



CURRENCE

Jaaroverzicht 2014

Profiel van Currence

Currence is eigenaar van de collectieve Nederlandse betaalproducten iDEAL, Incasso/Machtigen, Acceptgiro en Chipknip.

Het doel van Currence is het faciliteren van marktwerking en het vergroten van transparantie in het collectieve betalingsverkeer in Nederland met behoud van de hoogwaardige kwaliteit, efficiency en veiligheid van de collectieve betaalproducten.

In dialoog met alle belanghebbenden bepaalt Currence voor haar betaalproducten objectieve spelregels. Zij verstrekt licenties en certificaten aan marktpartijen en nieuwe toetreders, die voldoen aan deze spelregels en die de Currence betaalproducten op de markt willen aanbieden respectievelijk ondersteunende diensten willen leveren. Ter waarborging van de kwaliteit en veiligheid van haar producten ziet Currence toe op de naleving van haar regelgeving door marktpartijen. Ook werkt zij nauw samen met alle belanghebbenden op het gebied van fraudepreventie. Currence verzorgt publieksvoorlichting en merkpromotie, mede op basis van marktonderzoek, en positioneert haar betaalproducten als veilig, gemakkelijk en efficiënt.

De markt van het betalingsverkeer is dynamisch. Het tempo van internationalisatie en technologische ontwikkelingen is hoog. De veranderende markt- en klantbehoeften zijn de basis voor het beleid en een eventuele verdere ontwikkeling van de betaalproducten van Currence. De totstandkoming van de eurobetaalruimte (Single Euro Payments Area; SEPA) leidt ertoe dat het accent de laatste jaren meer op de migratie van de nationale producten naar de Europese producten is komen te liggen dan op de doorontwikkeling van bestaande producten.

Currence is een autonoom opererende organisatie met een governance die haar onafhankelijkheid waarborgt. Currence is in 2005 opgericht op basis van een initiatief van acht Nederlandse banken. Haar oprichting vloeit onder meer voort uit de in 2002 gedane aanbevelingen van de Commissie Wellink om meer transparantie en marktwerking in het betalingsverkeer te bewerkstelligen. Door de oprichting van Currence is een marktmodel in het Nederlandse betalingsverkeer ontstaan, waarbij producteigendom en regelgeving zijn gescheiden van transactieverwerking.

Currence is eigenaar van de collectieve Nederlandse betaalproducten. In het oprichtingsjaar 2005 heeft Currence het eigendom verkregen van de producten PIN, Chipknip, Acceptgiro en Incasso/Machtigen. In 2006 is iDEAL hieraan toegevoegd.

2014

Organisatie en kerncijfers 2014

Statutaire functionarissen

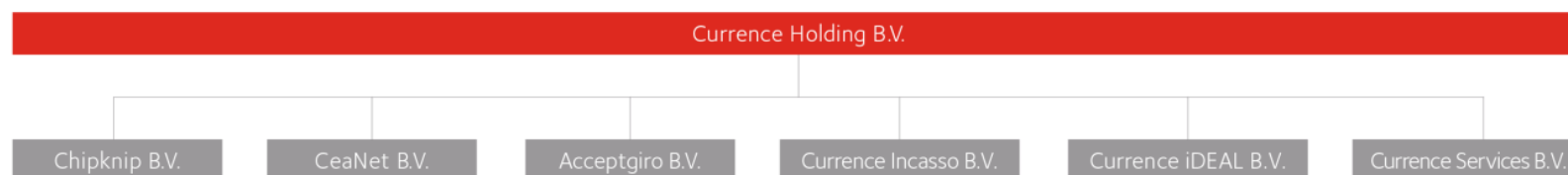
Directie

Drs Piet M. Mallekoote

Raad van Commissarissen

naam	geb.	functie	(her)benoemd	Aftredend
Mr Rien Hinssen	1956	oud-lid Raad van Bestuur SNS REAAL	2014	2018
Drs Sjors Kruiper	1959	CFO Royal Fruitmasters Group	2011	2015

Currence Holding B.V. en dochtervennootschappen



Currence Services B.V. is per 1 juli 2014 overgedragen aan Betaalvereniging Nederland

Aantal licentie- en certificaathouders iDEAL

Instellingen	2013	2014
Licentiehouders iDEAL	11	12
Certificaathouders iDEAL	46	48

Aantal licentie- en certificaathouders Acceptgiro

Instellingen	2013	2014
Licentiehouders Acceptgiro	22	21
Debet Processor Acceptgiro	4	4
Credit Processor Acceptgiro	4	4
Clearing House Acceptgiro	1	1
Acceptgiro drukkerijen	23	22
Acceptgiro servicebureaus	214	241

Aantal licentie- en certificaathouders Incasso/Machtigen

Instellingen	2013	2014
Licentiehouders Incasso/Machtigen	35	9
Debet Processor Incasso/Machtigen	2	2
Credit Processor Incasso/Machtigen	2	2
Clearing House Incasso/Machtigen	1	1

Aantal licentie- en certificaathouders Chipknip

Instellingen	2013	2014
Licentiehouders Chipknip	19	18
Acquiring Processor Chipknip	1	1
Issuing Processor Chipknip	3	3
Terminalleveranciers Chipknip	13	13
Datacomleveranciers Chipknip	26	26
Acceptant Payment Service Providers Chipknip	2	2
Kaartleveranciers, -personalisatoren, - vernietigers	7	7
Switch	1	1
Clearing House	1	1

iDEALtransacties



iDEAL omzetwaarde
in euro



Incasso*

Incassotransacties



Incasso omzetwaarde
in euro



* Betreft alleen de Nederlandse Incasso

Acceptgirotransacties



Acceptgiro omzetwaarde
in euro



Acceptgiro



Chipkniptransacties



Chipknip omzetwaarde
in euro



Chipknip



** Sinds de invoering van SEPA worden de Acceptgirobetalingen verwerkt als SEPA Credit Transfer en zijn daardoor niet meer te onderscheiden van normale girale overboekingen.

De producten van Currence

iDEAL

Online markt

Driekwart van de Nederlanders winkelden in 2014 online¹. Inmiddels vindt 8% van de consumentenbestedingen plaats via dit kanaal. Het gemiddeld totaal bestede bedrag van een online koper in 2014 was € 1.100,- verdeeld over tien aankopen. De omvang van de bestedingen in de online markt groeide in 2014 met 8,4% ten opzichte van 2013, terwijl het aantal aankopen met 13,5% toenam tot 127 miljoen.

Groei online bestedingen
zet sterk door

De online bestedingen groeien al enige jaren in de orde van 8 tot 10% per jaar. Daarmee ligt de groei fors hoger dan de groei van de detailhandel als geheel. Dit komt vooral doordat consumenten meer kopen via het internet. In mindere mate is ook een stijging van het aantal online kopers van invloed. Het deel van de Nederlanders dat online winkelt, is in tien jaar tijd van 50% (2005) toegenomen tot 75% (2014)².

Hoewel ongeveer 20% van de online kopers wel eens een aankoop via een buitenlandse website heeft gedaan, blijft het aandeel van deze aankopen in de online bestedingen beperkt tot 3%. Het gaat hierbij vooral om relatief kleine aankopen. Meer dan een vijfde van deze aankopen werd gedaan bij een Chinese webwinkel. De overige landen in de top-4 zijn Duitsland, Groot-Brittannië en de Verenigde Staten.

¹) Bron: Thuiswinkel Markt Monitor 2014, GfK en Thuiswinkel; Onderzoek Internetgebruik, CBS, maart 2015.

²) Bron: Onderzoek Internetgebruik, CBS, maart 2015.

In Europese context heeft de Nederlandse online markt een hoog volwassenheidsniveau bereikt, blijkt uit onderzoek van Ecommerce Europe³. Nederland neemt de vijfde plaats in op deze ranglijst waarin Groot-Brittannië, Duitsland en Frankrijk de top-3 vormen. Deze drie landen nemen 61% van de totale Europese online verkoop voor hun rekening⁴.

Een efficiënt en veel gebruikt betaalmiddel als iDEAL heeft veel interesse van zowel ondernemers als beleidsmakers in Europa vanwege haar bijdrage aan het succes van de e-commerce sector in Nederland. Voor een duurzame groei van cross-border e-commerce komt echter meer kijken. Ecommerce Europe pleit in dat kader voor een verdere harmonisering van belasting- en privacy-wetgeving, consumentenrechten en logistieke dienstverlening. Naast natuurlijk de ontwikkeling van veilige en efficiënte betaalmiddelen die in heel Europa over de grens gebruikt kunnen worden.

Aantal iDEAL-betalingen

In 2014 is het aantal iDEAL-betalingen gegroeid met bijna 38 miljoen tot 180,2 miljoen (26,4%; grafiek 1). De groei was hiermee hoger dan in de voorgaande jaren. Van deze 180 miljoen iDEAL-betalingen vonden er 69 miljoen plaats bij Nederlandse webwinkels (38%) en ruim 40% buiten de e-commerce. Hierbij moet worden gedacht aan het betalen van facturen, opwaarderen van tegoeden en donaties aan goede doelen. Ook wordt iDEAL steeds vaker gebruikt voor het betalen van buitenlandse webwinkels. Hij gaat hierbij om circa 20% van alle iDEAL-betalingen.

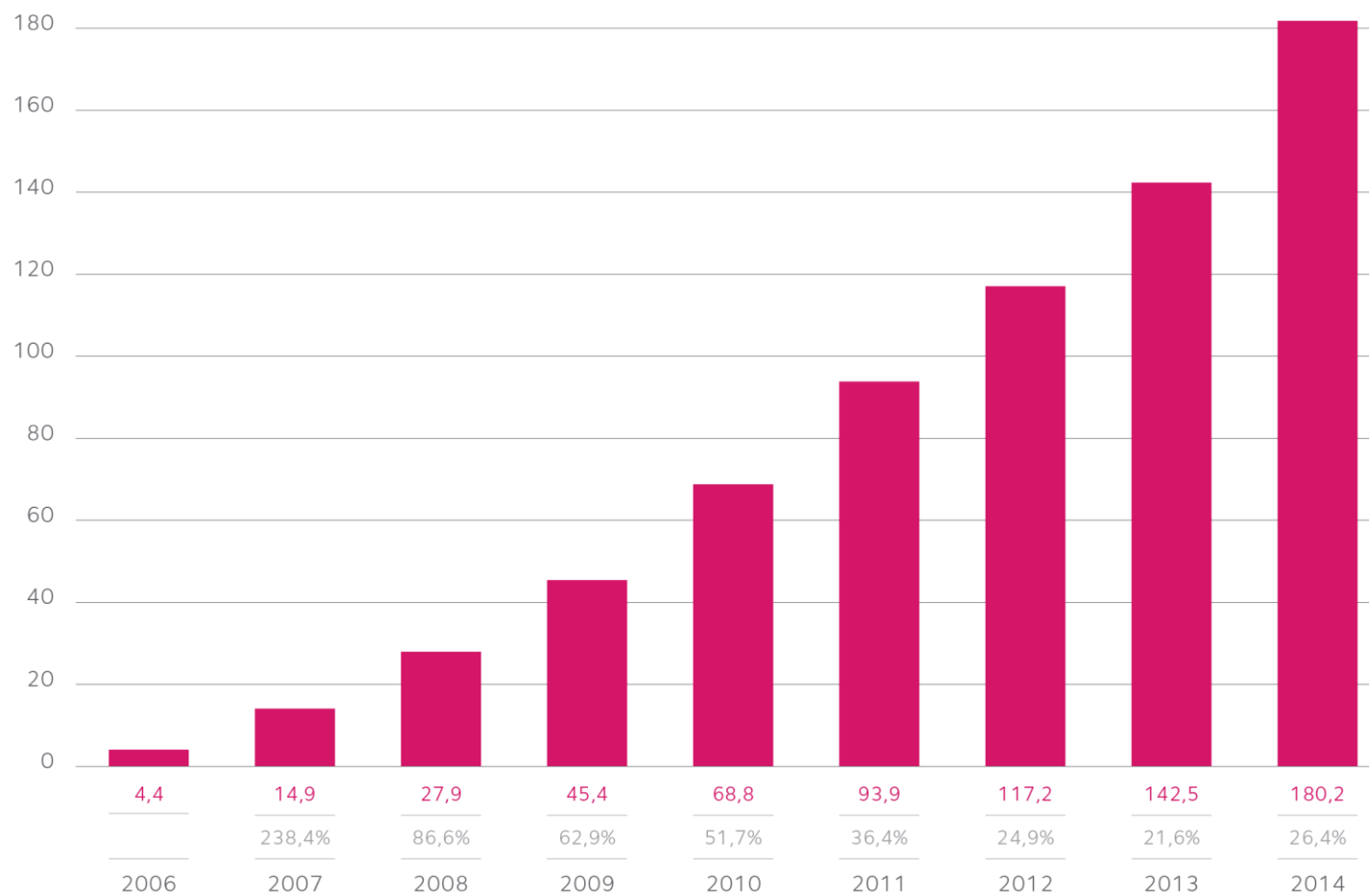
De totale waarde van alle iDEAL-betalingen is in 2014 gestegen tot 14,13 miljard euro, een groei van 31% ten opzichte van 2013.

³) Europese belangenvereniging van de online sector.

⁴) Bron: European B2C Ecommerce Report 2014, Ecommerce Europe en GfK.

