



Alleen-Pinnen-Monitor

Perceptie van alleen-pinnen kassa's
2^e meting

Erwin Boom & Markus Leineweber, 11 september 2012

Uitgevoerd in opdracht van de Betaalvereniging Nederland en Stichting BEB



Achtergrond

Steeds meer winkels, met name supermarkten, voeren alleen-pinnen kassa's in. In 2011 is voor het eerst een onderzoek uitgevoerd om de acceptatie en waardering van alleen-pinnen-kassa's in kaart te brengen. Om ontwikkelingen vast te kunnen stellen, wordt in 2012 een nieuwe meting opgezet. De doelstelling van het onderzoek is:

'Inzicht krijgen in de mate van acceptatie van alleen-pinnen-kassa's en het effect op het eigen veiligheidsgevoel van consumenten'

De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd:

- ▶ Is er begrip voor de invoering van pin-only kassa's?
- ▶ Wat is het effect op het eigen veiligheidsgevoel?
- ▶ Is er een ontwikkeling waar te nemen in vergelijking met de voorgaande meting?

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit Nederlanders met een pinpas: 18-65, spreiding naar gebruik contant en pin, leeftijd, geslacht, inkomen.

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd in de vorm van een online enquête onder Nederlandse consumenten. Deelnemers aan het onderzoek zijn geworven uit het acces panel van SSI. In totaal hebben N=1030 personen aan het onderzoek deelgenomen. Het veldwerk is uitgevoerd in de eerste helft van de maand augustus 2012.

Concluderend

Groei in acceptatie alleen-pinnen-kassa's heeft tijd nodig

Het merendeel van de Nederlandse consument tussen de 18 en de 65 jaar staat niet negatief tegenover alleen-pinnen-kassa's (driekwart). Als men negatief is, wil dit overigens niet zeggen dat men dan ook geen gebruik maakt van een een alleen-pinnen-kassa; slechts 1 op de 10 geeft aan zeker geen gebruik te zullen maken van een alleen-pinnen-kassa bij supermarkten. Daarbij kan worden gesteld dat consumenten die regelmatig te maken hebben gehad met een alleen-pinnen-kassa duidelijk positiever zijn dan diegenen die (nog) geen ervaring hebben. Een positief effect op de beoordeling van alleen-pinnen-kassa's is dan ook te verwachten, maar dit heeft kennelijk tijd nodig.

Inburgering pinnen voor kleine bedragen werkt door in acceptatie alleen-pinnen-kassa's bij supermarkten

In vergelijking met 2011 is de kans toegenomen dat een alleen-pinnen-kassa ook wordt gebruikt voor het afrekenen van bedragen tot 10 euro. Bij een hoger bedrag (€ 50,-) is de kans dat men zou kiezen voor de alleen-pinnen-kassa vergelijkbaar met 2011. Er kan worden gesteld dat het pinnen van kleine bedragen meer is ingeburgerd en dat consumenten bij hun keuze voor de alleen-pinnen-kassa geen onderscheid meer maken in het bedrag dat moet worden afgerekend. Ook is de weerstand tegen alleen-pinnen-locaties relatief gering. Bij een kledingwinkel, restaurant en supermarkt is de acceptatie het grootst, bij de Pizzakoerier, Stationskiosk en Taxi is de acceptatie (nog) kleiner.

Positief neveneffect alleen-pinnen-kassa's op veiligheidsperceptie winkelbezoekers

Alleen-pinnen-kassa's zijn ingevoerd voor de veiligheid van de winkel en haar personeel. Er doet zich een positief neveneffect voor op de veiligheidsperceptie van bezoekers; Ruim een derde van de winkelbezoekers geeft aan dat het door de invoering van alleen-pinnen-kassa's ook voor bezoekers veiliger is geworden. Dit gevoel geldt sterker voor 45-plussers en consumenten die de voorkeur geven aan betalen met pin inclusief de kleine bedragen.

Slechts 17% van de Nederlandse consument gaat vaak de deur uit zonder pinpas op zak

Een randvoorwaarde om een alleen-pinnen-kassa te kunnen gebruiken is de 'pinpas op zak'; Slechts 17% van de respondenten blijkt 'vaak' op pad te gaan zonder pinpas, dus aan deze voorwaarde wordt in ruime meerderheid voldaan. Het is opvallend dat ruim een kwart vaak alleen een pinpas mee neemt. Mannen verschillen hierin niet van vrouwen.

