

HBD Monitor  
Betalingverkeer 2009





## HBD Monitor Betalingsverkeer 2009

De HBD Monitor Betalingsverkeer 2009 is een periodiek onderzoek van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, uitgevoerd door Stratus. Het onderzoek brengt het betalingsverkeer van detailhandelsbranches uitvoerig in kaart. In 2006 is dit onderzoek voor het eerst uitgevoerd. Deze rapportage geeft de kerncijfers weer over 2009. Voor de totale detailhandel wordt eveneens een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren.

In totaal hebben in 2009 2.543 detailhandelsvestigingen deelgenomen aan de monitor. In 2006 betrof het 2.324 vestigingen, in 2007 2.323. en in 2008 2.429. Het onderzoek vertegenwoordigt ruim 90% van de bestaande detailhandel. Op de laatste pagina bevindt zich een overzicht van de onderscheiden branches en clusters.

<b>De opbouw van de rapportage is als volgt:</b>	<b>pagina</b>
1. Acceptatie van betaalmiddelen	4
2. Aanwezigheid en leeftijd van betaalautomaten	5
3. Typen telecomverbindingen pinverkeer	6
4. Kassasystemen	7
5. Koppeling van betaalautomaat aan de kassa	8
6. Scannen van artikelen aan de kassa	9
7. Gebruik van klantenpassen	10
8. Wijze van bankieren	11
9. Detectieapparatuur	12
10. Tariefbordjes bij de kassa	13
11. Komst van EMV	17
12. Onderscheiden branches en clusters	19

## 1. Acceptatie van betaalmiddelen

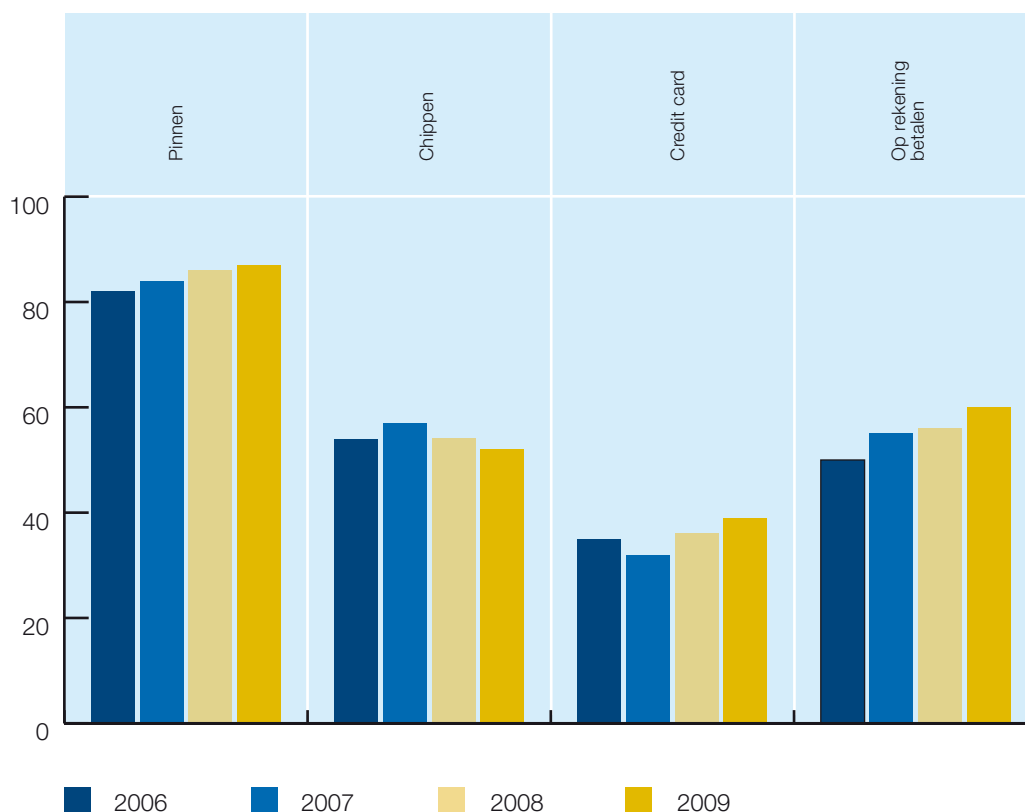
In 2009 is wederom het gebruik van pinbetalingen toegenomen: 87% van de aanbieders biedt inmiddels deze betaalmogelijkheid aan. Bij diverse branches ligt de acceptatiegraad van pin zelfs boven de 90%. De foodspeciaalzaken laten de grootste stijging zien van 65% naar 72%.

Opvallend is dat het percentage winkeliers dat credit card en/of betalen op rekening accepteert in diverse brancheclusters is toegenomen. Vooral consumentenelektronica en media kennen een sterke toename van deze mogelijkheid van betalen op rekening. De huidige economische crisis zal zeker debet zijn aan deze toename.

### Klanten kunnen gebruik maken van:

	Pinnen	Chippen	Credit card	Op rekening betalen
Food speciaal	72%	47%	10%	64%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	100%	86%	19%	59%
Genotmiddelen	92%	44%	50%	54%
Kleding, schoenen en lederwaren	94%	52%	67%	44%
Persoonlijke verzorging	97%	58%	60%	40%
Woon en verlichting	81%	46%	24%	78%
Consumentenelektronica	84%	50%	42%	77%
Media	84%	52%	35%	52%
Overige non food	90%	61%	20%	77%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>87%</b>	<b>52%</b>	<b>39%</b>	<b>60%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	21%	6%	5%	35%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



