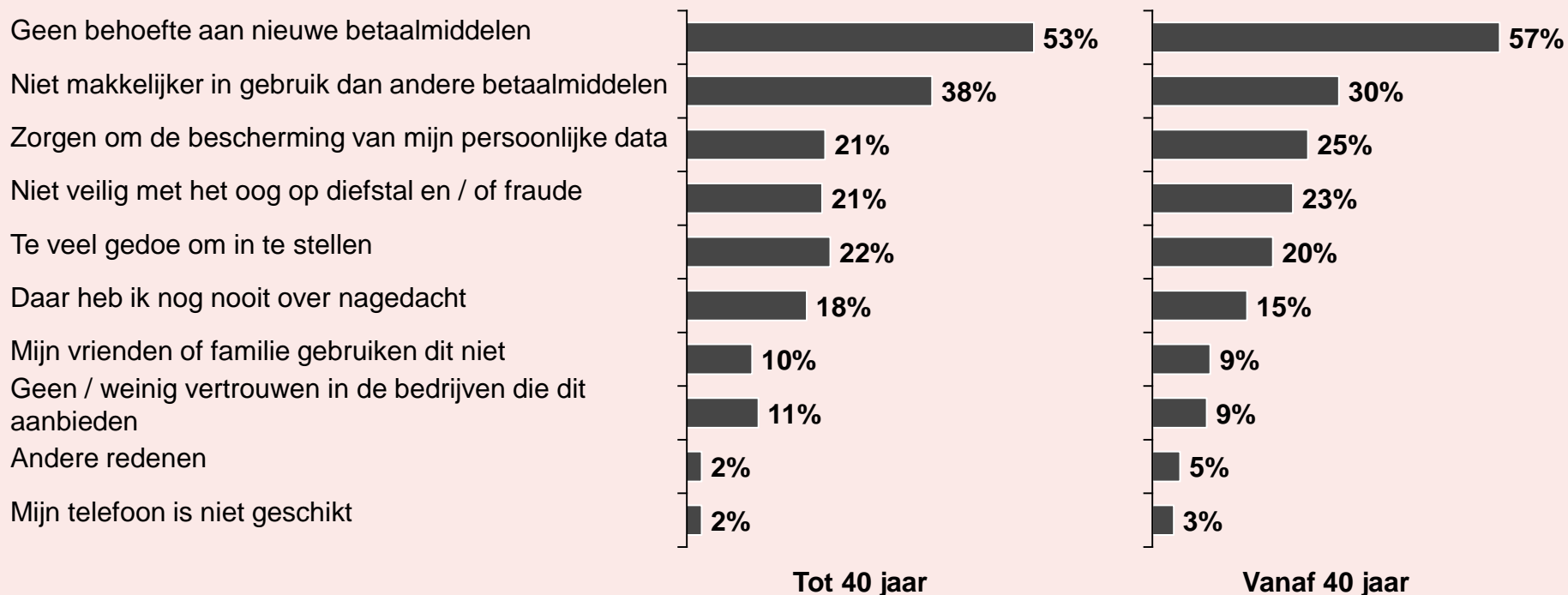
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 26: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.  
(N tot 40 jaar = 389 | N vanaf 40 jaar = 677, indien in afgelopen 12 maanden niet onderling betaald via e-wallet en dit in de komende 12 maanden (zeer) waarschijnlijk niet verwacht te doen of hier neutraal tegenover staat)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Respondenten gebruiken regelmatig producten en/of diensten van Big Tech, nagenoeg niemand gebruikt WeChat

## Navigatie

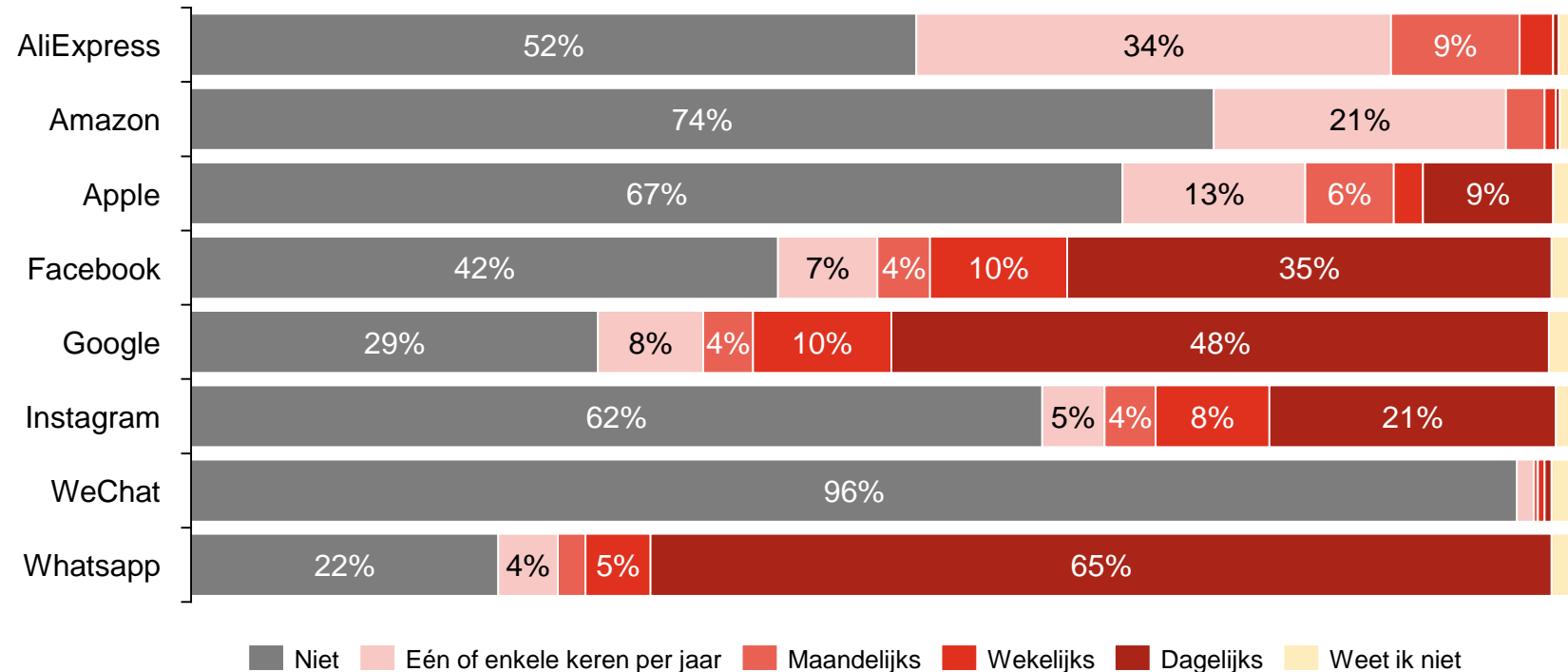
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 27: Hoe vaak maakt u gebruik van de producten en/of diensten van de volgende merken?  
(N=1482, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Tot 40 jaar: respondenten gebruiken regelmatig producten en/of diensten van Big Tech, nagenoeg niemand gebruikt WeChat

## Navigatie

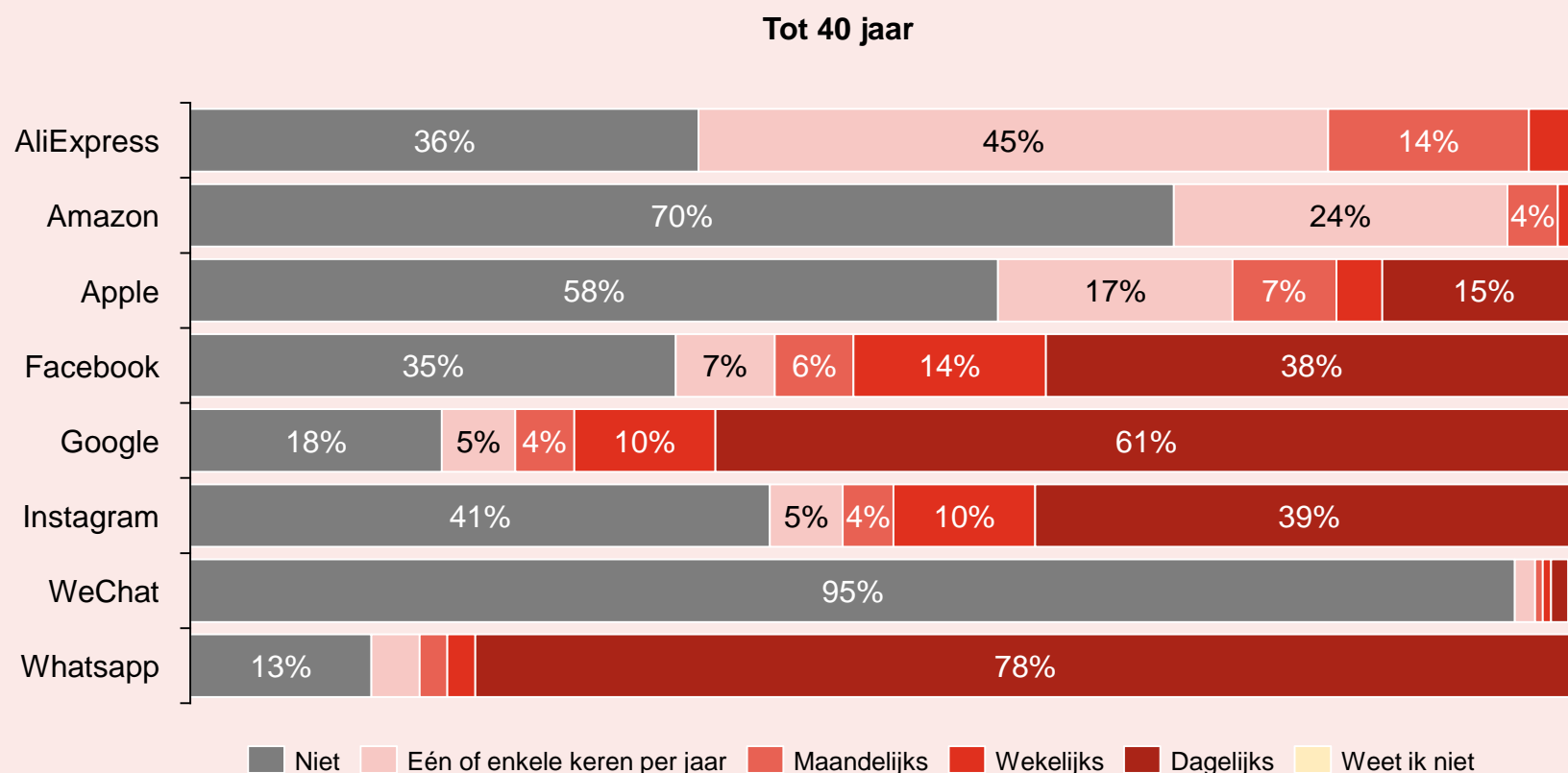
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 27: Hoe vaak maakt u gebruik van de producten en/of diensten van de volgende merken?  
(N tot 40 jaar = 496, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Vanaf 40 jaar: respondenten gebruiken regelmatig producten en /of diensten van Big Tech, nagenoeg niemand gebruikt WeChat

## Navigatie

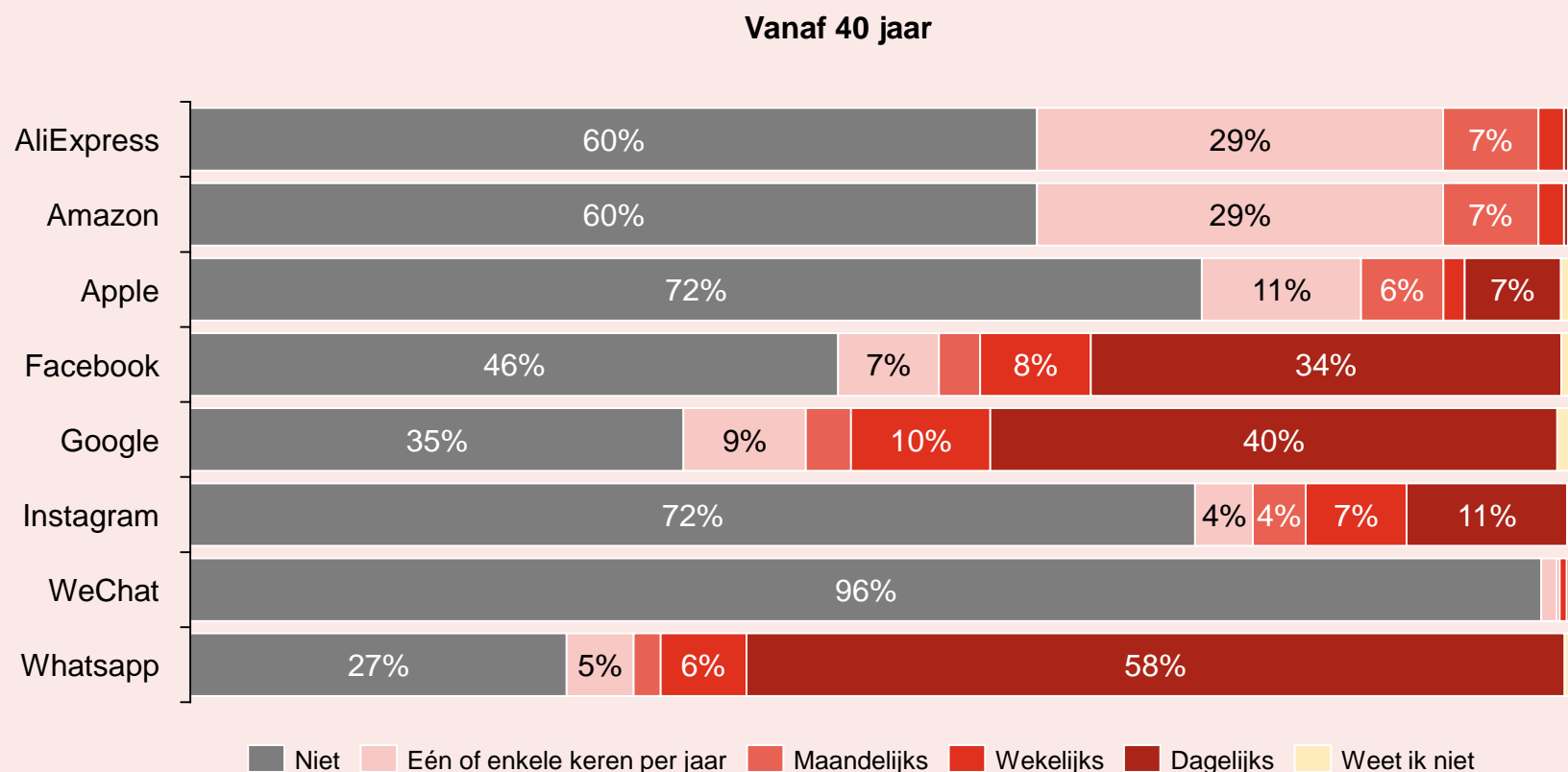
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 27: Hoe vaak maakt u gebruik van de producten en/of diensten van de volgende merken?  
(N vanaf 40 jaar = 986, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven



# Eigen bank wordt betaalinformatie het meest toevertrouwd, vertrouwen in Big Tech is substantieel minder

## Navigatie

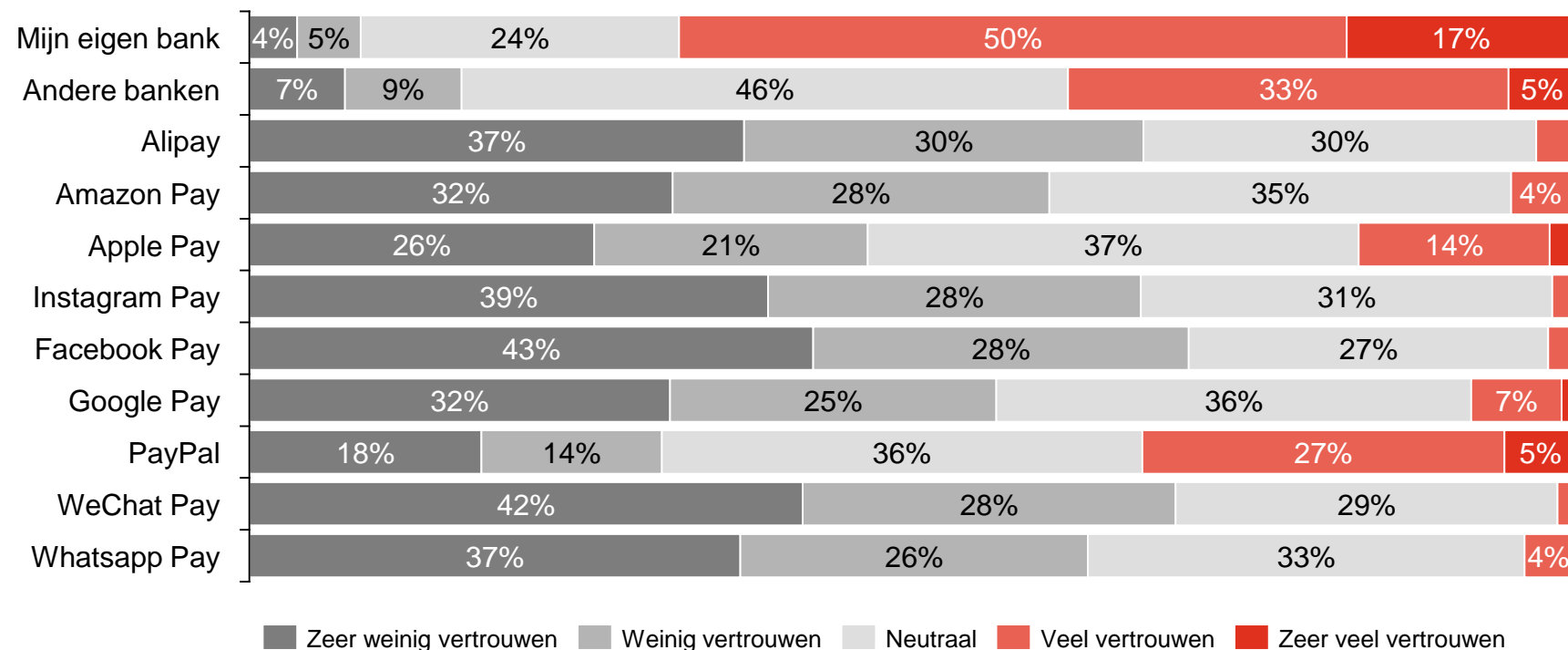
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 28: Als u gebruik maakt van een e-wallet krijgt de aanbieder van uw e-wallet mogelijk inzicht in de betalingen die u doet. Geef voor elk van onderstaande aanbieders aan in hoeverre u er op vertrouwt dat deze zorgvuldig om zal gaan met deze betaalinformatie? (N=1482, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Tot 40 jaar: eigen bank wordt betaalinformatie het meest toevertrouwd, vertrouwen in Big Tech is substantieel minder

## Navigatie

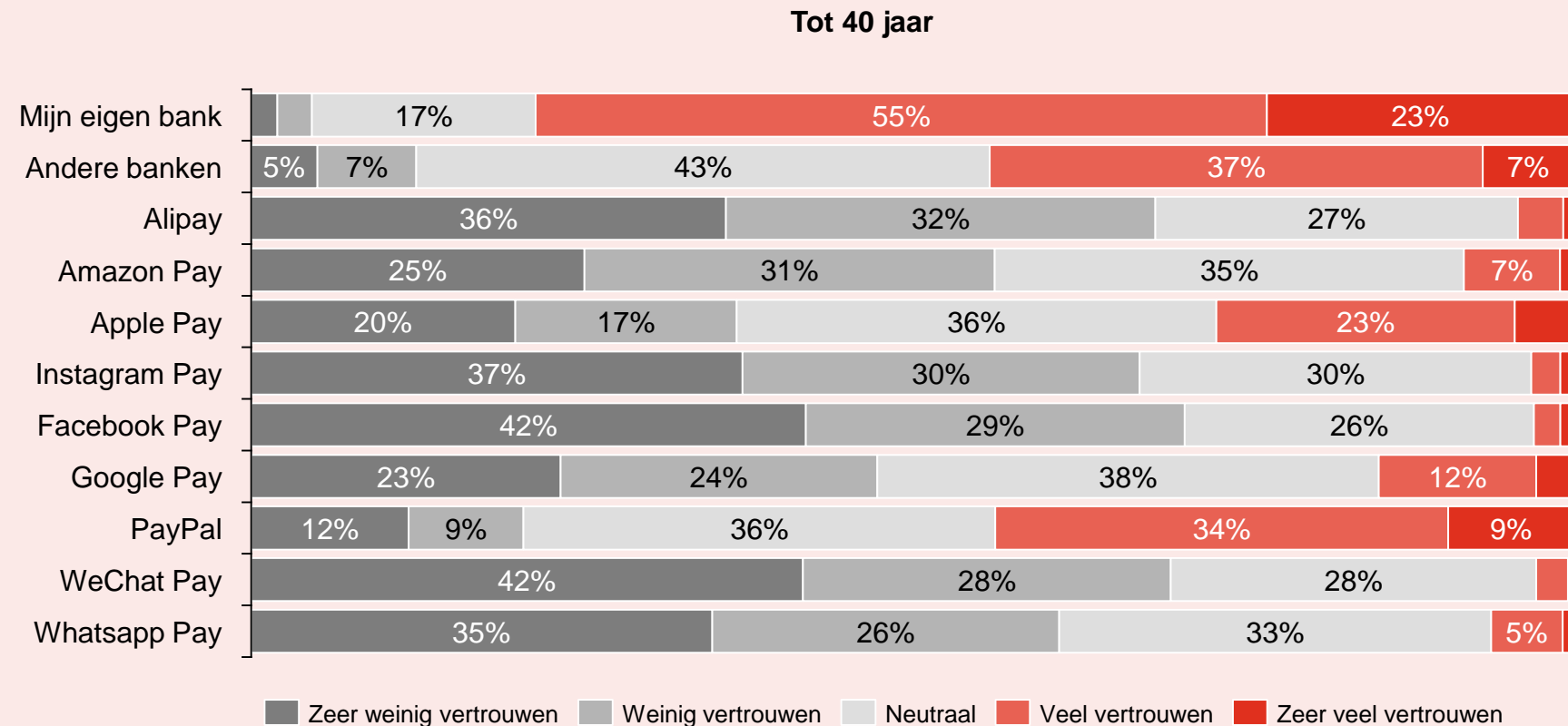
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 28: Als u gebruik maakt van een e-wallet krijgt de aanbieder van uw e-wallet mogelijk inzicht in de betalingen die u doet. Geef voor elk van onderstaande aanbieders aan in hoeverre u er op vertrouwt dat deze zorgvuldig om zal gaan met deze betaalinformatie? (N tot 40 jaar = 496, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Vanaf 40 jaar: eigen bank wordt betaalinformatie het meest toevertrouwd, vertrouwen in Big Tech is substantieel minder

## Navigatie

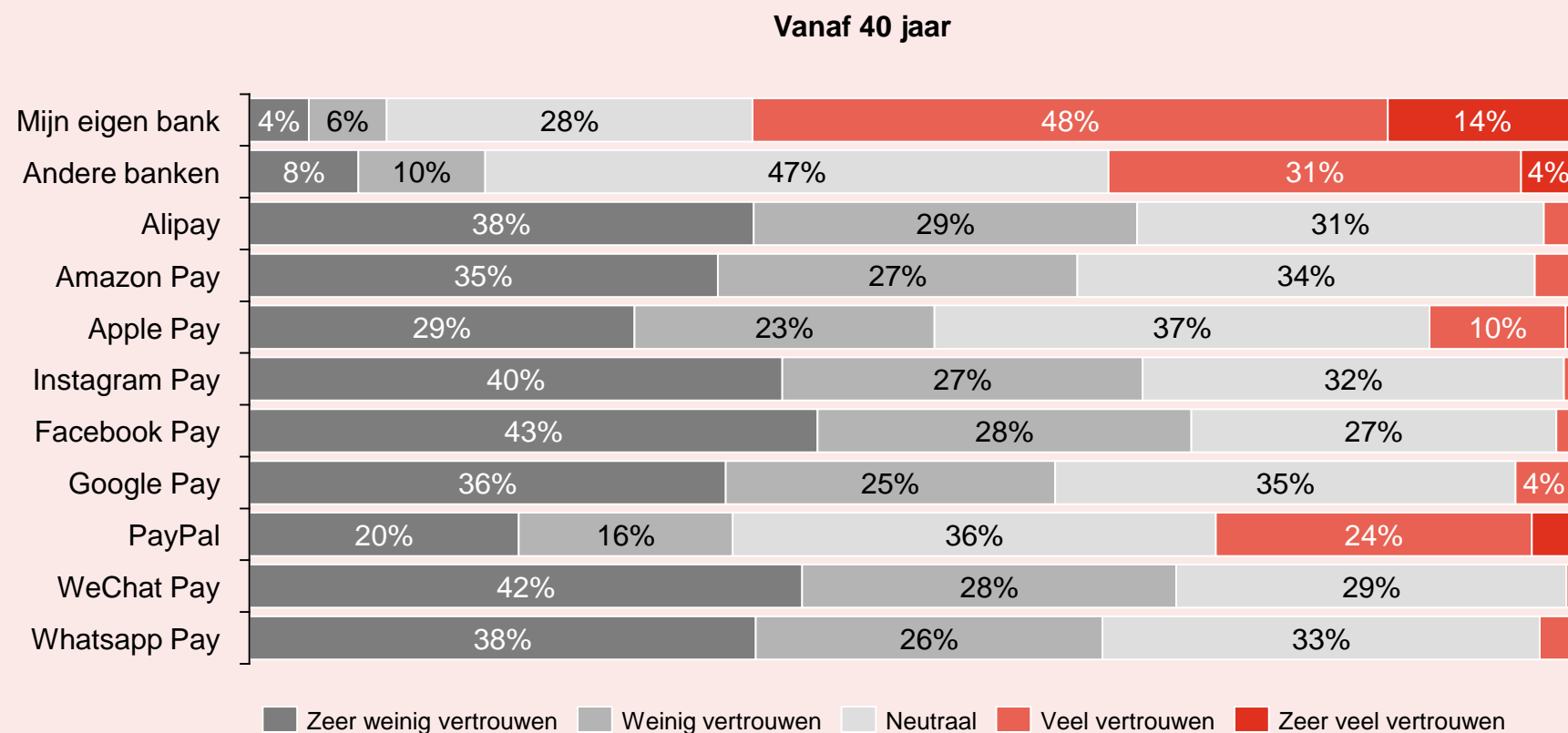
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 28: Als u gebruik maakt van een e-wallet krijgt de aanbieder van uw e-wallet mogelijk inzicht in de betalingen die u doet. Geef voor elk van onderstaande aanbieders aan in hoeverre u er op vertrouwt dat deze zorgvuldig om zal gaan met deze betaalinformatie? (N vanaf 40 jaar = 986, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

4

Winkeliersenquête

# 87% van de respondenten is betrokken bij de keuzes over welke betaalmiddelen worden aangeboden

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 1: Om vast te stellen of je de geschikte persoon bent om deze vragenlijst in te vullen, zouden wij graag willen weten wat jouw rol is binnen het bedrijf waar je werkt of eigenaar van bent (hierna: jouw bedrijf). Deze vragenlijst gaat over de acceptatie van betaalmiddelendoor jouw bedrijf. Ben je betrokken bij de keuzes over welke betaalmiddelen jouw bedrijf aanbiedt? (N=176, iedereen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Omwille van helderheid is ervoor gekozen om in dit hoofdstuk waar mogelijk vragen korter op te schrijven dan hoe deze in de vragenlijst voorkwamen (bijvoorbeeld weglaten mouse-overs). Zie Annex C voor de volledige vragenlijst, inclusief de volledige 'routing'.