Aantal iDEAL-betalingen

Aantallen in miljoenen; groei ten opzichte van het voorgaande jaar in procenten



iDEAL veruit het meest gebruikt bij online aankopen

In 2014 is iets meer dan de helft (54%) van alle online aankopen door Nederlandse consumenten afgerekend met iDEAL, op afstand gevolgd door creditcards (11%). Dit blijkt uit cijfers van de eCommerce Payment Monitor, het onderzoek naar het betalen van online aankopen in Nederland, dat wordt uitgevoerd door GfK in samenwerking met iDEAL en Thuiswinkel.org.

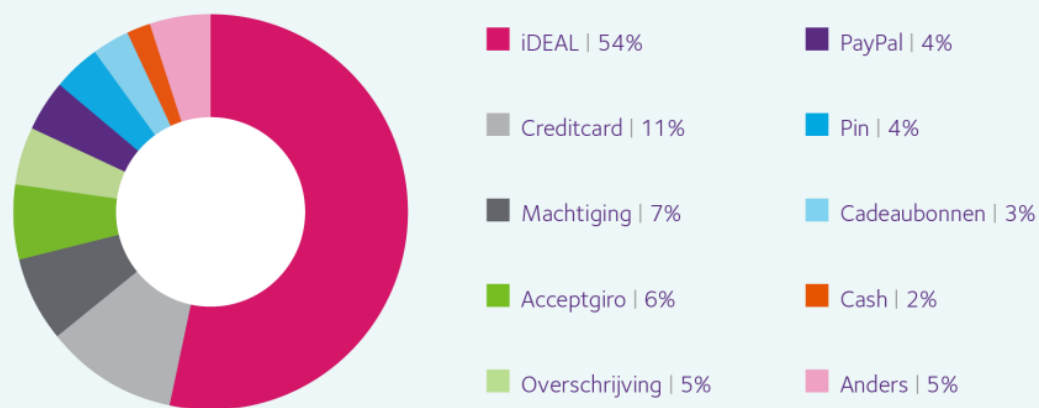
De eCommerce Payment Monitor is een verdieping van de al langer bestaande Thuiswinkel Markt Monitor en richt zich op de manier waarop aankopen worden betaald. In 2014 is de opzet van dit onderzoek gewijzigd. Waar de betaalinformatie in eerder onderzoek gebaseerd was op de laatst gedane aankoop, worden nu alle aankopen in het onderzoek meegenomen. Hierdoor was het over 2014 voor het eerst mogelijk om marktaandelen van de verschillende betaalwijzen bij online shopping in kaart te brengen.

De verhouding in marktaandelen wijkt iets af van het beeld dat de laatste aankoop liet zien. iDEAL is in beide situaties het meeste gebruikte betaalmiddel. Het aandeel van creditcards ligt volgens het huidige onderzoek echter hoger en dat van Acceptgiro juist lager. Hieruit is af te leiden dat creditcards vaker worden gebruikt door frequente online kopers en Acceptgiro juist niet. Dit sluit aan bij het gegeven dat nieuwe kopers over het algemeen wat terughoudender zijn, liever achteraf betalen en daarom vaker voor Acceptgiro kiezen. Voor de andere betaalwijzen zijn de verschillen nihil.

>

Aandeel betaalmiddelen

Percentage van het aantal aankopen in 2014



Relevantie van iDEAL voor ondernemers

In Nederland zijn ongeveer 45.000 webwinkels actief⁵. Vrijwel alle grotere webwinkels bieden hun klanten de mogelijkheid met iDEAL te betalen (grafiek 3). Bij kleinere webwinkels is de overschrijving het meest aangeboden betaalmiddel, al is de acceptatie van iDEAL ook bij deze webwinkels hoog. Gemiddeld bieden grote(re) webwinkels ruim vijf betaalmogelijkheden aan en kleine(re) webwinkels ruim drie. Van de grote(re) webwinkels biedt de helft zes of meer betaalmethoden aan. Van de kleine(re) is dit 11%.

⁵) Bron: www.thuiswinkel.org.

Grote webwinkels

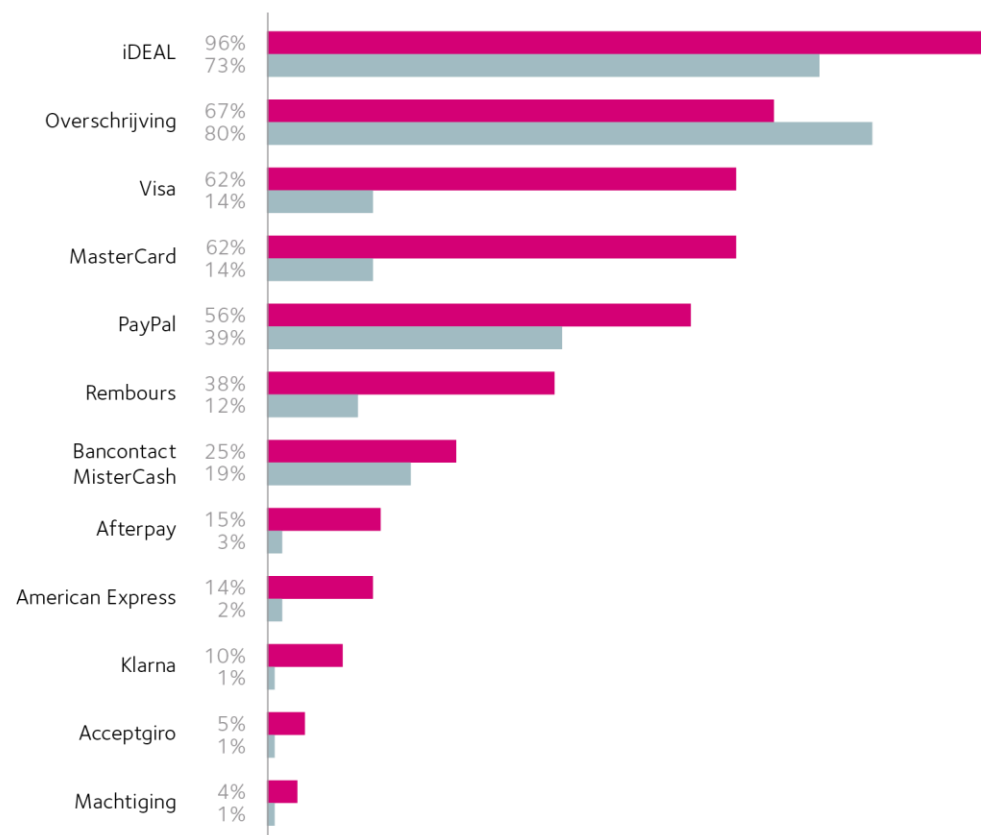


Kleine webwinkels



Acceptatie betaalmiddelen door webwinkels*

Ultimo 2014



* Bron: Betaalmogelijkheden webwinkels 2014, BOOM marktverkenningen in opdracht van Currence.

Toelichting: De grote(re) webwinkels zijn leden van Thuiswinkel.org. Zij vertegenwoordigen ruim 70% van de online bestedingen in Nederland.

Bij de keuze voor een betaalmethode hanteren ondernemers een aantal criteria. De belangenbehartigingsorganisaties van Nederlandse en Europese webondernemers (Thuiswinkel.org respectievelijk Ecommerce Europe) noemen in hun uitingen de volgende drie criteria: bereik, conversie en kosten.

Bereik: dit is het aantal potentiële kopers dat in staat is om één of meer van de aangeboden betaalmethoden te gebruiken. Voor iDEAL is het bereik in Nederland hoog. Webwinkels pleiten overigens voor uitbreiding van het bereik van iDEAL buiten Nederland zodat meer consumenten deze betaalmethode kunnen gebruiken.

Conversie: dit betreft het deel van de consumenten dat daadwerkelijk tot betaling overgaat. Dit wordt voornamelijk bepaald door de bruikbaarheid van de betaalmethode en de technische betrouwbaarheid. iDEAL kent een succespercentage van 85%, dat hoog is in vergelijking met andere betaalmethoden.

Kosten: hieronder vallen niet alleen de directe transactiekosten maar ook indirecte kosten voor boekhouding, fraude en uitval. Webwinkels hanteren soms toeslagen om deze kosten (deels) door te berekenen aan consumenten of om te sturen in het gebruik van betaalmiddelen. Iets minder dan de helft van de webwinkels (44%) stuurt op het gebruik van de betaalmogelijkheden. Dit is minder dan in 2013, toen dit nog 51% was. Anders dan in 2013 is het standaard selecteren van de meest gewenste betaalwijze de vaakst gebruikte manier van sturen. 32% van de webwinkels doet dat. Het berekenen van een toeslag voor betaalwijzen gebeurt door 18% van de ondernemers (27% in 2013). Grafiek 4 laat zien dat webwinkels een sterke voorkeur hebben voor het betalen met iDEAL: bijna 40% van de grotere webwinkels die iDEAL aanbieden heeft iDEAL als voorkeursoptie, terwijl voor het betalen met iDEAL vrijwel nooit een toeslag in rekening wordt gebracht.

Grote webwinkels*

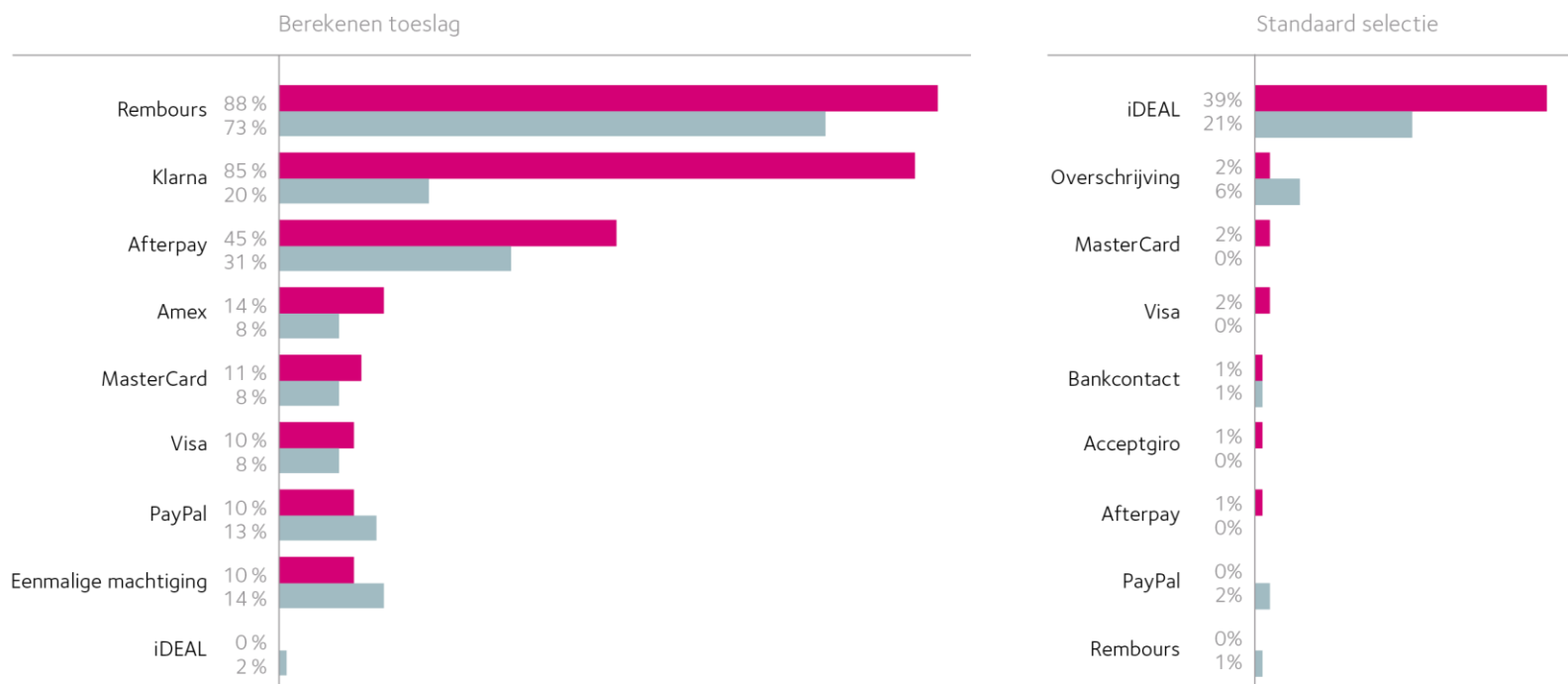


Kleine webwinkels



Toeslagen betaalmiddel en standaard selectie*

Ultimo 2014



* De grote(re) webwinkels zijn de leden van Thuiswinkel.org. Zij vertegenwoordigen ruim 70% van de online bestedingen in Nederland.

Toelichting: betreft percentages van webwinkels die het betaalmiddel aanbieden en daarvoor een toeslag in rekening brengen respectievelijk het betaalmiddel voorselecteren.

iDEAL is de goedkoopste
betaalmethode voor de
webwinkelier

Op 13 juni 2014 is Europese wetgeving van kracht geworden (de Richtlijn Consumentenrechten 2011/83/EU, opgenomen in de Wet Koop op Afstand) die regels stelt aan de toeslagen die webwinkels in rekening mogen brengen voor het gebruik van betaalmethoden. Behalve dat de toeslag duidelijk vooraf vermeld moet worden, mag deze niet hoger zijn dan de daadwerkelijke kosten die de webwinkelier maakt. Een vergelijking van de gemiddelde toeslagen (tabel 1) laat zien dat deze voor de creditcards van MasterCard en Visa zijn gedaald ten opzichte van 2013, terwijl deze voor andere betaalmethoden zijn gestegen. De duurste betaalmethode voor webwinkeliers is Rembours, terwijl iDEAL de goedkoopste is. Hierbij zij opgemerkt dat het in de tabel genoemde bedrag van iDEAL is gebaseerd op de weinige webwinkels die een toeslag rekenen voor een iDEAL-betaling. Ook bij deze webwinkels is iDEAL verreweg het goedkoopste betaalmiddel. Slechts 2% van de webwinkels vraagt een toeslag voor een iDEAL-betaling.