## 2. Aanwezigheid en leeftijd van betaalautomaten

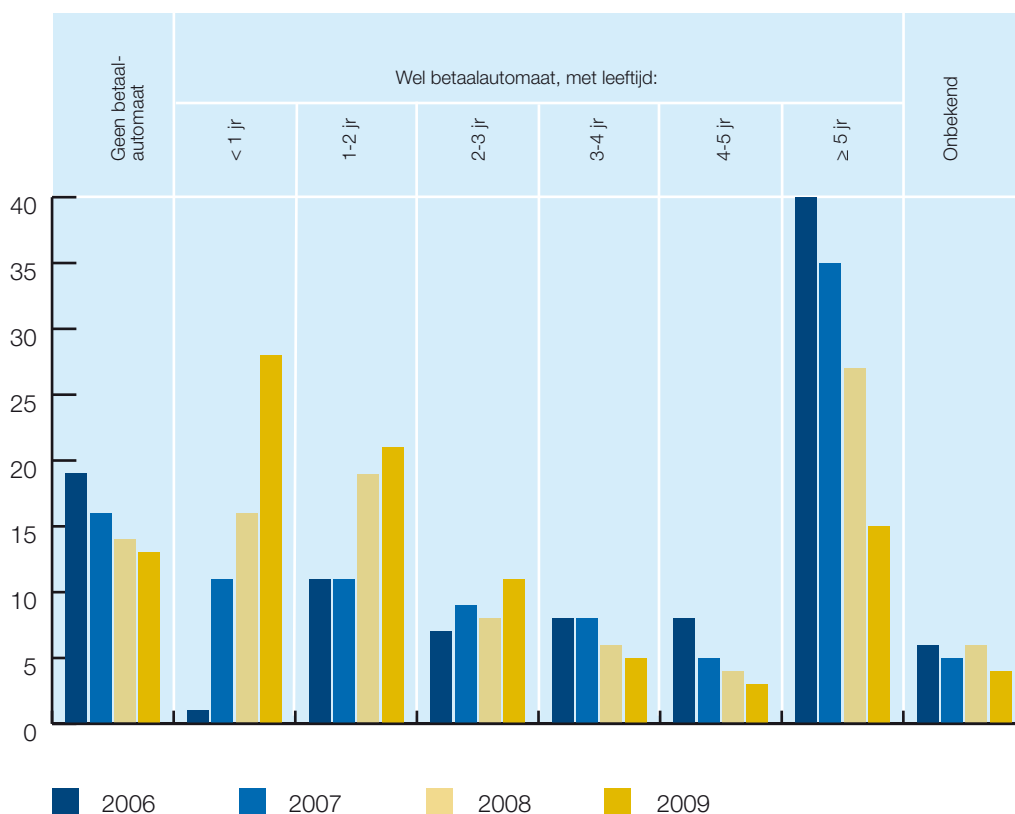
Ook dit jaar is het percentage winkeliers zonder betaalautomaat weer lager dan het voorgaande jaar. In 2006 had 19% van de winkels geen betaalautomaat, nu is dat gedaald naar 13%. Ook is een duidelijke verjongingsslag zichtbaar in de betaalautomaten in de winkels. Had vorig jaar nog ruim een kwart van de winkeliers een betaalautomaat van 5 jaar of ouder, nu is dat nog maar 15%. Bijna de helft van de automaten is minder dan 2 jaar oud. Dit zal grotendeels komen door de verplichte vervanging van bepaalde typen betaalterminals.

### Aanwezigheid en leeftijd van betaalautomaten

Indien meerdere betaalautomaten, gaat het om de leeftijd van de oudste betaalautomaat.

	Geen betaalautomaat	Wel betaalautomaat, met leeftijd:						Onbekend
		< 1 jr	1-2 jr	2 - 3 jr	3 - 4 jr	4 - 5 jr	≥ 5 jr	
Food speciaal	28%	29%	17%	8%	4%	2%	11%	1%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	0%	11%	27%	26%	11%	9%	7%	9%
Genotmiddelen	8%	34%	23%	11%	10%	2%	10%	2%
Kleding, schoenen en lederwaren	6%	28%	25%	12%	3%	1%	17%	8%
Persoonlijke verzorging	3%	33%	25%	16%	5%	3%	12%	3%
Woon en verlichting	19%	24%	19%	8%	3%	3%	21%	3%
Consumentenelektronica	16%	26%	17%	10%	8%	3%	19%	2%
Doe-het-zelf	19%	30%	14%	11%	3%	2%	16%	5%
Media	16%	29%	17%	12%	5%	3%	15%	5%
Overige non food	11%	32%	18%	7%	6%	6%	18%	2%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>13%</b>	<b>28%</b>	<b>21%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	79%	5%	4%	3%	0%	2%	5%	2%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



### 3. Typen telecomverbindingen pinverkeer

In 2009 is voor het eerst (aan de detaillisten die over een betaalautomaat beschikken) de vraag gesteld via welke telecomverbinding het pinverkeer verloopt. Het merendeel gaat via een inbelverbinding of een breedbandverbinding. Slechts 6% van de ondernemers beschikt over een kabelverbinding voor het pinverkeer.

Tussen de brancheclusters zijn verschillen te signaleren. Het modernst zijn de supermarkten. Nog slechts 13% werkt met een inbelverbinding, ruim de helft gaat inmiddels via breedband en 19% via een kabelverbinding.

#### **Het pinverkeer verloopt via:**

	<b>Inbel- verbinding</b>	<b>Breedband</b>	<b>Kabel</b>	<b>Weet niet/wil niet zeggen</b>
Food speciaal	45%	42%	6%	6%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	13%	54%	19%	14%
Genotmiddelen	31%	51%	6%	11%
Kleding, schoenen en lederwaren	54%	36%	3%	6%
Persoonlijke verzorging	37%	48%	4%	11%
Woon en verlichting	50%	24%	7%	18%
Huishoudelijke artikelen	53%	39%	6%	1%
Consumentenelektronica	52%	41%	2%	4%
Doe-het-zelf	39%	45%	9%	7%
Media	41%	47%	5%	6%
Overige non food	48%	39%	7%	6%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>45%</b>	<b>41%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	75%	5%	1%	19%