# De helft van de respondenten verkoopt haar producten en/of diensten via zowel fysieke winkels als via webshop

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening**
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 2: Hoe verkoopt jouw bedrijf haar producten en/of diensten?  
(N=153, indien geschikte persoon om vragenlijst in te vullen)

Zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop

50%

Via een webshop

34%

Via fysieke winkels of verkooppunten

16%



Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Respondenten die offline én online verkopen halen hun omzet voornamelijk uit fysieke winkel(s)

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening**
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

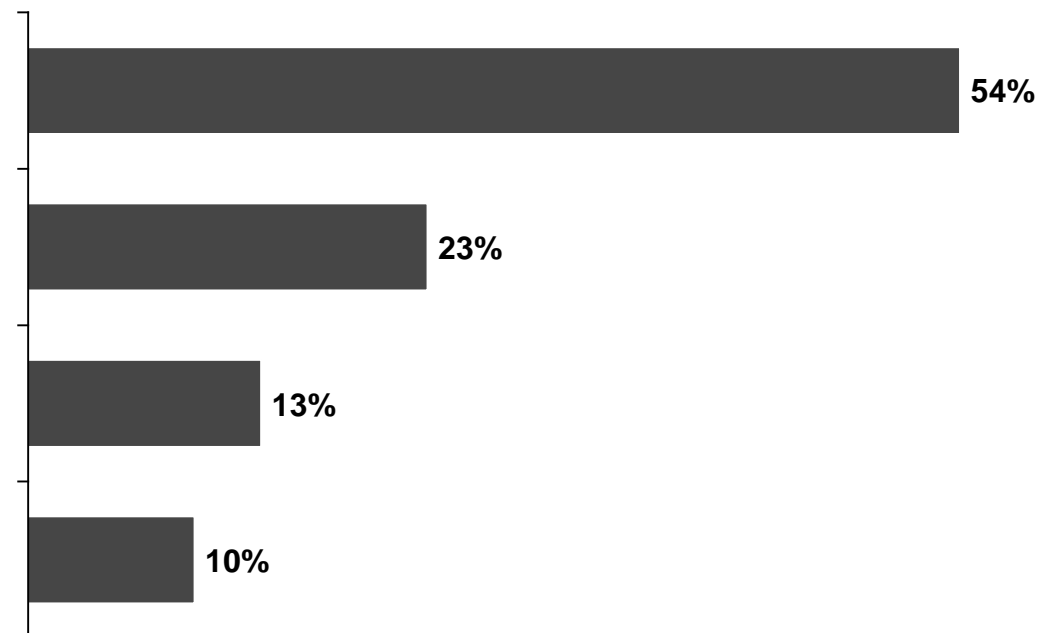
Vraag 3: Hoe is de omzet van jouw bedrijf verdeeld tussen offline (fysieke winkels of verkooppunten) en online (webshop)?  
(N=52, indien zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop)

Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop

Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop

Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop

Minstens 90% van de omzet komt uit de webshop



Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Contactloze betalingen met de telefoon worden door 85% van de bevroagde winkels geaccepteerd, QR-codes door circa 8%

## Navigatie

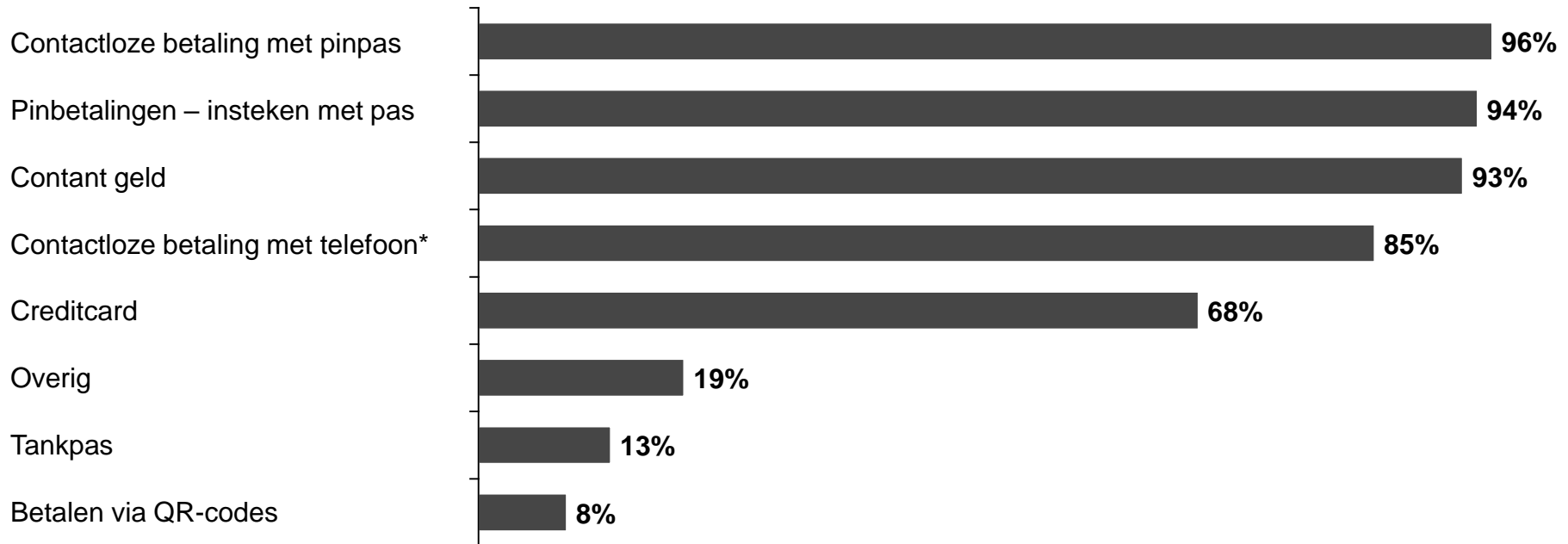
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 4: Hoe kunnen klanten op dit moment betalen bij jouw bedrijf?  
(N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

\*Vraag 9 en 10 (zie ook Annex C, pagina 131) zijn alleen gesteld aan respondenten die geen contactloze betalingen via de telefoon accepteren. Omdat slechts 15% van de respondenten aangeeft geen contactloze betalingen via de telefoon te accepteren, hebben vraag 9 en 10 een N van respectievelijk 11 en 7. De antwoorden op deze vragen zijn daarom niet in dit rapport weergegeven.



# Meer dan 80% van de fysieke winkels verwacht dat de vraag naar contactloos betalen met de telefoon zal toenemen

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

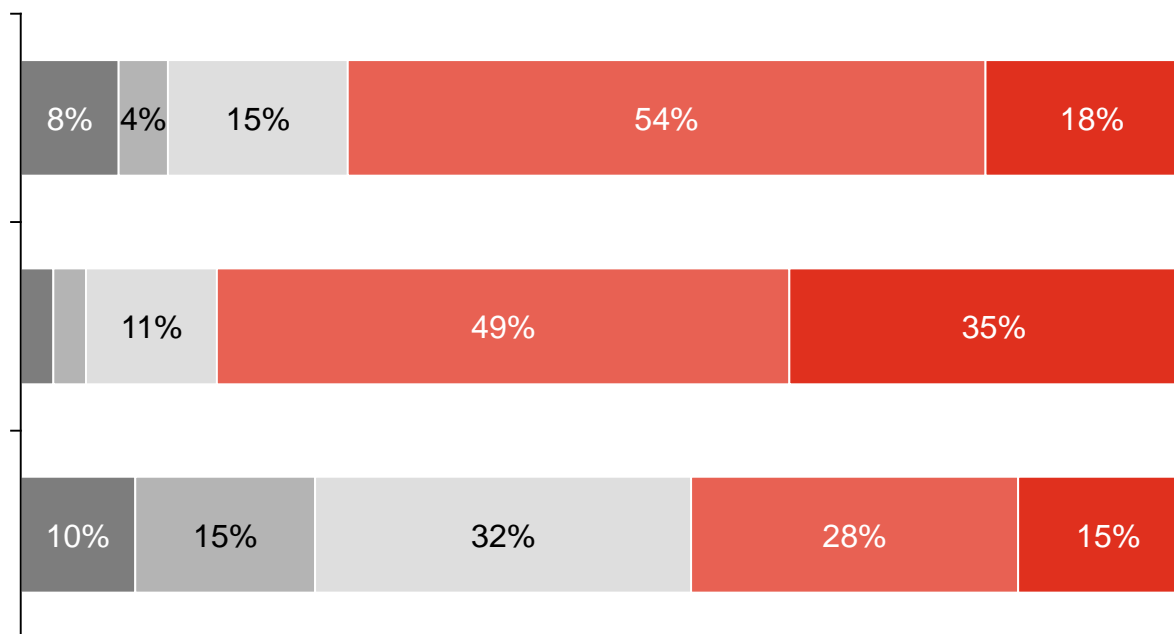
- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 5: Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen  
(N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)

Er is een behoefte onder klanten om bij mijn bedrijf contactloos te betalen met de telefoon

De vraag door klanten naar contactloos betalen met de telefoon zal in de toekomst toenemen

Door geen contactloze betalingen via de telefoon te accepteren loopt mijn bedrijf het komende jaar omzet mis



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Niet mee eens en niet mee oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens



Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Contactloos betalen met de pinpas wordt gezien als gemakkelijk betaalmiddel voor klanten

## Navigatie

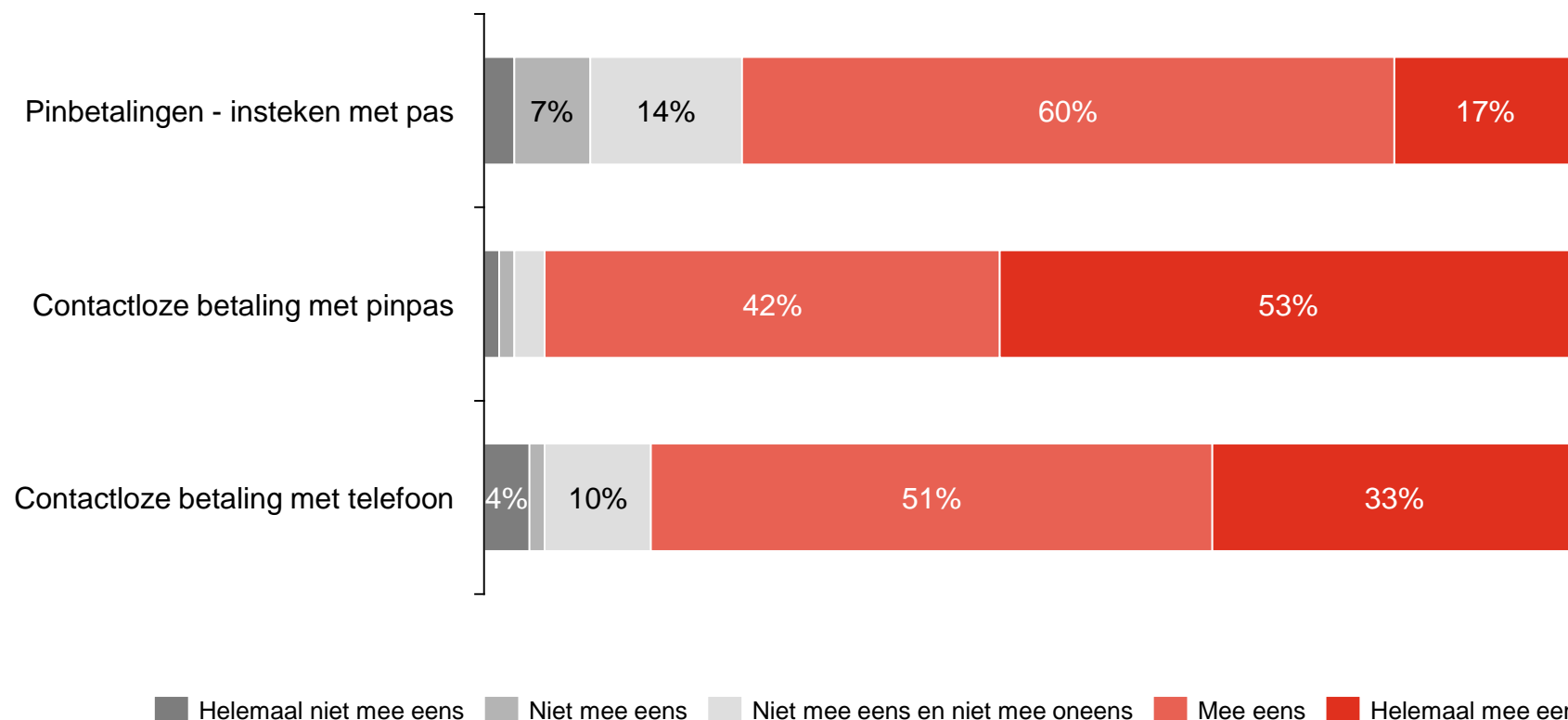
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 6: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **gemakkelijk in gebruik** voor mijn klanten"  
(N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Pinnen waarbij de pas ingestoken wordt in de terminal wordt gezien als een veilig betaalmiddel

## Navigatie

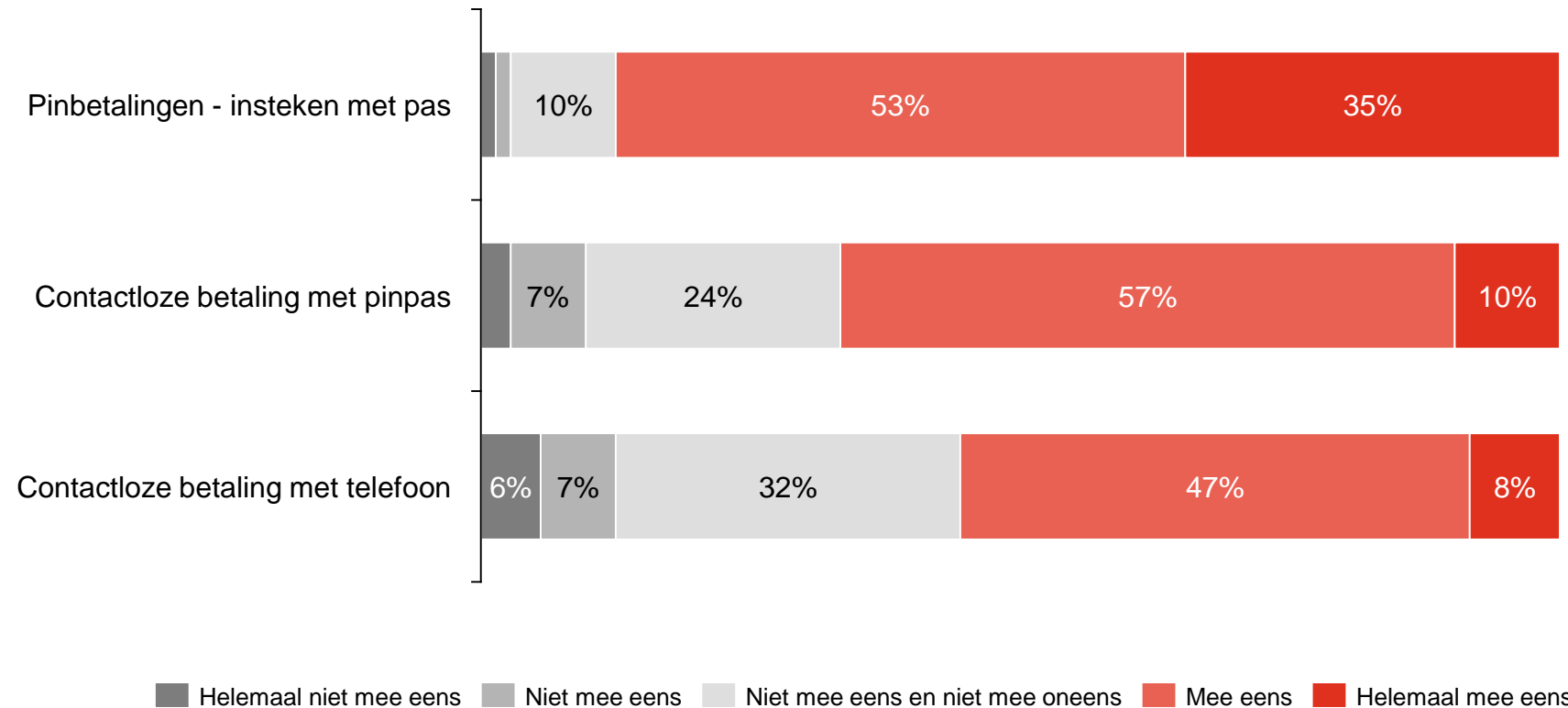
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon**
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 7: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is veilig met het oog op fraude en/of diefstal voor mijzelf en mijn klanten" (N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Minder dan de helft van de winkels vindt dat er hoge kosten verbonden zijn aan de acceptatie van (contactloze) betalingen

## Navigatie

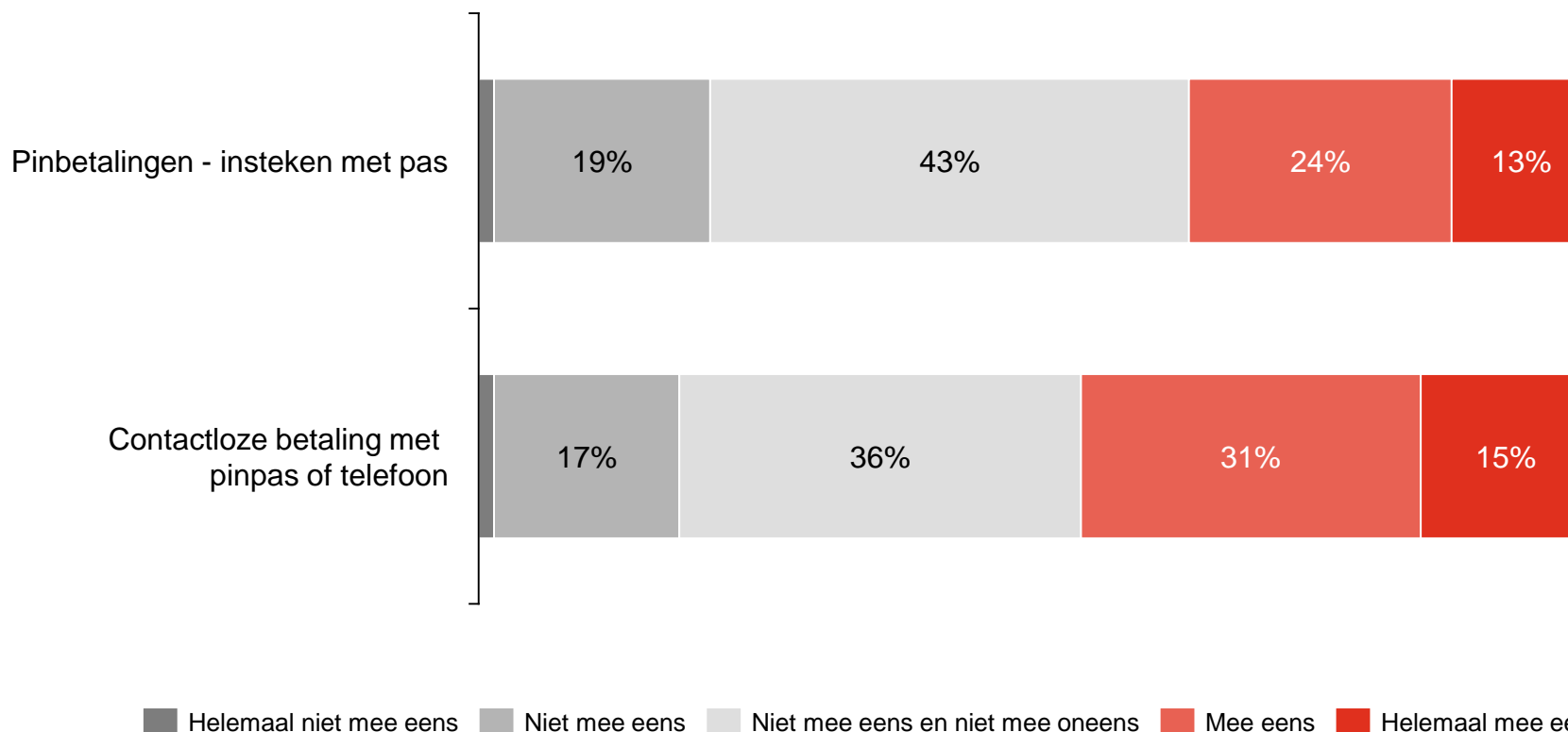
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 8: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Er zijn **hoge kosten verbonden aan de acceptatie van dit betaalmiddel** in verband met benodigde apparatuur" (N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Meer dan de helft van de (verwachte) acceptanten stopt met contactloze betalingen via de telefoon zodra het tarief 5-10% hoger wordt dan pinbetalingen

## Navigatie

### Consumenten

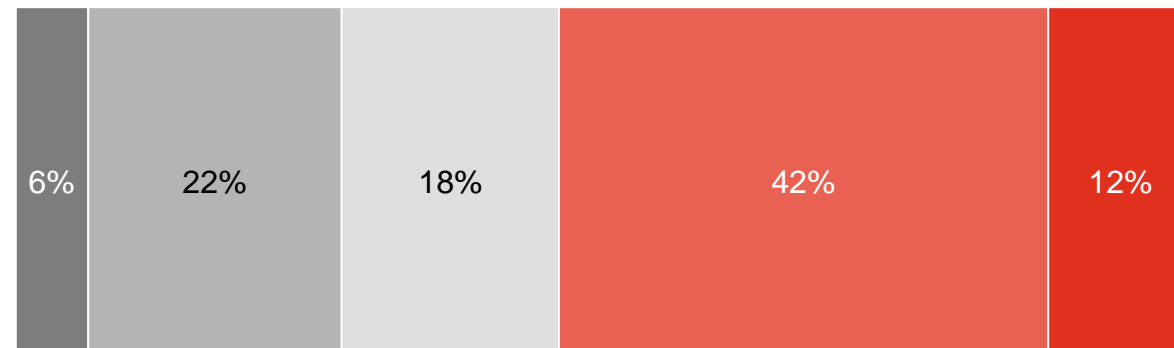
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 11: Je gaf aan dat jouw bedrijf contactloze betalingen met de telefoon accepteert of dat jij dit waarschijnlijk vindt in de komende 12 maanden. Stel dat je meer gaat betalen voor contactloze betalingen via de telefoon. Het tarief per transactie wordt 5 tot 10 procent (%) hoger dan voor pinbetalingen. Hoe waarschijnlijk is het dat je dan stopt met de acceptatie van contactloze betalingen via de telefoon?