Tabel 1

Toeslagen betaalmiddelen*

Percentage webwinkels dat toeslag berekent – gemiddelde toeslagen

	2013			2014		
Betaalmiddel	Berekent toeslag	Vast	Procentueel	Berekent toeslag	Vast	Procentueel
Rembours	73%	€ 11,92		73%	€ 12,09	
Klarna				20%	€ 2,62	
Afterpay				31%	€ 1,66	
American Express	11%	€ 4,48	2,6%	8%	€ 9,50	
MasterCard	15%	€ 5,56	2,4%	8%	€ 3,34	2,0%
Visa	15%	€ 5,58	2,5%	8%	€ 3,70	2,1%
PayPal	19%	€ 2,48	3,2%	13%	€ 2,69	3,25%
Eenmalige machtiging	5%	€ 1,88		14%	€ 1,70	
iDEAL	1%	€ 0,81		2%	€ 2,62	

* Bron: Betaalmogelijkheden webwinkels 2014, BOOM marktverkenningen in opdracht van Currence

Relevantie van iDEAL voor consumenten

Niet alleen het hoge gebruik van iDEAL (zie box 'Voorkeur betalen online aankopen' op pagina 25) laat zien dat consumenten graag voor deze betaalmethode kiezen. Ook uit merkenonderzoek komt al jaren naar voren dat consumenten iDEAL hoog waarderen. Op de lijst van onmisbare merken van het European Institute for Brand management (EURIB) staat iDEAL op de vijfde plaats van alle onmisbare Nederlandse merken (evenals in 2013). Het jaarlijkse onderzoek van BrandAsset laat zien dat iDEAL met een vierde plaats tot de meest sterke merken behoort voor Nederlandse consumenten (nr. 3 in 2013). In beide onderzoeken scoort iDEAL het allerhoogst van de financiële merken.

iDEAL biedt grote voordelen voor consumenten omdat het een veilige betaalmethode is en gebaseerd is op het vertrouwde internetbankieren. Het is daarmee ook een van de meest laagdrempelige betaalmethoden omdat er geen aparte aanmelding voor nodig is.

Met een steeds aantrekkelijker productaanbod door webwinkels neemt de groep consumenten die frequent online winkelt toe. Eventuele ongemakken zoals het niet kunnen voelen of zien van het product nemen volgens de Thuiswinkel Markt Monitor 50% van de consumenten daarbij voor lief. Op de tweede plaats van ongemakken staan verzendkosten (47%) en op de derde plaats noemen consumenten (25%) het vooraf moeten betalen. Hierbij moet opgemerkt worden dat consumenten wettelijk niet verplicht mogen worden om meer dan de helft van het aankoopbedrag vooruit te betalen. Organisaties als de Consumentenbond en Consuwijzer⁶ adviseren consumenten hiermee rekening te houden bij de keuze van het betaalmiddel en van de webwinkel. Webwinkels bieden mede om deze reden als alternatief de mogelijkheid achteraf te betalen middels Rembours of Acceptgiro. Die laatste optie wordt steeds minder aantrekkelijk door de specifieke papieren vormeisen en de aanstaande beëindiging per 2019. Nieuwe betaalmethoden, die gericht zijn op achteraf betalen, zoals het van origine Nederlandse 'AfterPay' en het Zweedse 'Klarna', vullen deze behoefte in met een volledig digitale oplossing. Beide betaalmethoden maken voor de uiteindelijke betaling gebruik van iDEAL door een betaallink per e-mail naar de consument te sturen.

⁶) Het overheidsloket voor consumenten, onderdeel van de Autoriteit Consument en Markt.

iDEAL heeft vaker de voorkeur bij lagere bedragen

Voorkeur betalen online aankopen

De meeste online kopers betalen hun online aankopen het liefst met iDEAL, op afstand gevolgd door Acceptgiro en creditcard. Jongeren hebben vaker een voorkeur voor iDEAL (71% van 15-29 jarigen versus 60% gemiddeld). Ouderen (65+) juist minder vaak (52% versus 60% gemiddeld). De oudere online kopers hebben vaker een voorkeur voor pin bij levering of afhalen (10% versus 5% gemiddeld) of Acceptgiro (15% versus 13% gemiddeld).

In sommige gevallen is de voorkeur afhankelijk van het bestedingsbedrag (grafiek 5). Zo gaat bij het afrekenen van aankopen van 25 euro de voorkeur vaker uit naar iDEAL dan bij aankopen van 200 euro (64% versus 55%). Bij creditcard is juist het omgekeerde het geval; bedragen van 200 euro worden vaker bij voorkeur met creditcard afgerekend dan bedragen van 25 euro (9% versus 5%). Ook gaat bij bedragen van 200 euro de voorkeur iets vaker uit naar achteraf betalen met Acceptgiro (13% versus 11%) of met pin bij levering of afhalen (6% versus 4%). Deze verschillen in voorkeur hangen mede samen met het gepercipieerde leveringsrisico van een aankoop met een hoger bestedingsgedrag, maar ook met liquiditeitsaspecten (later betalen). Voor anderen maakt dit daarentegen helemaal niet uit, getuige het feit dat iets meer dan de helft van de online kopers ook bedragen vanaf 200 euro met iDEAL afrekenen.

>

Grafiek 5

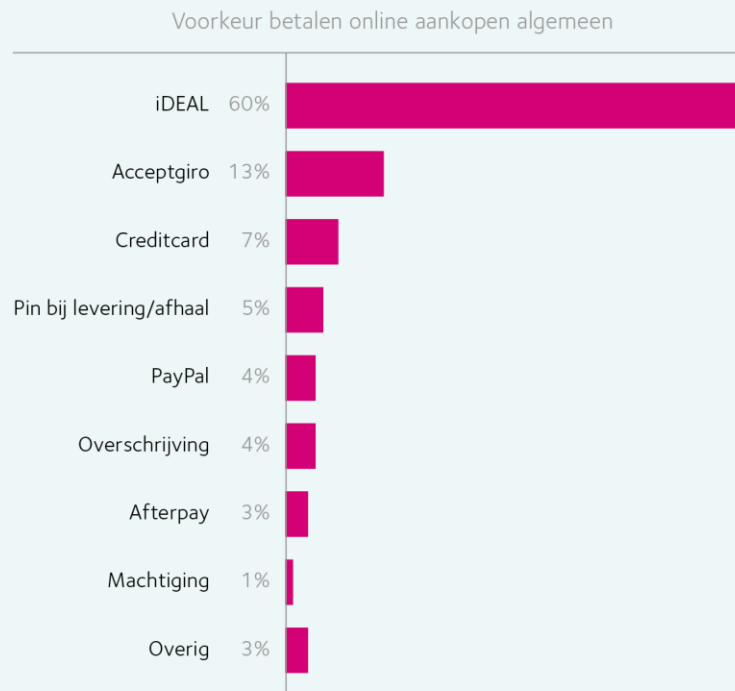
Algemene voorkeur

€ 25

€ 200

Voorkeur online betalen

In procenten



Bron: Aanvullende vragen eCommerce Payment Monitor, GfK voor Currence, 2014.

Online aankopen via tablet of
smartphone voornamelijk
vanuit eigen huis

Betalen met iDEAL via smartphone en tablet

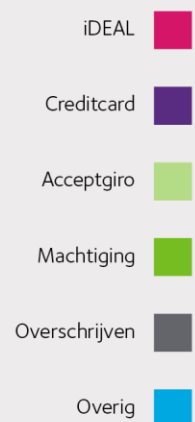
Uit de eerder genoemde eCommerce Payment Monitor komt naar voren dat de meeste online aankopen worden gedaan met een laptop of desktop (respectievelijk 42% en 35%). De tablet wordt voor 14% van alle online aankopen gebruikt en de smartphone voor 5% (grafiek 5). Wat opvalt is dat mobiele devices voornamelijk nog thuis worden gebruikt. Dit geldt zowel voor de tablet (96%) als de smartphone (76%). De smartphone wordt daarnaast ook relatief vaak op het werk gebruikt (10%) of bij familie en vrienden (6%).

Het gebruik van de betaalmiddelen verschilt sterk per device. iDEAL heeft op alle devices het hoogste marktaandeel. Op desktop en laptop is het aandeel met 59% echter veel groter dan op de smartphone (29%). iDEAL biedt juist voor aankopen op de smartphone en tablet veel voordelen, omdat voor iDEAL-betalingen in de mobiele app van de bank geen apart beveiligingsmiddel (zoals een token met betaalpas of TAN-code) nodig is. Dit gemak opent de weg naar het gebruik van iDEAL in een veelheid van situaties buitenshuis en onderweg. Het aandeel iDEAL op de smartphone is dan ook gedurende het jaar fors toegenomen, van 24% in het eerste kwartaal naar 34% eind 2014.

Bijna 20% van alle
iDEAL-betalingen wordt
via de app gedaan

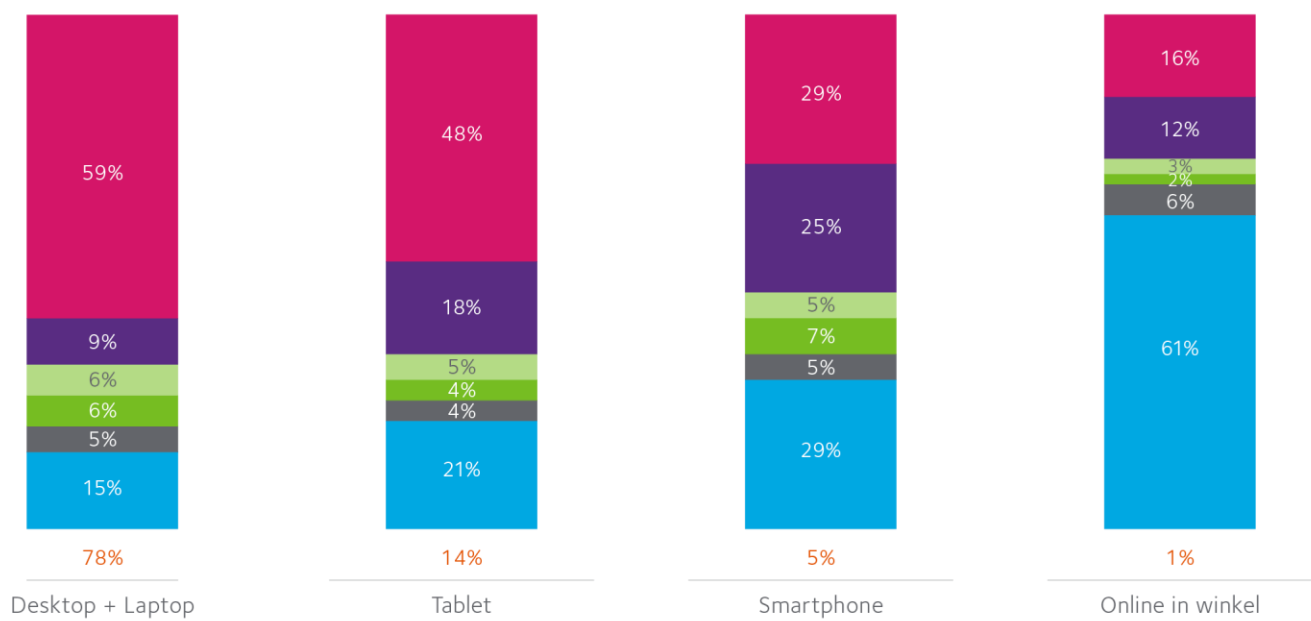
De meeste banken hebben iDEAL toegevoegd aan hun mobielbankieren app. Bijna 20% van alle iDEAL-betalingen bij deze banken wordt via de app gedaan. In 2015 zullen naar verwachting meer banken volgen met deze uitbreiding op mobielbankieren. Verder valt op dat op de smartphone relatief veel wordt betaald met creditcard en PayPal (begrepen in de categorie “overig”).

Hoewel omni-channel commerce wordt beschouwd als een belangrijk toekomstig kanaal voor online verkopen is het aandeel online aankopen in de fysieke winkel met 1% nog zeer beperkt. Daarbij is het gebruik van bestelzuilen in de winkel gedurende het jaar gelijk gebleven.

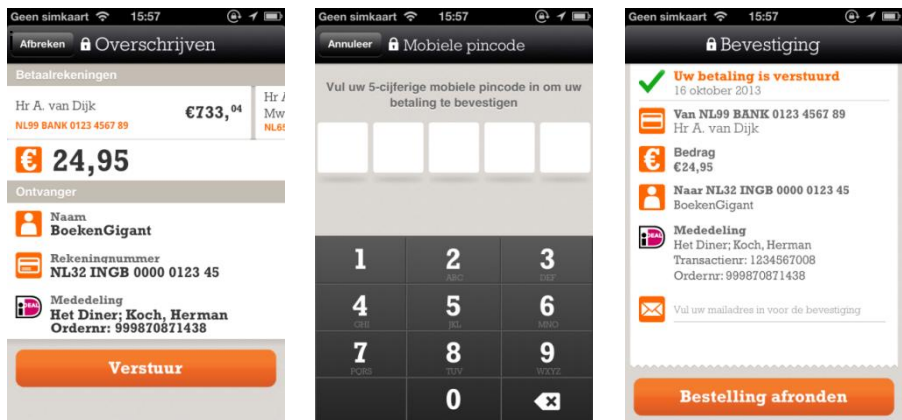


Gebruik betaalmiddelen per device

In procenten van het totaal aantal aankopen



Bron: eCommerce Payment Monitor 2014, GfK, Thuiswinkel en iDEAL



iDEAL-betaling in de mobielbankieren app (ING)

Deelnemers iDEAL

Steeds meer deelnemers iDEAL

Het aantal licentie- en certificaathouders van iDEAL blijft toenemen. In 2014 is BNP Paribas Fortis S.A. als Acquirer-licentiehouders iDEAL toegetreden. Daarmee komt het aantal deelnemende iDEAL-acquirers op zes. Daarnaast nemen ook negen consumenten-banken deel, die iDEAL beschikbaar stellen aan hun particuliere klanten om betalingen mee te verrichten.