## 4. Kassasystemen

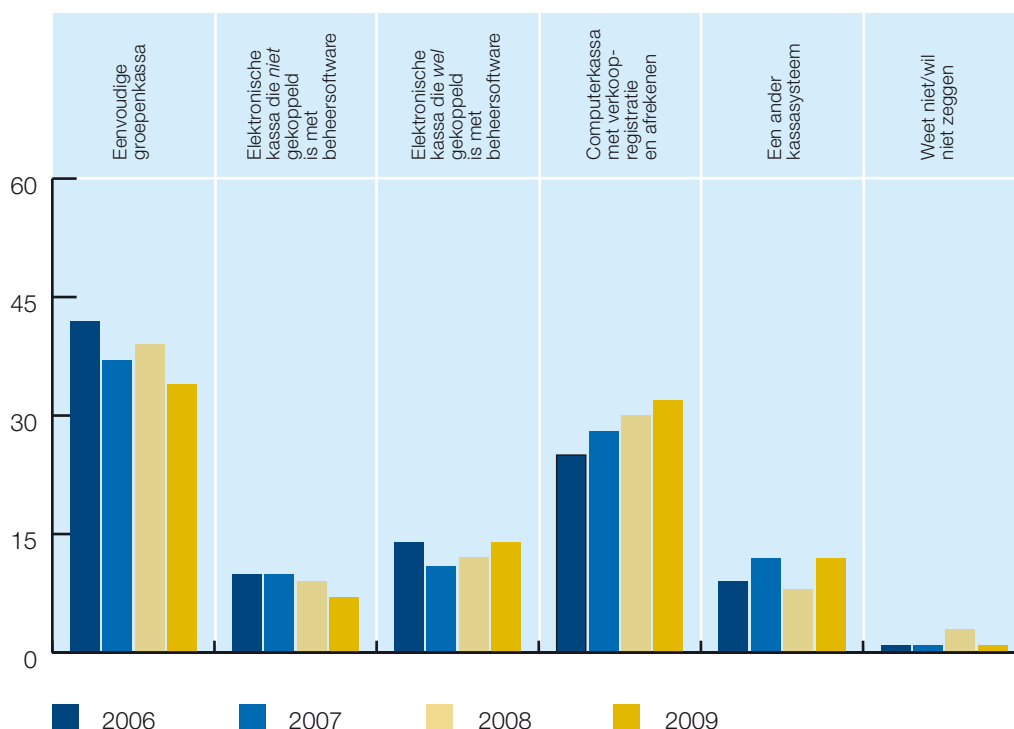
Een derde van de winkeliers beschikt nog over een eenvoudige groepenkassa, vorig jaar was dit nog 39% en in 2006 zelfs 42%. Ook een derde maakt gebruik van een computerkassa met verkoopregistratie en afrekenen. De overigen gebruiken een elektronische kassa die al (14%) dan niet (7%) gekoppeld is met beheersoftware of van nog een ander systeem (12%).

Ook hier zien we dat de supermarktenbranche vooruit loopt op de overige brancheclusters. Ruim 7 op de 10 supermarkten heeft een computerkassa met verkoopregistratie en afrekenen en ruim een kwart een elektronische kassa die gekoppeld is met beheersoftware. De eenvoudige groepenkassa wordt nog het meest gebruikt door winkels in huishoudelijke artikelen en in overige non-food.

### Type kassasysteem:

	Eenvoudige groepenkassa	Elektronische kassa die NIET gekoppeld is met beheersoftware	Elektronische kassa die WEL gekoppeld is met beheersoftware	Computerkassa met verkoopregistratie en afrekenen	Een ander kassasysteem	Weet niet/wil niet zeggen
Food speciaal	35%	18%	13%	29%	3%	2%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	1%	0%	27%	71%	0%	0%
Genotmiddelen	30%	6%	15%	47%	2%	0%
Kleding, schoenen en lederwaren	33%	4%	15%	33%	13%	3%
Persoonlijke verzorging	23%	2%	24%	46%	4%	1%
Huishoudelijke artikelen	51%	6%	7%	7%	27%	2%
Consumentenelektronica	35%	2%	12%	33%	17%	0%
Doe-het-zelf	34%	9%	8%	28%	19%	2%
Media	30%	7%	15%	37%	10%	1%
Overige non food	46%	11%	8%	26%	9%	0%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>34%</b>	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>32%</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	25%	10%	0%	3%	59%	2%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



## 5. Koppeling van betaalautomaat aan de kassa

De vraag of de pinautomaat gekoppeld is aan de kassa, is in 2009 voor het eerst meegenomen in de monitor. Het blijkt dat bij drie op de tien winkels inderdaad sprake is van een koppeling. Het gaat dan om een koppeling van alle betaalautomaten.

Ook hierin lopen de supermarkten voorop. Vrijwel alle winkeliers in deze branche geven aan dat de pinautomaten aan de kassasystemen gekoppeld zijn. Bij winkels in woon- en verlichtingsartikelen is het minst sprake van een koppeling tussen beide systemen, slechts 8%.

### *Is de betaalautomaat gekoppeld aan de kassa?*

	<b>Ja, alle automaten</b>	<b>Ja, deel van de automaten</b>	<b>Nee</b>	<b>Weet niet/wil niet zeggen</b>
Food speciaal	12%	0%	88%	0%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	97%	1%	1%	0%
Genotmiddelen	61%	0%	39%	0%
Kleding, schoenen en lederwaren	28%	0%	72%	0%
Persoonlijke verzorging	37%	0%	63%	0%
Woon en verlichting	8%	0%	92%	0%
Huishoudelijke artikelen	19%	0%	81%	0%
Consumentenelektronica	24%	0%	75%	0%
Doe-het-zelf	25%	2%	73%	0%
Media	27%	1%	72%	0%
Overige non food	21%	1%	78%	0%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>31%</b>	<b>0%</b>	<b>69%</b>	<b>0%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	4%	0%	87%	9%

## 6. Scannen van artikelen aan de kassa

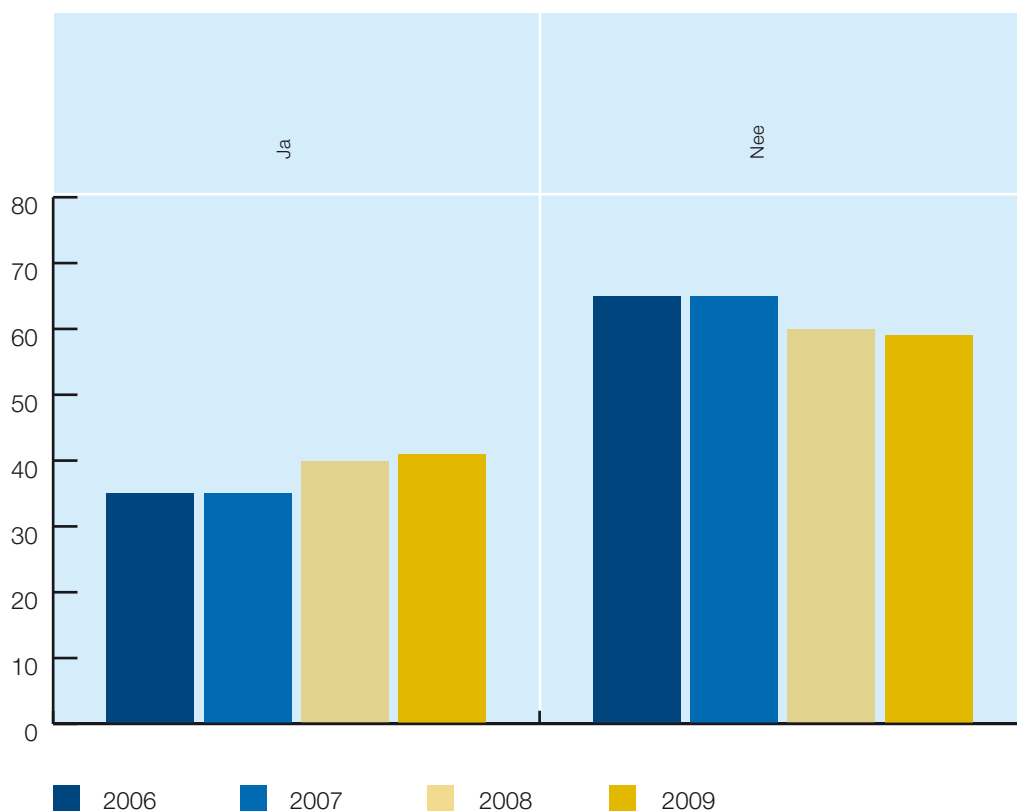
Van de gevestigde detailhandel scant ondertussen 41% van de ondernemers artikelen aan de kassa. In 2006 was dit nog maar 35%.