(N=65, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet die wel contactloze betaling via de telefoon als betaalmiddel accepteert)



■ Zeer onwaarschijnlijk ■ Onwaarschijnlijk ■ Neutraal ■ Waarschijnlijk ■ Zeer waarschijnlijk

**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Slechts een klein deel van de winkeliers geeft aan dat er een behoefte bestaat onder klanten om met QR-codes te betalen

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

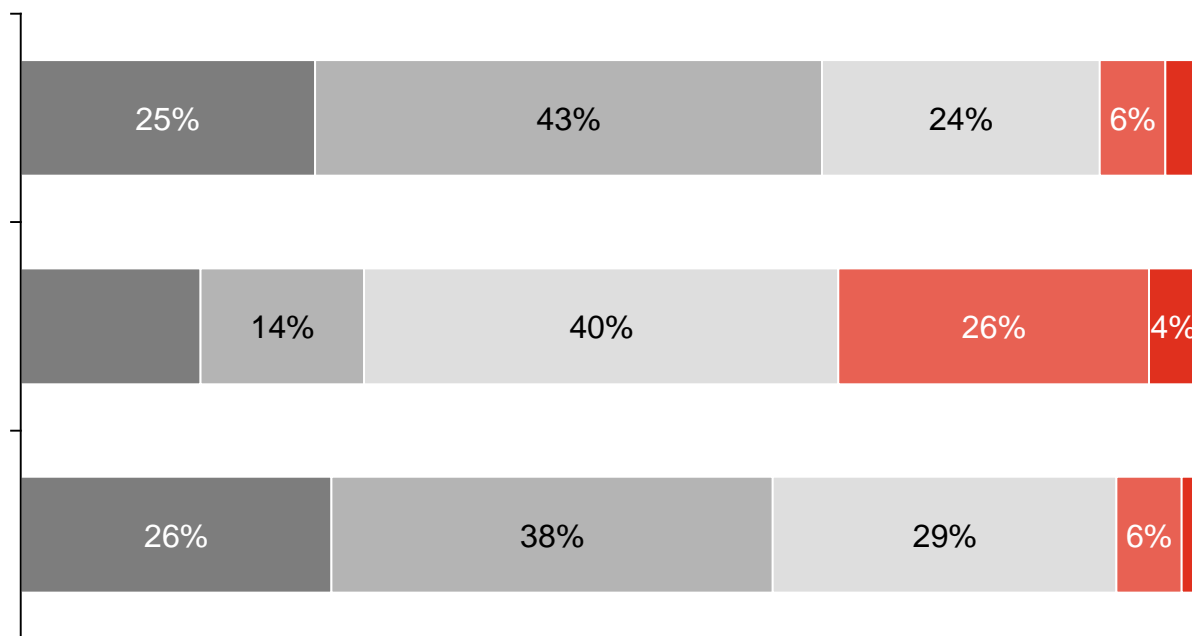
- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 12: Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen  
(N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)<sup>1</sup>

Er is een behoefte onder klanten om bij mijn bedrijf via QR-codes te betalen met de telefoon

De vraag door klanten naar betalen via QR-codes zal in de toekomst toenemen

Door geen contactloze betalingen via QR-codes te accepteren loopt mijn bedrijf het komende jaar omzet mis



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Niet mee eens en niet mee oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Betalen met QR-code wordt als minst gemakkelijk in gebruik gezien door winkeliers

## Navigatie

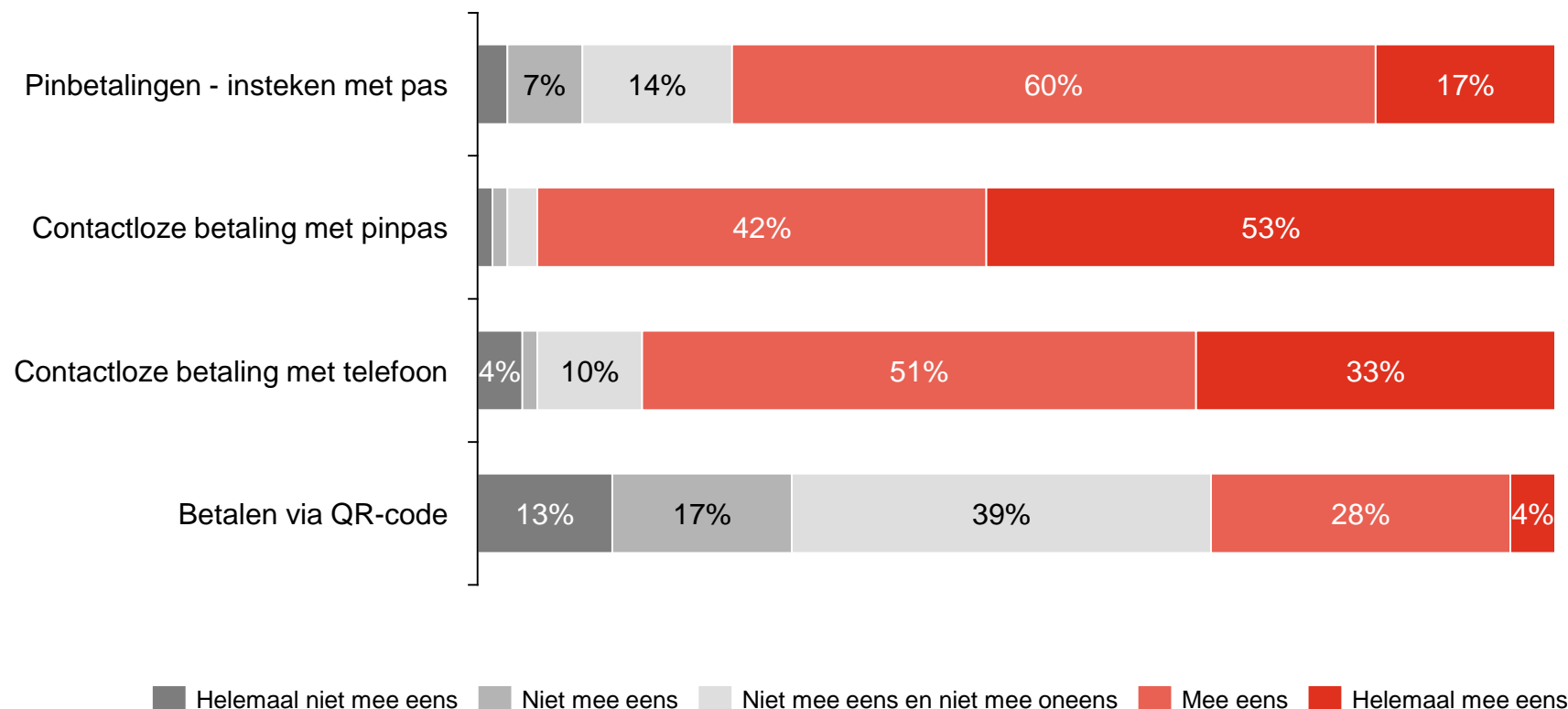
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code**
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 13: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **gemakkelijk in gebruik** voor mijn klanten"  
(N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Betalen met QR-code wordt als minst veilig in gebruik gezien door winkeliers

## Navigatie

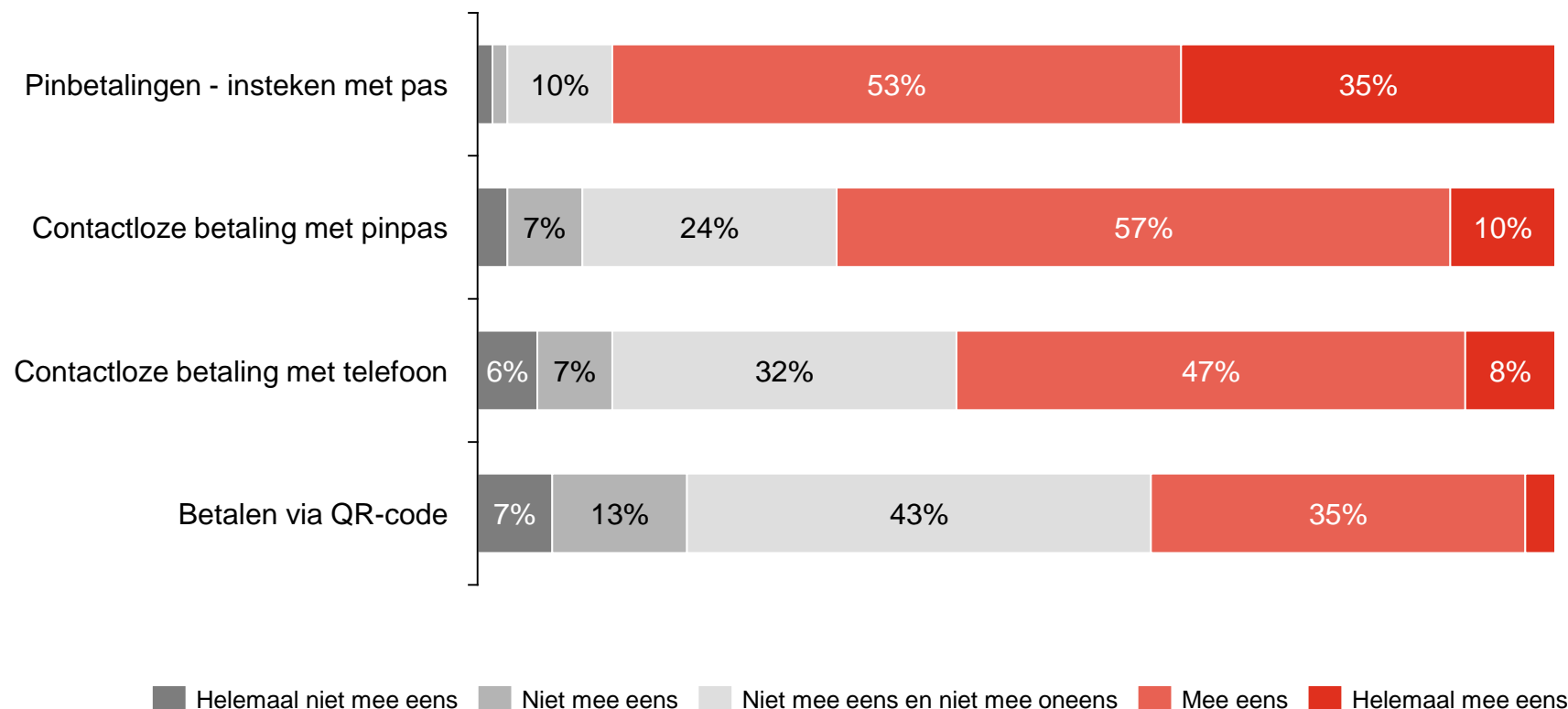
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code**
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 14: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **veilig met het oog op fraude en/of diefstal** voor mijzelf en mijn klanten" (N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven



# Geen grote gepercipieerde verschillen tussen betaalmiddelen als het gaat om de kosten van acceptatie

## Navigatie

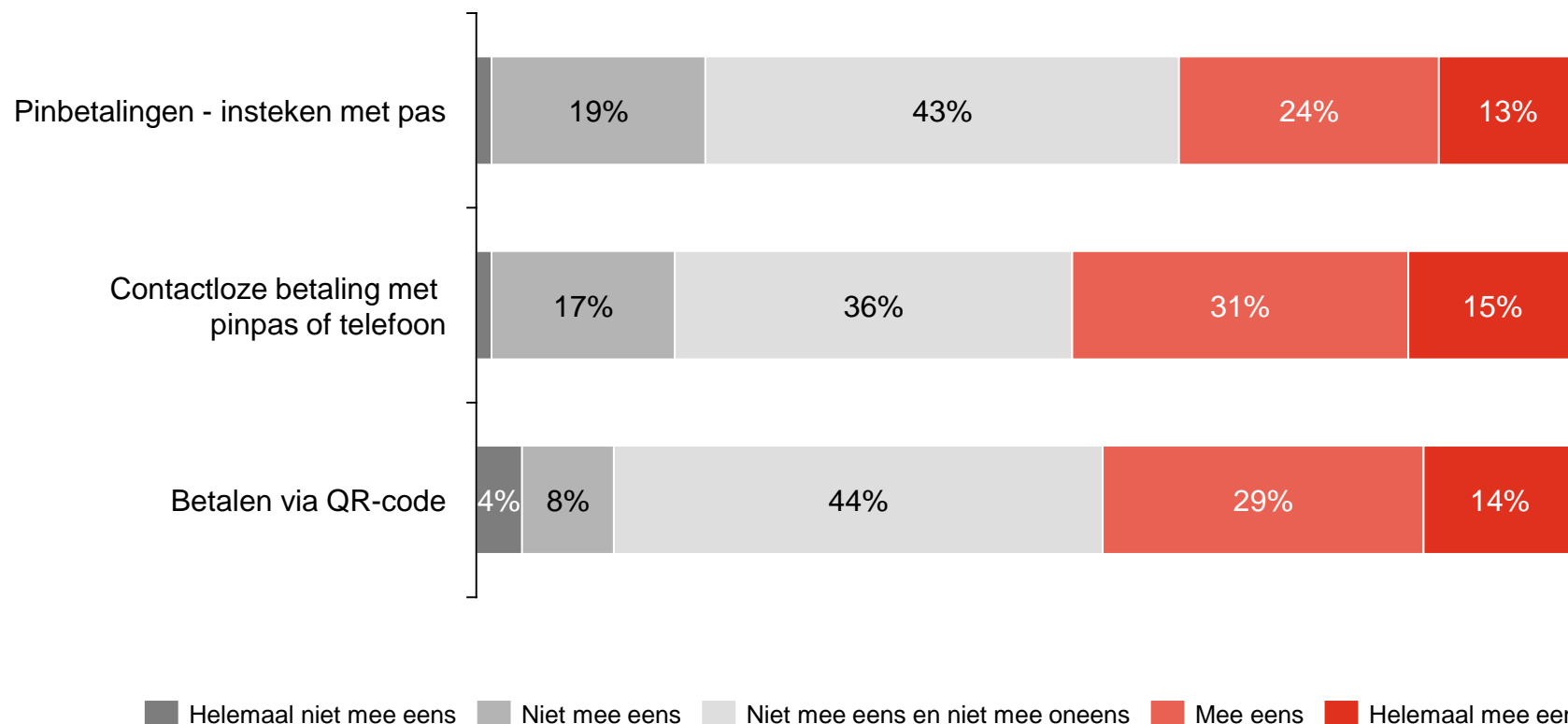
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 15: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Er zijn **hoge kosten verbonden aan de acceptatie van dit betaalmiddel** in verband met benodigde apparatuur" (N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)



Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Minder dan 1/3<sup>e</sup> van de niet-aanbieders verwacht betalingen via QR-code te accepteren in de komende 12 maanden

## Navigatie

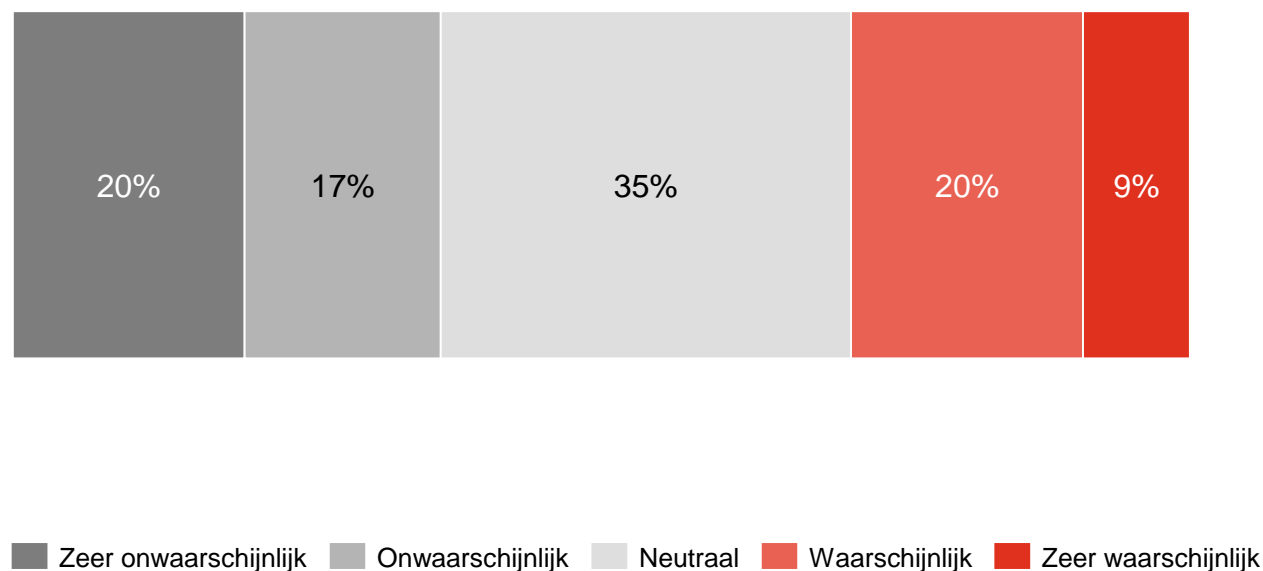
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 16: Stel dat je voor een betaling via QR-code evenveel betaalt (aan de bank of andere betaaldienstverlener) als voor een pintransactie. Hoe waarschijnlijk is het dat jouw bedrijf in de komende 12 maanden betalingen via QR-codes zal accepteren? (N=66, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet die geen betalingen via QR-codes als betaalmiddel accepteert)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Niet-aanbieders vinden 'meer klanten die het willen gebruiken' de belangrijkste reden om QR-codes wel te gaan accepteren

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 17: Wat zou jouw bedrijf over kunnen halen om betalingen via een QR-code wel te accepteren?

(N=47, indien een fysieke of voor minstens 10% van de omzet die geen betalingen via QR-codes als betaalmiddel accepteert en dit niet verwacht in de komende 12 maanden)<sup>1</sup>

Meer klanten die dit willen gebruiken

Lagere kosten (per transactie)

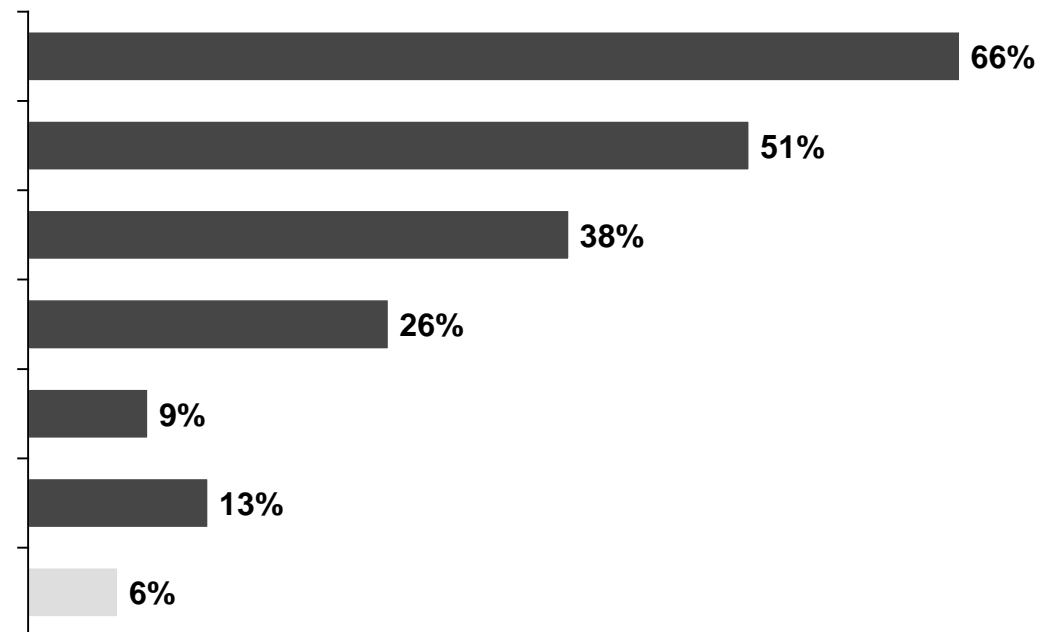
Als het eenvoudiger wordt in gebruik voor mij en/of de klant

Meer andere bedrijven die dit accepteren

Een andere reden

Ik kan niet overgehaald worden om betalingen via QR-codes te accepteren

Ik weet het niet



Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Webwinkels zien betalingen via QR-codes voornamelijk als aanvulling op andere betaalmethoden

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 18: Zie je het accepteren van betalingen via QR-codes vooral als een aanvulling op bestaande betaalmethoden of als vervanging? Ik zie betalingen via QR-codes via de telefoon vooral...

(N=25, indien een fysieke of voor minstens 10% van de omzet die een betalingen via QR-codes als betaalmiddel accepteert of dit verwacht te doen in de komende 12 maanden)

...als vervanging van pinbetalingen (insteken of contactloos)

...als vervanging van contactloos betalen met de telefoon

...als aanvulling op bovengenoemde betaalmethoden

Ik weet het niet



Let op: zeer kleine N (zie annex B voor meer info)

# Meer dan de helft van de (verwachte) acceptanten stopt met de acceptatie van QR-codes zodra het tarief 5-10% hoger wordt dan pinbetalingen

## Navigatie

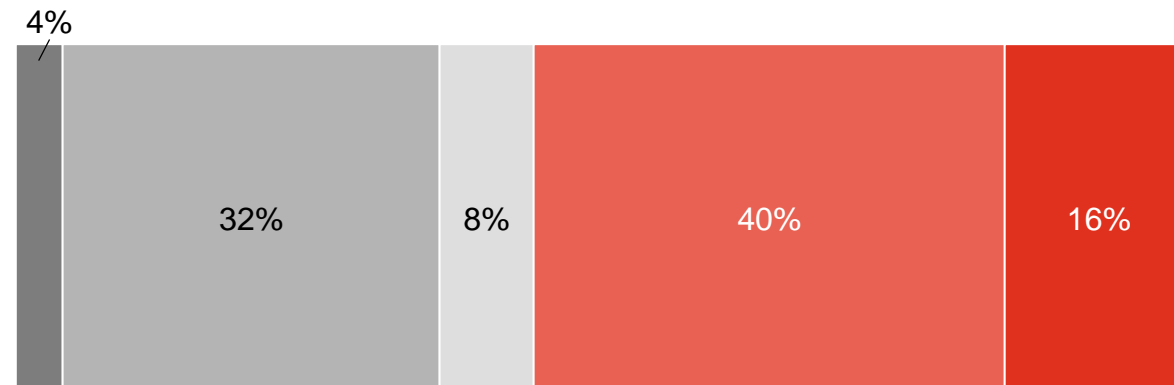
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 19: Je gaf aan dat jouw bedrijf betalingen via QR-codes accepteert of dat jij dit waarschijnlijk vindt in de komende 12 maanden. Stel dat je meer gaat betalen voor betalingen via QR-codes. Het tarief per transactie wordt 5 tot 10 procent (%) hoger dan voor pinbetalingen. Hoe waarschijnlijk is het dat je dan stopt met de acceptatie van betalingen via QR-codes?  
(N=25, indien een fysieke of voor minstens 10% van de omzet die een betalingen via QR-codes als betaalmiddel accepteert of dit verwacht te doen in de komende 12 maanden)



■ Zeer onwaarschijnlijk ■ Onwaarschijnlijk ■ Neutraal ■ Waarschijnlijk ■ Zeer waarschijnlijk

**i** Let op: zeer kleine N (zie annex B voor meer info)

# Een derde van de winkeliers gebruikt reeds mobiele apparaten bij acceptatie van betalingen of verwacht dit te gaan gebruiken

## Navigatie

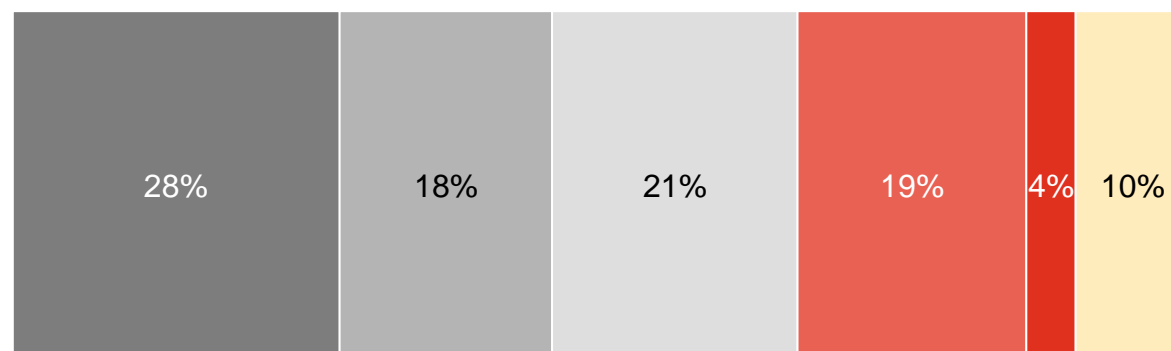
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten**
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 20: De volgende vraag gaat over het gebruik van telefoon of tablets bij de acceptatie van betalingen in het algemeen, niet specifiek over contactloze betalingen met de telefoon of betalingen via QR-codes. Als bedrijf is het ook mogelijk om mobiele apparaten (zoals telefoons of tablets) te gebruiken bij de acceptatie van betalingen. Verwacht je in de komende 12 maanden gebruik te gaan maken van mobiele apparaten van jouw bedrijf (zoals telefoons of tablets) voor de acceptatie van betalingen? (N=72, indien een fysieke of voor minstens 10% van de omzet)