Tabel 2

Licentie- en certificaathouders iDEAL

Aantal in 2013 en 2014

Instellingen	2013	2014
Licentiehouders iDEAL	11	12
Certificaathouders iDEAL	46	48

In 2014 zijn er zes nieuwe certificaathouders toegetreden, terwijl er vier partijen hun certificaatovereenkomst hebben beëindigd, met name veroorzaakt door onderlinge overnames. Certificaathouders zijn Collecting Payment Service Providers (CPSP's). Zij hebben een vergunning als betaalinstelling van de lokale toezichthouder (of een vrijstelling daarvoor). CPSP's hebben een overeenkomst afgesloten met een Acquirer-licentiehouder op basis waarvan zij fungeren als wederverkoper.

Aantal CPSP's opnieuw toegenomen

Voor de verwerking van iDEAL-transacties hebben webwinkels de keus tussen een Acquirer of een CPSP. In totaal waren er eind 2014 ruim 105.000 actieve iDEAL-contracten. Dat is een toename van 5% ten opzichte van 2013. CPSP's bieden doorgaans een breed assortiment online betaalmethoden aan, waarbij de propositie van CPSP's aan webwinkels vaak een combinatie van IT- en financiële diensten betreft. CPSP's voeren de technische en financiële verwerking van verschillende betaalmethoden uit en verzorgen een integratie op de betaalpagina van de webwinkel en met de financiële back-office.

Daarnaast bieden CPSP's veelal aanvullende diensten aan. Een dienst die door veel CPSP's wordt aangeboden is de reconciliatie van iDEAL-ontvangsten met de bestellingen van de webwinkel. Andere diensten zijn bijvoorbeeld retourbetalingen voor teruggestuurde aankopen of beheersing van het debiteurenrisico bij achteraf betalen. CPSP's die zich op buitenlandse webwinkels richten, bieden ook vaak valuta-conversiediensten aan.

Webwinkels in 51 landen accepteren iDEAL

Van de 48 CPSP's zijn er 13 gevestigd in het buitenland. Tweederde van de CPSP's bieden diensten aan buitenlandse webwinkels aan (grafiek 7). Hierdoor kunnen consumenten met een Nederlandse bankrekening online aankopen betalen bij buitenlandse webwinkels in 51 landen. Het gaat daarbij in totaal om circa 20% van alle iDEAL-transacties.

Het relatieve aandeel van licentie- en certificaathouders verschilt tussen aantallen contracten en aantallen transacties. Van de webwinkeliers die iDEAL aanbieden heeft bijna 65% een iDEAL-contract met een CPSP afgesloten, terwijl iets meer dan de helft van het aantal iDEAL-betalingen via deze contracten verloopt (grafiek 8).

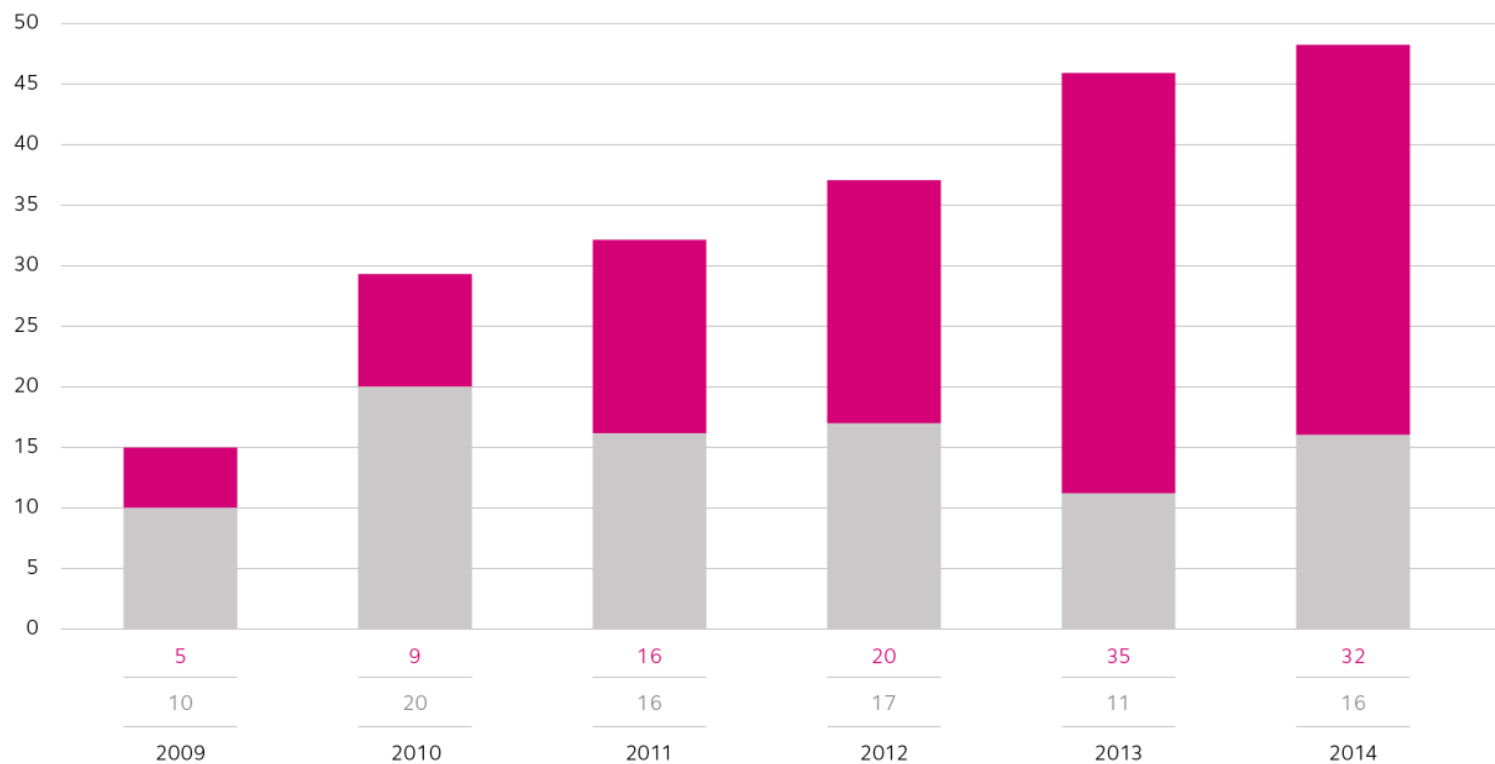
Grafiek 7

Actief in Nederland 

Actief in Nederland
en/of buitenland 

Aantal CPSP's

Actief op de Nederlandse markt en/of buitenlandse markt



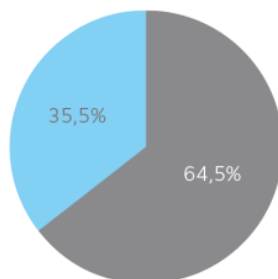
Aandeel certificaathouders ■

Aandeel licentiehouders ■

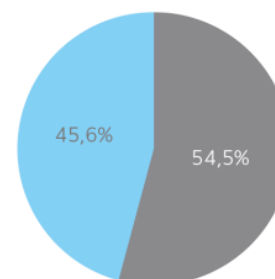
Rol van banken en CPSP's bij iDEAL

Verdeling iDEAL-contracten en -betalingen

Aandeel iDEAL-contracten



Aandeel iDEAL-betalingen



iDEAL en het buitenland

Voor webwinkels en licentiehouders (Issuers en Acquirers) heeft iDEAL een berichtenprotocol. Deze voorziet in de juiste informatie voor de autorisatie van de betaling door de betaler bij zijn bank (Issuer) en de informatie daarover aan de bank (Acquirer) en de webwinkel. De feitelijke betaling vindt plaats middels een Europese overboeking (SEPA Credit Transfer) die verwerkt wordt via de Europese clearing en settlement instellingen.

Hoewel er in enkele andere Europese landen vergelijkbare betaalmethoden worden gebruikt, bestaat er nog geen Europese standaard. De functionele verschillen zijn echter gering zodat een vorm van interoperabiliteit tussen deze zogenoemde Online Banking e-Payments betaalmethoden technisch haalbaar is. De realisatie daarvan hangt echter niet alleen af van het interoperabel maken van de standaarden, maar ook van andere wederzijdse afspraken over onder meer het acceptatiebeleid van webwinkeliers en commerciële afspraken over kostenverrekening. Daarnaast is een perspectief op voldoende volume aan cross-border online aan- en verkopen nodig en de aanwezigheid van een goede infrastructuur voor mobiel- en internetbankieren voor consumenten.

Vooralsnog spelen CPSP's een belangrijke rol bij de acceptatie van iDEAL als betaalmethode in buitenlandse webwinkels. CPSP's vullen in het algemeen de behoefte van webwinkels in om consumenten te laten betalen met het betaalmiddel van hun voorkeur. Dergelijke dienstverlening van CPSP's vermindert de noodzaak van een uniforme internationaal toepasbare online-betaalmethode om 'over de grens' te kunnen betalen. Daar komt bij dat in een aantal landen de behoefte aan online betalen via internetbankieren minder gevoeld wordt, omdat daar creditcards als gangbaar betaalmiddel worden gebruikt.

Om de marktwerking inzake online betalen te verbeteren stelt de Europese Commissie in de herziene concept Richtlijn Betaaldiensten⁷ (PSD2) voor om een nieuwe groep betaaldienstverleners op te nemen. Deze betaaldienstverleners worden Third-Party Payment Service Providers (TP-PSP) genoemd. Zij bieden diensten aan webwinkels aan en verrichten in opdracht van de rekeninghouder de betaling in zijn internetbankieromgeving met gebruikmaking van zijn persoonlijke inlogcodes.

⁷) Begin mei 2015 bereikten het Parlement, de Raad en de Commissie politieke overeenstemming over de inhoud van de herziene richtlijn.

Currence en haar licentiehouders hebben wezenlijke zorgen ten aanzien van veiligheid, aansprakelijkheid en eenduidigheid van deze dienstverlening door TP-PSP's. Uit het oogpunt van veiligheid verdient het de voorkeur in Europa in te zetten op het concept van Online Banking e-payments betaalmethoden (hetzij bestaande methoden, zoals iDEAL, hetzij nieuwe methoden). Persoonlijke inlogcodes hoeven zo door de consument niet aan derde partijen te worden afgegeven. Het vertrouwen in het veilig betalen via het internet is hiermee gediend.

Beschikbaarheid iDEAL

Voor een betaalmethode als iDEAL, die zo veel en breed gebruikt wordt, is beschikbaarheid van cruciaal belang. Met het toenemend gebruik van iDEAL via de mobiele telefoon in een veelheid aan situaties en omgevingen neemt dat belang snel toe. Over de gehele keten beschouwd is de beschikbaarheid van iDEAL in 2014 verbeterd ten opzichte van 2013.

De beschikbaarheid bij de deelnemende ondernemersbanken (banken die iDEAL-betalingen verwerken namens hun zakelijke klanten, zoals webwinkeliers) ligt dicht tegen de 100% aan. Op een verstoring in april 2014 na is de gezamenlijke beschikbaarheid van deze banken in het verslagjaar op een constant hoog niveau gebleven (grafiek 9).

De beschikbaarheid van de consumentenbanken (banken die iDEAL als online betaalmogelijkheid aan hun consumentenklanten aanbieden) is het meest zichtbaar voor de buitenwereld. Bij deze banken laat de beschikbaarheid een verdere verbetering zien in 2014 (99,5%) ten opzichte van 2013 (99,4%) (grafiek 9). Deze verbetering is het resultaat van de in 2013 toegezegde aanpassingen in de infrastructuur bij deze banken om scheidingen aan te brengen tussen de verwerkingskanalen voor internetbankieren, mobielbankieren en iDEAL.

