

# Retail & Betalen: 'E-mandate noodzakelijk voor etailers'

10-03-2014 00:00

EtailTrends 2 geeft in het thema Betaaltrends een tussenstand van de nieuwste betaalmogelijkheden. RetailNews belicht deze week vijf onderwerpen rond betalen. Vandaag licht Paul Alfing van Thuiswinkel.org toe waarom de invoering van een e-mandate belangrijk is voor webwinkeliers.

Webwinkeliers die crossborder opereren en tegen problemen in het betalingsverkeer aanlopen, hebben baat bij een e-mandate via iDEAL. Dat stelt Paul Alfing, beleidsadviseur betalingsverkeer bij Thuiswinkel.org.

Etailers die bestellingen van consumenten buiten Nederland afhandelen, hebben nu nog per land te maken met verschillende incassoproducten, schetst Alfing. "Een etailer wordt gedwongen om per land andere betaalmethoden aan te bieden en dat is niet praktisch."

Een consument die zijn order afrekent, doet dat het liefst in een betaalomgeving die betrouwbaar en bekend is. "Internationaal gezien wordt dan vaak gekozen voor een betaling via creditcard, maar dat brengt weer hogere kosten voor de ondernemer met zich mee." De kosten van de verwerking van een creditcardtransactie worden namelijk verhaald op de etailer.

Vanaf 1 augustus worden alle eurobetalingen uitgevoerd met het betaalsysteem SEPA (Single Euro Payment Area), met de bijbehorende IBAN-rekeningnummers. Betaalproducten zoals automatische incasso en girale overmaking verdwijnen dan. In plaats daarvan wordt het incassoproduct SEPA Direct Debit (SDD) geïntroduceerd.

SDD werkt met een schriftelijke incassomachtiging. Telefonische machtigingen of online machtigingen door het aanvinken van een button op een website zijn niet langer toegestaan. De machtiging van SDD kan ook elektronisch worden verkregen, zolang hij maar voorzien is van een handtekening. "Een e-mandate is dus eigenlijk een digitale versie van het papier waarmee een consument toestemming geeft voor incasso", aldus Alfing.

Banken hebben in ons land echter geen prioriteit gegeven aan de invoering van een e-mandate en dat is volgens Thuiswinkel.org een gemiste kans. "Doordat deze elektronische handtekening nog niet is ingevoerd binnen het incassoproces, belemmert dit de webwinkeliers in het zakendoen."

Een partij uit de betaalmarkt die e-mandates aanbiedt is AcceptEmail. Met de AcceptEmailMandates zijn alle verplichte mandaatgegevens ingevuld in een e-mail. De consument betaalt zijn bestelling via een e-mail. Na een klik op een link wordt hij doorgeleid naar een betaalomgeving, waar hij zijn bank en betaalmethode selecteert. Na invoering van zijn pincode wordt de transactie afgerond. De actuele status van de betaling is in dezelfde e-mail zichtbaar.

Thuiswinkel.org pleit voor meer oplossingen van meerdere partijen binnen de betaalmarkt. Om de invoering van de elektronische handtekening zo snel mogelijk te realiseren, is het volgens Alfing goed om dat via de iDEAL-functionaliteit te doen. "Het is efficiënter om gebruik te maken van bestaande systemen en mechanismen. Bovendien wordt een e-mandate afgegeven via een systeem dat qua infrastructuur lijkt op dat van iDEAL. Voor de consument is dat ook prettiger, omdat dat bekend is."

EtailTrends 2 gaat met het thema betalen verder in op de ontwikkelingen binnen betaalverkeer. Zo is er aandacht voor de mogelijkheden die iBeacons retailers bieden en de bestel- en betaalapp Yes.Tap die wachttijden voor de kassa verkort. Ook worden near field communication (NFC) en vreemde valuta belicht.

Eric van Vuuren, business developer bij Equens en host van de expertgroep Transactions van Shopping2020 beantwoordt vijf vragen over digital wallets die dit jaar hun opmars maken.