Zeer onwaarschijnlijk  Onwaarschijnlijk  Neutraal  Waarschijnlijk  Zeer waarschijnlijk  Mijn bedrijf gebruikt dit al

**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# iDEAL wordt door alle bevraagde webwinkels geaccepteerd, de e-wallet door circa 15%

## Navigatie

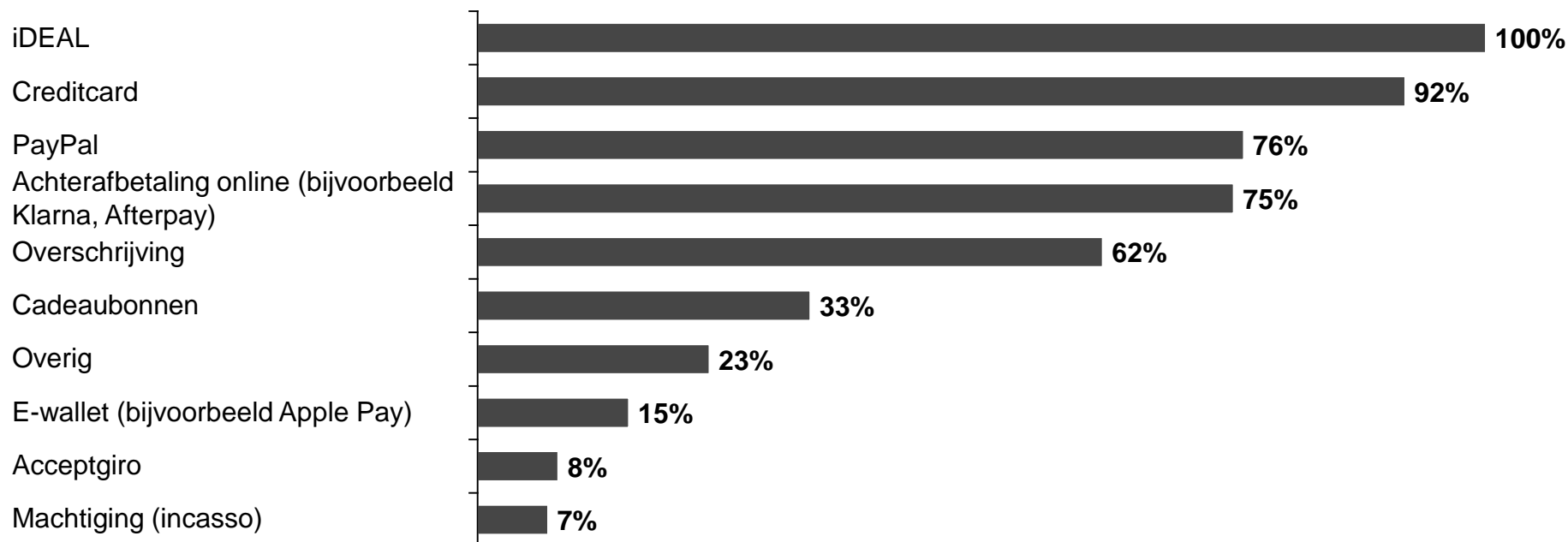
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 21: Hoe kunnen klanten op dit moment in jouw webshop betalen? Meerdere antwoorden mogelijk  
(N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)<sup>1</sup>



Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Webwinkels zetten voornamelijk de meest gebruikte betaalmiddelen bovenaan

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

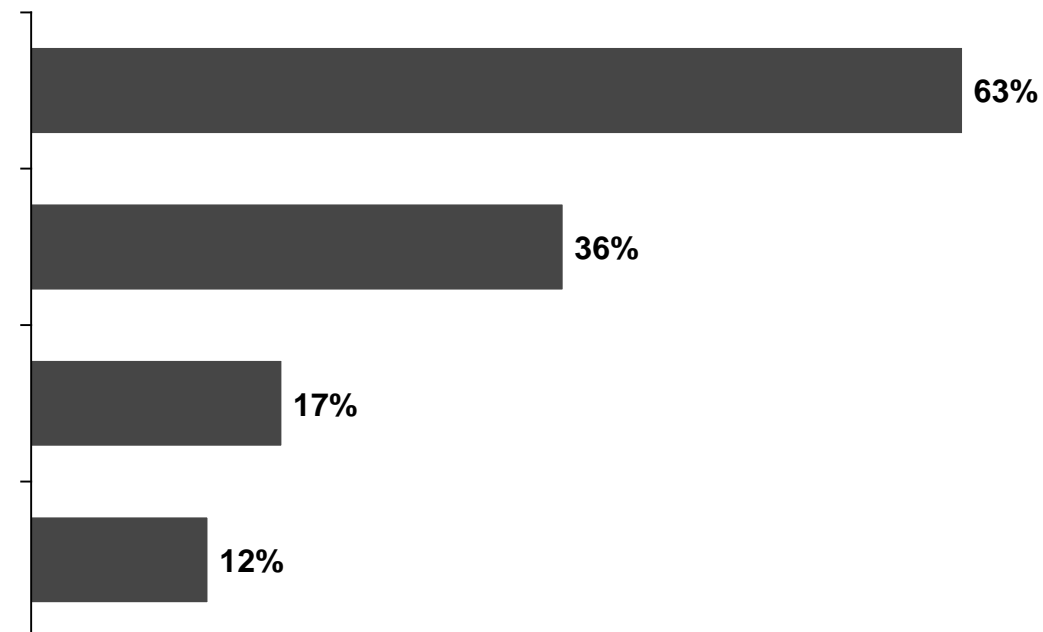
Vraag 22: Hoe laat je klanten kiezen uit de betaalmiddelen?  
(N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)<sup>1</sup>

Ik zet de meest gebruikte betaalmiddelen bovenaan

Ik zet de betaalmiddelen bovenaan waarvan ik graag heb dat de klant deze gebruikt (of onderaan waarvan ik niet graag heb dat de klant deze gebruikt)

Ik reken een toeslag voor het gebruik van bepaalde betaalmiddelen om gebruik te ontmoedigen

Anders



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%



# Meer dan de helft van de webwinkels verwacht dat de vraag naar e-wallets in de toekomst zal toenemen

## Navigatie

### Consumenten

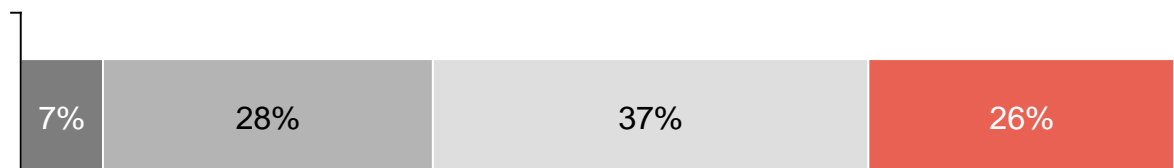
- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online**
- Merkenvoorkeur

Vraag 23: Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen  
(N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)

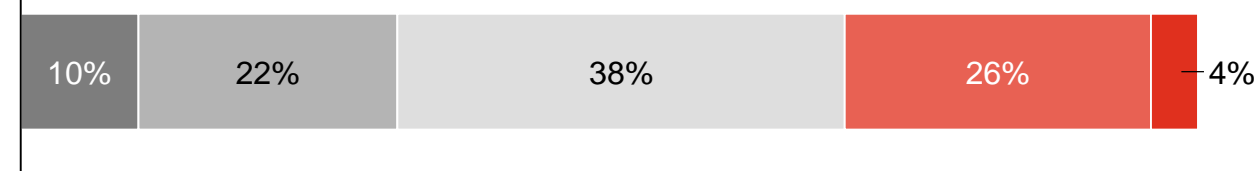
Er is een behoefte onder klanten om via een e-wallet te betalen



De vraag door klanten naar betalen via een e-wallet zal in de toekomst toenemen



Door geen betalingen via de e-wallet te accepteren loopt mijn bedrijf in het komende jaar omzet mis



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Niet mee eens en niet mee oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Met name iDEAL wordt gezien als gemakkelijk betaalmiddel voor klanten, overschrijvingen zijn het minst gemakkelijk

## Navigatie

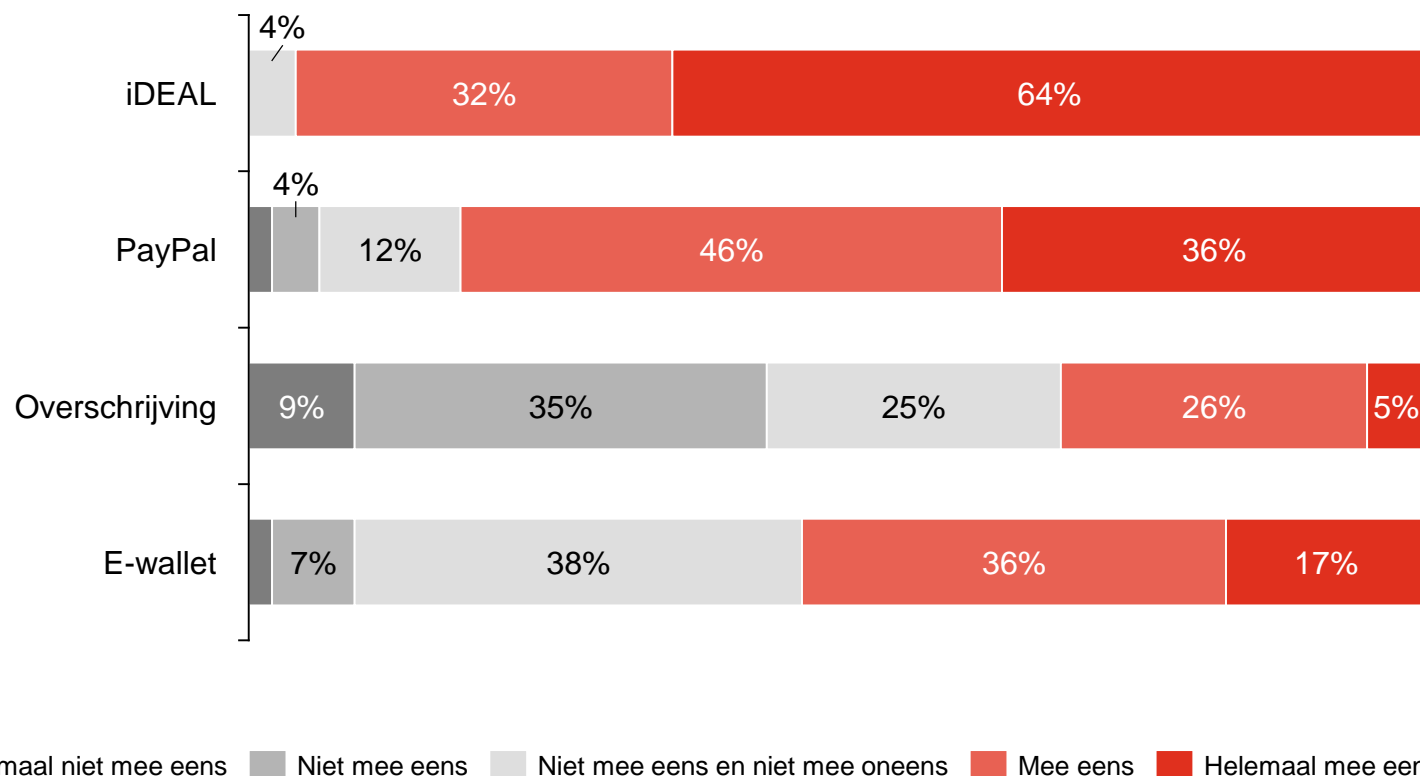
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 24: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **gemakkelijk in gebruik** voor mijn klanten"  
(N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Met name iDEAL wordt gezien als meest veilig betaalmiddel voor klanten, overschrijvingen en e-wallets als minst veilig

## Navigatie

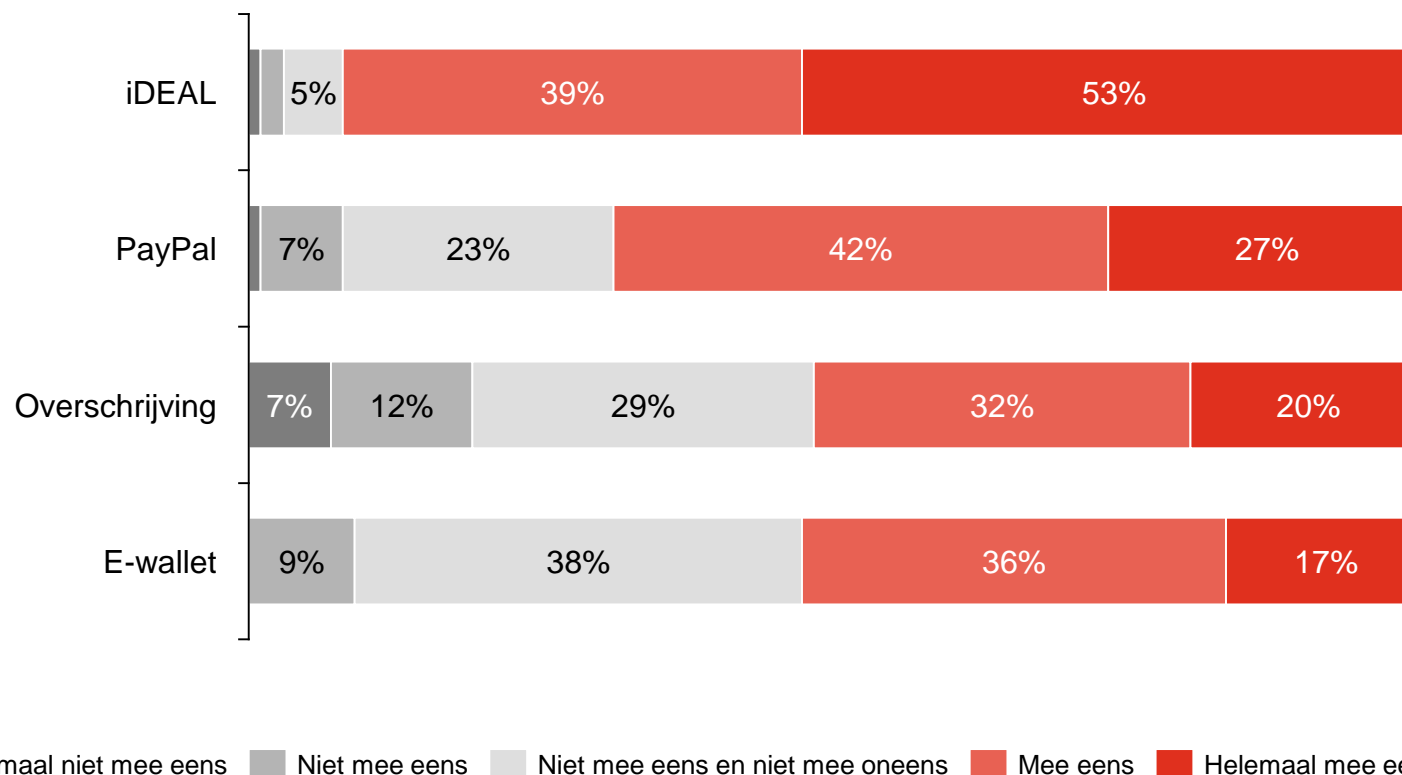
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 25: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is veilig met het oog op fraude en/of diefstal voor mijzelf en mijn klanten" (N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Met name hoge kosten verbonden aan de acceptatie van PayPal en e-wallets, aan iDEAL het minst

## Navigatie

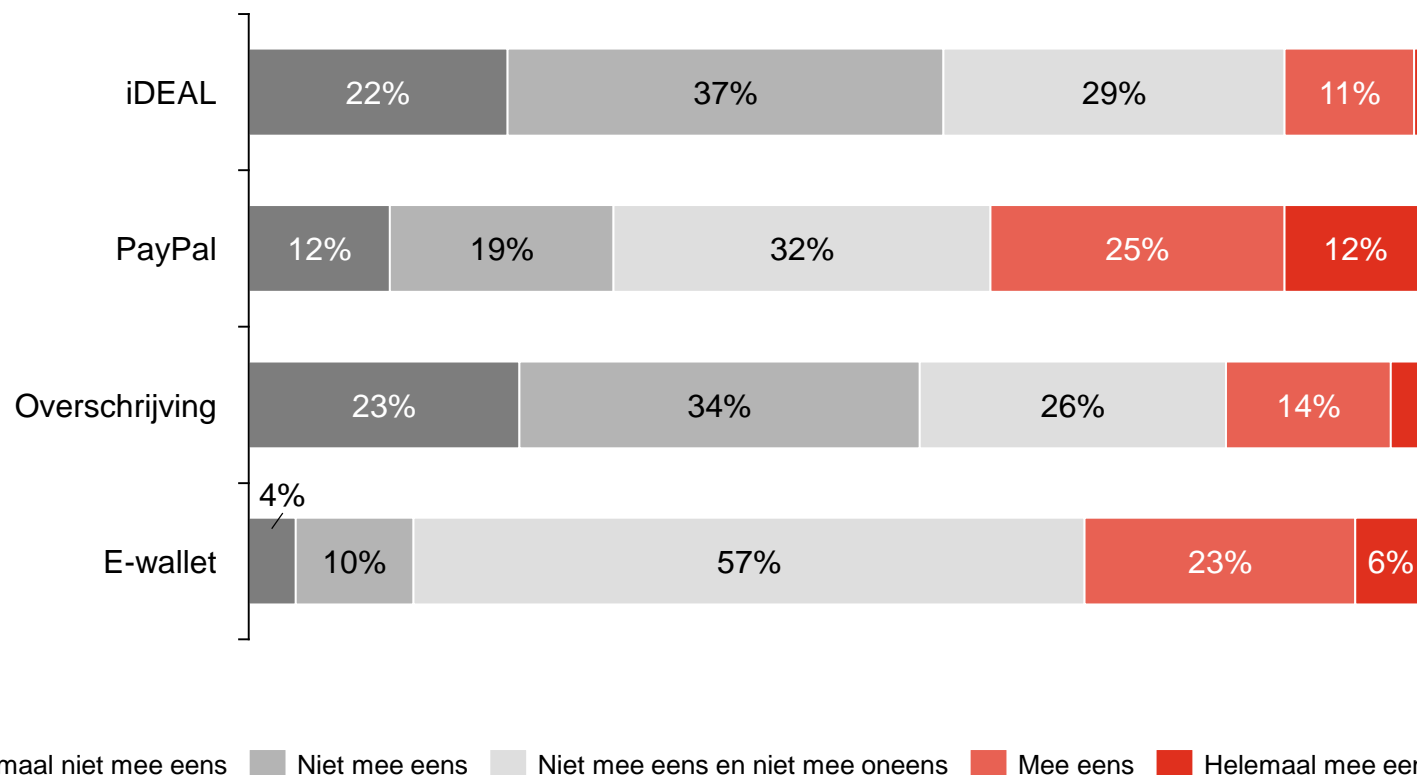
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 26: Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Er zijn **hoge kosten verbonden aan de acceptatie van dit betaalmiddel** in verband met de technische integratie in mijn webshop." (N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Meer dan de helft van de niet-aanbieders verwacht een e-wallet te gaan accepteren in de komende 12 maanden

## Navigatie

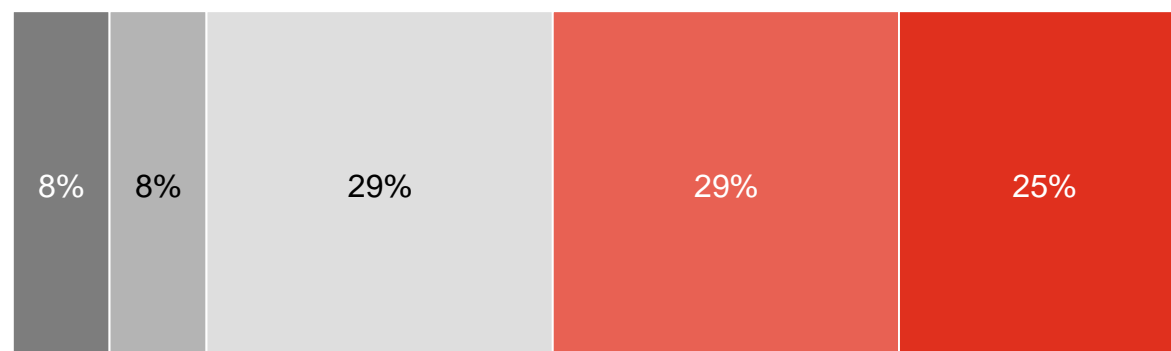
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 27: Stel dat je voor een betaling via de e-wallet evenveel betaalt (aan uw bank of andere betaaldienstverlener) als voor een iDEAL transactie. Hoe waarschijnlijk is het dat uw webshop in de komende 12 maanden betalingen via een e-wallet zal accepteren? (N=85, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet die geen e-wallet als betaalmiddel accepteert)



■ Zeer onwaarschijnlijk ■ Onwaarschijnlijk ■ Neutraal ■ Waarschijnlijk ■ Zeer waarschijnlijk

**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# Niet gebruikers vinden lagere kosten en eenvoud voor klanten belangrijkste redenen om e-wallet wel te gaan accepteren

## Navigatie

### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 28: Wat zou jouw bedrijf over kunnen halen om betalingen via een e-wallet wel te accepteren in uw webshop?