Foodspecialiteitenwinkels blijven sterk achter, met slechts één op de twintig die scant. Van de supermarkten scant nagenoeg iedereen. De andere brancheclusters zitten hier tussenin.

### Scannen van artikelen aan de kassa

	Ja	Nee
Food speciaal	5%	95%
Supermarkten (≥ 5 werksz. pers.)	99%	1%
Genotmiddelen	62%	38%
Kleding, schoenen en lederwaren	53%	47%
Persoonlijke verzorging	60%	40%
Woon en verlichting	9%	91%
Consumentenelektronica	45%	55%
Media	62%	38%
Overige non food	29%	71%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>41%</b>	<b>59%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	3%	97%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



## 7. Gebruik van klantenpassen

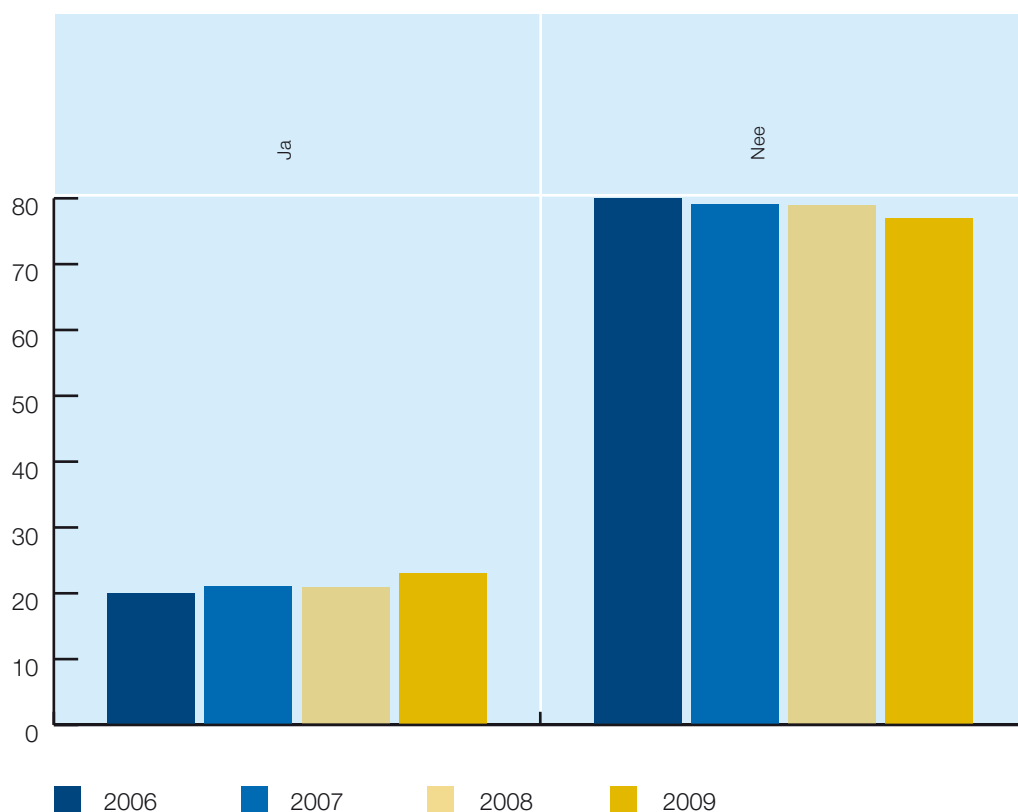
Bijna een kwart van de ondernemers in de gevestigde detailhandel zegt gebruik te maken van klantenpassen. Dit percentage neemt in de loop der tijd langzaam toe: in 2006 was dit nog 20%.

De brancheclusters die het meest werken met klantenpassen zijn de genotmiddelenzaken en de kleding-, schoenen- en lederwaren winkels. In woon- en verlichtingzaken en de winkels in huishoudelijke artikelen is de klantenkaart weinig populair. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de lage aankoopfrequentie in deze brancheclusters. Ook onder ambulante handelaren en rijdende winkels wordt weinig gebruik gemaakt van klantenkaarten.

### Gebruik van klantenpassen

	Ja	Nee
Food speciaal	13%	87%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	29%	71%
Genotmiddelen	37%	63%
Kleding, schoenen en lederwaren	33%	67%
Persoonlijke verzorging	38%	62%
Woon en verlichting	2%	98%
Huishoudelijke artikelen	4%	96%
Consumentenelektronica	9%	91%
Doe-het-zelf	24%	76%
Media	31%	69%
Overige non food	20%	80%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	1%	99%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



