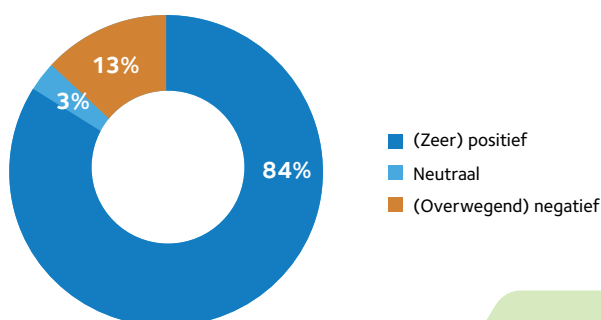


Perceptie betalingsverkeer

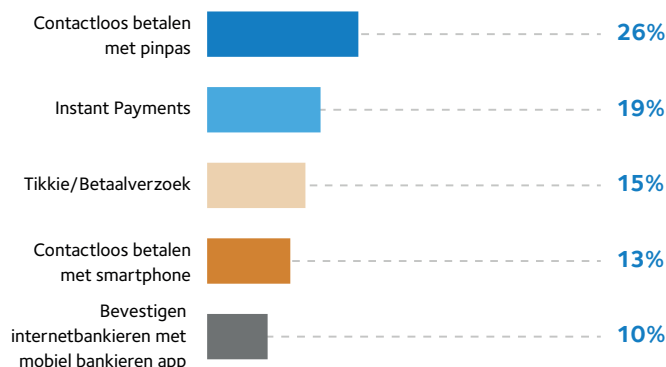
Betaalvereniging Nederland monitort sinds 2015 de perceptie over het betalingsverkeer in Nederland. In september 2021 is hiervoor online onderzoek gedaan onder 2.000 respondenten van 16 jaar en ouder. Hoe kijken zij tegen het betalingsverkeer aan? Wat vinden zij positief en wat juist niet? Waar hebben zij zich het afgelopen jaar aan geërgerd en – met het oog op 10 jaar Betaalvereniging – over welke ontwikkeling van de afgelopen 10 jaar zijn zij het meest positief?

Nederlanders positief over betalingsverkeer

In 2021 heeft 84% van de Nederlanders een (zeer) positieve indruk van het betalingsverkeer. Na een stijging tussen 2015 en 2018 is dit beeld stabiel. Net als voorgaande jaren valt op dat geen van de Nederlanders een zeer negatief beeld heeft van het betalingsverkeer.



Contactloos betalen meest positieve ontwikkeling van afgelopen 10 jaar

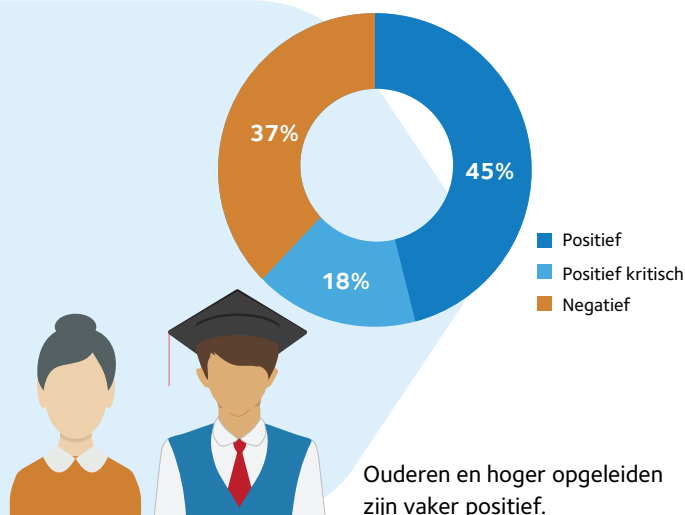


90% heeft (veel) vertrouwen in de manier waarop het betalingsverkeer is geregeld. Dat het goed werkt, dat je geld netjes wordt bijgeschreven etc.