(N=39, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet die geen e-wallet als betaalmiddel accepteert en dit niet verwacht in de komende 12 maanden)<sup>1</sup>

**i** Let op: zeer kleine N (zie annex B voor meer info)

Lagere kosten (per transactie)

Als het eenvoudiger wordt in gebruik voor mij en/of de klant

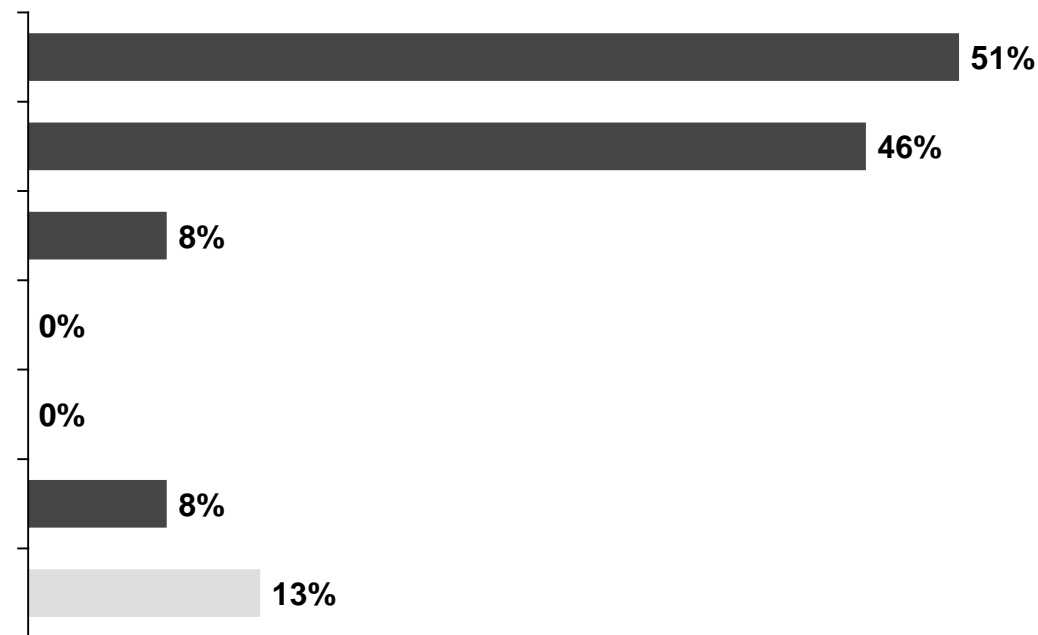
Een andere reden

Meer klanten die dit willen gebruiken

Meer andere bedrijven die dit accepteren

Ik kan niet overgehaald worden om betalingen via een e-wallet te accepteren

Ik weet het niet



<sup>1</sup> Let op: antwoordcategorieën tellen op tot meer dan 100%

# Webwinkels zien e-wallets voornamelijk als aanvulling op andere betaalmethoden

## Navigatie

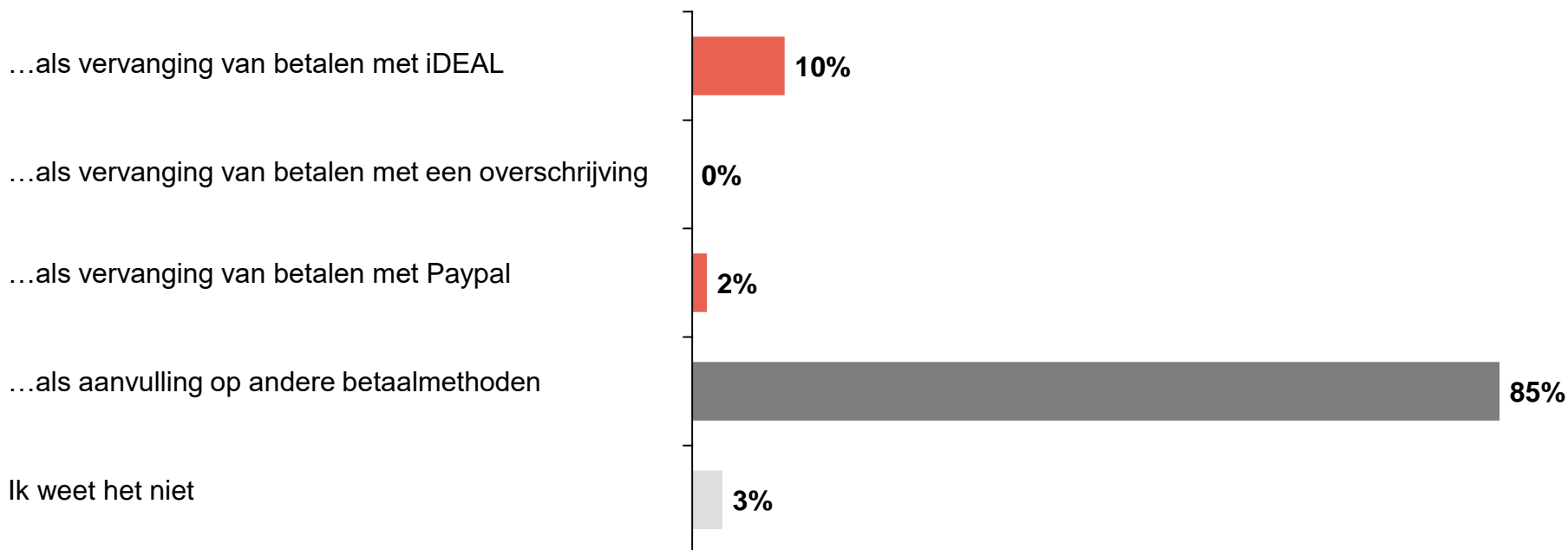
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 29: Zie je het accepteren van betalingen via e-wallets vooral als een aanvulling op bestaande betaalmethoden of als vervanging?  
Ik zie betalingen via e-wallets vooral....  
(N=61, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet die een e-wallet als betaalmiddel accepteert of dit verwacht te doen in de komende 12 maanden)



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

# ~30% van de (verwachte) gebruikers stopt met het accepteren van e-wallets zodra het tarief 5-10% hoger is dan iDEAL

## Navigatie

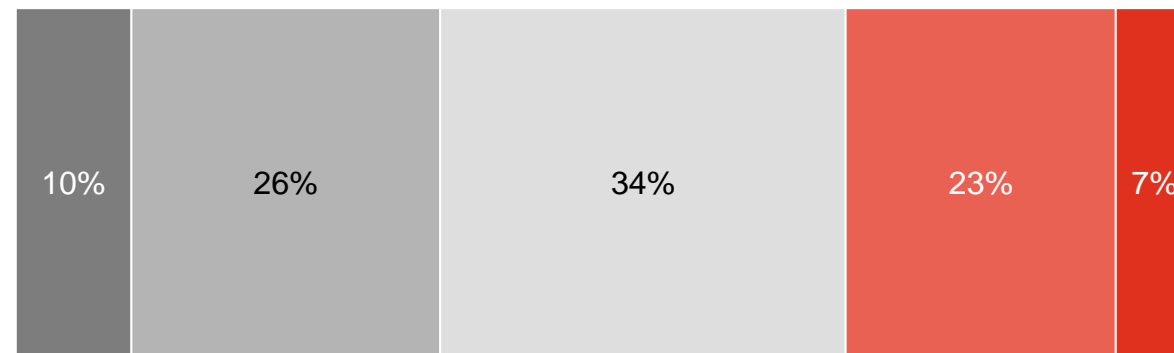
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 30: Je gaf aan betalingen via een e-wallet aan te bieden of dat jij dit waarschijnlijk vindt in de komende 12 maanden. Stel dat je meer gaat betalen voor betalingen via de e-wallet. Het tarief per transactie wordt 5 tot 10 procent (%) hoger dan voor iDEAL betalingen. Hoe waarschijnlijk is het dat je dan stopt met accepteren betalingen via de e-wallet?  
(N=61, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet die een e-wallet als betaalmiddel accepteert of dit verwacht te doen in de komende 12 maanden)



■ Zeer onwaarschijnlijk ■ Onwaarschijnlijk ■ Neutraal ■ Waarschijnlijk ■ Zeer waarschijnlijk

**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)



# Eigen bank wordt betaalgegevens het meest toevertrouwd, vertrouwen in Big Tech is substantieel minder

## Navigatie

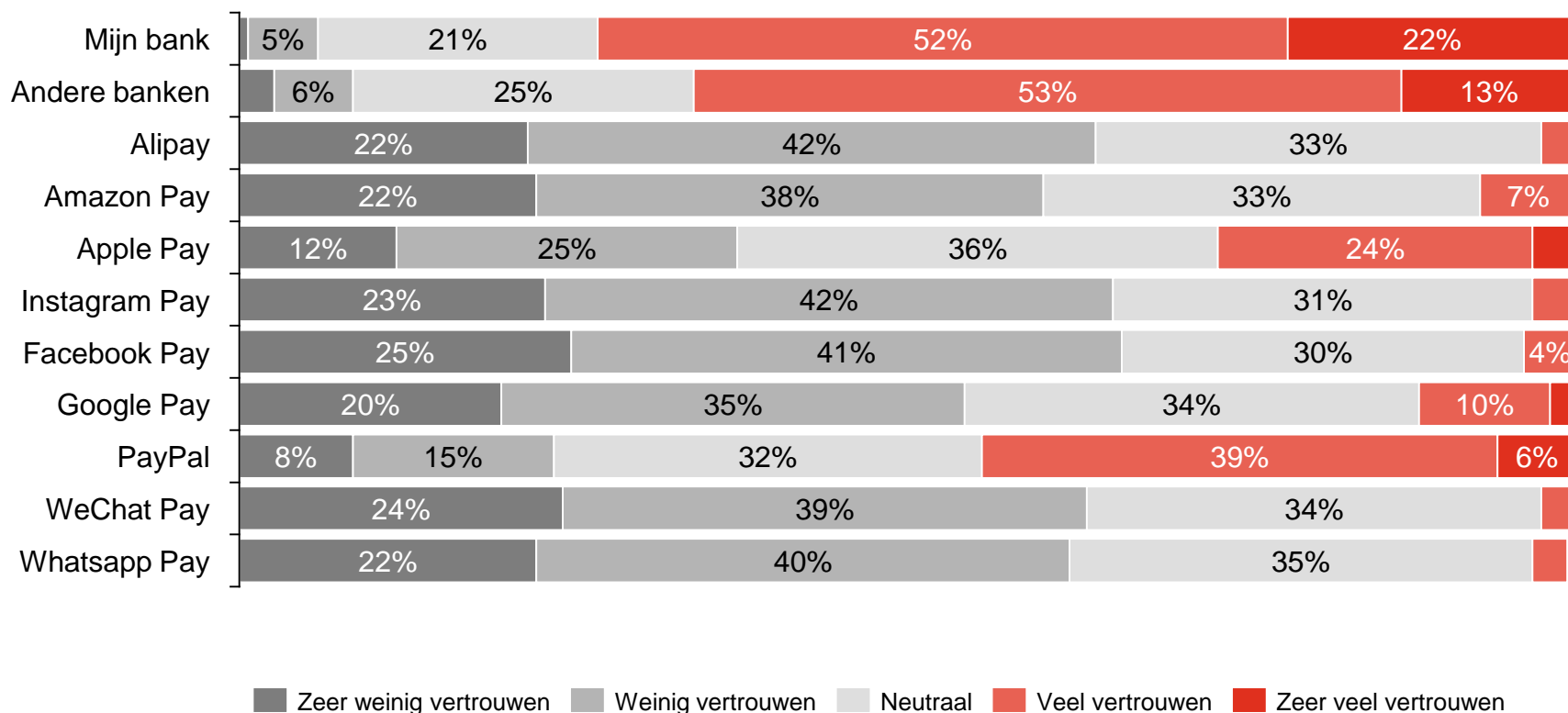
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 31: In welke mate vertrouw je erop dat de onderstaande aanbieders van betaalmiddelen zorgvuldig om zullen gaan met de betalingsgegevens van jouw bedrijf?  
(N=153, indien geschikte persoon om vragenlijst in te vullen)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Eigen bank wordt betaalgegevens het meest toevertrouwd, vertrouwen in Big Tech is substantieel minder

## Navigatie

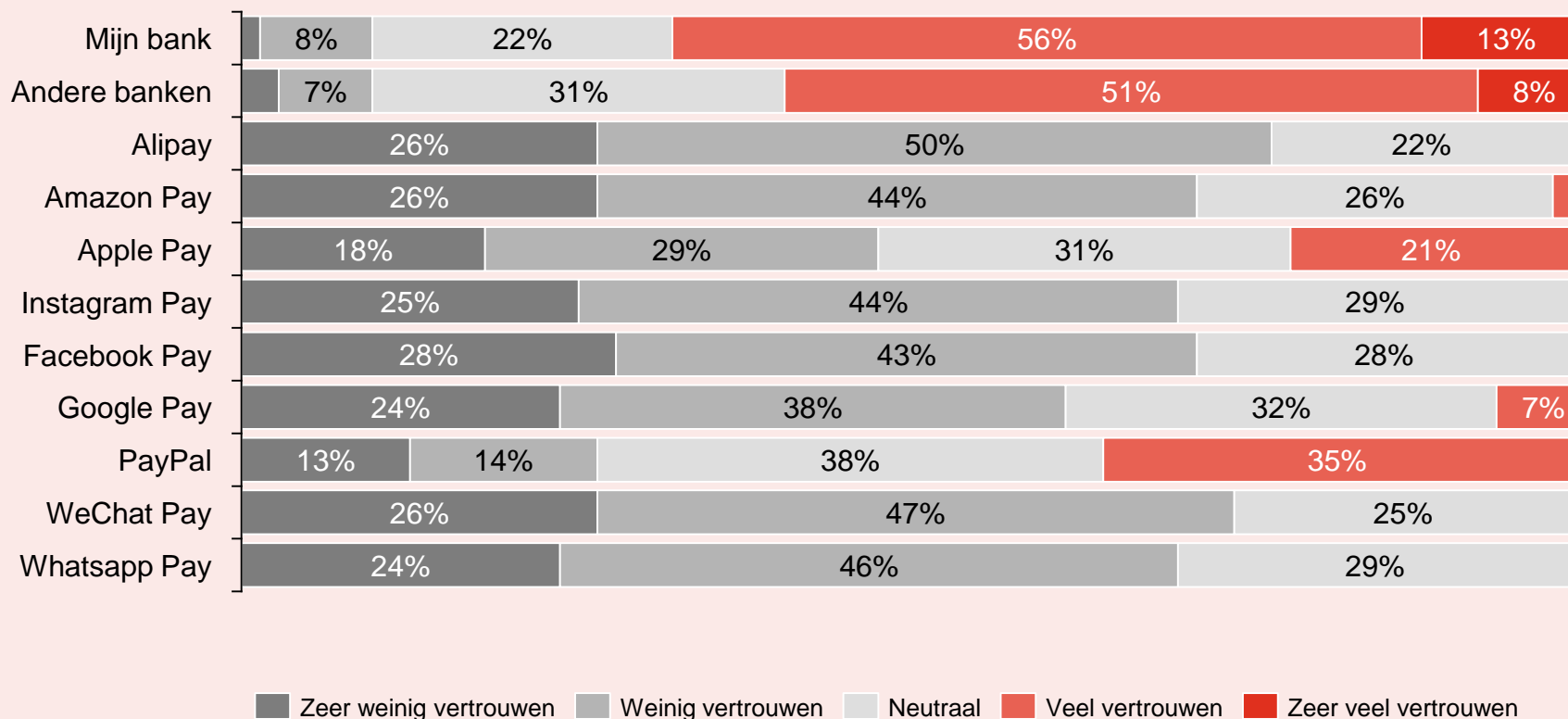
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 31: In welke mate vertrouw je erop dat de onderstaande aanbieders van betaalmiddelen zorgvuldig om zullen gaan met de betalingsgegevens van jouw bedrijf?  
(N=72, indien een fysieke winkel of voor minstens 10% van de omzet)<sup>1</sup>



**i** Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# Eigen bank wordt betaalgegevens het meest toevertrouwd, vertrouwen in Big Tech is substantieel minder

## Navigatie

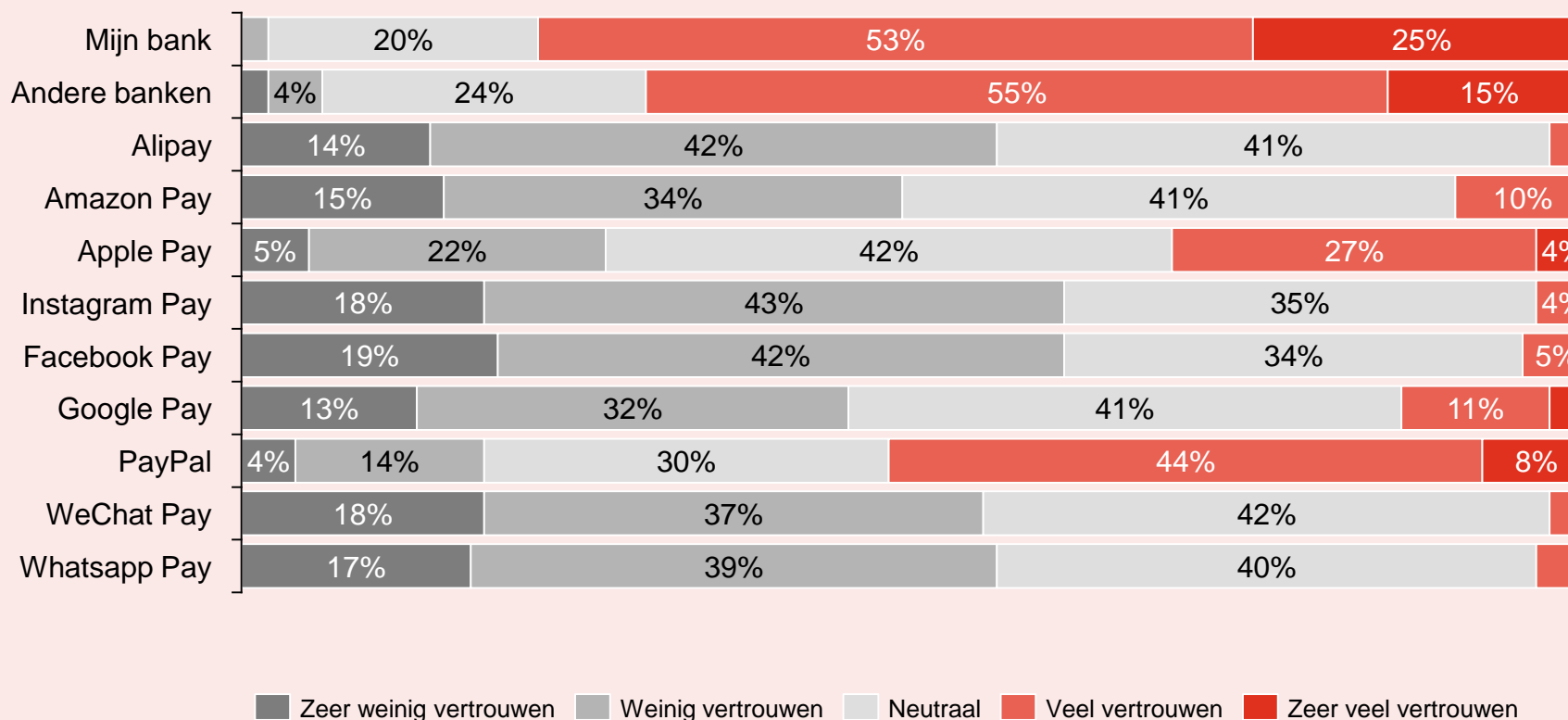
### Consumenten

- Huidig gebruik
- Contactloos telefoon
- QR-code
- E-wallet online
- E-wallet onderling
- Merkenvoorkeur

### (Web)winkeliers

- Screening
- Huidig gebruik fysiek
- Contactloos telefoon
- QR-code
- Mobiele apparaten
- Huidig gebruik web
- E-wallet online
- Merkenvoorkeur

Vraag 31: In welke mate vertrouw je erop dat de onderstaande aanbieders van betaalmiddelen zorgvuldig om zullen gaan met de betalingsgegevens van jouw bedrijf?  
(N=100, indien een webshop of voor minstens 10% van de omzet)<sup>1</sup>



i Let op: kleine N (zie annex B voor meer info)

<sup>1</sup> Percentages onder de 4% worden niet afzonderlijk weergegeven

# A

Annex A:  
Consumenten  
vragenlijst

# Vragenlijst consumenten – deel 1 / 20

## Vraag 1 (aan iedereen tonen)

Bent u in het bezit van een smartphone (hierna: telefoon)?

- Ja
- Nee

## Vraag 2 (tonen wanneer vraag 1 = Ja)

Welk besturingssysteem\* staat er op uw telefoon?

\* [Mouse-over]: Het besturingssysteem is het systeem dat uw telefoon bestuurt. Uw telefoon wordt standaard geleverd met daarop een besturingssysteem geïnstalleerd. Een besturingssysteem wordt ook wel een 'OS' genoemd, een afkorting van het Engelse 'Operating System'.

- Android (Google)
- iOS (Apple)
- Anders, namelijk (open invoer)
- Weet ik niet

## Vraag 3 (tonen wanneer vraag 1 = Ja)

Heeft u de mobiel bankieren applicatie (app) van uw bank geïnstalleerd op uw telefoon?

Vrijwel alle Nederlandse banken bieden een mobiel bankieren app aan. U kunt de mobiel bankieren app installeren via de app-store op uw telefoon.

Als u bij meerdere banken klant bent, vul deze vraag dan in voor de bank die u als uw belangrijkste bank beschouwt.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

# Vragenlijst consumenten – deel 2 / 20

## Vraag 4 (aan iedereen tonen)

In deze vragenlijst zullen vragen gesteld worden over drie situaties waarin u betalingen kunt doen:

- **Betalingen aan de kassa.** Dit zijn betalingen die u ter plekke doet in de winkel en/of in cafés, restaurants en hotels.
- **Online betalingen.** Dit zijn betalingen die u op afstand (via internet) doet. Hieronder vallen bijvoorbeeld de betalingen die u doet in een webshop vanaf uw computer, telefoon of tablet.
- **Onderlinge betalingen.** Dit zijn betalingen die u doet aan andere personen, bijvoorbeeld om betalingen aan een vriend, familielid of collega. Bijvoorbeeld als hij of zij iets heeft voorgeschooten en u hem of haar wilt terugbetalen.

Hieronder wordt eerst een aantal vragen gesteld over uw huidige gebruik van betaalmiddelen. Daarna wordt een aantal vragen gesteld over nieuwe betaalmiddelen. Dit zijn betaalmiddelen die pas sinds kort aangeboden worden in Nederland, of die mogelijk op de korte termijn aangeboden gaan worden.

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden...

Kies de optie die het beste bij u aansluit.

	Niet	Eén of enkele keren	Maandelijks	Wekelijks	Dagelijks
a) een betaling aan de kassa gedaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) een online betaling gedaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) een onderlinge betaling gedaan (bijvoorbeeld aan familie of vrienden)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst consumenten – deel 3 / 20

## Vraag 5 (tonen wanneer vraag 4a = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)

Hoe vaak heeft u voor uw betalingen aan de kassa\* in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen?

[Mouse-over]: betalingen die u ter plekke doet in bijvoorbeeld een winkel, café, restaurant of hotel.

	Niet	Soms	Vaak	Altijd	Weet ik niet
a) Contant geld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Pinnen – insteken met betaalpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Contactloos met pinpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Contactloos met telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Contactloos met smart watch of andere wearables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Creditcard (insteken en contactloos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Betalen via QR-code met een mobiele apparaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vraag 6 (tonen wanneer vraag 4a = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)

Geef voor elk van onderstaande uitspraken over betalingen aan de kassa\* aan of dit wel (ja) of niet (nee) voor u geldt.

\* [Mouse-over]: betalingen die u ter plekke doet in bijvoorbeeld een winkel, café, restaurant of hotel.

	Ja	Nee
Ik heb één betaalmiddel dat ik het liefst gebruik, maar als ik dat niet kan gebruiken vind ik het fijn om een ander betaalmiddel achter de hand te hebben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik gebruik het betaalmiddel dat het goedkoopst is (sommige winkels vragen een toeslag voor gebruik van specifieke betaalmiddelen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik gebruik voor het betalen van kleine bedragen doorgaans een ander betaalmiddel dan voor grote bedragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst consumenten – deel 4 / 20

## Vraag 7 (tonen wanneer vraag 4b = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)

Hoe vaak heeft u voor uw online betalingen\* in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen?

\*[Mouse over]: betalingen die u op afstand (via internet) doet. Hieronder vallen bijvoorbeeld betalingen die u doet in een webshop vanaf uw computer, telefoon of tablet

	Niet	Soms	Vaak	Altijd	Weet ik niet
a) iDEAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Creditcard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Machtiging (incasso)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Overschrijving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) PayPal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Achterafbetaling online (bijvoorbeeld Klarna, Afterpay)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Accepgiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) E-wallet (bijvoorbeeld Apple Pay)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vraag 8 (tonen wanneer vraag 4b = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)

Geef voor elk van onderstaande uitspraken over online betalingen\* aan of dit wel (ja) of niet (nee) voor u geldt.

\* [Mouse over]: betalingen die u op afstand (via internet) doet. Hieronder vallen bijvoorbeeld betalingen die u doet in een webshop vanaf uw computer, telefoon of tablet.

	Ja	Nee
Ik heb één betaalmiddel dat ik het liefst gebruik, maar als ik dat niet kan gebruiken vind ik het fijn om een ander betaalmiddel achter de hand te hebben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik gebruik het betaalmiddel dat het goedkoopst is (sommige winkels vragen een toeslag voor gebruik van specifieke betaalmiddelen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik gebruik voor het betalen van kleine bedragen doorgaans een ander betaalmiddel dan voor grote bedragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# Vragenlijst consumenten – deel 5 / 20

## Vraag 9 (tonen wanneer vraag 4c = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)

Hoe vaak heeft u voor uw onderlinge betalingen\* in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende betaalmiddelen?

\* [Mouse over]: betalingen die u doet aan andere personen, bijvoorbeeld om betalingen aan een vriend, familielid of collega. Bijvoorbeeld als hij of zij iets heeft voorgesloten en u hem of haar wilt terugbetalen.)

	Niet	Soms	Vaak	Altijd	Weet ik niet
a) Contant geld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Overschrijving gedaan via uw internetbankieromgeving of mobiel bankieren app	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Betaalverzoek geaccepteerd via een app op uw telefoon (bijvoorbeeld via uw mobiel bankieren app of Tikkie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst consumenten – deel 6 / 20

## **Toelichting bij nieuwe betaalmiddelen betalen aan de kassa (tonen wanneer vraag 4a = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)**

De vorige vragen gingen over uw huidige gebruik van betaalmiddelen. Hierna wordt een aantal vragen gesteld over nieuwe betaalmiddelen.

De meeste nieuwe betaalmiddelen maken gebruik van een 'e-wallet'. De e-wallet is een applicatie op uw telefoon of computer die werkt als een soort digitale portemonnee. In een e-wallet kunt u uw betaalkaartgegevens en rekeningnummers opslaan voor later gebruik. Daarna kunt u de e-wallet gebruiken om betalingen te doen.

Er zijn twee manieren waarop u uw telefoon (of een ander mobiel apparaat, zoals tablet of smart watch en andere wearables) kunt gebruiken om aan de kassa te betalen:

- Contactloos betalen met uw telefoon (of een ander mobiel apparaat, zoals tablet of smart watch en andere wearables)
- Het betalen via een 'QR-code'

# Vragenlijst consumenten – deel 7 / 20

## Toelichting contactloos betalen met mobiel apparaat (tonen na toelichting bij nieuwe betaalmiddelen aan de kassa)

Hieronder volgt een korte introductie van 'contactloos betalen met uw telefoon (of een ander mobiel apparaat)'.



### Hoe het werkt:

- U opent de app voor het doen van contactloze betalingen op uw telefoon. Dit kan de mobiel bankieren app zijn van uw bank of een e wallet app (van uw bank of een andere aanbieder).
- U houdt uw telefoon dichtbij (of tegen) de betaalautomaat.
- Er verschijnt een melding op het scherm van de betaalautomaat dat u heeft betaald.
- Bij hoge bedragen (vanaf €25) of soms ter controle wordt gevraagd om de betaling via de telefoon te bevestigen. Dit kan bijvoorbeeld met een pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

### Wat heeft u nodig:

- De mobiel bankieren app van uw bank of een e wallet app.
- U stelt uw telefoon éénmalig in. Bij gebruik van de mobiel bankieren app kunt u in de instellingen van de app contactloos betalen aanzetten. Als u gebruik maakt van een e wallet moet u éénmalig uw kaartgegevens opslaan in de e wallet.