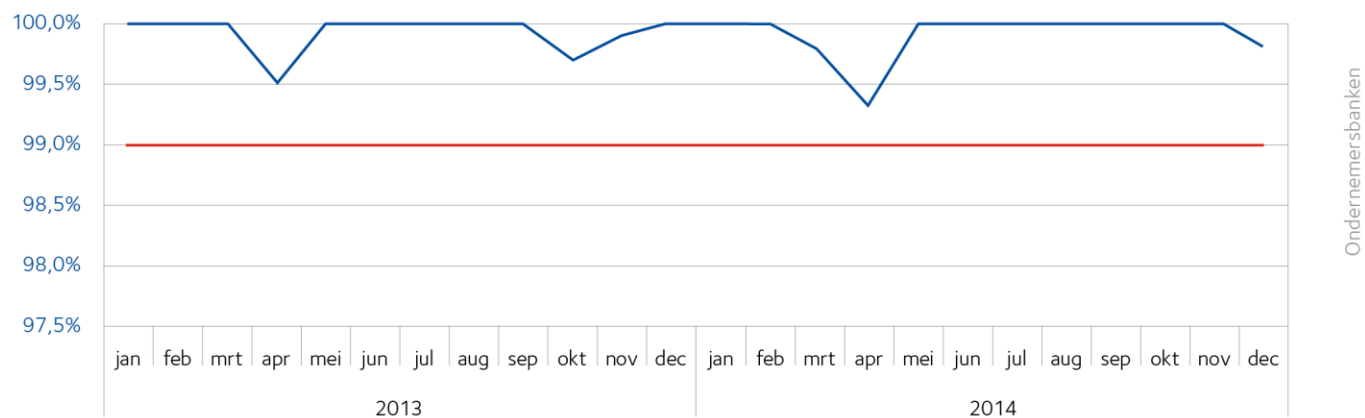
Grafiek 9

Gewogen beschikbaarheid
in %

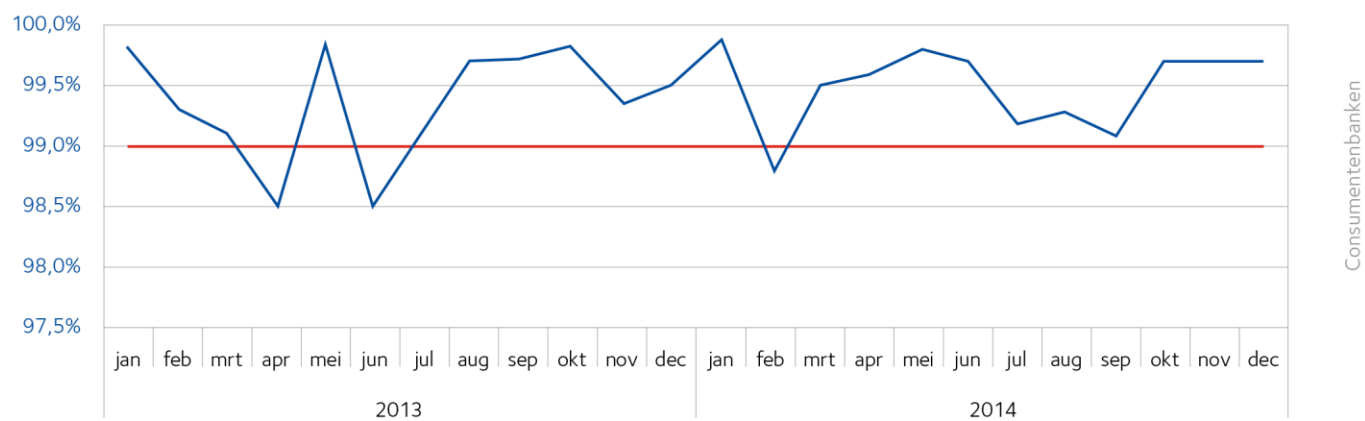
Norm

Beschikbaarheid iDEAL

In procenten



Toelichting: Betreft de beschikbaarheid van de iDEAL-ondernemersbanken gewogen naar het aantal transacties in de prime-time (07.00 tot 01.00 uur).



Toelichting: Betreft de beschikbaarheid van de iDEAL-consumentenbanken gewogen naar het aantal transacties in de prime-time (07.00 tot 01.00 uur).

Consument wordt bij een
verstoring teruggeleid
naar betaalpagina

Ondanks de verbeterde algehele beschikbaarheid hebben individuele verstoringen in het iDEAL-verkeer bij banken impact op webwinkels en consumenten. Elke zichtbare verstoring, hoe klein ook, leidt direct tot aandacht op social media en in de pers. Het is dan ook een onderwerp dat voortdurend de aandacht heeft bij licentiehouders en steevast op de agenda staat bij de gesprekken tussen Currence en **Thuiswinkel.org** en andere stakeholders. De in 2013 afgesproken maatregelen ter verbetering van de feitelijke beschikbaarheid en ter verbetering van de communicatie bij verstoringen, hebben in 2014 effect gesorteerd.

Een van de maatregelen betrof de eerder genoemde scheiding in infrastructuur tussen verschillende verwerkingskanalen bij consumentenbanken, zodat bijvoorbeeld een verstoring bij internetbankieren niet tot problemen bij iDEAL leidt. De uitvoering van deze maatregelen is ter hand genomen en blijft een aandachtspunt bij verdere aanpassingen in de ICT-systemen van banken. Een permanente beschikbaarheid van 100% is onhaalbaar. De maatregelen ten aanzien van communicatie zijn er op gericht om webwinkels en consumenten zo goed mogelijk te informeren op het moment dat zich toch een verstoring van iDEAL voordoet. Webwinkels zijn in het geval van een verstoring erbij gebaat dat de consument juist geïnformeerd wordt over de oorzaak. De webwinkelier moet in alle situaties in staat worden gesteld om de betaling door de consument succesvol af te laten ronden.

Voor dit doel heeft Currence in 2014 een aanvulling gepubliceerd op de iDEAL integratie-handleiding voor webwinkeliers. Mocht zich een verstoring van iDEAL voordoen dan zijn in deze handleiding aanwijzingen opgenomen hoe de consument kan worden teruggeleid naar de betaalpagina van de webwinkelier. Op de betaalpagina kan de consument dan een andere wijze van betalen selecteren. Door het toepassen van deze aanwijzingen is de kans kleiner dat een verstoring tijdens een iDEAL-transactie leidt tot het verliezen van de aankoop.

Voorts is een project opgezet om een beschikbaarheidssysteem en een website te realiseren waarop 'real-time' de beschikbaarheid van de iDEAL-banken wordt getoond. Het systeem maakt gebruik van informatie uit alle daadwerkelijke iDEAL-transacties en geeft daarmee het meest betrouwbare en volledige **beeld van de beschikbaarheid van iDEAL**. De website toont de actuele en historische beschikbaarheid van iDEAL bij de diverse banken. Consumenten en ondernemers zien dus direct bij welke bank er met iDEAL kan worden betaald. In april 2015 zijn dit systeem en webpagina gerealiseerd.

Fraude / oneigenlijk gebruik

Currence ontving in 2014 klachten over 19 (mogelijk) frauduleuze webwinkels die iDEAL als betaalmogelijkheid aanboden. Na onderzoek zijn 17 van deze webwinkels afgesloten van iDEAL. In 2013 werden er nog 31 (mogelijk) frauduleuze webwinkels gemeld. De afname stemt enerzijds hoopvol, maar anderzijds is elk fraudegeval er één teveel. Door een goede samenwerking met Thuiswinkel.org, de Autoriteit Consument en Markt en andere overheidsinstanties, waaronder de politie, kunnen signalen van vermeende frauduleuze activiteiten voortaan vroegtijdig worden gedeeld. Licentie- en certificaathouders kunnen op basis hiervan actie ondernemen richting hun iDEAL-acceptanten, met een eventuele afsluiting van het iDEAL-betalingsverkeer als gevolg.

Begin 2014 deden zich enkele fraudegevallen voor, waarbij iDEAL oneigenlijk werd gebruikt voor de aankoop van Bitcoins. In deze gevallen was de koper in de veronderstelling een product te betalen, maar in werkelijkheid werd de klant misleid tot het doen van een aankoop van Bitcoins ten gunste van de fraudeur. Na vaststelling van deze modus operandi, waarbij de consument een betaling doet aan een andere partij en/of voor een ander product dan hij of zij van plan was, heeft Currence de acceptatiecriteria van zogenaamde 'high risk merchants' verder aangescherpt. Sindsdien is deze vorm van fraude niet meer waargenomen.

In 2014 is Currence samen met licentie- en certificaathouders een onderzoek gestart naar de mogelijkheden om iDEAL weerbaarder te maken tegen gebruik door malafide partijen die als enig oogmerk hebben consumenten op te lichten. In dit kader wordt in samenwerking met het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO) een pilot uitgevoerd. Hierin wordt onderzocht hoe de bij dit Meldpunt beschikbare informatie over oplichters snel onder de licentie- en certificaathouders kan worden verspreid. Zo kan mogelijk misbruik en fraude sneller door de iDEAL-aanbieders worden gedetecteerd.

Currence iDEAL B.V.
ondertekent convenant ter
bestrijding van illegale
kansspelen

Convenant met Kansspelautoriteit ter bestrijding van illegale kansspelen via internet

In aanloop naar een nieuwe Wet op de kansspelen (verwacht in 2015) heeft de Kansspelautoriteit de taak om op te treden tegen bedrijven die kansspelen aanbieden die nadrukkelijk op Nederlandse consumenten zijn gericht. In september 2014 heeft Currence iDEAL B.V. een convenant met de Kansspelautoriteit ondertekend om mee te werken aan het bestrijden van deze illegale aanbieders. Ook de Betaalvereniging en een aantal andere betaaldienstverleners hebben zich bij het convenant aangesloten.

In het convenant ligt vast dat, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan, het betalingsverkeer tussen consument en aanbieders van illegale kansspelen via internet wordt geblokkeerd. Door zich aan te sluiten bij het convenant geven Currence iDEAL B.V. en haar licentie- en certificaathouders een signaal af dat zij geen betaaldiensten leveren aan illegale kansspel-aanbieders.

In het convenant is afgesproken dat de Kansspelautoriteit periodiek een lijst opstelt en verspreidt onder de bij het convenant aangesloten betaaldienstverleners. Op deze lijst staan gegevens van illegale online kansspel-aanbieders die door de Kansspelautoriteit een bestuurlijke sanctie opgelegd hebben gekregen, maar hun aanbod nog steeds op de Nederlandse markt richten. De betaaldienstverleners hebben zich verplicht geen nieuwe betaaldiensten aan de betreffende aanbieders te leveren. Voor bestaande dienstverlening geldt dat deze wordt beëindigd zodra de bestuurlijke sanctie onherroepelijk is geworden.

Doorontwikkeling iDEAL

In 2014 is de mogelijkheid onderzocht om nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen voor iDEAL. De focus ligt daarbij op het realiseren van nieuwe betaalmomenten, meerdere betaalmomenten en het op verzoek van de klant toevoegen van klantgegevens aan een betaling. Dit gebeurt in nauw overleg met het programma Betalen 2.0 dat onder auspiciën van de Betaalvereniging wordt uitgevoerd. Een elektronische identificatiedienst maakt hier deel van uit (zie hiervoor het **jaarverslag van de Betaalvereniging (2014)**). Op basis van de onderzoeksresultaten en in overleg met de betrokken stakeholders zal worden vastgesteld welke functionaliteit de meest wenselijke is. iDEAL wordt doorontwikkeld van een vertrouwde betaalmethode voor online aankopen naar een digitaal betaalmiddel met een brede toepassing in de fysieke en de online omgeving.

Chipknip

Einde Chipknip

Na 19 jaar is een einde aan het bestaan van het Nederlandse elektronische betaalmiddel Chipknip gekomen. Sinds 1 januari 2015 is het niet meer mogelijk om met Chipknip te betalen. Door de komst van de gemeenschappelijke eurobetaalmarkt (SEPA) en het eindigen van de beschikbaarheid van een voor Chipknip essentiële datacommunicatie-infrastructuur waren aanpassingen in de betaalinfrastructuur noodzakelijk. Vanwege het teruglopende aantal transacties en de opkomst van alternatieve betaalmethoden (contactloos en mobiel betalen) werd na uitgebreide consultatie van marktpartijen besloten om van deze ketenbrede investeringen af te zien.

Na deze consultatie kondigde Currence begin 2013 de einddatum van Chipknip aan. Currence, de banken en marktpartijen werkten vervolgens nauw samen om het beëindigen van Chipknip in goede banen te leiden. Door de vroegtijdige aankondiging kregen acceptanten voldoende tijd om hun eventuele afhankelijkheid van de Chipknip in 2014 op te lossen. Currence en de banken gaven acceptanten het advies om per 1 oktober 2014 alternatieven voor de Chipknip in gebruik te hebben. Mede door de goede onderlinge samenwerking en regievoering door Currence hebben zich geen noemenswaardige incidenten voorgedaan bij de migraties van Chipknipacceptanten.



Migratiepaden Chipknipacceptanten

Er is geen collectieve opvolger voor Chipknip, maar er zijn wel goede alternatieven. Voor Chipknipacceptanten en hun klanten is pinnen in veruit de meeste gevallen een geschikt elektronisch alternatief. Ook contactloos betalen mag zich op een warme belangstelling verheugen. **Contactloos betalen** is een uitbreiding van pinnen. Omdat voor het betalen van kleine bedragen geen pincode meer hoeft te worden ingetoetst, verlopen contactloze betalingen zeer snel. Bovendien is er bij contactloos betalen geen volledig numeriek toetsenbord nodig. Vooral bij verkoop- (vending) automaten is dat een groot voordeel.

Nog niet alle consumenten beschikten in het verslagjaar over een contactloze betaalpas of smartphone die de mogelijkheid biedt om contactloos te pinnen. Dit bleek een obstakel voor acceptanten die in één keer wilden migreren van Chipknip naar uitsluitend contactloos betalen. Acceptanten hebben daarom vaak gekozen voor oplossingen waarbij naast contactloos betalen ook andere betaalmiddelen, zoals regulier (contactrijk) pinnen of gesloten betaalsystemen, en in sommige gevallen zelfs contant geld, geaccepteerd worden.