## 8. Wijze van bankieren

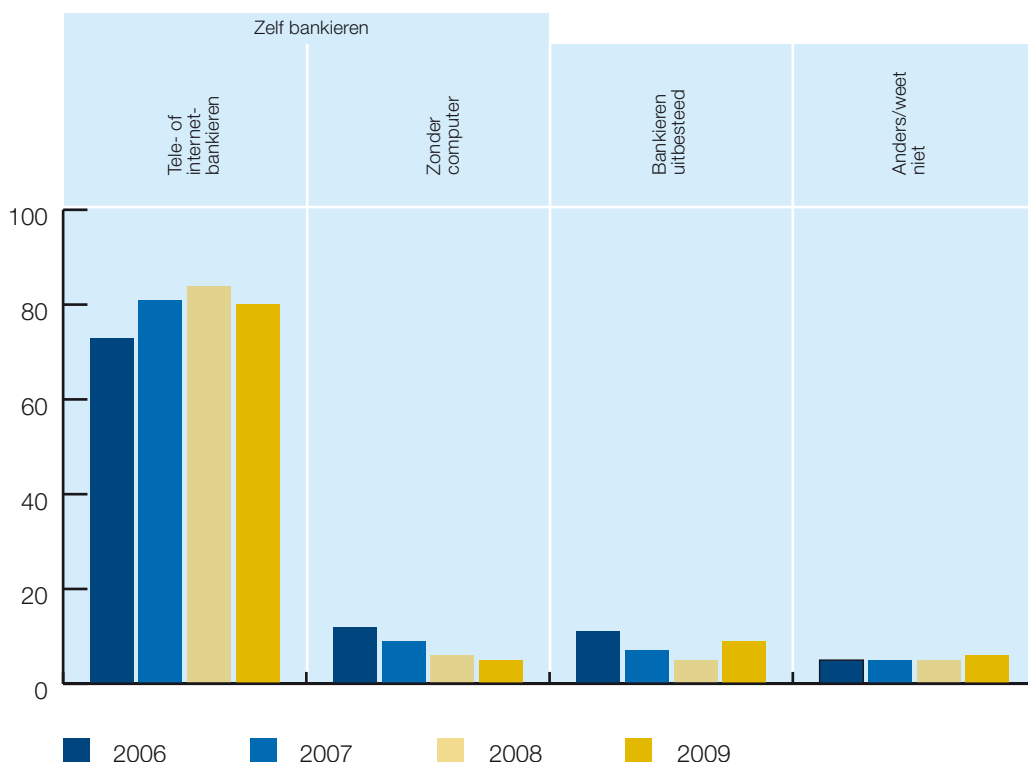
Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel ondernemers dat zijn bankzaken uitbesteedt, toegenomen van 5% naar 9%. Tussen 2006 en 2008 was juist een afname te zien. Tele- en internetbankieren is het afgelopen jaar iets minder populair geworden, maar blijft nog steeds de belangrijkste vorm van bankieren binnen de detailhandel. Wat betreft het bankieren zonder computer, is vanaf 2006 een daling zichtbaar.

Voorals winkels in kleding, schoenen en lederwaren, genotmiddelenzaken, supermarkten, consumentenelektronicazaken en winkels in persoonlijke verzorging besteden het bankieren uit. In de overige brancheclusters ligt dit percentage onder 10%.

### Wijze van bankieren, met name de betalingsopdrachten aan de bank

	Zelf bankieren		Bankieren uitbesteed	Anders/weet niet
	Tele- of internet-bankieren	Zonder computer		
Food speciaal	84%	10%	3%	2%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	76%	0%	13%	11%
Genotmiddelen	70%	8%	14%	8%
Kleding, schoenen en lederwaren	74%	4%	15%	8%
Persoonlijke verzorging	73%	4%	11%	12%
Woon en verlichting	88%	3%	6%	3%
Huishoudelijke artikelen	86%	9%	4%	0%
Consumentenelektronica	81%	2%	12%	5%
Doe-het-zelf	84%	6%	5%	5%
Media	81%	3%	9%	7%
Overige non food	90%	6%	2%	1%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>80%</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	68%	25%	4%	4%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



## 9. Detectieapparatuur

Hoewel het gebruik van pinnen blijft toenemen, wordt in winkels ook nog veel gebruik gemaakt van contant geld. Aan de ondernemers is gevraagd of zij detectieapparatuur gebruiken om valse biljetten te identificeren.

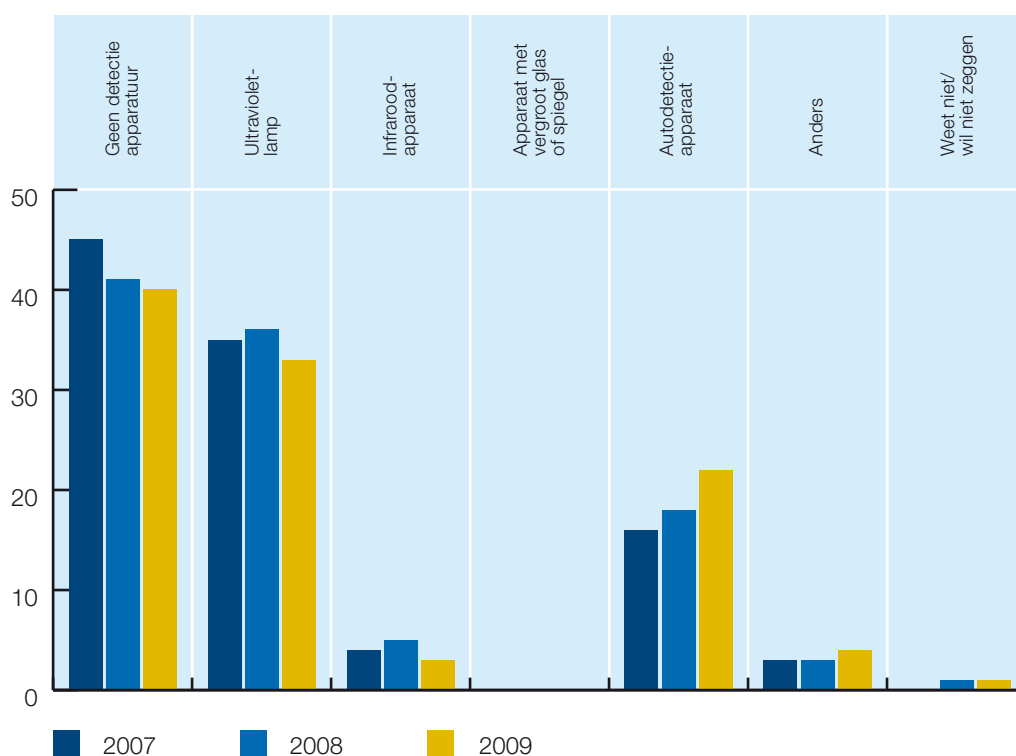
In 2009 maken vier op de tien winkeliers geen gebruik van detectieapparatuur, in 2008 was dit 41% en in 2007 45%. Het gebruik van detectieapparatuur neemt dus toe. Het gebruik van de ultravioletlamp en infraroodapparatuur neemt af, terwijl autodetectieapparatuur vaker worden ingezet. De ultravioletlamp wordt echter nog steeds het meest gebruikt.