### Wat het anders maakt dan een contactloze pinbetaling:

- U houdt niet uw pinpas maar uw telefoon tegen de betaalautomaat aan.
- U gebruikt bij bedragen boven de €25 geen pincode maar uw telefoon om de betaling te bevestigen, bijvoorbeeld door een wachtwoord, de vingerafdrukscanner of gezichtsherkenning.

# Vragenlijst consumenten – deel 8 / 20

## Vraag 10 (tonen wanneer vraag 5d & 5e = niet)

Vrijwel overal in Nederland waar gepind kan worden kan ook contactloos betaald worden met de telefoon of smartwatch of andere wearable. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven.

Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?

- Zeer waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Neutraal
- Onwaarschijnlijk
- Zeer onwaarschijnlijk

## Vraag 11 (tonen wanneer 5d of 5e = minstens 1x soms / vaak / altijd of vraag 10 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Ziet u een contactloze betaling via uw telefoon of smartwatch of andere wearable vooral als een aanvulling op uw pinpas of als vervanging? (U kunt slechts één antwoord geven.)

Ik zie de contactloze betaling via de telefoon of smartwatch of andere wearable vooral...

- ... als aanvulling op betalen met mijn pinpas
- ... als vervanging van betalen met mijn pinpas
- Ik weet het niet

## Vraag 12 (tonen wanneer 5d of 5e = minstens 1x soms / vaak / altijd of vraag 10 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te [gaan] maken van contactloos betalen met uw telefoon of smartwatch of andere wearable? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- Makkelijk in gebruik
- Veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Leuk om op deze manier te betalen
- Veel vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn vrienden of familie gebruiken het ook
- Dan hoef ik mijn portemonnee niet (altijd) mee te nemen
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

# Vragenlijst consumenten – deel 9 / 20

## Vraag 13 (tonen wanneer vraag 5d & 5e = niet en vraag 10 = zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van contactloos betalen met uw telefoon of smartwatch of andere wearable? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- Geen behoefte aan nieuwe betaalmiddelen
- Niet makkelijker in gebruik dan andere betaalmiddelen
- Te veel gedoe om mijn telefoon/smartwatch/andere wearable in te stellen
- Niet veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Zorgen om de bescherming van mijn persoonlijke data
- Geen / weinig vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn telefoon/smartwatch/andere wearable is niet geschikt
- Daar heb ik nog nooit over nagedacht
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

# Vragenlijst consumenten – deel 10 / 20

## Toelichting betalen via QR code



QR code op een kassabon



QR code op een betaalautomaat

Ook is het mogelijk om met een mobiel apparaat aan de kassa te betalen via een zogeheten 'QR code'. Zie de afbeeldingen hierboven voor een voorbeeld van een QR code.

### Hoe het werkt:

- De winkelier toont u een QR code. Bijvoorbeeld op het kassascherm, geprint op de kassabon of op de betaalautomaat
- U opent de e wallet op uw telefoon.
- Via uw camera scant u met de e wallet de QR code.
- Op uw telefoon ziet u de betalingsdetails.
- U bevestigt op uw telefoon de betaling door op "betalen" te drukken.
- Vanaf bepaalde bedragen of soms ter controle wordt gevraagd om de betaling te bevestigen. Dit kan bijvoorbeeld met een pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

### U heeft nodig:

- Een telefoon met een camera.
- De e wallet app van een aanbieder van deze betaalmethode.
- Een internetverbinding op het moment dat u wilt betalen.
- U stelt uw telefoon éénmalig in door uw betaalgegevens op te slaan in de e wallet app.

### Het belangrijkste verschil met een pinbetaling:

- In plaats van uw pinpas te gebruiken, gebruikt u nu uw telefoon (om een QR code te scannen).

# Vragenlijst consumenten – deel 11 / 20

## Vraag 14 (tonen wanneer 5g = niet)

Stel dat winkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een QR-code zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling met uw pinpas wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven.

Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?

	Ze er on waarschijnlijk	On waarschijnlijk	Ne utraal	Wa arschijnlijk	Ze er waarschijnlijk	We et ik niet
a) QR-code op de bon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) QR-code op de betaalautomaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vraag 15 (tonen wanneer 5g = soms / vaak / altijd en vraag 14a of 14b = minstens 1x waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Ziet u via QR-code betalen met een mobiel apparaat vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging? (U kunt slechts één antwoord geven.)

Ik zie betalen via QR-code vooral...

- ...als vervanging van betalen met pinpas
- ...als vervanging van contactloos betalen met telefoon
- ...als aanvulling op andere betaalmethoden
- Ik weet het niet

## Vraag 16 (tonen wanneer 5g = soms / vaak / altijd en vraag 14a of 14b = minstens 1x waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te [gaan] maken van betalen via QR-code? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- Makkelijk in gebruik
- Veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Leuk om op deze manier te betalen
- Veel vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn vrienden of familie gebruiken het ook
- Dan hoef ik mijn portemonnee niet (altijd) mee te nemen
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

# Vragenlijst consumenten – deel 12 / 20

## Vraag 17 (tonen wanneer 14a en 14b = zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van betalen via QR-code? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- Geen behoefte aan nieuwe betaalmiddelen
- Niet makkelijker in gebruik dan andere betaalmiddelen
- Te veel gedoe om mijn telefoon in te stellen
- Niet veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Zorgen om de bescherming van mijn persoonlijke data
- Geen / weinig vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn telefoon is niet geschikt
- Daar heb ik nog nooit over nagedacht
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

## Vraag 18 (tonen wanneer 14a en 14b = zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)

Stel dat de winkels waar u veel aankopen doet een kleine korting geven bij betaling met een QR-code (circa 1% van het aankoopbedrag).

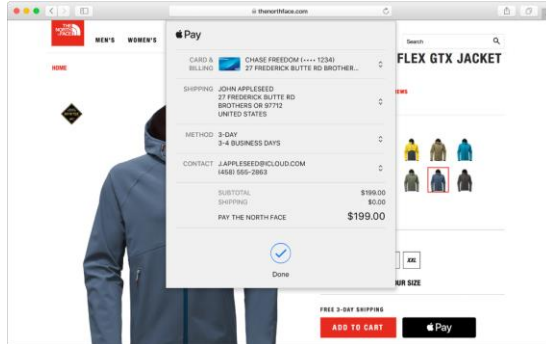
Hoe waarschijnlijk is het dan dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?

- Zeer waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Neutraal
- Onwaarschijnlijk
- Zeer onwaarschijnlijk



# Vragenlijst consumenten – deel 13 / 20

Toelichting online betalen met e-wallet (tonen wanneer vraag 4b = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)



De komende vragen gaan over online betalingen. Een e wallet is een applicatie op uw telefoon die werkt als een soort digitale portemonnee. Ook is het mogelijk om een e wallet te gebruiken voor online betalingen. Dit kan via de telefoon en tablet, maar ook via de computer.

## Hoe werkt het:

- U slaat éénmalig uw bankrekening, adres, en eventuele kortingskaarten op in uw e wallet.
- U bezoekt een webshop waar u een aankoop wilt doen op uw telefoon, tablet of computer.
- U klikt bij het product wat u wil kopen (of in de winkelwagen) op de betaalknop van uw e wallet aanbieder.
  - In de afbeelding hierboven is dit weergegeven voor de e wallet van Apple, Apple Pay. Andere technologiebedrijven bieden vergelijkbare betaalopties aan, in de vorm van Google Pay, Amazon Pay en Alipay.
- U logt in bij de aanbieder van de e wallet, door middel van uw wachtwoord of via uw telefoon of tablet (een pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning op uw telefoon).
- U krijgt op uw telefoon, tablet of op uw computer een overzicht waarbij u kiest uit uw opgeslagen betaalkaarten en bezorgadressen.
- U klikt op akkoord.

## Wat heeft u nodig:

- U slaat éénmalig uw bankrekening, adres, en eventuele cadeaukaartgegevens op in uw e wallet. Dit kan door het downloaden van een e wallet app of door een account aan te maken via uw internetbrowser.

## De belangrijkste verschillen ten opzichte van gangbare betaalmethodes:

- U hoeft niet elke keer opnieuw adres of eventuele kortingskaartgegevens in te vullen. Deze worden automatisch gedeeld met de webshop bij gebruik van de e wallet.
- Bij de betaling wordt u niet doorverwezen naar de website van uw bank, zoals bij bijvoorbeeld iDEAL het geval is. U betaalt zonder de webshop te verlaten.

# Vragenlijst consumenten – deel 14 / 20

## Vraag 19 (tonen wanneer 7h = niet)

Stel dat webwinkels waar u vaak aankopen doet betalingen via een e-wallet zouden accepteren. U betaalt hier per transactie niet extra voor. Net zoals bij een betaling via iDEAL wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven.

Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?

- Zeer waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Neutraal
- Onwaarschijnlijk
- Zeer onwaarschijnlijk

## Vraag 20 (tonen wanneer 7h= soms / vaak / altijd of vraag 19 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Ziet u het gebruik van een e-wallet vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging?

Ik zie betalen via e-wallet vooral... (u kunt slechts één antwoord geven)

- ...als vervanging van betalen met iDEAL
- ...als vervanging van betalen met een overschrijving
- ...als vervanging van betalen met Paypal
- ...als aanvulling op andere betaalmethoden
- Ik weet het niet

## Vraag 21 (tonen wanneer 7h= soms / vaak / altijd of vraag 19 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te [gaan] maken van een e-wallet voor online betalingen? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- Makkelijk in gebruik
- Veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Leuk om op deze manier te betalen
- Veel vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn vrienden of familie gebruiken het ook
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

# Vragenlijst consumenten – deel 15 / 20

## Vraag 22 (tonen wanneer vraag 19 = zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van een e-wallet voor online betalingen? U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- Geen behoefte aan nieuwe betaalmiddelen
- Niet makkelijker in gebruik dan andere betaalmiddelen
- Te veel gedoe om in te stellen
- Niet veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Zorgen om de bescherming van mijn persoonlijke data
- Geen/weinig vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Daar heb ik nog nooit over nagedacht
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

# Vragenlijst consumenten – deel 16 / 20

Toelichting onderling betalen met e-wallet (tonen wanneer vraag 4c = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)



Via uw e wallet kunt u geld overmaken (of vragen) aan uw contacten die gebruik maken van dezelfde e wallet. Vaak is de e wallet gekoppeld aan een ander programma. Zo kunt u geld versturen en ontvangen via bijvoorbeeld SMS, email, sociale media (Facebook, Instagram) of chatprogramma's (bijvoorbeeld Facebook Messenger, Whatsapp of Wechat).

## Betalen via een chatprogramma werkt doorgaans als volgt:

- U krijgt in uw chatprogramma een extra knop om een betaling te doen (zie de afbeelding hierboven).
  - In de afbeelding hierboven ziet u een betaalknop in Facebook Messenger. Een vergelijkbare betaalknop kan bijvoorbeeld toegevoegd worden aan programma's zoals Whatsapp, Wechat of iMessage.
- U vult een bedrag in om over te maken.
- U drukt op “betalen” om het bedrag over te boeken.
- Mogelijk wordt u gevraagd om de betaling te bevestigen. Dit kan bijvoorbeeld met een pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

## U heeft hiervoor nodig:

- Een e wallet app die gekoppeld is aan het chatprogramma dat u gebruikt.
- U stelt uw telefoon éénmalig in door uw betaalgegevens op te slaan in de e wallet app.

## De belangrijkste verschillen ten opzichte van gangbare betaalmethodes:

- Het belangrijkste verschil ten opzichte van een overschrijving is dat u geen bankrekeningnummer meer nodig heeft van de persoon waar u geld naar wilt overmaken. U kunt namelijk direct geld overmaken naar de contacten die in uw telefoon staan.
- Bij het versturen van een betaalverzoek (bijvoorbeeld via Tikkie) verstuurt u een link naar een aparte betaalpagina (iDEAL). Bij het gebruik van een e wallet wordt u niet omgeleid naar de bankomgeving.
- Bij het gebruik van betaalverzoeken (bijvoorbeeld via Tikkie) kunt u alleen geld overmaken naar vrienden of familie nadat zij een betaalverzoek sturen. Via een e wallet kunt u altijd geld overmaken aan uw contacten.

# Vragenlijst consumenten – deel 17 / 20

## Vraag 23 (tonen wanneer vraag 4c = één of enkele keren / maandelijks / wekelijks / dagelijks)

Hiervoor is beschreven hoe een e-wallet gebruikt kan worden voor het doen van onderlinge betalingen. Stel dat u niets extra betaalt voor het gebruik van deze betaalmethode. Net zoals bij het doen van een overschrijving wordt het aankoopbedrag direct van uw betaalrekening afgeschreven.

Hoe waarschijnlijk is het dat u hier in de komende 12 maanden gebruik van gaat maken?

- Zeer waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Neutraal
- Onwaarschijnlijk
- Zeer onwaarschijnlijk
- Ik maak hier al (weleens) gebruik van

## Vraag 24 (tonen wanneer vraag 23 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk / Ik maak hier al (weleens) gebruik van)

Ziet u het gebruik van een e-wallet voor onderlinge betalingen vooral als een aanvulling op andere betaalmethoden of als vervanging?

Ik zie e-wallet voor onderlinge betalingen vooral... (u kunt slechts één antwoord geven)

- ...als vervanging van betalen met contant geld
- ...als vervanging van betalen met een overschrijving
- ...als vervanging van een betaalverzoek via een applicatie op uw telefoon (bijvoorbeeld via een mobiel bankieren app of Tikkie)
- ...als aanvulling op andere betaalmethoden
- Ik weet het niet

# Vragenlijst consumenten – deel 18 / 20

## **Vraag 25 (tonen wanneer vraag 23 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk / Ik maak hier al (weleens) gebruik van)**

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te [gaan] maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Makkelijk in gebruik
- Veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Leuk om op deze manier te betalen
- Veel vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn vrienden of familie gebruiken het ook
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

## **Vraag 26 (tonen wanneer vraag 23 = zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)**

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van een e-wallet voor onderlinge betalingen? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Geen behoefte aan nieuwe betaalmiddelen
- Niet makkelijker in gebruik dan andere betaalmiddelen
- Te veel gedoe om in te stellen
- Niet veilig met het oog op diefstal en / of fraude
- Zorgen om de bescherming van mijn persoonlijke data
- Geen / weinig vertrouwen in de bedrijven die dit aanbieden
- Mijn telefoon is niet geschikt
- Mijn vrienden of familie gebruiken dit niet
- Daar heb ik nog nooit over nagedacht
- Andere redenen, namelijk (open invoer)

# Vragenlijst consumenten – deel 19 / 20

## Vraag 27 (tonen aan iedereen)

Een e-wallet kan aangeboden worden door banken, maar ook door andere financiële dienstverleners en door grote technologische bedrijven. Hierna worden enkele vragen gesteld over uw merkevoorkeuren.

Deze vraag heeft betrekking op alle producten en diensten die aangeboden worden door deze merken. Het gaat dus niet specifiek om betaalmiddelen of betaaldiensten.

Hoe vaak maakt u gebruik van de producten en/of diensten van de volgende merken?

	Niet	Eén of enkele keren per jaar	Maandelijks	Wekelijks	Dagelijks	Weet ik niet
AliExpress	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amazon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WeChat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst consumenten – deel 20 / 20

## Vraag 28 (tonen aan iedereen)

28. Als u gebruik maakt van een e-wallet krijgt de aanbieder van uw e-wallet mogelijk inzicht in de betalingen die u doet. Het gaat om informatie zoals de datum en het tijdstip van betaling, het betalingsbedrag en de naam van de ontvanger.

Geef voor elk van onderstaande aanbieders aan in hoeverre u er op vertrouwt dat deze zorgvuldig om zal gaan met deze betaalinformatie?

N.B. Ook als u niet (goed) bekend bent met een of meerdere aanbieders zijn we benieuwd naar het beeld dat u er van heeft.

	Zeer weinig vertrouwen	Weinig vertrouwen	Neutraal	Veel vertrouwen	Zeer veel vertrouwen
Mijn eigen bank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere banken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alipay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amazon Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apple Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PayPal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WeChat Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# B

Annex B:  
Representativiteit  
steekproef  
consumenten

# De consumentenvragenlijst is ingevuld door een representatieve steekproef van 1482 respondenten

- De netto steekproef voor de consumentenenquête bestond uit 1530 mannen en vrouwen van 16 jaar en ouder, waarvan 1482 de gehele consumentenvragenlijst hebben ingevuld.
- Bij dit aantal ingevulde vragenlijsten valt met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst maximaal 2,5% kan afwijken van de werkelijke situatie (waarin alle Nederlanders ondervraagd zouden zijn). Dit is op basis van gangbare statistische uitgangspunten.
- De tabellen op de volgende pagina geven op een aantal karakteristieken van de respondenten weer wat de gewenste verdeling is (o.b.v. de Gouden Standaard van MOA<sup>1</sup>) ten opzichte van de verdeling van de steekproef.
- De steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd, gezinssituatie, arbeidsparticipatie, opleiding, regio, provincie en inkomen. Deze representativiteit is getoetst op basis van een chi-kwadraat toets. Dit is een statistische toets die per bovenstaande categorie beoordeelt of het verschil tussen de verdeling onder de respondenten en de (gewenste) verdeling van de Nederlandse populatie werkelijk bestaat (significant) of slechts “toevallig” is (niet significant).

## Toelichting bij lage N

- In een vragenlijstonderzoek zou je idealiter van iedereen die relevant is voor een bepaalde vraag een antwoord willen hebben: je kan dan met 100% zekerheid zeggen dat je resultaten één op één het antwoord van deze groep weerspiegelt.
- Dit is echter niet praktisch en bovenal statistisch niet nodig. Zo kan met een steekproef van 1482 consumenten met 95% zekerheid uitspraken worden gemaakt over de Nederlandse populatie vanaf 16 jaar (meer dan 14 miljoen mensen). Deze resultaten wijken maximaal 2,5% af van deze populatie. Dit wil zeggen dat als een percentage wordt getoond van 15%, dat deze in werkelijkheid met 95% zekerheid tussen de 12,5% en 17,5% ligt.
- Hoe lager het aantal observaties (N), de rest constant gehouden, des te minder nauwkeurig zijn de resultaten van een vragenlijstonderzoek. Om de lezer bewust te maken hiervan hebben wij bij vragen met minder dan 100 observaties een melding toegevoegd. Deze vragen hebben namelijk een betrouwbaarheid van 95% een afwijking van 10% (aan beide kant van het resultaat). Dit wil zeggen dat als een percentage wordt getoond van 15%, dat deze in werkelijkheid met 95% zekerheid tussen de 5% en 25% ligt.

<sup>1</sup> zie voor een uitleg: <https://www.moaweb.nl/gouden-standaard-expertise-center.html>

# Representativiteit steekproef ten opzichte van de Gouden Standaard

Gewenste verdeling (o.b.v. de Gouden Standaard) ten opzichte van behaalde verdeling in de steekproef

Geslacht	% gewenst*	% behaald
Man	49,3	50,0
Vrouw	50,7	50,0

Gezinssituatie	% gewenst*	% behaald
Eénpersoons	21,4	19,6
Meerpersoons (zonder kinderen <18)	47,9	51,3
Meerpersoons met kinderen (jongste <13)	20,6	19,5
Meerpersoons met kinderen (jongste 13-17)	10,1	9,6

Leeftijd	% gewenst*	% behaald
16-29 jaar	21,3	18,0
30-39 jaar	14,7	15,5
40-49 jaar	16,8	17,7
50-59 jaar	17,6	18,4
60 jaar en ouder	29,6	30,4

Arbeidsparticipatie	% gewenst*	% behaald
Fulltime (35 uur of meer)	31,3	33,5
Parttime (12 t/m 34 uur)	22,2	20,8
Niet werkend (0 t/m 11 uur)	46,6	45,7

Opleiding	% gewenst*	% behaald
Laag	31,1	28,7
Midden	41,7	41,9
Hoog	27,2	29,4

Provincie	% gewenst*	% behaald
Drenthe	2,9	3,0
Flevoland	2,3	2,2
Friesland	3,8	4,3
Gelderland	12,0	11,7
Groningen	3,5	3,3
Limburg	6,7	7,7
Noord-Brabant	14,8	15,9
Noord-Holland	16,5	15,9
Overijssel	6,6	6,2
Utrecht	7,4	6,6
Zeeland	2,2	2,6
Zuid-Holland	21,3	20,6

Regio	% gewenst*	% behaald
Noord-Nederland	10,1	10,5
Oost-Nederland	20,9	20,2
Zuid-Nederland	23,8	26,2
West-Nederland	45,2	43,1

Inkomen	% gewenst*	% behaald
Minder dan 12.500 per jaar	5,0	2,8
12.500 tot 17.500 per jaar	6,4	6,3
17.500 tot 22.500 per jaar	6,6	6,5
22.500 tot 27.500 per jaar	4,9	5,3
27.500 tot 32.500 per jaar	12,4	12,4
32.500 tot 37.500 per jaar	4,0	3,5
37.500 tot 42.500 per jaar	4,0	4,0
42.500 tot 47.500 per jaar	5,0	5,1
47.500 tot 52.500 per jaar	5,0	5,0
52.500 tot 57.500 per jaar	5,0	5,3
57.500 tot 62.500 per jaar	4,6	4,4
62.500 tot 67.500 per jaar	4,6	5,0
67.500 tot 72.500 per jaar	4,6	4,5
72.500 tot 77.500 per jaar	9,2	9,6
77.500 of meer per jaar	18,8	20,4

\* Gewenst op basis van de Gouden Standaard van MOA, zie voor een uitleg: <https://www.moaweb.nl/gouden-standaard-expertise-center.html>



# Annex C: Winkeliers vragenlijst

# Vragenlijst winkeliers – deel 1 / 22

## Vraag 1 (tonen aan iedereen)

Om vast te stellen of je de geschikte persoon bent om deze vragenlijst in te vullen, zouden wij graag willen weten wat jouw rol is binnen het bedrijf waar je werkt of eigenaar van bent (hierna: jouw bedrijf).

Deze vragenlijst gaat over de acceptatie van betaalmiddelen door jouw bedrijf.

Voorbeelden van betaalmiddelen in fysieke winkels zijn contant geld, pinnen en de creditcard. Voorbeelden van betaalmiddelen in webshops zijn iDEAL, de creditcard en PayPal.

Ben je betrokken bij de keuzes over welke betaalmiddelen jouw bedrijf aanbiedt?

- Ja
- Nee

## Vraag 2 (tonen indien vraag 1 = Ja)

Hoe verkoopt jouw bedrijf haar producten en/of diensten?

- Via fysieke winkels of verkooppunten
- Via een webshop
- Zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop

## Vraag 3 (tonen indien vraag 2 = Zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop)

Hoe is de omzet van jouw bedrijf verdeeld tussen offline (fysieke winkels of verkooppunten) en online (webshop)?

- Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop
- Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop
- Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop
- Minstens 90% van de omzet komt uit de webshop

# Vragenlijst winkeliers – deel 2 / 22

**Vraag 4** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

De volgende vragen gaan alleen over betalingen via fysieke winkels of verkooppunten. En dus niet over online betalingen in de webshop.

Hoe kunnen klanten op dit moment betalen bij jouw bedrijf?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Contant geld
- b. Pinbetalingen – insteken met pas
- c. Contactloze betaling met pinpas
- d. Contactloze betaling met telefoon
- e. Creditcard
- f. Betalen via QR-codes
- g. Tankpas
- h. Overig

# Vragenlijst winkeliers – deel 3 / 22

## Toelichting bij nieuwe betaalmiddelen betalen aan de kassa (tonen na vraag 4)

Hieronder volgt een introductie over het betalen met mobiele apparaten aan de kassa:

Steeds meer klanten kunnen aan de kassa betalen met hun telefoon. Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van een mobiel bankieren app of een 'e-wallet':

- Een e-wallet is een applicatie op de telefoon van de klant die werkt als een digitale portemonnee.
- In de e-wallet slaat de klant zijn betaalkaartgegevens en rekeningnummers op om hier betalingen mee te kunnen doen.

Er zijn twee manieren waarop jouw klant zijn telefoon kan gebruiken om aan de kassa te betalen:

1. Contactloos betalen met de telefoon (of een ander mobiel apparaat, zoals tablet of smart watch en andere wearables)
2. Het betalen via een 'QR-code'

# Vragenlijst winkeliers – deel 4 / 22

**Toelichting contactloos betalen met mobiel apparaat (tonen na toelichting bij nieuwe betaalmiddelen aan de kassa)**

Hieronder volgt een korte uitleg over contactloos betalen met een mobiele telefoon:



## **Hoe het werkt:**

- Het accepteren van een contactloze betaling met de telefoon werkt vergelijkbaar met een contactloze betaling met de pinpas. In plaats van de pinpas bij de betaalautomaat te houden, houdt de klant nu zijn mobiele telefoon bij de betaalautomaat, zoals op de afbeelding te zien is.

## **Wat je nodig hebt:**

- Dezelfde betaalautomaat die geschikt is voor het accepteren van contactloze betalingen met een pinpas. Deze automaat is dan automatisch ook geschikt voor contactloze betalingen met de telefoon.