Resultaten

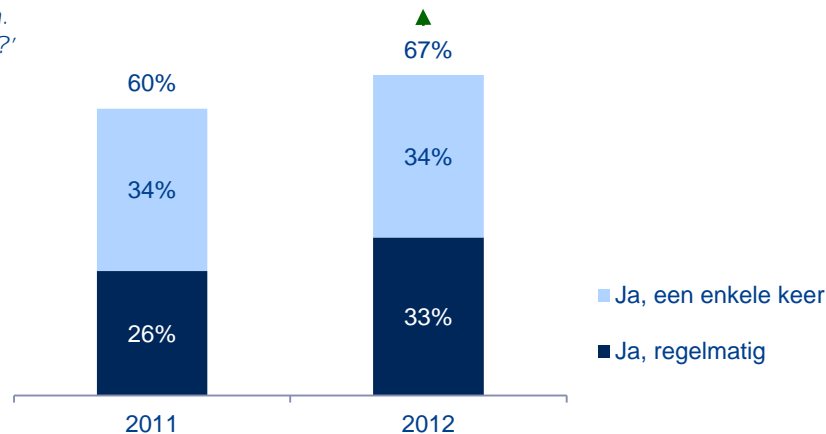
Houding ten aanzien van alleen-pinnen-kassa

Ervaring

Ervaring met alleen-pinnen-kassa's neemt toe; positief effect op eigen veiligheidsperceptie

- ▶ Van de respondenten geeft 67% aan wel eens in een winkel, tankstation of horecagelegenheid te zijn geweest waar men bij sommige kassa's alleen met pin kan betalen (33% 'regelmatig'; 36% 'een enkele keer').
- ▶ Dit is een duidelijke stijging in vergelijking met 2011 toen 60% aan gaf te maken te hebben gehad met een alleen-pinnen kassa.
- ▶ Vrouwen hebben vaker te maken gehad met een alleen-pinnen-kassa (70%) dan mannen (63%).

'In steeds meer winkels, tankstations of horeca-gelegenheden kunt u bij sommige kassa's alleen met pin betalen. Bent u wel eens in zo'n situatie geweest?' (n=1040)

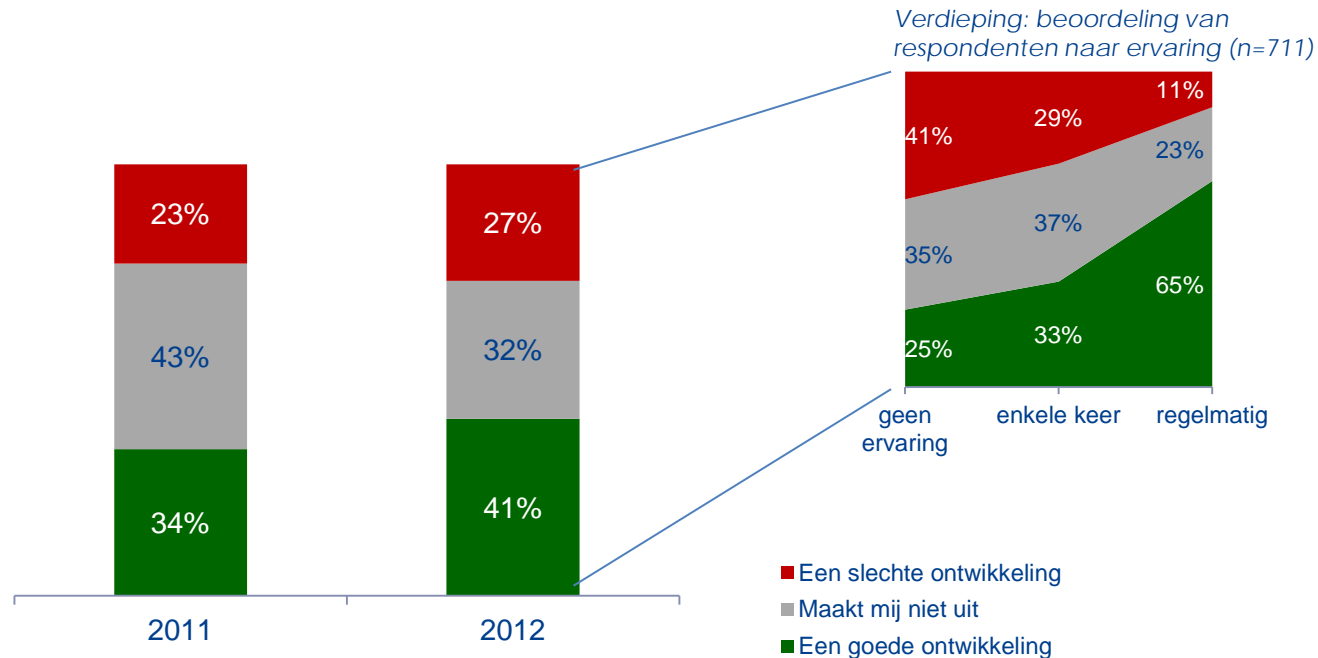


Acceptatie in het algemeen

Verhouding positieven-negatieven vergelijkbaar met 2011: Ervaring positief effect op beoordeling