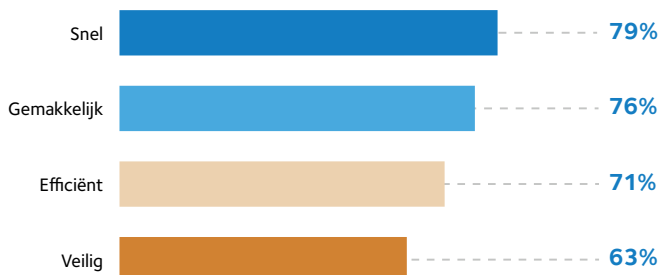


Verschillen in percepties; niet iedereen is even positief

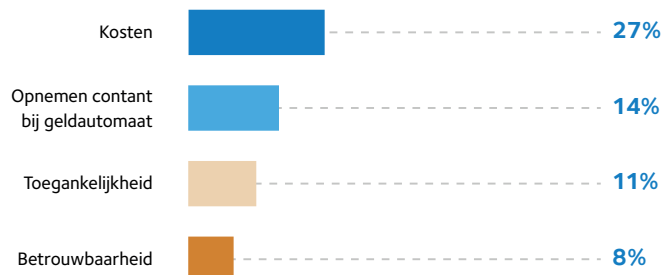
Er zijn drie groepen te onderscheiden op basis van indruk en vertrouwen. De meeste mensen zijn positief, maar een kleine, constante groep niet. De onvrede bij deze negatieve groep komt deels door aspecten die verder gaan dan het betalingsverkeer, zoals de algemene digitalisering van de maatschappij en de reputatie van de banken in het algemeen. Deels door aspecten die samenhangen met de digitalisering van het betalingsverkeer. Deze groep heeft relatief vaak voorkeur voor contant.



Positief over snel, safe, simpel en efficiënt betalingsverkeer



Vooraf negatief over geld opnemen en kosten



Hoge waardering betalingsverkeer, ook bij negatieve perceptie

Het betalingsverkeer krijgt een rapportcijfer 7,6 van de respondenten. Dat is een gemiddelde waardering. De positieve groep komt op een dikke 8 en zelfs de negatieve groep geeft het betalingsverkeer een voldoende (6,4).

Waardering algemeen

7,6



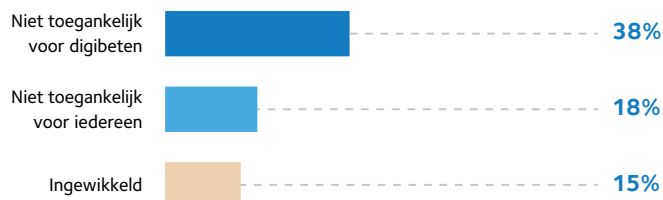
44% vindt het Nederlandse betalingsverkeer (veel) beter geregeld dan in het buitenland, 3% vindt het juist beter in het buitenland.

Two derde heeft zich afgelopen jaar wel eens geërgerd aan betalingsverkeer

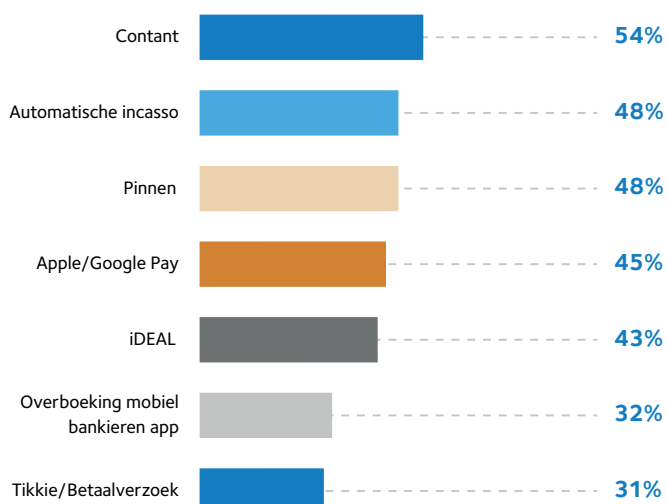


Betalingsverkeer niet voor iedereen even toegankelijk

Hoewel de toegankelijkheid met een 7,4 hoog wordt gewaardeerd is dit ten opzichte van 2018 wel iets afgenomen (toen 7,6). De verdergaande digitalisering waar het merendeel van de consumenten positief over is, wordt door sommigen juist als problematisch ervaren.



Half consumenten ziet contant niet als duurste betaalmiddel



Consumenten hebben weinig zicht op de maatschappelijke kosten van het betalingsverkeer. Op de vraag welk betaalmiddel het duurst is voor de samenleving, noemt een derde contant geld. Bij 54% staat contant geld in de top 3 duurste betaalmiddelen. Deze groep snapt dat dit komt door alle handelingen die voor contant geld nodig zijn. Pinnen, de goedkoopste manier van betalen, wordt opvallend vaak in de top 3 duurste betaalmiddelen opgenomen. Ook valt op dat iDEAL vaker duurder wordt genoemd dan Tikkie/Betaalverzoek, terwijl die laatste manier van betalen in feite via iDEAL gaat en dus niet goedkoper kan zijn.