# Vragenlijst winkeliers – deel 5 / 22

**Vraag 5** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Er is een behoefte onder klanten om bij mijn bedrijf contactloos te betalen met de telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vraag door klanten naar contactloos betalen met de telefoon zal in de toekomst toenemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door geen contactloze betalingen via de telefoon te accepteren loopt mijn bedrijf het komende jaar omzet mis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst winkeliers – deel 6 / 22

**Vraag 6** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **gemakkelijk in gebruik** voor mijn klanten"

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Pinbetalingen – insteken met pas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactloze betaling met pinpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactloze betaling met telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vraag 7** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **veilig met het oog op fraude en/of diefstal** voor mijzelf en mijn klanten"

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Pinbetalingen – insteken met pas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactloze betaling met pinpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactloze betaling met telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vraag 8** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Er zijn **hoge kosten verbonden aan de acceptatie van dit betaalmiddel in verband met benodigde apparatuur.**"

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Pinbetalingen – insteken met pas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactloze betaling met telefoon / pinpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst winkeliers – deel 7 / 22

## Vraag 9 (tonen indien vraag 4d = niet)

Stel dat je voor **een contactloze betaling via de telefoon** evenveel betaalt (aan de bank of andere betaaldienstverlener) als voor een **pinpastransactie**. Hoe waarschijnlijk is het dat jouw bedrijf in de komende 12 maanden contactloze betalingen via de telefoon zal accepteren?

- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk

## Vraag 10 (tonen indien vraag 4d = niet en vraag 9 = zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)

Wat zou jouw bedrijf over kunnen halen om contactloze betalingen met de telefoon wel te accepteren?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Lagere kosten (per transactie)
- Meer klanten die dit willen gebruiken
- Als het eenvoudiger wordt in gebruik voor mij en/of de klant
- Meer andere bedrijven die dit accepteren
- Een andere reden
- Ik kan niet overgehaald worden om contactloze betalingen via de telefoon te accepteren
- Ik weet het niet

## Vraag 11 (tonen indien vraag 4d = wel of vraag 9 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Je gaf aan dat jouw bedrijf contactloze betalingen met de telefoon accepteert of dat jij dit waarschijnlijk vindt in de komende 12 maanden.

Stel dat je meer gaat betalen voor **contactloze betalingen via de telefoon**. Het tarief per transactie wordt 5 tot 10 procent (%) hoger dan voor **pinbetalingen**.

Hoe waarschijnlijk is het dat je dan stopt met de acceptatie van contactloze betalingen via de telefoon?

- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk

# Vragenlijst winkeliers – deel 8 / 22

## Toelichting betalen via QR code (tonen vraag 12)

Hieronder volgt een korte uitleg over betalen via QR-codes:



QR code op een kassabon



QR code op een betaalautomaat

Links: QR-code op een kassabon | Rechts: QR-code op een betaalautomaat

### Hoe het werkt:

- Je toont de klant een QR-code. Bijvoorbeeld op het kassascherm, geprint op de kassabon of op de betaalautomaat. Zie de afbeeldingen hierboven voor voorbeelden.
- De klant scant de QR-code met zijn telefoon, waarna de details van de betaling op zijn telefoon verschijnen.
- De klant bevestigt de betaling door op “betalen” te drukken.
- Je ziet op de kassa of betaalterminal dat de betaling afgerond is.

### Wat je nodig hebt:

- Een contract met de aanbieder van het betaalmiddel (betalen via QR-code). Dit contract loopt via de aanbieder van het betaalmiddel of via een Payment Service Provider (PSP).
- Mogelijk zijn er aanpassingen nodig aan je kassasysteem en/of betaalterminals. Dit hangt af van de manier waarop je de QR-code aan de klant wilt laten zien (kassabon, betaalautomaat of kassascherm) en of je huidige apparatuur hiervoor geschikt is.

### Wat het anders maakt dan een pinbetaling:

- De betaling wordt gestart via een QR-code.
- Je hebt geen betaalautomaat nodig om op deze manier betalingen te ontvangen. De QR-code kan direct getoond worden op het kassascherm of geprint worden op de kassabon.

# Vragenlijst winkeliers – deel 9 / 22

**Vraag 12** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Er is een behoefte onder klanten om bij mijn bedrijf te betalen via QR-codes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vraag door klanten naar betalen via QR-codes zal in de toekomst toenemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door geen betalingen via QR-codes te accepteren loopt mijn bedrijf het komende jaar omzet mis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vraag 13** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Eerder heb je de volgende stelling beantwoord: "Dit betaalmiddel is **gemakkelijk in gebruik** voor mijn klanten"

Je hebt de volgende antwoorden gegeven op deze stelling:

Pinbetalingen – insteken met pas: [antwoord bij vraag 6]

Contactloze betaling met pinpas: [antwoord bij vraag 6]

Contactloze betaling met telefoon: [antwoord bij vraag 6]

Geef voor betalen via QR-code aan in hoeverre je het eens bent met bovenstaande stelling.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Betalen via QR code	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst winkeliers – deel 10 / 22

**Vraag 14** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Eerder heb je de volgende stelling beantwoord: "Dit betaalmiddel is **veilig met het oog op fraude en/of diefstal** voor mijzelf en mijn klanten"

Je hebt de volgende antwoorden gegeven op deze stelling:

Pinbetalingen – insteken met pas: [antwoord bij vraag 7]

Contactloze betaling met pinpas: [antwoord bij vraag 7]

Contactloze betaling met telefoon: [antwoord bij vraag 7]

Geef voor betalen via QR-code aan in hoeverre je het eens bent met bovenstaande stelling.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Betalen via QR code	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vraag 15** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Eerder heb je de volgende stelling beantwoord: "Er zijn **hoge kosten verbonden aan de acceptatie van dit betaalmiddel in verband met benodigde apparatuur**"

Je hebt de volgende antwoorden gegeven op deze stelling:

Pinbetalingen – insteken met pas: [antwoord bij vraag 8]

Contactloze betaling met telefoon / pinpas: [antwoord bij vraag 8]

Geef voor betalen via QR-code aan in hoeverre je het eens bent met bovenstaande stelling.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Betalen via QR code	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst winkeliers – deel 11 / 22

## Vraag 16 (tonen indien vraag 4f = niet)

Stel dat je voor een **betaling via QR-code** evenveel betaalt (aan de bank of andere betaaldienstverlener) als voor een **pintransactie**. Hoe waarschijnlijk is het dat jouw bedrijf in de komende 12 maanden betalingen via QR-codes zal accepteren?

- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk

## Vraag 17 (tonen indien vraag 4f = niet en vraag 16 is zeer onwaarschijnlijk / onwaarschijnlijk / neutraal)

Wat zou jouw bedrijf over kunnen halen om betalingen via QR-codes wel te accepteren?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Lagere kosten (per transactie)
- Meer klanten die dit willen gebruiken
- Als het eenvoudiger wordt in gebruik voor mij en/of de klant
- Meer andere bedrijven die dit accepteren
- Een andere reden
- Ik kan niet overgehaald worden om contactloze betalingen via de telefoon te accepteren
- Ik weet het niet

## Vraag 18 (tonen indien vraag 4f = wel of vraag 16 is waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Zie je het accepteren van betalingen via QR-codes vooral als een aanvulling op bestaande betaalmethoden of als vervanging?

Ik zie betalingen via QR-codes via de telefoon vooral...

- ...als vervanging van pinbetalingen (insteken of contactloos)
- ...als vervanging van contactloos betalen met de telefoon
- ...als aanvulling op bovengenoemde betaalmethoden
- Ik weet het niet

# Vragenlijst winkeliers – deel 12 / 22

## Vraag 19 (tonen indien vraag 4f = wel of vraag 16 is waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Je gaf aan dat jouw bedrijf betalingen via QR-codes accepteert of dat jij dit waarschijnlijk vindt in de komende 12 maanden.

Stel dat je meer gaat betalen voor **betalingen via QR-codes**. Het tarief per transactie wordt 5 tot 10 procent (%) hoger dan voor **pinbetalingen**.

Hoe waarschijnlijk is het dat je dan stopt met de acceptatie van betalingen via QR-codes?

- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk

## Vraag 20 (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

**De volgende vraag gaat over het gebruik van telefoon of tablets bij de acceptatie van betalingen in het algemeen, niet specifiek over contactloze betalingen met de telefoon of betalingen via QR-codes.**

Als bedrijf is het ook mogelijk om mobiele apparaten (zoals telefoons of tablets) te gebruiken bij de acceptatie van betalingen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Je kunt een tablet gebruiken als kassasysteem. Verschillende aanbieders hebben applicaties ontwikkeld waarmee het mogelijk is om – samen met een bijbehorende kaartlezer – pin- en creditcardbetalingen te accepteren via een tablet.
- Je kunt kleine pinterminals gebruiken zonder eigen internetverbinding. Dit zijn de zogenaamde mPOS (mobile Point Of Sale) terminals. Deze verbind je via bluetooth met je telefoon, waarbij gebruik gemaakt wordt van de mobiele internetverbinding van je telefoon om de betaling te verwerken.
- Je kunt direct betalingen accepteren via uw mobiele telefoon zonder bijbehorende hardware, zoals het accepteren van betalingen via een Betaalverzoek zoals Tikkie.

Verwacht je in de komende 12 maanden gebruik te gaan maken van mobiele apparaten van jouw bedrijf (zoals telefoons of tablets) voor de acceptatie van betalingen?

- Mijn bedrijf gebruikt dit al
- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk



# Vragenlijst winkeliers – deel 13 / 22

**Vraag 21** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

Hoe kunnen klanten op dit moment in jouw webshop betalen?

- a. iDEAL
- b. Creditcard
- c. Machtiging
- d. Overschrijving
- e. PayPal
- f. Acceptgiro
- g. Cadeaubonnen
- h. Achterafbetaling online (bijvoorbeeld Klarna, Afterpay)
- i. E-wallet (bijvoorbeeld Apple Pay)
- j. Overig

**Vraag 22** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

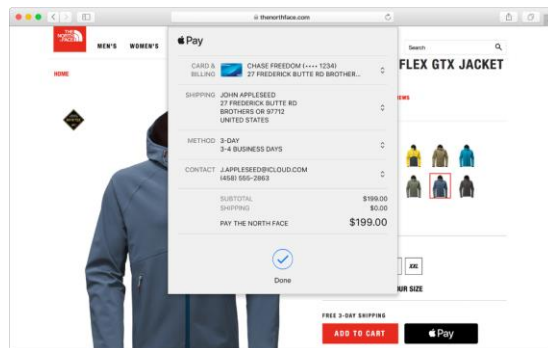
Hoe laat je klanten kiezen uit de betaalmiddelen in jouw webshop? Geef aan welke mogelijkheden van toepassing zijn

- Ik zet de betaalmiddelen bovenaan waarvan ik graag heb dat de klant deze gebruikt (of onderaan waarvan ik niet graag heb dat de klant deze gebruikt)
- Ik reken een toeslag voor het gebruik van bepaalde betaalmiddelen om gebruik te ontmoedigen
- Ik zet de meest gebruikte betaalmiddelen bovenaan
- Anders

# Vragenlijst winkeliers – deel 14 / 22

## Toelichting online betalen met e-wallet (tonen voor vraag 23)

Hieronder volgt een korte uitleg over online betalen met e-wallets:



### Hoe werkt het:

- Een e-wallet is een elektronische portemonnee waarin de klant zijn betaalkaartgegevens in opslaat. De klant kan hier ook andere informatie in opslaan, zoals adresgegevens of kortingskaarten.
- Vervolgens kan de klant zijn e-wallet gebruiken om te betalen bij aangesloten webshops. Als webshop kan je de e-wallet op twee manieren toevoegen:
  - In aanvulling op bestaande betaalmethoden. De e-wallet verschijnt dan als extra optie naast bestaande betaalopties, zoals bijvoorbeeld betalen met iDEAL.
  - Eerder in het bestelproces. Je kunt de betaalknop van de e-wallet bijvoorbeeld tonen in de winkelwagen of op individuele productpagina's. Zie bijvoorbeeld de betaalknop in de afbeelding hierboven.
- Als de klant kiest voor betaling met de e-wallet krijgt zij een overzicht waarin zij kan kiezen uit de opgeslagen betaalkaarten en afleveradressen.
- De betaling wordt door de klant bevestigd door het invullen van een wachtwoord op de computer.

### Wat je nodig hebt:

- Een contract met de aanbieder van de e-wallet. Dit contract loopt via de aanbieder van het betaalmiddel of via een Payment Service Provider (PSP). Mogelijk zijn er aanpassingen nodig in jouw webshop. Bijvoorbeeld als je de betaalknop van de e-wallet in de winkelwagen of op individuele productpagina's wilt tonen.

### Wat het anders maakt:

- Klanten hoeven hun adresgegevens niet meer in te vullen in je webshop bij gebruik van de e-wallet. Klanten worden bij sommige e-wallets niet meer omgeleid naar een aparte betaalomgeving, zoals bij bijvoorbeeld iDEAL het geval is. Je klanten betalen dan zonder de webshop te verlaten.

# Vragenlijst winkeliers – deel 15 / 22

**Vraag 23** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Er is een behoefte onder klanten om in mijn webshop te betalen met een e-wallet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vraag door klanten naar betalen via een e-wallet zal in de toekomst toenemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door geen betalingen via de e-wallet te accepteren loopt mijn bedrijf in het komende jaar omzet mis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vraag 24** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **gemakkelijk in gebruik** voor mijn klanten"

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
iDEAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PayPal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overschrijving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-wallet					

# Vragenlijst winkeliers – deel 16 / 22

**Vraag 25** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Dit betaalmiddel is **veilig met het oog op fraude en/of diefstal** voor mijzelf en mijn klanten"

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
iDEAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PayPal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overschrijving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-wallet					

**Vraag 26** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

Geef voor elk van de hieronder genoemde betaalmiddelen aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Er zijn **hoge kosten verbonden aan de acceptatie van dit betaalmiddel in verband met benodigde apparatuur.**"

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
iDEAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PayPal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overschrijving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-wallet					

# Vragenlijst winkeliers – deel 17 / 22

## Vraag 27 (tonen indien vraag 21i = niet)

Stel dat je voor een betaling via de e-wallet evenveel betaalt (aan uw bank of andere betaaldienstverlener) als voor een iDEAL transactie. Hoe waarschijnlijk is het dat uw webshop in de komende 12 maanden betalingen via een e-wallet zal accepteren?

- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk

## Vraag 28 (tonen indien vraag 21i = niet en vraag 27 = zeer onwaarschijnlijk / waarschijnlijk / neutraal)

Wat zou jouw bedrijf over kunnen halen om betalingen via een e-wallet wel te accepteren in uw webshop?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Lagere kosten (per transactie)
- Meer klanten die dit willen gebruiken
- Als het eenvoudiger wordt in gebruik voor mij en/of de klant
- Meer andere bedrijven die dit accepteren
- Een andere reden
- Ik kan niet overgehaald worden om contactloze betalingen via de telefoon te accepteren
- Ik weet het niet

## Vraag 29 (tonen indien vraag 21i = wel of vraag 27 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Zie je het accepteren van betalingen via e-wallets vooral als een aanvulling op bestaande betaalmethoden of als vervanging?

Ik zie betalingen via e-wallets via de telefoon vooral...

- ...als vevanging van iDEAL betalingen
- ...als vervanging van betalingen via overschrijving
- ...als vervanging van betalingen via PayPal
- ...als aanvulling op bovengenoemde betaalmethoden
- Ik weet het niet

# Vragenlijst winkeliers – deel 18 / 22

## Vraag 30 (tonen indien vraag 21i = wel of vraag 27 = waarschijnlijk / zeer waarschijnlijk)

Je gaf aan betalingen via een e-wallet aan te bieden of dat jij dit waarschijnlijk vindt in de komende 12 maanden.

Stel dat je meer gaat betalen voor **betalingen via de e-wallet**. Het tarief per transactie wordt 5 tot 10 procent (%) hoger dan voor **iDEAL betalingen**.

Hoe waarschijnlijk is het dat je dan stopt met accepteren betalingen via de e-wallet?

- Zeer onwaarschijnlijk
- Onwaarschijnlijk
- Neutraal
- Waarschijnlijk
- Zeer waarschijnlijk

## Vraag 31 (tonen indien vraag 1 = Ja)

Hiervoor heb je verschillende vragen beantwoord over nieuwe betaalmiddelen. Deze betaalmiddelen worden aangeboden door banken, maar ook door andere financiële dienstverleners en door grote technologische bedrijven. Als jouw bedrijf gebruik maakt van een betaalmiddel heeft de aanbieder van dit betaalmiddel inzicht in de betalingen die je ontvangt. Het gaat om informatie zoals de datum en het tijdstip van de betaling en het betalingsbedrag.

In welke mate **vertrouw** je erop dat de onderstaande aanbieders van betaalmiddelen zorgvuldig om zullen gaan met de **betalingsgegevens** van jouw bedrijf?

	Zeer weinig vertrouwen	Weinig vertrouwen	Neutraal	Veel vertrouwen	Zeer veel vertrouwen
Mijn eigen bank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere banken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alipay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amazon Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apple Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PayPal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WeChat Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp Pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Vragenlijst winkeliers – deel 19 / 22

(sectie tonen indien vraag 1 = Ja)

Bedankt voor het beantwoorden van de vragen tot nu toe. Je bent bijna klaar met deze vragenlijst.

Wij hebben nog een paar laatste vragen over de kenmerken van jouw bedrijf.

## Vraag 32

Hoeveel personen zijn werkzaam bij jouw bedrijf?

*Met werkzame personen bedoelen we werknemers op de loonlijst inclusief meewerkende firmanten, eigenaren en familieleden.*

- 1 werkzaam persoon
- 2 tot 10 werkzame personen
- 10 tot 50 werkzame personen
- 50 tot 250 werkzame personen
- 250 werkzame personen of meer

# Vragenlijst winkeliers – deel 20 / 22

(sectie tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

>> Je hebt eerder aangegeven dat jouw bedrijf zowel via fysieke winkels / verkooppunten verkoopt als via een webshop.

Wij vragen je om onderstaande vraag alleen te beantwoorden voor verkopen via fysieke winkels / verkooppunten. << (tekst tonen indien vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop)

## Vraag 33

In welke branche is jouw bedrijf voornamelijk actief?

- Ambulante handel (markthandel)
- Consumentenelektronica (computershops, winkels in wit- en bruingoed, fotozaken, telecomwinkels)
- Educatie en vrije tijd (boekenhandels, CD-winkels, muziekhandels, speelgoedzaken, tabak- en gemakzaken, tweewielerspeciaalzaken)
- Foodspeciaalzaken (speciaalzaken in AGF, brood en banket, kaas en delicatessen, slagers, poeliers, slijterijen)
- Haar- en schoonheidsverzorging
- Huis & tuin (bloemenwinkels, bouwmarkten, dierenspeciaalzaken, huishoudelijke artikelenzaken, tuincentra, verf- en behangzaken)
- Kleding, schoen & sport (zaken in baby- en kindermode, damesmode, herenmode, dames- en herenmode, schoenen, lederwaren, modeartikelen, sport en kampeerzaken, textielsupermarkten)
- Supermarkten
- Tankstations
- Overnachtingen en eet- en drinkgelegenheden
- Persoonlijke verzorging (drogisterijen, juweliers, optiekwinkels, parfumerieën)
- Reinigen van kleding en textiel
- Warenhuizen
- Woninginrichting (gemengde woonzaken, keuken en badkamerzaken, kurk- en parketzaken, meubelzaken, slaapspeciaalzaken, verlichtingszaken, woningtextielzaken)
- Wellness (waaronder sauna's, solaria en baden)
- Overig



# Vragenlijst winkeliers – deel 21 / 22

**Vraag 34** (tonen indien vraag 2 = via fysieke winkels of verkooppunten of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Hoogstens 10% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop)

Op wat voor soort locaties bevinden de fysieke winkels of verkooppunten van jouw bedrijf zich?

- Vooral grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Eindhoven, Groningen, Tilburg, Almere, Breda, Nijmegen)
- Vooral steden
- Vooral landelijk gebied
- Overal

Je hebt eerder aangegeven dat jouw bedrijf zowel via het fysieke kanaal (winkels en/of verkooppunten) als via een webshop verkoopt.

Wij vragen je om onderstaande vraag alleen te beantwoorden voor verkopen via de webshop.

**Vraag 35** (tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

In welke branche is jouw webshop voornamelijk actief?

- Voedingsmiddelen en drogisterijwaren
- Consumentenelektronica
- Boeken, tijdschriften, cd's, dvd's
- Kleding en modeartikelen
- Huis- en tuinartikelen
- Vrijtijdsartikelen (waaronder sport- en kampeerartikelen, fietsen en speelgoed)
- Overige non-food (waaronder doe-het-zelfartikelen, feest- en hobbyartikelen en muziekinstrumenten)
- Een algemeen assortiment non-food (een combinatie van bovenstaande activiteiten zonder specifieke focus)
- Overig

# Vragenlijst winkeliers – deel 22 / 22

(sectie tonen indien vraag 2 = via een webshop of vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop en vraag 3 = Meer dan 10% maar minder dan 50% van de omzet komt uit de webshop / Meer dan 50% maar minder dan 90% van de omzet komt uit de webshop / minstens 90% van de omzet komt uit de webshop)

>> Je hebt eerder aangegeven dat jouw bedrijf zowel via het fysieke kanaal (winkels en/of verkooppunten) als via een webshop verkoopt.

Wij vragen je om onderstaande vraag alleen te beantwoorden voor verkopen via de webshop. << (tekst tonen indien vraag 2 = zowel via fysieke winkels / verkooppunten als via een webshop)

**Vraag 35** In welke branche is jouw webshop voornamelijk actief?

- Voedingsmiddelen en drogisterijwaren
- Consumentenelektronica
- Boeken, tijdschriften, cd's, dvd's
- Kleding en modeartikelen
- Huis- en tuinartikelen
- Vrijtijdsartikelen (waaronder sport- en kampeerartikelen, fietsen en speelgoed)
- Overige non-food (waaronder doe-het-zelfartikelen, feest- en hobbyartikelen en muziekinstrumenten)
- Een algemeen assortiment non-food (een combinatie van bovenstaande activiteiten zonder specifieke focus)
- Overig



Annex D:  
Representativiteit  
steekproef winkeliers  
met fysieke winkel(s)

# De winkeliersvragenlijst is volledig ingevuld door 72 winkeliers met een fysieke winkel

## Representativiteit

- In totaal zijn 134 bedrijven met fysieke winkel(s) gestart aan de enquête, waarvan door 72 (unieke) bedrijven de gehele vragenlijst voor fysieke winkel(s) is ingevuld.<sup>1</sup> Bij dit aantal ingevulde vragenlijsten valt in principe met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst circa 12% kan afwijken van de werkelijke situatie (waarin alle winkeliers ondervraagd zouden zijn). Dit is op basis van gangbare statistische uitgangspunten.
- Op de volgende pagina's reflecteren wij op de representativiteit van onze steekproef van webwinkels door de verdeling hiervan op sectorniveau en omzetverhouding te vergelijken met data van CBS.
- Om aansluiting te vinden op CBS definitie van een webwinkel hebben we op de volgende pagina's zowel uitkomsten getoond voor de volledige groep van 72 respondenten als een subset van 65 respondenten waarvan de definitie aansluit op die van het CBS. Voor nadere toelichting zie de box aan de rechterzijde.

<sup>1</sup> Het gaat hier om bedrijven die in ieder geval tot vraag 3 van de enquête gekomen zijn, waardoor zij ingevuld hebben actief te zijn met via fysieke winkels (vraag 2) of actief te zijn via zowel een webshop als fysieke winkels waarbij meer dan 10% van de omzet uit fysieke winkels wordt behaald (vraag 3). Bedrijven die wel gestart zijn met de enquête maar niet tot vraag 3 gekomen zijn, zijn niet in deze getallen meegenomen. De stap van 134 naar 72 bedrijven wordt verklaard door bedrijven die de vragenlijst niet volledig ingevuld hebben of door bedrijven die de vragenlijst meerdere keren hebben ingevuld (enkel de eerste poging is meegenomen).

## 65 respondenten vallen onder de CBS definitie van fysieke winkel, overige 6 respondenten hebben ook fysieke activiteiten en nemen wij mee in reflectie op representativiteit

- CBS publiceert periodiek statistieken over de economische activiteiten van bedrijven in Nederland. Hierbij hanteert zij de standaard bedrijfsindeling (SBI). Op basis van deze SBI codes groepeer CBS bedrijven naar hun economische hoofdactiviteit. Het uitgangspunt bij het bepalen van de hoofdactiviteit is dat deze activiteit de meeste toegevoegde waarde levert.
- Indien omzet als toegevoegde waarde wordt gedefinieerd, dan spreken wij van een fysieke winkel volgens de CBS definitie indien meer dan 50% van zijn omzet uit een fysieke winkel komt. 65 van de 72 respondenten vallen onder deze definitie.
- De overige 6 respondenten zijn bedrijven met zowel fysieke winkels als een webshop, waarbij tussen de 10 en 50% van de omzet uit de fysieke winkel behaald wordt. Deze vallen niet onder de CBS-definitie van een fysieke winkel, maar feitelijk gezien zijn dit gewoon bedrijven die via een fysieke winkel(s) producten of diensten aanbieden. We hebben er daarom voor gekozen om ook deze groep de vragen bestemd voor fysieke winkel(s) voor te leggen.
- Om de vergelijkbaarheid met de CBS data te vergroten kijken we in deze annex zowel naar de volledige groep 72 respondenten (bedrijven met meer dan 10% van de omzet uit de fysieke winkel) als naar de kleinere groep van 65 respondenten (bedrijven met meer dan 50% van de omzet uit de fysieke winkel).