Op de markt en in rijdende winkels wordt het minst gebruik gemaakt van detectieapparatuur. Bij supermarkten is het echter gemeengoed. Ook in genotmiddelenzaken wordt er veel gebruik van gemaakt. In deze beide branches wordt vergeleken met de andere branches de meeste autodetectieapparatuur ingezet.

### Aanwezigheid detectieapparatuur

	Geen detectie-apparatuur	Ultraviolet-lamp	Infrarood-apparaat	Apparaat met vergroot-glas of spiegel	Auto-detectie-apparaat	Anders	Weet niet/wil niet zeggen
Food speciaal	44%	25%	4%	1%	24%	3%	0%
Supermarkten (≥ 5 werkz. pers.)	10%	47%	6%	0%	46%	1%	1%
Genotmiddelen	23%	28%	6%	0%	43%	3%	1%
Kleding, schoenen en lederwaren	35%	39%	3%	0%	22%	5%	2%
Persoonlijke verzorging	32%	39%	5%	0%	22%	5%	2%
Woon en verlichting	59%	32%	1%	0%	6%	3%	1%
Consumentenelektronica	36%	38%	1%	1%	20%	4%	0%
Media	48%	33%	0%	0%	17%	3%	0%
Overige non food	46%	33%	4%	1%	16%	4%	1%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>22%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	78%	8%	0%	0%	6%	8%	0%

### TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL



## 10. Tariefbordjes bij de kassa

De volgende vragen zijn in 2009 voor het eerst meegenomen in de monitor.

### 10.1. Worden extra kosten voor pinnen in rekening gebracht?

De overgrote meerderheid van de winkeliers in de detailhandel laten klanten geen extra kosten betalen voor het gebruik van pin. Slechts 5% van de detaillisten vraagt de klant om een bijdrage.

Als extra kosten in rekening worden gebracht, dan gebeurt dat gemiddeld genomen als een klant voor minder dan € 9,48 besteedt. Er wordt dan gemiddeld € 0,24 aan de klant in rekening gebracht.

In genotmiddelenzaken is het nog het meest gangbaar om klanten te laten betalen voor hun pinbetalingen. 10% vraagt een vergoeding als een klant voor minder dan een bepaald bedrag koopt en 4% vraagt een vergoeding aan alle pinnende klanten.

#### Worden extra kosten voor pinnen in rekening gebracht?

	Ja, aan alle klanten	Ja, aan deel van de klanten	Nee	Weet niet/ wil niet zeggen
Food speciaal	4%	6%	89%	1%
Supermarkten (>= 5 werkz. pers.)	0%	1%	99%	0%
Genotmiddelen	4%	10%	86%	0%
Kleding, schoenen en lederwaren	0%	0%	99%	0%
Persoonlijke verzorging	0%	1%	99%	0%
Woon en verlichting	0%	0%	99%	0%
Huishoudelijke artikelen	0%	3%	97%	0%
Consumentenelektronica	3%	4%	93%	0%
Doe-het-zelf	2%	4%	93%	1%
Media	2%	7%	91%	0%
Overige non food	3%	3%	94%	0%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>95%</b>	<b>0%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	0%	11%	89%	0%

Vanwege het geringe aantal ondernemers dat extra kosten in rekening brengt voor pinnen, is een uitsplitsing naar branchecluster niet mogelijk.

	Gemiddeld bedrag tot welke kosten in rekening gebracht	Gemiddeld in rekening gebracht bedrag
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>€ 9,48</b>	<b>€ 0,24</b>

## 10.2. Werden kosten voor pinnen in het verleden wel in rekening gebracht?

Voor 80% van de ondernemers in de gevestigde detailhandel die nu geen kosten in rekening brengen voor pinnen, geldt dat ze dat nooit hebben gedaan. 18% heeft dit in het verleden wel gedaan. Voor ruim de helft van hen is dat meer dan 2 jaar geleden.

Gemiddeld genomen moesten klanten bij hen € 0,20 bijbetalen als ze voor minder dan € 13,67 kochten. In het verleden werd dus een hoger minimum aankoopbedrag gehanteerd voor gratis pinnen dan nu (€ 9,48). De kosten voor de klant waren echter lager dan de kosten die nu door ondernemers in rekening worden gebracht (€ 0,24).

Van de relatief weinig genotmiddelenzaken die momenteel geen kosten meer in rekening brengen, deed de helft dat in het verleden wel. Ook van de foodspeciaalzaken en winkels in media heeft een groot deel in het verleden wel kosten voor pinnen gerekend.

### Werden kosten voor pinnen in het verleden wel in rekening gebracht?

Het betreft hier alleen winkels die momenteel de pinkosten niet in rekening brengen.

	Pinnen was altijd gratis	In verleden wel bijbetalen		Toen nog geen pinmogelijkheden	Weet niet/wil niet zeggen
		> 2 jaar geleden	1 à 2 jaar geleden		
Food speciaal	62%	16%	19%	0%	2%
Supermarkten (>= 5 werkz. pers.)	75%	19%	4%	0%	1%
Genotmiddelen	50%	28%	20%	1%	1%
Kleding, schoenen en lederwaren	94%	4%	0%	0%	1%
Persoonlijke verzorging	85%	7%	7%	1%	0%
Woon en verlichting	96%	1%	1%	1%	1%
Huishoudelijke artikelen	73%	12%	12%	3%	0%
Consumentenelektronica	87%	6%	4%	2%	0%
Doe-het-zelf	76%	12%	10%	2%	1%
Media	65%	22%	13%	0%	1%
Overige non food	70%	12%	16%	1%	1%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>80%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	95%	0%	2%	2%	0%

### Tot welk bedrag en hoeveel pinkosten werden in het verleden in rekening gebracht?

Vanwege het geringe aantal ondernemers dat extra kosten in rekening brengt voor pinnen, is een uitsplitsing naar branchecluster niet mogelijk.

	Gemiddeld bedrag tot welke kosten in rekening gebracht	Gemiddeld in rekening gebracht bedrag
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>€ 13,67</b>	<b>€ 0,20</b>

### 10.3. Waarom gestopt met het rekenen van extra pinkosten?

De belangrijkste reden waarom winkeliers de kosten van pinnen niet meer doorrekenen aan klanten is 'service naar de klant'. Ook de campagne 'Klein bedrag? Pinnen mag!' blijkt voor bijna drie op de tien detaillisten een reden te zijn geweest om met het doorrekenen van pinkosten te stoppen.