- ▶ Het merendeel van de respondenten staat niet negatief tegenover alleen pinnen kassa's (73%). Dit is een afname in vergelijking met 2011. Opvallend hierbij is, dat zowel de positieven als de negatieven zijn gestegen. Deze toenames zijn geheel te verklaren uit de stijging van de ervaring met alleen-pinnen-kassa's, want de verhouding positieven versus negatieven is namelijk gelijk gebleven (60% positief versus 40% negatief).
- ▶ Een belangrijke constatering is de positieve relatie tussen ervaring en beoordeling; 65% van de respondenten die regelmatig met een alleen-pinnen-kassa worden geconfronteerd, ziet het als een goede ontwikkeling, terwijl dit bij diegenen die een enkele keer met een alleen-pinnen-kassa te maken hebben gehad 33% is. Er is dan ook een toename in positieve houding te verwachten naarmate consumenten meer met alleen-pinnen-kassa's worden geconfronteerd.

'Wat vindt u ervan dat in steeds meer winkels, tankstations of horeca-gelegenheden u bij sommige kassa's alleen met pin kunt betalen?' (n=1030)



Acceptatie argumenten

Meer voor- dan tegenstanders voor alleen pinnen kassa's

- ▶ De belangrijkste positieve reden die genoemd wordt is de veiligheid voor winkel en personeel (64%; dit is 26% van de totale groep). De belangrijkste negatieve reden is de beperking van de keuzevrijheid van consumenten (48%: dit is 14% van de totale groep).
- ▶ In vergelijking met 2011 is het belang van 'gemak' gedaald als positief argument. 'De beperking van de keuzevrijheid' is gestegen als negatief argument in vergelijking met 2011 (significante verschillen zijn aangegeven met een cirkel).

Positief

	2011	2012
veiliger voor winkel en personeel	57%	64%
makkelijker (geen gedoe met kleingeld)	28%	15%
sneller (minder wachttijd)	28%	20%
voorkeur voor minder	2%	8%

Negatief

	2011	2012
voorkeur contant voor overzicht uitgaven	64%	53%
Contant is ook een wettig betaalmiddel/ beperking keuzevrijheid	31%	46%
er wordt geen rekening gehouden met ouderen	6%	4%
storingen systeem of defecte pinpas	9%	4%
bankpas niet altijd op zak	3%	2%

Veiligheidsperceptie winkelbezoekers

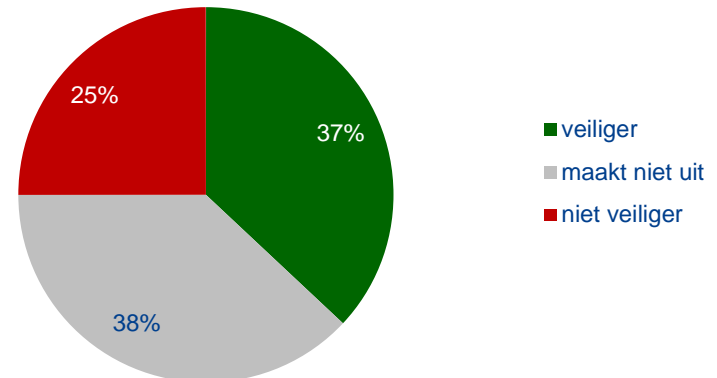
Alleen-pinnen-kassa's hebben effect op veiligheidsperceptie consumenten

- ▶ De respondenten is gevraagd waarom alleen-pinnen-kassa's volgens hun worden ingevoerd (open vraag);
- ▶ Respondenten gaan ervan uit dat winkels met name alleen-pinnen-kassa's introduceren ter bevordering van de veiligheid. Veiligheid voor de winkel in het algemeen en het winkelpersoneel in het bijzonder. Dit geldt ook voor de mensen die de alleen-pinnen-kassa's als negatieve ontwikkeling zien. Mensen die het als een positieve ontwikkeling zien, noemen overigens vaker 'snelheid' als argument.
- ▶ Ruim een derde van de consumenten (37%) geeft desgevraagd aan dat het door de invoering van alleen-pinnen-kassa's ook voor de winkelbezoekers veiliger is geworden; dit geldt sterker voor 45-plussers (42%) en consumenten die de voorkeur geven aan betalen met pin inclusief de kleine bedragen (50%).
- ▶ In vergelijking met 2011 hebben zich geen veranderingen voorgedaan.