Per gebruikssegment deden zich uiteenlopende migratiepatronen voor. In winkels was het gebruik van Chipknip, op een enkele uitzondering na, al in 2013 geëindigd. Bij de introductie van het betalen via de EMV-chip op de pas in plaats van de magneetstrip, is Chipknip in de meeste winkels niet meer als betaalmogelijkheid teruggekeerd. In de parkeerbranche hebben exploitanten veelal gekozen voor mobiele apps en/of pinnen zonder de pincode in te toetsen ('dip & go'). In de catering opteerde men vaak voor een combinatie van regulier (contactrijk) en contactloos pinnen. In het vendingsegment bleek de migratie van acceptanten sterk afhankelijk van de specifieke situatie van de betreffende aanbieder en zijn klanten. Bij een vaste gebruikersgroep van de verkoopautomaat, bijvoorbeeld in scholen of in kantoren, bood een gesloten betaalsysteem een passende oplossing. Bij een meer variabele gebruikersgroep, bijvoorbeeld in ziekenhuizen, werd vaak gekozen voor contactloos betalen in combinatie met andere betaal-mogelijkheden, zoals contactrijk pinnen, contant en/of een gesloten kaartstelsel.

Na het stoppen van de Chipknip is de Chipknipkeuze door betaalautomaatleveranciers van de laatste betaalautomaten verwijderd. Tot eind 2014 waren er nog circa 18.000 Chipknipbetaalautomaten actief (eind 2013: 31.000).

In 2014 nog wel
gebruik van Chipknip

Chipknipgebruik

Ondanks het in 2013 aangekondigde einde van het betaalmiddel, is er in 2014 nog relatief veel gebruik gemaakt van de Chipknip. In 2014 betaalden consumenten ruim 76 miljoen keer met hun Chipknip. Dat is 37% minder dan in 2013. Ten opzichte van het piekjaar 2010 (178 miljoen Chipkniptransacties) was er in 2014 nog 43% over van het transactievolume (grafiek 10). Als onderdeel van het totaal van betalingen met de betaalpas (zowel pin- als Chipkniptransacties) is het gebruik van de Chipknip daarmee teruggelopen van het hoogtepunt van één Chipknipbetaling op elke 13 betaalpasbetalingen (2010) naar één op elke 39 betaalpasbetalingen (2014).

Ook in 2014 was het betalen met Chipknip voor 80% geconcentreerd in de branches parkeren, vending (verkoopautomaten) en catering (bedrijfsrestaurants), het zogenoemde ParVenCa-segment. In dit segment was de daling ten opzichte van 2013 in absolute aantallen het sterkst in de catering (grafiek 11).

In 2014 hebben consumenten hun Chipknip nog 11 miljoen keer opgeladen (2013: 17,1 miljoen; een daling van 36%). Het gemiddelde oplaadbedrag daalde licht (9%) naar 14,89 euro. Per oplading werden circa zeven betalingen verricht met een gemiddeld bedrag van 2,15 euro (2013: 2,27 euro).

Meer dan 82 miljoen euro
teruggestort aan resterende
Chipknipsaldi

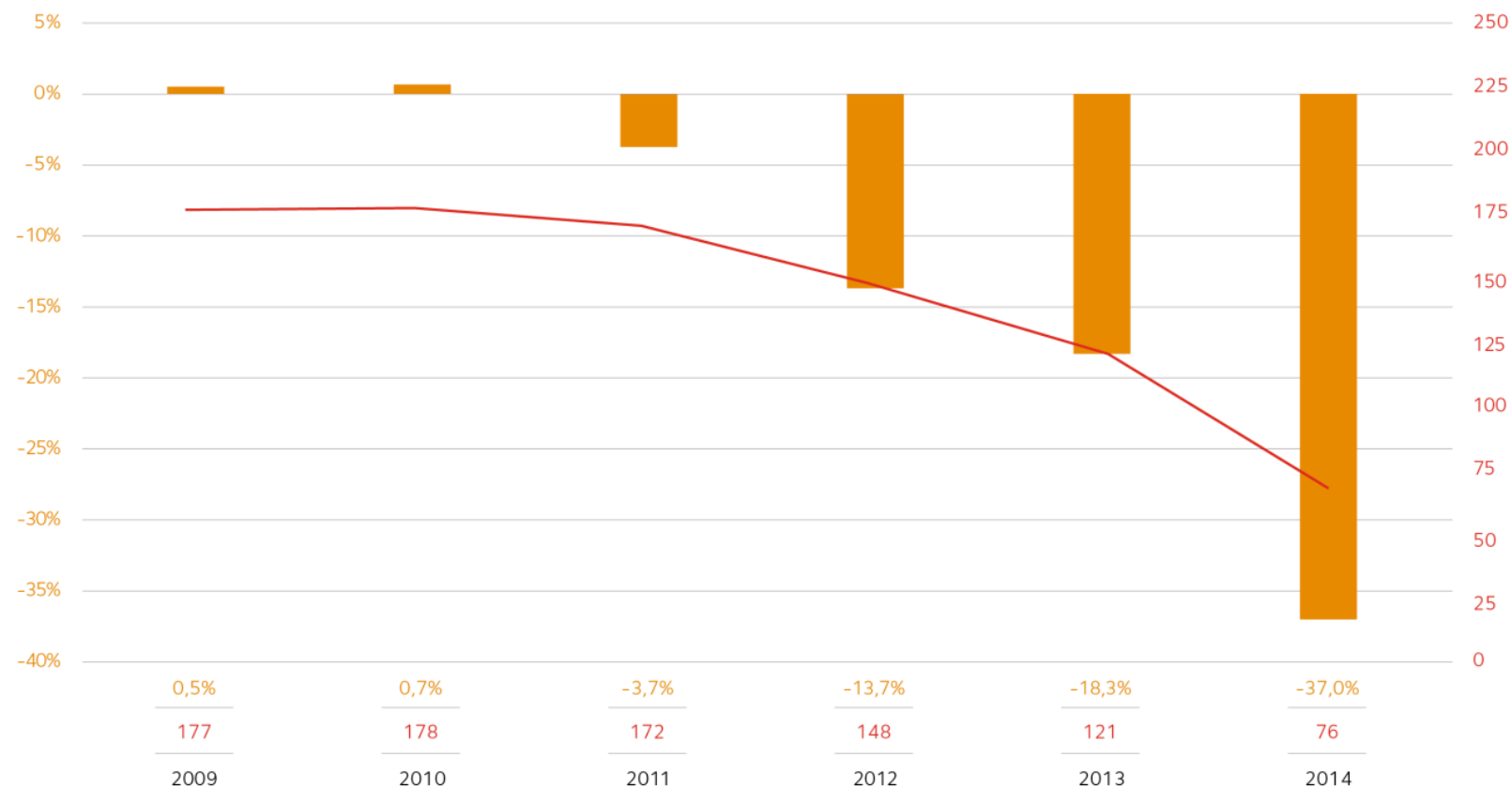
In de tweede helft van 2014 hebben banken zich zowel individueel als gezamenlijk via Currence ingespannen om consumenten te stimuleren zelf hun Chipknipsaldi via een Chipknipoplaadpunt terug te boeken. Dit leidde tot een duidelijk hoger gebruik van de teruggestortmogelijkheid op de Chipknipoplaadautomaten (een stijging van 63% ten opzichte van 2013 naar 1,7 miljoen teruggestorttransacties). Het was echter de sterke verwachting dat veel consumenten na 1 januari 2015 nog steeds saldo op hun Chipknip hadden staan. Daarom heeft Currence samen met haar licentiehouders in november 2014 bekendgemaakt dat de overblijvende saldi van Chipknippassen automatisch terug worden geboekt naar de desbetreffende rekeninghouders. Banken hebben eind januari 2015 voor meer dan 82 miljoen euro aan Chipknipsaldi terug kunnen storten op de betaalrekening van hun klanten. Voor Chipknipsaldi behorend bij bijvoorbeeld opgeheven betaalrekeningen was automatische creditering niet mogelijk. Rechthebbenden kunnen in dergelijke gevallen zich voor onbepaalde tijd tot hun bank wenden voor restitutie van hun Chipknipsaldo.

Grafiek 10

Groei in % ■
Aantal in miljoenen —

Chipknipbetalingen

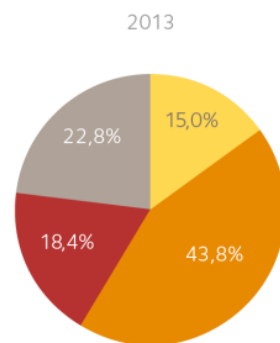
In miljoenen transacties per jaar



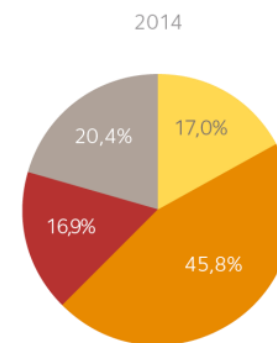


Herkomst Chipknipbetalingen

Aandelen in procenten



Totaal: 121 miljoen



Totaal: 76 miljoen

Chipknip in retroperspectief



Na 19 jaar is in 2014 een einde gekomen aan de bewogen geschiedenis van Chipknip. In 1996 voerde een aantal Nederlandse banken de Chipknip in. Later kwam de voormalige Postbank met een alternatief; de Chipper. Beide systemen maakten gebruik van verschillende chipkaarttechnologieën en waren daardoor niet uitwisselbaar.

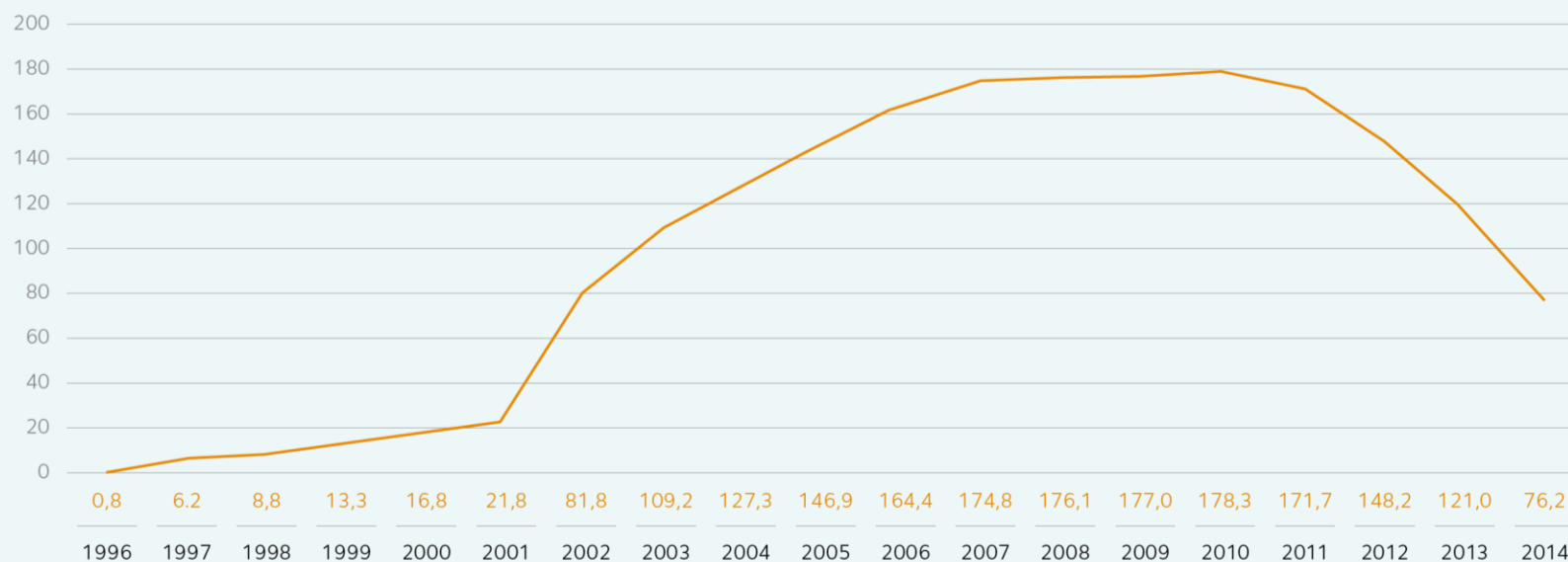
Mede door de concurrentie die hierdoor tussen standaarden ontstond, bleef het gebruik van beide betaalmiddelen laag. Dit veranderde toen de Postbank en de overige banken gingen samenwerken en voortaan één standaard (Chipknip) hanteerden. Mede hierdoor nam het gebruik van Chipknip na 2001 fors toe (grafiek 12).

Grafiek 12

Chipknipbetalingen —

Aantal Chipknipbetalingen

Aantallen in miljoenen



>

Chipknip niet het succes dat bij introductie werd beoogd

Als algemeen betaalmiddel is de Chipknip nooit het succes geworden dat men bij introductie voor ogen had: Het vervangen van de miljarden contante betalingen door elektronische. Het lukte niet om uit de schaduw van het pinnen of het gebruik van contant geld te komen. Op zijn hoogtepunt in 2010 bedroeg het aantal Chipkniptransacties nog geen tiende deel van het aantal pintransacties.

Chipknip is geïntroduceerd als technologisch alternatief voor contante betalingen dat beoogde de kosten van het betalingsverkeer te beperken. In maatschappelijk kostenperspectief was dat een te waarderen initiatief. Een nadeel ten opzichte van contant geld bleek echter dat de bezitter van een Chipknip niet aan het pasje zelf kon zien wat het saldo was. Daarnaast moest de Chipkniphouder via een extra handeling op een Chipknipoplaadpunt het saldo op zijn of haar Chipknip opladen. Voor specifieke betaalsituaties in het ParVenCa-segment (parkeren, vending en catering) veroverde de Chipknip toch een stevige positie. Dit vanwege een compacte inbouwmaat van de Chipkniplezer, hoge afhandelingsnelheid en mogelijkheid om offline te betalen.