**Redenen om te stoppen met het in rekening brengen van pinkosten bij kleine bedragen:**

	Klanten reageren negatief op kosten	Service naar de klant	Winkeliers in de omgeving rekenen geen kosten	Concurrenten rekenen geen kosten	Ik onderscheid me hiermee positief van de concurrentie	Kosten pinnen zijn laag	Contant wordt steeds duurder	Pinnen is voor ons net zo duur als/goedkoper dan contant	Naar aanleiding van de campagne 'Klein bedrag? Pinnen mag!'	Wij hebben niet zoveel kleine betalingen	(Nog) anders
Food speciaal	16%	48%	1%	1%	0%	26%	1%	10%	24%	1%	13%
Supermarkten (>= 5 werkz. pers.)	0%	38%	0%	6%	0%	12%	0%	6%	31%	0%	44%
Genotmiddelen	10%	35%	5%	5%	0%	14%	0%	12%	30%	3%	25%
Kleding, schoenen en lederwaren	6%	65%	5%	0%	0%	20%	0%	0%	29%	5%	30%
Persoonlijke verzorging	2%	38%	0%	0%	1%	22%	1%	6%	28%	6%	35%
Woon en verlichting	10%	26%	0%	0%	6%	16%	0%	0%	69%	0%	6%
Huishoudelijke artikelen	12%	36%	12%	13%	0%	2%	0%	0%	23%	1%	49%
Consumentenelektronica	9%	31%	0%	3%	3%	19%	6%	6%	40%	19%	30%
Doe-het-zelf	18%	29%	2%	0%	0%	23%	0%	7%	44%	2%	14%
Media	22%	46%	2%	5%	0%	22%	3%	8%	23%	5%	21%
Overige non food	8%	30%	5%	2%	0%	20%	2%	6%	30%	7%	25%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>10%</b>	<b>39%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>29%</b>	<b>4%</b>	<b>26%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

#### 10.4 Waarom nooit pinkosten in rekening gebracht?

Bijna driekwart van de ondernemers die de extra pinkosten nooit aan de klanten in rekening hebben gebracht, geeft hiervoor als reden 'service naar de klant'. Ook het feit dat bepaalde winkeliers bijna niet te maken hebben met kleine betalingen, speelt een belangrijke rol. Dit geldt vooral in de woon- en verlichtingszaken.

##### Redenen waarom nooit pinkosten voor kleine bedragen in rekening zijn gebracht:

	Klanten reageren negatief op kosten	Service naar de klant	Winkeliers in de omgeving rekenen geen kosten	Concurrenten rekenen geen kosten	Ik onderscheid me hiermee positief van de concurrentie	Kosten pinnen zijn laag	Contant wordt steeds duurder	Pinnen is voor ons net zo duur/goedkoper dan contant	Naar aanleiding van de campagne 'Klein bedrag? Pinnen mag!'	Wij hebben niet zoveel kleine betalingen	(Nog) anders
Food speciaal	1%	85%	0%	2%	2%	9%	3%	1%	9%	4%	8%
Supermarkten (>= 5 werkz. pers.)	4%	75%	2%	6%	4%	4%	4%	6%	2%	2%	33%
Genotmiddelen	5%	66%	0%	1%	0%	8%	1%	3%	3%	14%	22%
Kleding, schoenen en lederwaren	2%	70%	0%	0%	0%	5%	2%	6%	1%	29%	9%
Persoonlijke verzorging	2%	79%	0%	1%	1%	3%	1%	4%	3%	14%	19%
Woon en verlichting	3%	59%	0%	0%	0%	3%	1%	3%	1%	40%	14%
Huishoudelijke artikelen	0%	72%	0%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	15%	22%
Consumentenelektronica	4%	69%	0%	0%	0%	10%	3%	3%	7%	18%	9%
Doe-het-zelf	6%	70%	1%	0%	1%	6%	1%	4%	2%	20%	23%
Media	6%	85%	0%	0%	0%	11%	1%	5%	2%	5%	15%
Overige non food	7%	75%	1%	0%	1%	13%	3%	3%	7%	11%	13%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>3%</b>	<b>72%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>20%</b>	<b>14%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	0%	85%	0%	0%	0%	22%	0%	2%	10%	4%	1%

## 11. Komst van EMV

De volgende vragen zijn in 2009 voor het eerst meegenomen in de monitor.

### 11.1 Bekendheid met EMV

Van de ondernemers in de detailhandel blijken zeven op de tien bekend te zijn met EMV. EMV is de wereldwijde standaard die is opgesteld door Europay, MasterCard en Visa om het betalingsverkeer veiliger en efficiënter te maken. Dit betekent dus dat bijna 30% hier (nog) niet van af weet.

In de genotmiddelenbranche en de branche voor persoonlijke verzorging is de kennis omtrent EMV het grootst. In de doe-het-zelf branche is slechts 60% van EMV op de hoogte. Opvallend is dat ook in de supermarkten, waar toch een groot deel van de pinbetalingen plaatsvindt, 30% niet van EMV afweet.

#### **Bekendheid met EMV**

	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Food speciaal	64%	36%
Supermarkten (>= 5 werkz. pers.)	70%	30%
Genotmiddelen	82%	18%
Kleding, schoenen en lederwaren	73%	27%
Persoonlijke verzorging	81%	19%
Woon en verlichting	64%	36%
Huishoudelijke artikelen	63%	37%
Consumentenelektronica	79%	21%
Doe-het-zelf	60%	40%
Media	68%	32%
Overige non food	70%	30%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	56%	44%

## 11.2 Voorbereid op EMV

Van de betaalautomaten in de detailhandel is, volgens de ondernemers, iets meer dan de helft al EMV-geschikt. Daarnaast blijkt maar liefst 17% van de ondernemers niet te weten of de door hen gebruikte automaten klaar zijn voor EMV. Bijna drie op de tien ondernemers geeft aan dat hun betaalautomaten nog niet geschikt zijn voor EMV.

In de supermarktenbranche geeft maar liefst 31% van de ondernemers aan niet te weten of hun betaalautomaten reeds geschikt zijn voor de EMV-toepassing. Daarnaast geeft 31% aan dat de betaalautomaten wel en 37% dat de automaten niet geschikt zijn voor EMV.