'Waarom introduceren steeds meer winkels kassa's waar u alleen met pin kunt betalen, denkt u?' (n=1.030)

*'Voor de veiligheid van de medewerkers. Daar ben ik het wel mee eens!'
'Vanwege de veiligheid. Er is minder cash in die winkel en dus minder aantrekkelijk voor overvallers'
'Je hebt niet veel geld in de kassa en een overval heeft dan minder zin'
'Voor de veiligheid en de snellere doorstroming'
'Werkt sneller, er hoeft geen wisselgeld te worden gegeven'
'Pinnen gaat veel vlugger en minder kans op fouten bij geld terug'
'De hoge kosten bij de bank voor het inleveren en halen van contant geld'
'Minder werk met kas opmaken en controleren'
'Direct op rekening van winkel, dus meer rente'*

'Winkeliers voeren steeds vaker pinkassa's in ter verhoging van de veiligheid. Vindt u dat het hierdoor ook voor u veiliger wordt?' (n=1030)

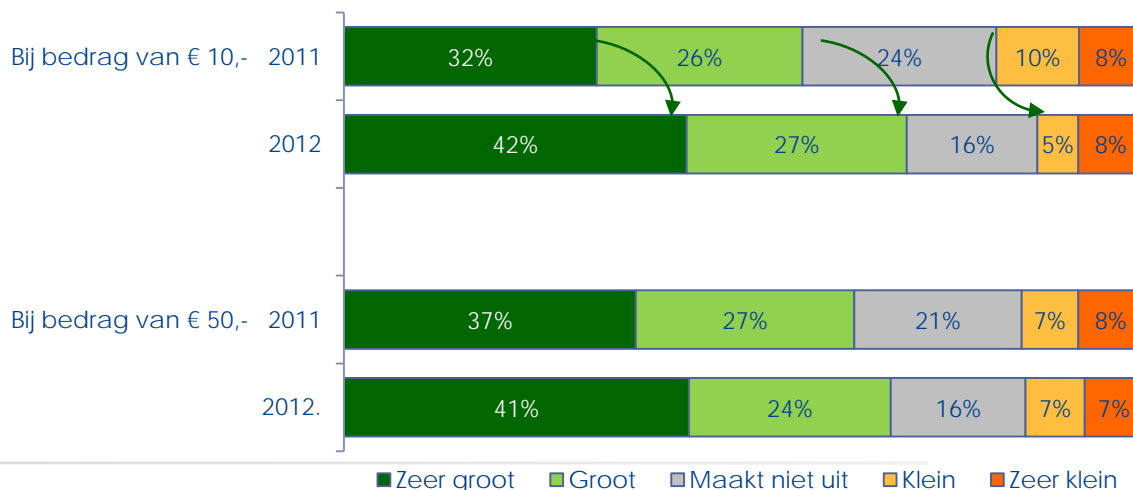


Acceptatie bij supermarkt naar besteed bedrag

Weerstand tegen alleen-pinnen-kassa's aanwezig, maar relatief gering

- ▶ De respondenten is een concrete situatie met een alleen-pinnen-kassa in een supermarkt voorgelegd. Hierbij is gevraagd of men gebruik zou maken van de kassa voor het afrekenen van €10,- /€50,- euro (respondenten kregen random slechts 1 bedrag voorgelegd);
- ▶ De resultaten laten zien dat de weerstand tegen alleen-pinnen-kassa's relatief gering is: 8% acht de kans 'zeer klein' om bij een alleen-pinnen-kassa te gaan staan; Een deel van de groep die alleen-pinnen-kassa's een slechte ontwikkeling vindt (27%), zal dus wel degelijk de alleen-pinnen-kassa's in een supermarkt gebruiken.
- ▶ In vergelijking met 2011 is deze 'harde' weerstand vergelijkbaar. Toch is ook een kleine verbetering waarneembaar; het percentage consumenten dat de kans 'klein' acht om gebruik te maken van een alleen-pinnen-kassa voor bedragen tot 10 euro is gehalveerd.
- ▶ In vergelijking met 2011 is de kans toegenomen dat een alleen-pinnen-kassa ook wordt gebruikt voor het afrekenen van bedragen tot 10 euro. Bij een hoger bedrag (€ 50,-) is de kans dat men zou kiezen voor de alleen-pinnen-kassa vergelijkbaar met 2011.
- ▶ Er kan worden gesteld dat de keuze voor een alleen-pinnen-kassa niet meer af hangt van het besteed bedrag; Het pinnen van kleine bedragen is meer ingeburgerd.