In de loop der tijd kreeg Chipknip in toenemende mate concurrentie van het pinnen. Dit doordat het accepteren van pinbetalingen voor de winkeliers steeds goedkoper werd, in combinatie met de snelle opkomst van breedband internet. Hierdoor ontwikkelde pinnen zich voor bijna alle betalingen als de meest voor de hand liggende betaalmethode. In het ParVenCa-segment hielden de voordelen van Chipknip het langst stand.

De Chipknip heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het ontstaan van de maatschappelijke acceptatie voor betaalpunten waar uitsluitend elektronisch betaald kan worden. De eerste parkeerautomaten en kantines waar dit werd geïntroduceerd, konden nog rekenen op enige weerstand. Maar inmiddels is het in een veelheid van branches, zoals tankstations, winkels, gemeentes en bij het parkeren, gebruikelijk en grotendeels geaccepteerd dat er in sommige gevallen alleen elektronisch betaald kan worden.

Incasso

Incasso en de markt

De Nederlandse Incasso
is vervangen door
de Europese incasso

2014 was een belangrijk jaar voor het Nederlandse Incassoproduct. In dit jaar hield de Nederlandse Incasso op te bestaan en is deze vervangen door haar Europese equivalent, de SEPA Direct Debit (SDD). Door de uitfasering laten de aantallen verwerkte 'oude' Nederlandse Incassobetalingen een zeer sterke daling zien; van 1,2 miljard in 2013 naar 153 miljoen betalingen in 2014 (een daling van ruim 87%, zie grafiek 13).

Sinds de overgang op SEPA maken bedrijven en instellingen gebruik van de standaard (SDD Core) of zakelijke (SDD B2B) Europese incasso. Deze twee varianten kennen overeenkomsten, maar ook verschillen met de oude nationale incassovarianten. Zo heeft de eenmalige variant van de standaard Europese incasso een mogelijkheid tot storneren en kent de zakelijke Europese incasso, naast de machtiging zelf, een verplicht registratieformulier voor de bank van de betaler.

De consument kan
een incassobetaling
vooraf weigeren

Voor de aanlevering van Europese incasso's wordt het XML-formaat gebruikt, in plaats van het (oude) nationale formaat (ClieOp). Daarnaast heeft de Europese incasso een aantal nieuwe productkenmerken vergeleken met de oude Nederlandse Incasso. Bij de standaard Europese incasso geeft de bank van de consument nu een melding aan de consument, vijf dagen vóór de eerste afboeking van een nieuwe incassomachtiging. En kan de consument een incassobetaling, waar hij of zij het niet mee eens is, vooraf weigeren.

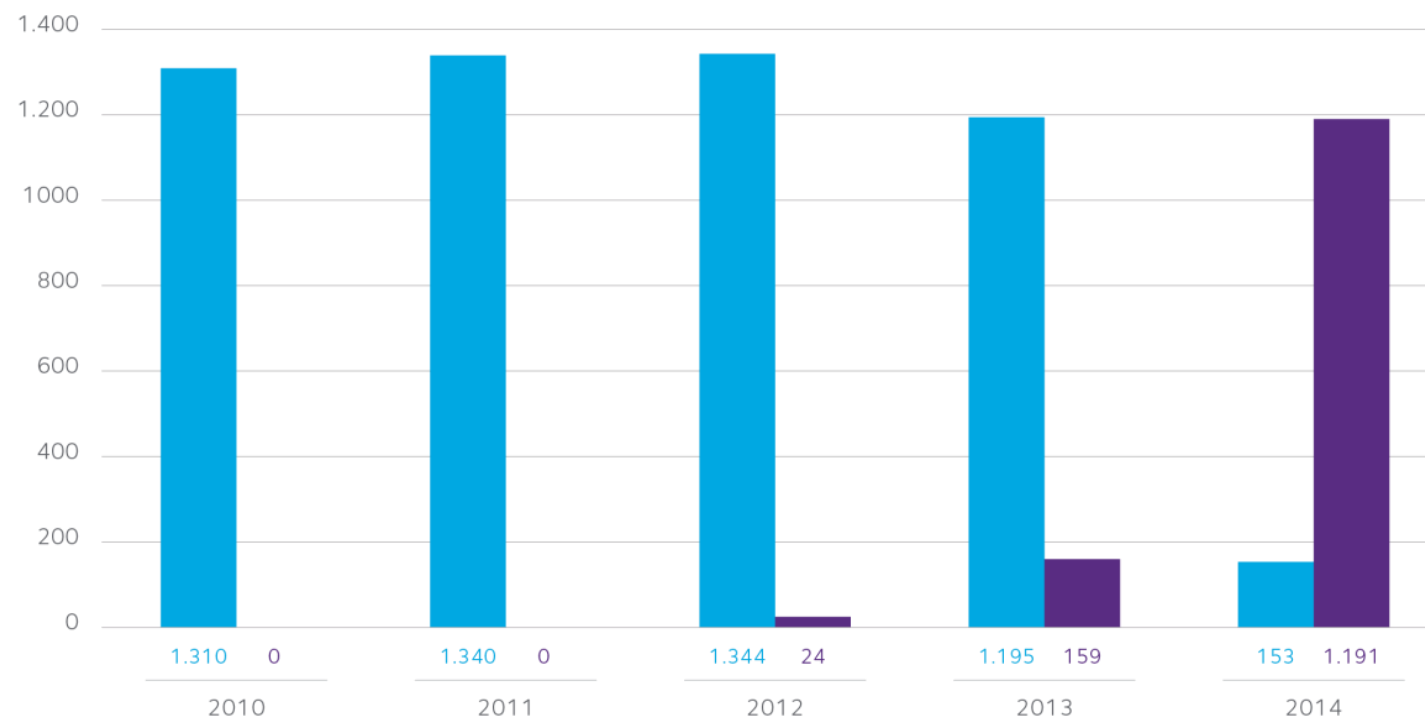
Totdat de extra SEPA-overgangsperiode op 1 augustus 2014 eindigde, verwerkten de Nederlandse banken zowel het formaat van de nieuwe Europese als dat van de (oude) nationale Incassovarianten. Begin 2014 waren al veel incassanten overgestapt op de Europese incassovarianten. De verlenging van de overgangsperiode naar 1 augustus 2014 droeg eraan bij dat uiteindelijk alle incassanten tijdig konden overstappen.

NL-Incasso

EU-incasso

Aantal incassobetalingen 2010 - 2014

Aantal transacties in miljoenen



Tot 1 februari 2016 geldt
een ontheffing op de
SEPA-verordening voor
de Kansspelincasso

Kansspelincasso

De komst van de Europese incasso luidde het einde in van de Nederlandse Incasso. In de regel was dit geen onoverkomelijk probleem, aangezien de Europese incasso qua kenmerken goed aansluit op het oude Nederlandse Incassoproduct. De Kansspelincasso (Doorlopende Machtiging Kansspelen) vormt hierop echter een belangrijke uitzondering. In 2014 waren er 84,6 miljoen Kansspelincasso-betalingen (2013: 82,7 miljoen; + 2,3%). Voor de Kansspelincasso – een doorlopende machtiging die niet terugboekt kan worden – is momenteel geen SEPA-alternatief beschikbaar.

Op verzoek van de kansspelbedrijven heeft DNB als daartoe bevoegde autoriteit in 2014 gebruik gemaakt van de mogelijkheid uit de SEPA-verordening om ontheffing te verlenen voor de Kansspelincasso. Hierdoor kan tot uiterlijk 1 februari 2016 de huidige Nederlandse Kansspelincasso - zonder terugboekingsrecht voor de debiteur - worden gehandhaafd. Aangezien begin 2015 de oude betaalinfrastructuur was afgebouwd, was het daarna niet langer mogelijk de Kansspelincasso via deze infrastructuur te verwerken. Om de niet-storneerbare Kansspelincasso te kunnen blijven verwerken, heeft een aantal banken op verzoek van kansspelbedrijven aanpassingen in hun SEPA-betalinfrastructuur aangebracht. Eind 2014 zijn de vier grootste Nederlandse kansspelbedrijven met succes op de nieuwe systematiek overgeschakeld.

In overleg met Nederlandse en Europese stakeholders zal in 2015 worden onderzocht of er na 1 februari 2016 mogelijkheden zijn voor de introductie van een Europese, niet-storneerbare incassovariant ('No-Refund SDD'). Daarbij speelt Europese regelgeving (de Europese Betaalrichtlijn, PSD2) waarover begin mei 2015 politieke overeenstemming werd bereikt, een rol. Maar ook de vraag of er in Europa voldoende draagvlak is om een niet-storneerbare incassovariant te ontwikkelen.

Acceptgiro

Acceptgiro en de markt

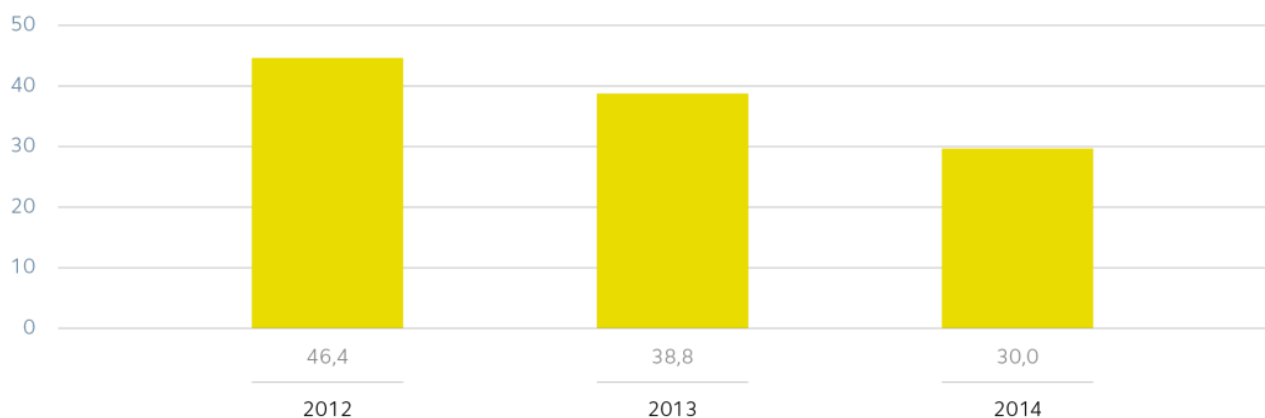
Het aantal verwerkte Acceptgiro's laat al vele jaren een dalende trend zien. In 2014 heeft deze daling zich nog sterker doorgezet dan het jaar ervoor. In 2014 bedroeg de daling 22,9% (2013: daling 16,4%; grafiek 14). Deze cijfers hebben enkel betrekking op het aantal fysiek bij de banken ter verwerking aangeboden papieren Acceptgiroformulieren, en niet op de via internetbankieren betaalde Acceptgiro's. De daling hangt samen met de overgang op SEPA en de daarmee gepaard gaande vervanging van de 'oude' euro-Acceptgiro door de IBAN-Acceptgiro. Een IBAN-Acceptgiro wordt door de banken als normale Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer) verwerkt. Daardoor is een elektronisch (via internetbankieren) betaalde Acceptgirobetaling niet meer te onderscheiden van een reguliere girale overboeking, die ook als SEPA Credit Transfer wordt verwerkt. Om deze reden zijn er vanaf 2014 niet langer exacte totaal aantallen Acceptgirobetalingen bekend, maar enkel die van de verwerkte papieren Acceptgiro's.

Aantal verwerkte Acceptgiro's
daalt verder

Grafiek 14

Aantal verwerkte papieren Acceptgiroformulieren in 2014

Aantallen in miljoenen



Acceptgiro in toenemende mate
via internetbankieren (83%)

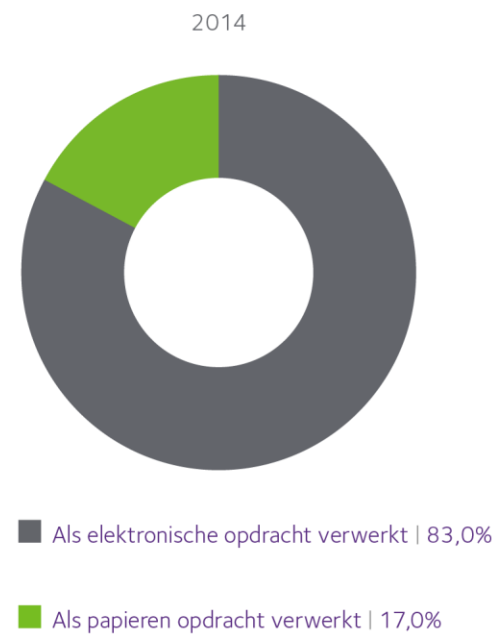
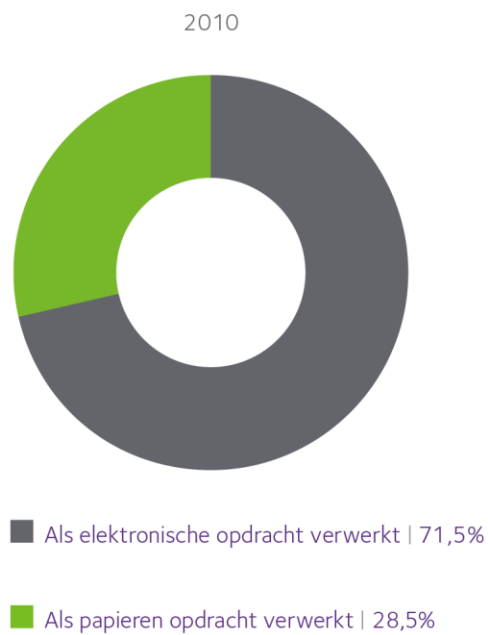
De daling in het gebruik van de papieren Acceptgiro wordt veroorzaakt door voortgaande substitutie naar elektronisch betalen (via het internet- en mobielbankieren) of door de overstap naar meer efficiënte betaalproducten als incasso en iDEAL. Ook spelen nieuwe marktinitiatieven hierbij een rol, zoals AcceptEmail. Daarnaast heeft de invoering van de IBAN-Acceptgiro aan de daling bijgedragen. Vanwege de overgang op SEPA was het noodzakelijk het 'oude' euro-Acceptgiroformulier aan te passen aan de Europese (SEPA) standaarden. Een aantal incassanten heeft hiervan afgezien en is overgeschakeld op andere betaalproducten. Per 1 augustus 2014 kon de 'oude' euro-Acceptgiro niet meer worden verwerkt, enkel nog de IBAN-Acceptgiro.