# Verdeling steekproef ten opzichte van de daadwerkelijke verdeling (op basis van CBS)

## Representativiteit naar sector

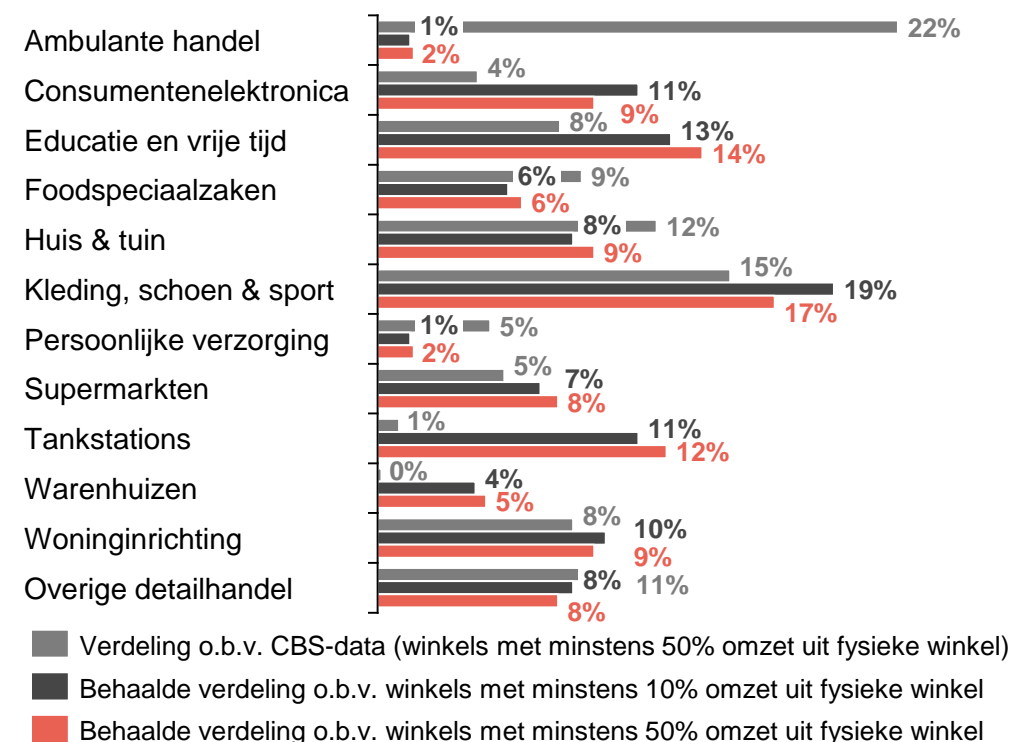
- Fysieke winkels zijn in te delen naar verschillende sectoren, zoals consumentenelektronica en kleding, schoen & sport (zie vraag 33 uit de winkeliersvragenlijst voor een complete lijst). Om te beoordelen of de verdeling hiervoor representatief is vergelijken wij de steekproef met data van CBS.<sup>1, 2</sup>
- De figuur rechts toont de daadwerkelijke verdeling van het aantal bedrijven per sector (op basis van CBS-data) ten opzichte van de behaalde verdeling in de steekproef. Twee dingen vallen op. Ten eerste bevat de steekproef respondenten uit alle verschillende sectoren. Alle sectoren zijn in de steekproef vertegenwoordigd. De verdeling in de steekproef wijkt wel af van de populatie. De ambulante handel is bijvoorbeeld sterk ondervertegenwoordigd in de steekproef, terwijl tankstations en warenhuizen oververtegenwoordigd zijn.
- De representativiteit van de steekproef wat betreft de sectorindeling kan statistisch getoetst worden. Met behulp van een chi-kwadraat toets kan getoetst worden of de verdeling van de steekproef overeenkomt met de verwachte verdeling op basis van CBS-data. De chi-kwadraat toets is significant op een 5% betrouwbaarheidsniveau (maar niet op een 1% betrouwbaarheidsniveau). Dat wil zeggen: er is voldoende bewijs om met een betrouwbaarheidsniveau van 5% te concluderen dat de steekproef niet representatief is naar sectoren. Hierbij moet worden opgemerkt dat bij kleine aantallen (minder dan 5 observaties in één van de categorieën) een chi-kwadraat toets minder betrouwbaar is.

<sup>1</sup> Bij vraag 33 zijn een aantal categorieën opgenomen die niet tot de CBS detailhandel SBI-categorie (47) behoren, namelijk: overnachtingen en eet-en drinkgelegenheden, reinigen van kleding en textiel, wellness en haar- en schoonheidsverzorging. De initiële verwachting was dat winkeliers die tot deze categorieën behoren de vragenlijst zouden ontvangen. Aangezien dit uiteindelijk niet is gebeurd (en er dus ook geen respondenten zijn), worden deze categorieën buiten beschouwing gelaten in de representativiteitsbeoordeling. Daarnaast is de categorie 'overig' aangepast naar 'overige detailhandel'.

<sup>2</sup> bron: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81589NED/table?fromstatweb>, periode 2020 1<sup>e</sup> kwartaal

<sup>3</sup> Het aantal SBI codes die behoren tot de detailhandel met betrekking tot fysieke winkels zorgt voor een lange onoverzichtelijk lijst (i.e. SBI47 excl. SBI4791), die niet ten goede komt aan de beleving van de respondent. Om die reden is in overleg met ACM besloten om bij vraag 33 aan te sluiten bij de selectie branches zoals gespecificeerd op <https://www.retailinsiders.nl/>. Deze website geeft voor iedere branche een mapping naar relevante SBI codes. Levensmiddelenzaken - zoals te vinden op deze website - hebben wij nog verder uitgesplitst naar supermarkten en tankstations. SBI codes die niet zijn opgenomen in deze lijst, hebben wij gegroepeerd onder 'overig'.

## Verdeling sectoren o.b.v. CBS data ten opzichte van behaalde verdeling in de steekproef, voor zowel fysieke winkels met minstens 10% omzet (N=72) als fysieke winkels met minstens 50% (N=65)<sup>3</sup>



# Verdeling steekproef ten opzichte van de daadwerkelijke verdeling (op basis van CBS)

## Representativiteit bedrijfsomvang

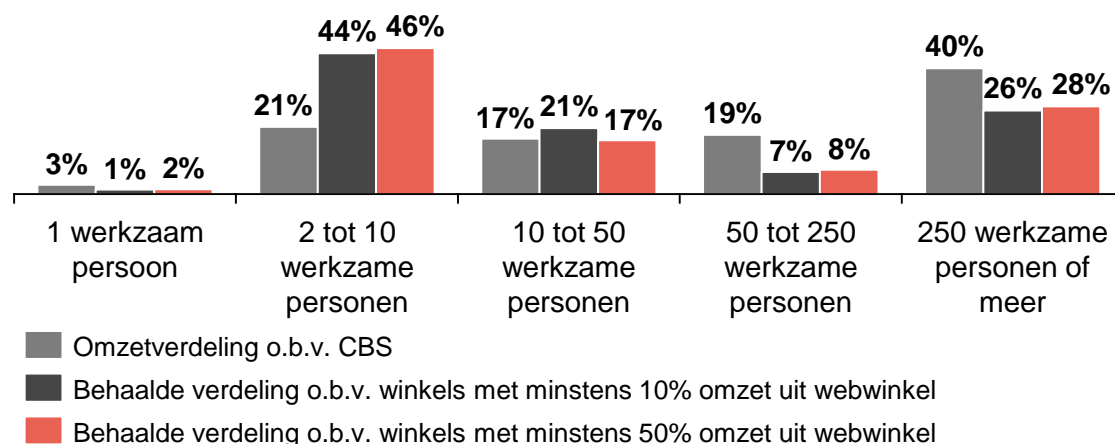
- Een tweede kenmerk waar naar gekeken kan worden ten aanzien van de representativiteit van de steekproef is naar de omvang van bedrijven.
- Bedrijfsomvang kan op verschillende manieren worden gemeten, bijvoorbeeld naar omzet of het aantal werknemers. Vanuit het CBS beschikken we over het aantal fysieke winkels uitgesplitst naar de hoeveelheid werkzame personen. Hieruit volgt dat veruit het grootste aantal fysieke winkels (ongeveer 50%) 1 werkzaam persoon heeft (zie tabel rechts).
- Voor de doeleinden van deze enquête is het echter niet wenselijk dat 50% van de respondenten werkzaam is bij een bedrijf met 1 werkzaam persoon. Naarmate een bedrijf groter is (meer werkzame personen heeft) heeft deze ook een hogere gemiddelde omzet. Omzet kan als een imperfecte maar redelijke *proxy* gezien worden voor de hoeveelheid betaaltransacties waar een bedrijf bij betrokken is. Vanuit dit oogpunt zou één reactie van een bedrijf met 250 werkzame personen of meer veel sterker moeten tellen dan één reactie van een bedrijf met 1 werkzaam persoon. Uit de tabel aan de rechterzijde volgt dat de omzet van een bedrijf met 250 werkzame personen of meer ongeveer 3.700 keer zo groot is als van een bedrijf met 1 werkzame persoon.
- Op basis van CBS data hebben we een ruwe schatting gemaakt van de omzetverdeling (als proxy voor transacties) van elke categorie fysieke winkel, naar aantal personen.<sup>1</sup> In de figuur rechts vergelijking wij onze steekproef met deze ruwe schatting. Zoals te zien in de figuur is er (met name) een oververtegenwoordiging van de bedrijven met 2 tot 10 werkzame personen en een ondervertegenwoordiging van bedrijven boven de 50 werkzame personen (50 tot 250 werkzame personen en 250 werkzame personen of meer).

<sup>1</sup> bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/07/omzet-per-2-digit-sbi-en-bedrijfsomvang-2017>, deze dataset geeft op 2-digit SBI per bedrijfsomvang een mediaan omzet. Waar deze bedrijfsomvang categorieën afwijken (kleiner waren) van de categorieën die wij hanteren, hebben wij een reconstructie gemaakt van de omzet van onze categorieën op basis van de gewogen omzet. Tot slot hebben wij deze omzet per categorie vermenigvuldigt met het aantal bedrijven wat binnen deze categorie valt om tot een verdeling van de omzet per categorie in de totale omzet van fysieke winkels te komen. Dit is een ruwe analyse en bevat diverse aannames, waaronder het gebruik van mediaan omzet en het feit dat 2-digit SBI alleen inzicht biedt op het niveau van detailhandel, en niet op het niveau van alleen fysieke winkels.

## Aantal fysieke winkels en mediane omzet naar aantal werknemers

	Aantal fysieke winkels	Mediane omzet detailhandel	Schatting omzet (aantal x mediane omzet)	Omzet als % van totaal
1 werkzaam persoon	39.060	€ 54.000	€ 2.109.240.000	3%
2 tot 10 werkzame personen	34.355	€ 453.535	€ 15.581.184.325	21%
10 tot 50 werkzame personen	3.770	€ 3.398.464	€ 12.812.210.774	17%
50 tot 250 werkzame personen	595	€ 23.083.000	€ 13.734.385.000	19%
250+ werkzame personen	145	€ 201.028.000	€ 29.149.060.000	40%
Totaal	77.925		€ 73.386.080.099	100%

## Gewenste verdeling o.b.v. omzet ten opzichte van behaalde verdeling in de steekproef naar werkzame personen





Annex E:  
Representativiteit  
steekproef  
webwinkels

# De winkeliersvragenlijst is volledig ingevuld door 100 winkeliers met een webshop

## Representativiteit

- In totaal zijn 156 webwinkels gestart aan de enquête, waarvan 100 (unieke) bedrijven de volledige vragenlijst voor webwinkels hebben ingevuld.<sup>1</sup> Bij dit aantal ingevulde vragenlijsten valt in principe met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst circa 10% kan afwijken van de werkelijke situatie (waarin alle winkeliers ondervraagd zouden zijn). Dit is op basis van gangbare statistische uitgangspunten.
- Op de volgende pagina's reflecteren wij op de representativiteit van onze steekproef van webwinkels door de verdeling hiervan op sectorniveau en omzetverhouding te vergelijken met data van CBS.
- Om aansluiting te vinden op CBS definitie van een webwinkel hebben we op de volgende pagina's zowel uitkomsten getoond voor de volledige groep van 100 respondenten als een subset van 86 respondenten waarvan de definitie aansluit op die van het CBS. Voor nadere toelichting zie de box aan de rechterzijde.

<sup>1</sup> Het gaat hier om bedrijven die in ieder geval tot vraag 3 van de enquête gekomen zijn, waardoor zij ingevuld hebben actief te zijn met een webshop (vraag 2) of actief te zijn via zowel een webshop als fysieke winkels waarbij meer dan 10% van de omzet uit de webshop wordt behaald (vraag 3). De stap van 156 webwinkels naar 100 wordt verklaard door bedrijven die de vragenlijst niet volledig ingevuld hebben of door bedrijven die de vragenlijst meerdere keren hebben ingevuld (enkel de eerste poging is meegenomen).

## 86 respondenten vallen onder de CBS definitie van webwinkel, overige 12 respondenten hebben ook webwinkelactiviteiten en nemen wij mee in reflectie op representativiteit

- CBS publiceert periodiek statistieken over de economische activiteiten van bedrijven in Nederland. Hierbij hanteert zij de standaard bedrijfsindeling (SBI). Op basis van deze SBI codes groepeerd CBS bedrijven naar hun economische hoofdactiviteit. Het uitgangspunt bij het bepalen van de hoofdactiviteit is dat deze activiteit de meeste toegevoegde waarde levert.
- Indien omzet als toegevoegde waarde wordt gedefinieerd, dan spreken wij van een webwinkel volgens de CBS definitie indien meer dan 50% van zijn omzet uit een webwinkel komt. 86 van de 100 respondenten vallen onder deze definitie.
- De overige 12 respondenten zijn bedrijven met zowel fysieke winkels als een webshop, waarbij tussen de 10 en 50% van de omzet uit de webshops behaald wordt. Deze vallen niet onder de CBS-definitie van een webshops, maar feitelijk gezien zijn dit gewoon bedrijven die online met een webshop actief zijn. We hebben er daarom voor gekozen om ook deze groep de vragen bestemd voor webwinkels voor te leggen.
- Om de vergelijkbaarheid met de CBS data te vergroten kijken we in deze annex zowel naar de volledige groep 100 respondenten (bedrijven met meer dan 10% van de omzet uit de webwinkel) als naar de kleinere groep van 86 respondenten (bedrijven met meer dan 50% van de omzet uit de webwinkel).



# Verdeling steekproef ten opzichte van de daadwerkelijke verdeling (op basis van CBS)

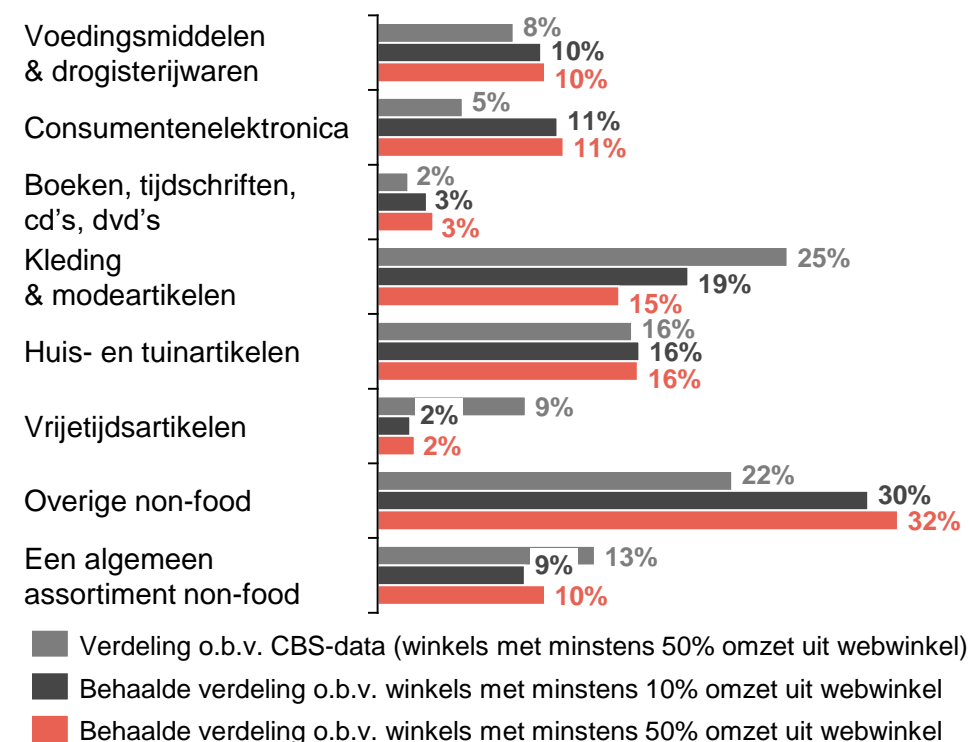
## Representativiteit naar sector

- Webwinkels zijn in te delen naar verschillende sectoren, zoals consumentenelectronica en kleding- en modeartikelen (zie vraag 35 uit de winkeliersvragenlijst voor een complete lijst). Om te beoordelen of de verdeling hiervoor representatief is vergelijken wij de steekproef met data van CBS.<sup>1, 2</sup>
- De figuur rechts toont de daadwerkelijke verdeling van het aantal bedrijven per sector (op basis van CBS-data) ten opzichte van de behaalde verdeling in de steekproef. Twee dingen vallen op. Ten eerste bevat de steekproef respondenten uit alle verschillende sectoren. Alle sectoren zijn in de steekproef vertegenwoordigd. Ten tweede is er visueel gezien een redelijke samenhang tussen de sectorverdeling in de populatie (CBS-data) en de steekproef. De grootste verschillen zijn te zien in de branche overige non-food (relatief sterk vertegenwoordigd in de steekproef) en Vrijtijdsartikelen (relatief gezien zwak vertegenwoordigd in de steekproef).
- De representativiteit van de steekproef wat betreft de sectorindeling kan statistisch getoetst worden. Met behulp van een chi-kwadraat toets kan getoetst worden of de verdeling van de steekproef overeenkomt met de verwachte verdeling op basis van CBS-data. De chi-kwadraat toets is significant op een 5% betrouwbaarheidsniveau (maar niet op een 1% betrouwbaarheidsniveau). Dat wil zeggen: er is voldoende bewijs om met een betrouwbaarheidsniveau van 5% te concluderen dat de steekproef niet representatief is naar sectoren. Hierbij moet worden opgemerkt dat bij kleine aantallen (minder dan 5 observaties in één van de categorieën) een chi-kwadraat toets minder betrouwbaar is.
- Ten slotte is goed om op te merken dat we *a priori* geen redenen hebben om te veronderstellen dat webwinkels uit verschillende sectoren anders aankijken tegen huidige en/of nieuwe betaalmiddelen. Een gebrek aan representativiteit op het gebied van een sectorverdeling hoeft daarmee niet problematisch te zijn voor de interpretatie van de uitkomsten op totaalniveau.

<sup>1</sup> Eén van de antwoordopties in vraag 35 was 'overig'. Deze optie is niet opgenomen in de SBI codes die zien op webwinkels (en daarmee niet direct in de CBS data). Om de representativiteit van de webwinkels te toetsen, voegen wij de antwoordoptie 'overig' toe aan 'overige non-food'.

<sup>2</sup> bron: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81589NED/table?fromstatweb>, periode 2020 1<sup>e</sup> kwartaal

## Verdeling sectoren o.b.v. CBS data ten opzichte van behaalde verdeling in de steekproef, voor zowel webwinkels met minstens 10% omzet (N=100) als webwinkels met minstens 50% (N=86)



# Verdeling steekproef ten opzichte van de daadwerkelijke verdeling (op basis van CBS)

## Representativiteit bedrijfsomvang

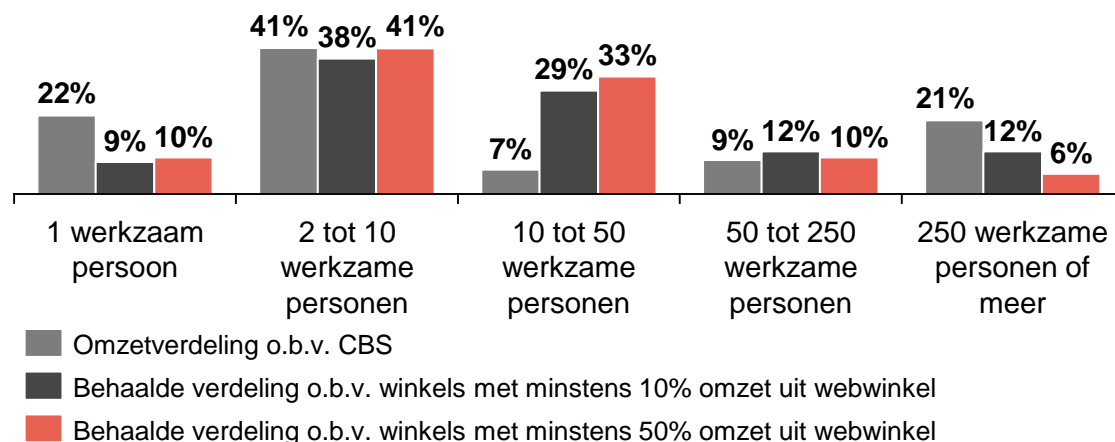
- Een tweede kenmerk waar naar gekeken kan worden ten aanzien van de representativiteit van de steekproef is naar de omvang van bedrijven.
- Bedrijfsomvang kan op verschillende manieren worden gemeten, bijvoorbeeld naar omzet of het aantal werknemers. Vanuit het CBS beschikken we over het aantal webwinkels uitgesplitst naar de hoeveelheid werkzame personen. Hieruit volgt dat veruit het grootste aantal webwinkels (ongeveer 80%) 1 werkzaam persoon heeft (zie tabel rechts).
- Voor de doeleinden van deze enquête is het echter niet wenselijk dat 80% van de respondenten werkzaam is bij een bedrijf met 1 werkzaam persoon. Naarmate een bedrijf groter is (meer werkzame personen heeft) heeft deze ook een hogere gemiddelde omzet. Omzet kans als een imperfecte maar redelijke proxy gezien worden voor de hoeveelheid betaaltransacties waar een bedrijf bij betrokken is. Vanuit dit oogpunt zou één reactie van een bedrijf met 250 werkzame personen of meer veel sterker moeten tellen dan één reactie van een bedrijf met 1 werkzaam persoon. Uit de tabel aan de rechterzijde volgt dat de omzet van een bedrijf met 250 werkzame personen of meer ongeveer 3.700 keer zo groot is als van een bedrijf met 1 werkzame persoon.
- Op basis van CBS data hebben we een ruwe schatting gemaakt van de omzetverdeling (als proxy voor transacties) van elke categorie webwinkel, naar aantal personen.<sup>1</sup> In de figuur rechts tonen wij de vergelijking onze steekproef met deze ruwe schatting. Zoals te zien in de figuur is er een ondervertegenwoordiging van de kleinste bedrijven (1 werkzaam persoon) en van de grootste bedrijven (250 werkzame personen of meer). De steekproef is daarmee niet representatief naar de omvang van bedrijven.

<sup>1</sup> bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/07/omzet-per-2-digit-sbi-en-bedrijfsomvang-2017>, deze dataset geeft op 2-digit SBI per bedrijfsomvang een mediaan omzet. Waar deze bedrijfsomvang categorieën afwijken (kleiner waren) van de categorieën die wij hanteren, hebben wij een reconstructie gemaakt van de omzet van onze categorieën op basis van de gewogen omzet. Tot slot hebben wij deze omzet per categorie vermenigvuldigt met het aantal bedrijven wat binnen deze categorie valt om tot een verdeling van de omzet per categorie in de totale omzet van webshops te komen. Dit is een ruwe analyse en bevat diverse aannames, waaronder het gebruik van mediaan omzet en het feit dat 2-digit SBI alleen inzicht biedt op het niveau van detailhandel, en niet op het niveau van webwinkel.

## Aantal webwinkels en mediane omzet naar aantal werknemers

	Aantal webwinkels	Mediane omzet detailhandel	Schatting omzet (aantal x mediane omzet)	Omzet als % van totaal
1 werkzaam persoon	39.630	€ 54.000	€ 2.140.020.000	22%
2 tot 10 werkzame personen	8.795	€ 453.535	€ 3.988.837.611	41%
10 tot 50 werkzame personen	195	€ 3.398.464	€ 662.700.557	7%
50 tot 250 werkzame personen	40	€ 23.083.000	€ 923.320.000	9%
250+ werkzame personen	10	€ 201.028.000	€ 2.010.280.000	21%
Totaal	48.670		€ 9.725.158.169	100%

## Gewenste verdeling o.b.v. omzet ten opzichte van behaalde verdeling in de steekproef naar werkzame personen



pwc.nl

© 2020 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the prior written permission of PwC.

"PwC" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network.

Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.