'U komt in een supermarkt zonder rijen voor de kassa's. Bij sommige kassa's kunt u alleen met pin betalen. U heeft een bedrag af te rekenen van ... EURO. Hoe groot is de kans dat u gebruik zou maken van de kassa waar u alleen met pin kunt betalen?' (n=1030)

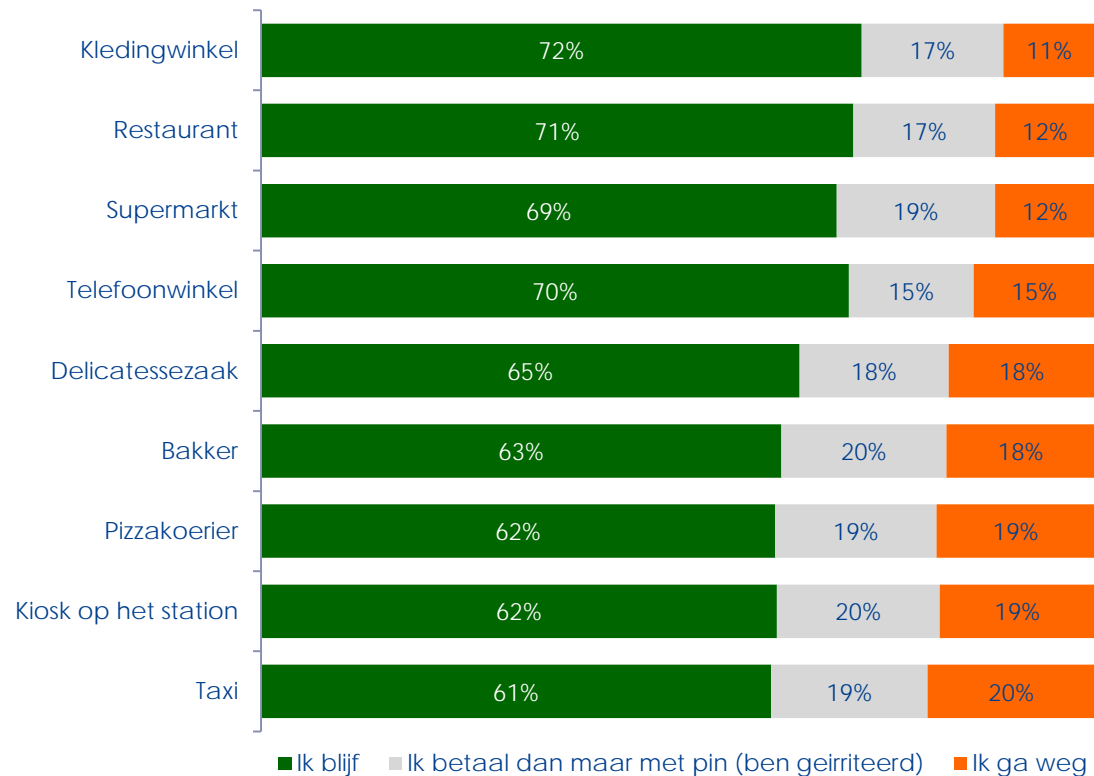


Acceptatie bij mogelijke alleen-pinnen-locaties

Meeste draagvlak bij kledingwinkel, restaurant, supermarkt en telefoonwinkel

- ▶ De meeste respondenten zouden geen aanstoot nemen aan een winkel of horecagelegenheid waar men uitsluitend kan pinnen, maar dit verschilt wel per type locatie.
- ▶ Bij een kledingwinkel, restaurant en supermarkt is de weerstand het laagst (circa 28%).
- ▶ Bij een delicatessenzaak, bakker, pizzakoerier, stationskiosk en taxi is de weerstand hoger (circa 39%).