Via een steekproef bij enkele banken in 2014 is vastgesteld dat circa 83% van alle Acceptgiro's door de ontvangers via internetbankieren werd betaald. Dit percentage is in het afgelopen decennium steeds verder opgelopen. Currence voorziet dat deze trend in de komende jaren verder door zal zetten.

Grafiek 15 laat zien hoe de verhouding papieren Acceptgiro en de door gebruikers via internetbankieren ingetypte Acceptgiro's zich in vijf jaar (2014 ten opzichte van 2010) heeft ontwikkeld.

Verdeling verwerkte Acceptgirobetalingen in 2010 en 2014

In percentages



Migratie naar IBAN-Acceptgiro

De introductie van de IBAN-Acceptgiro, die in januari 2014 startte, heeft tot weinig logistieke problemen geleid bij consumenten, incassanten en de centrale verwerker van de Acceptgiroformulieren. De uitfasering van de oude euro-Acceptgiro ging vrijwel geruisloos. Dit mede omdat de IBAN-Acceptgiro sterk lijkt op de oude variant en de timing goed aansloot op de invoering van het gebruik van het IBAN bij nationale overboekingen. Zoals hiervoor reeds werd vermeld, leidde de overgang op de IBAN-Acceptgiro bij een aantal zakelijke gebruikers en dienstverleners tot een heroverweging van het gebruik ervan. Veel Acceptgiroverspreiders, enkele tientallen servicebureaus en een aantal Acceptgiro drukkerijen besloten met hun activiteiten van Acceptgiro te stoppen. De benodigde investeringen bleken voor hen onvoldoende lonend daar de IBAN-Acceptgiro nog slechts enkele jaren zal bestaan, tot 1 januari 2019.

Voor het drukken van IBAN-Acceptgiroformulieren waren eind 2014 22 drukkerijen gecertificeerd, één minder dan het jaar ervoor. Binnen de betaalketen van Acceptgiro zijn ook servicebureaus actief. Deze bureaus leveren diensten aan zakelijke gebruikers van Acceptgiro, zoals het printen van data op de formulieren, het verzenden ervan en, desgewenst, het verwerken van de binnenkomende betalingen. Vanwege de overgang op de IBAN-Acceptgiro besloot circa de helft van de servicebureaus te stoppen met deze dienstverlening, waardoor er eind 2013 nog 214 door Currence gecertificeerde servicebureaus overbleven. Eind 2014 was dit aantal weer gegroeid naar 241. Kennelijk is een aantal servicebureaus teruggekomen op hun eerdere besluit. Daarnaast zagen enkele nieuwe partijen nog kansen in deze markt. Dit laatste komt mede door de in 2013 geïntroduceerde mogelijkheid om Acceptgiro-formulieren kostenefficiënt digitaal te printen. Hiervoor zijn in 2013 en 2014 in totaal 11 partijen gecertificeerd. Eind 2014 waren er nog 21 Acceptgiro-licentiehouders, één minder dan in 2013. Het aantal certificaathouders bleef gelijk (9). Ook het aantal Acceptgiro-testinstituten bleef gelijk (2).

Uitfasering Acceptgiro

Gezien het afnemende gebruik van de Acceptgiro is in 2013 in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer afgesproken dat de Acceptgiro uiterlijk op 1 januari 2019 zal ophouden te bestaan. In 2015 zal daarvoor, onder regie van de Currence en in samenspraak met aanbieders, gebruikers en andere stakeholders van de Acceptgiro een realistisch afbouwscenario worden opgesteld. Hierbij speelt het perspectief op alternatieve betaalproducten, die de functie van de Acceptgiro (op den duur) over kunnen nemen, een belangrijke rol.

Toelichting op de structuur, organisatie en governance van de onderneming

Structuur

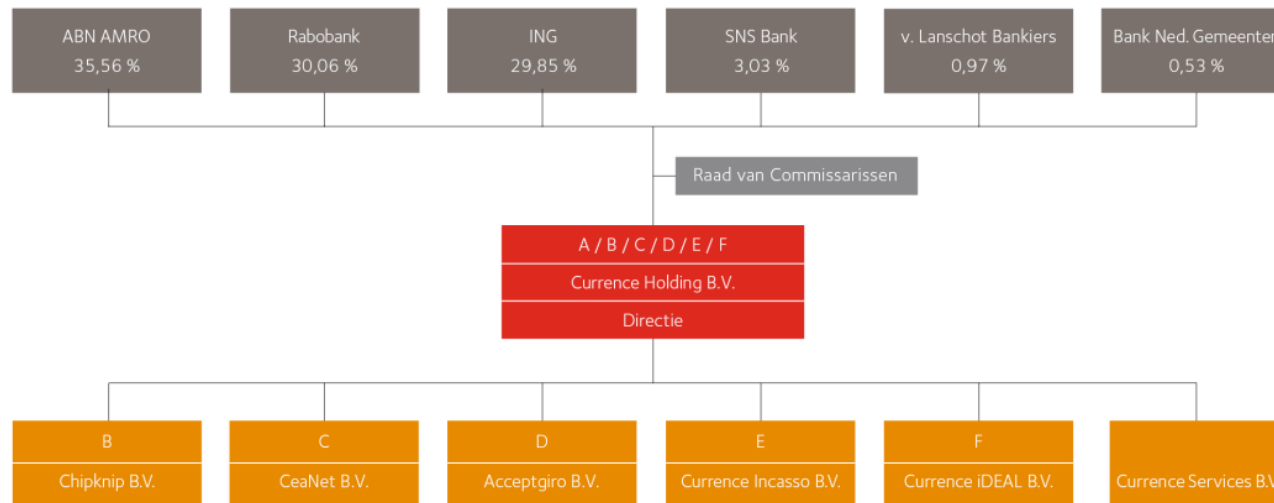
Structuur van de onderneming

Currence heeft bij haar oprichting een bijzondere structuur gekregen om maximale transparantie en flexibilisering te kunnen bereiken. Currence Holding B.V. heeft verschillende product-B.V.'s als dochteronderneming. Currence Holding B.V. heeft zogenoemde letteraandelen aan haar aandeelhouders uitgegeven (aandelen A t/m F). Ieder soort letteraandeel is verbonden met een specifieke product-B.V.

Deze structuur heeft voor Currence een aantal voordelen. Enerzijds kan hierdoor het beleid van het collectieve betalingsverkeer en de externe profilering van de onderneming als geheel beter worden verankerd. Anderzijds is er voor de verschillende producten voldoende ruimte om met bijbehorende rechten en verplichtingen in verschillende aandeelhoudersbelangen te kunnen differentiëren. Een aandeelhouder hoeft niet te participeren in alle product-B.V.'s.

Per product-B.V. kunnen de belangen van aandeelhouders verschillen. Om de toetreding van nieuwe aandeelhouders mogelijk te maken, zijn voorwaarden vastgelegd waaraan nieuwe (en bestaande) aandeelhouders moeten voldoen. Hierdoor ontstaat voor alle partijen een transparante marktsituatie. Zo zou bijvoorbeeld ook een niet-bank die in een bepaald betaalproduct een rol speelt in een product-B.V. kunnen deelnemen. Deze niet-bank zou dan bij Currence Holding B.V. mede-aandeelhouder kunnen worden en dan alleen voor dat specifieke product financieel risico lopen en als aandeelhouder het lange termijn beleid voor dat product kunnen goedkeuren. Door deze inrichting kunnen verschillende partijen investeren in de innovatie van betalingsverkeer.

Juridische structuur Currence⁸



Ieder betaalproduct is in een afzonderlijke B.V. ondergebracht. Deze product-B.V.'s zijn eigenaar van de (beeld)merkrechten, de auteursrechten en de overige (intellectuele) eigendomsrechten. Dit betekent tevens dat deze B.V.'s de contractspartijen zijn met de licentie- en certificaathouders en verantwoordelijk zijn voor de afgifte van licenties en certificaten en de daarbij behorende (nalevings)procedures. De product-B.V.'s hebben bovendien eigen financiële rechten en verplichtingen.

⁸⁾ Currence Services B.V. is per 1 juli 2014 overgedragen aan Betaalvereniging Nederland.

Organisatie

Currence Services B.V.

Per 1 juli 2014 heeft Currence Holding B.V. haar dochtervennootschap Currence Services B.V. overgedragen aan Betaalvereniging Nederland. Alle medewerkers van Currence waren in dienst van Currence Services B.V. Met deze overdracht wordt recht gedaan aan het feit dat de medewerkers steeds meer activiteiten verrichten voor de Betaalvereniging en steeds minder voor Currence Holding B.V. en haar productvennootschappen.

Met de Betaalvereniging zijn afspraken gemaakt over de continuering van de werkzaamheden voor Currence door de betrokken werknemers.

Aansturing van de organisatie

Voor de interne besturing heeft Currence een jaarlijkse Planning & Control-cyclus ingericht. Hierin worden de door de directie geformuleerde doelstellingen verbijzonderd naar afdelingsplannen en vervolgens naar persoonsgebonden plannen.

Om de eventuele aan de ondernemingsactiviteiten verbonden risico's en de controle op de mate waarin bovengenoemde doelstellingen worden gerealiseerd inzichtelijk te maken, werkt Currence onder meer met kwartaalrapportages. Deze dienen er mede toe om de realisatie van de voorgenomen doelstellingen te kunnen beoordelen en de bedrijfsplannen eventueel bij te sturen. Hierbij wordt, indien van toepassing, ook aandacht besteed aan ziekteverzuim.

Voorts wordt de ontwikkeling van de begroting en de eventueel daarmee samenhangende risico's per kwartaal geanalyseerd en beoordeeld. Deze interne risicobeheersings- en controlesystemen hebben in het verslagjaar naar behoren gewerkt.

DNB oefent uit hoofde van haar taak de veiligheid en efficiency van het betalingsverkeer te bevorderen "oversight" uit op Currence en haar producten.

Corporate Governance

Corporate Governance Code

Currence hecht veel waarde aan een goed ondernemingsbestuur. Currence volgt in overwegende mate de Corporate Governance Code. Een aantal principes en best practice bepalingen van de Code is niet op Currence van toepassing, omdat Currence een niet-beursgenoteerde onderneming van beperkte omvang is.

Onafhankelijke governance

Onafhankelijk opereren is een randvoorwaarde voor het uitvoeren van de missie en het functioneren van Currence. De governancestructuur van Currence waarborgt haar onafhankelijkheid. De statutaire directie opereert zelfstandig. Geen enkele marktpartij kan invloed uitoefenen op besluiten van de directie tot toelating van (potentiële) concurrenten tot de markt. Evenmin kunnen marktpartijen zodanige invloed uitoefenen dat er sprake zal zijn van een oneigenlijke uitsluiting van (potentiële) marktpartijen of een belemmering van de innovatie.

De onafhankelijke Raad van Commissarissen adviseert en houdt toezicht op de directie. De Raad functioneert in het belang van de onderneming en haar dochtermaatschappijen en houdt daarbij de belangen van alle stakeholders in het oog. Omdat de aandeelhouders zelf partij zijn op de markt van het betalingsverkeer hebben zij naast de wettelijke bevoegdheden, mede gelet op de mededingingseisen, geen bevoegdheden ten aanzien van het commerciële beleid van Currence, de toelating van nieuwe toetreders en de vaststelling van de regelgeving en productwijzigingen. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft alleen in uitzonderlijke gevallen een specifieke goedkeuringsbevoegdheid indien productwijzigingen leiden tot ingrijpende veranderingen, en daarmee investeringen, in de infrastructuur van het betalingsverkeer.

De onafhankelijkheid van Currence wordt nog eens extra gewaarborgd door een onafhankelijke beroepsmogelijkheid bij het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI). Hier kunnen licentie- en certificaathouders en toetreders tegen een uitspraak of sanctie van Currence in beroep gaan. Tot nu toe hebben geen beroepszaken gediend.

De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa, thans ACM) heeft in het kader van haar op 19 april 2005 afgegeven positieve informele zienswijze de governance van Currence met het oog op de mededingingseisen positief beoordeeld. Met haar onafhankelijke governance vervult Currence een, ook in Europa, unieke neutrale rol die voor de marktwerking en de regievoering in het collectieve betalingsverkeer zijn nut heeft bewezen.

Rol voor marktpartijen

Voorafgaand aan de besluitvorming over de wijziging van producten en/of de regelgeving consulteert Currence marktpartijen. Deze wijzigingen kunnen immers direct invloed hebben op de bedrijfsvoering van stakeholders, met name die van licentie- en certificaathouders. Marktconsultaties en een structurele dialoog met stakeholders in de betaalketen van haar producten, zijn van groot belang voor het goed functioneren van Currence. Dit wordt onder meer gewaarborgd door adviesorganen van licentiehouders en groepen van certificaathouders. Deze vertegenwoordigen de klanten van Currence.

Verder onderhoudt Currence op regelmatige basis contacten met koepel-, branche- en consumentenorganisaties.