In de kleding-, schoenen- en lederwarenbranche en de branche voor persoonlijke verzorging is het hoogste aandeel betaalautomaten momenteel geschikt voor de EMV-toepassing, volgens opgave van de winkeliers.

### *Mate waarin eigen apparatuur EMV-geschikt is*

	<b>Alle betaal-automaten</b>	<b>Deel van betaal-automaten</b>	<b>Geen van betaal-automaten</b>	<b>Weet niet</b>
Food speciaal	50%	1%	34%	15%
Supermarkten (>= 5 werkz. pers.)	30%	1%	37%	31%
Genotmiddelen	59%	2%	26%	13%
Kleding, schoenen en lederwaren	60%	2%	24%	14%
Persoonlijke verzorging	60%	1%	24%	15%
Woon en verlichting	45%	1%	36%	18%
Huishoudelijke artikelen	57%	0%	32%	11%
Consumentenelektronica	54%	2%	31%	14%
Doe-het-zelf	47%	2%	30%	22%
Media	52%	2%	28%	17%
Overige non food	47%	1%	30%	22%
<b>TOTAAL GEVESTIGDE DETAILHANDEL</b>	<b>53%</b>	<b>1%</b>	<b>29%</b>	<b>17%</b>
Ambulante handel en rijdende winkels	41%	0%	35%	24%

## 12. Onderscheiden branches en brancheclusters

Branche	Aantal interviews	Branchecluster	Aantal interviews
groentezaken	51	food speciaal	306
slagerijen	51		
poeliers	50		
viswinkels	51		
(banket)bakkerijen	52		
kaas & delicatessen	51		
algemene levensmiddelen/supermarkten	70	supermarkten	70
slijterijen	50	genotmiddelen	253
tabak & gemak	51		
natuur & reform	52		
pompshops	49		
winkels buitenlandse levensmiddelen	51		
dames- & herenbovenkleding	52		
bodyfashion	50		
sportkleding	48		
schoenen	51		
lederwaren	50		
drogisterijen	51	persoonlijke verzorging	201
parfumerieën	50		
juweliers	49		
optiek	51		
woonzaken: textiel, vloer, gemengd	50	woon- en verlichting	298
keukens	34		
badkamers	41		
parket	45		
woonzaken: meubels	48		
verlichting	47		
zonwering	33		
gemengde branche	49	huishoudelijke artikelen	99
glas, porselein, aardewerk	50		
wit- en bruingoed	49	consumentenelectronica	192
telecom	49		
computershops	44		
fotohandel	50		
bouwmarkten	73	doe-het-zelf	200
ijzerwaren en gereedschap	62		
verf- en behang	65		
videotheken	50	media	201
boekhandel	52		
cd-zaken	49		
kantoorvakhandel	50		
dierenspeciaalzaken	53	overige non food	253
speelgoedzaken	50		
bloemenwinkels	50		
tuintentra	49		
rijwielhandel	51		
ambulante handel	48		
rijdende winkels	49		
<b>TOTAAL</b>			<b>2.421</b>

Bedrijven die uitsluitend op rekening incasseren (93 van de totale steekproef) zijn buiten beschouwing gelaten, evenals de volgende branches: snoep- en chocolateriezaken, supermarkten met minder dan 5 werkzame personen, baby- en kinderkledingzaken, algemene textielzaken, modeartikelen- en bijoutheriezaken, textielsupermarkten, apotheken, slaapkamer-speciaalzaken, tegelhandel, kunst- en antiekhandel, breedpakketzaken, muziekhandel, kampeerzaken, caravanhandel en warenhuizen. Cijfers over de totale gevestigde detailhandel zijn dus exclusief deze branches. Hierin zijn tevens de postorder- en internetbedrijven, ambulante handel en rijdende winkels niet meegenomen.

## Colofon

Voor vragen kunt u contact opnemen met Renate de Vree, r.devree@hbd.nl, telefoonnummer (070) 338 56 07.

### **Deze en andere publicaties van het HBD zijn te bestellen:**

- Via internet: [www.hbd.nl/publicaties](http://www.hbd.nl/publicaties)
- Per e-mail: [bestel@hbd.nl](mailto:bestel@hbd.nl)
- Per fax: (070) 338 57 11
- Per telefoon: (070) 338 56 66

**Het HBD maakt zich sterk voor een gezonde detailhandel, waarin het goed ondernemen en werken is. In het HBD werken samen: MKB-Nederland, Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel (CVAH), FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond.**

### **Copyright © 2009 Hoofdbedrijfschap Detailhandel Den Haag**

Het HBD hecht veel belang aan de verspreiding van kennis over de detailhandel. U mag dan ook gedeeltes uit deze publicatie overnemen, mits met bronvermelding. Het integraal reproduceren van de inhoud is echter alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van het HBD.

---

the 1990s, the number of people in the UK who are aged 65 and over has increased from 10.5 million to 13.5 million (13.5% of the population).

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: A Strategy for the 21st Century* (Department of Health 1999).

The White Paper sets out a number of key objectives for the health care system, including:

- to improve the health and well-being of older people;
- to ensure that older people have access to the services they need;
- to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The White Paper also sets out a number of key principles for the health care system, including:

- *Equity* – everyone should have the same access to health care services;
- *Choice* – people should be able to choose the services they want to use;
- *Quality* – services should be of a high standard and meet the needs of patients.

The White Paper also sets out a number of key actions for the health care system, including:

- to improve the health and well-being of older people by promoting healthy living and preventing illness;
- to ensure that older people have access to the services they need, including health care, social care and housing;
- to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The White Paper also sets out a number of key actions for the health care system, including:

- to improve the health and well-being of older people by promoting healthy living and preventing illness;
- to ensure that older people have access to the services they need, including health care, social care and housing;
- to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The White Paper also sets out a number of key actions for the health care system, including:

- to improve the health and well-being of older people by promoting healthy living and preventing illness;
- to ensure that older people have access to the services they need, including health care, social care and housing;
- to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The White Paper also sets out a number of key actions for the health care system, including:

- to improve the health and well-being of older people by promoting healthy living and preventing illness;
- to ensure that older people have access to the services they need, including health care, social care and housing;
- to ensure that older people are treated with respect and dignity.

**Nieuwe Parklaan 72 - 74**  
**Postbus 90703**  
**2509 LS Den Haag**  
**T 070 338 56 00**  
**F 070 338 57 11**  
**E [info@hbd.nl](mailto:info@hbd.nl)**  
**I [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)**