'Hiernaast ziet u een aantal verschillende winkels of horecagelegenheden. Stel: hier kunt u uitsluitend met pin betalen (contant betalingen zijn niet mogelijk), wat is dan uw reactie?' (n=1030)

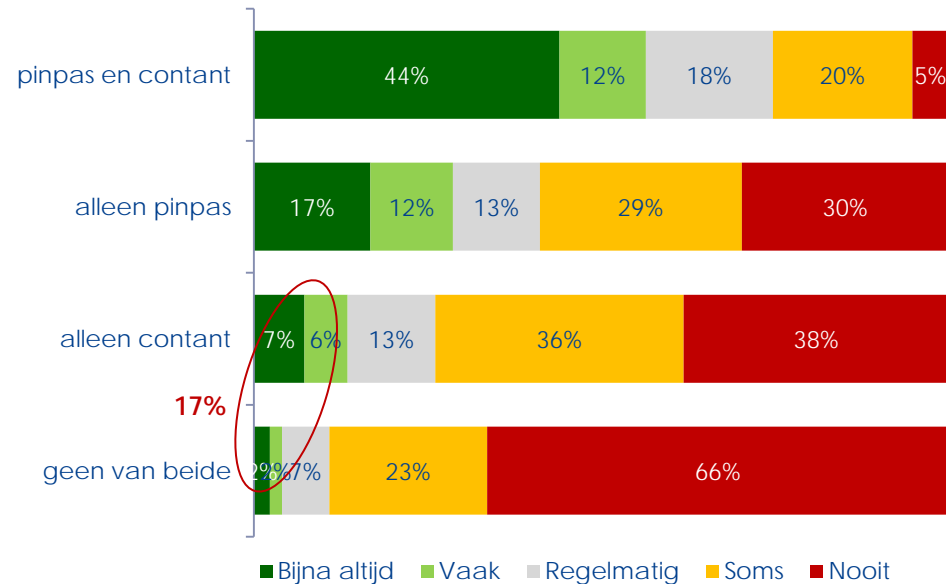


Pinpas op zak

Slechts 17% van de consumenten gaat vaak op pad zonder pinpas op zak

- ▶ Een randvoorwaarde om een alleen-pinnen-kassa te kunnen gebruiken is de 'pinpas op zak'; Slechts 17% van de respondenten blijkt 'vaak' of 'bijna altijd' op pad te gaan zonder pinpas.
- ▶ Het is opvallend dat bijna een derde (29%) vaak of bijna altijd alleen een pinpas mee neemt. Mannen verschillen hierin niet van vrouwen.
- ▶ Oudere leeftijdsgroepen (45+) hebben vaker 'bijna altijd' zowel een pinpas als contant geld op zak in vergelijking met jongere leeftijdsgroepen (18-34 jaar: 32%). Alleen jongeren gaan vaker de deur uit zonder pinpas én contant.
- ▶ Consumenten die het liefst alles met pin betalen (ook de kleine bedragen) gaan duidelijk vaker van huis met alleen een pinpas, consumenten met een voorkeur voor contant logischerwijs vaker alleen met contant geld.

'Hoe vaak komt het voor dat u
Op zak heeft?' (n=1030)





Steekproef

	N=1.030
Geslacht	
Man	46%
Vrouw	54%
Leeftijd	
18-24 jaar	14%
25-34 jaar	15%
35-44 jaar	22%
45-54 jaar	25%
55-64 jaar	24%
Pingedrag	
Ik betaal het liefst alles met pin, ook de kleine bedragen	53%
Ik betaal het liefst met pin, maar niet de kleine bedragen	29%
Ik betaal het liefst alles met contant geld	18%
Hoogst genoten opleiding	
Lager onderwijs (lagere school/etc.)	3%
Lager beroepsonderwijs (LBO/VMBO/etc.)	12%
Middelbaar onderwijs (MAVO/etc.)	12%
Middelbaar beroepsonderwijs (MBO/etc.)	30%
Hoger onderwijs (HAVO/VWO)	11%
Hoger beroepsonderwijs (HBO/HTS/HEAO)	22%
Wetenschappelijk onderwijs (WO)	11%

	N=1.030
Aantal personen in huishouden	
1	25%
2	35%
3	17%
4	16%
5 of meer	6%
Regio	
3 grote steden	18%
Overig Noord- & Zuid-Holland, Utrecht	26%
Groningen, Friesland, Drenthe	12%
Overijssel, Gelderland, Flevoland	18%
Zeeland, Noord-Brabant, Limburg	25%
Huishoudinkomen (28% wil niet zeggen)	
Tot € 20.000,-	16%
€ 20.000 – € 39.999,-	30%
€ 40.000 - € 79.999,-	21%
€ 80.000 of meer	5%