'Maak bij ingang duidelijk als contant betalen niet kan'

25-11-2021 14:30



Winkeliers moeten klanten al voor binnenkomst duidelijk maken of er bij hen met contant geld kan worden betaald. Dat gebeurt nu nog te vaak pas in de winkel of bij de kassa, zegt De Nederlandsche Bank (DNB) na een onderzoek.

In opdracht van de DNB bezochten onderzoekers van Locatus in april, mei en juni 5300 winkels, horecazaken, bibliotheken en marktkramen. Ze noteerden of er was aangegeven op welke manier er betaald kon worden. In 68 procent van de gevallen was er geen informatie te vinden. Dan mogen consumenten erop rekenen dat ze er ook met contant geld kunnen afrekenen, zegt de DNB.

Ruim een kwart van de winkeliers had promotiemateriaal om pinbetalingen te stimuleren. In vijftien procent van de gevallen gaven ze een duidelijke voorkeur aan, bijvoorbeeld via stickers met 'Pinnen ja graag'. Ook dan mogen klanten er volgens de DNB op rekenen dat ze met cash kunnen betalen. Twaalf procent van de winkeliers was minder duidelijk. Er stond bijvoorbeeld 'Betaal met pin' of 'PIN'. Dan is het voor de klant niet altijd helder of wel of niet met contant geld kan worden betaald, zegt de DNB.

De DNB benadrukt dat het belangrijk is dat winkeliers op brede schaal contant geld blijven accepteren. "Voor de goede werking van het betalingsverkeer."

TerStal

"De Nederlandsche Bank kan dat wel roepen, maar dan moeten ze ook zorgen dat er voldoende stortingsmogelijkheden zijn. Ook in de kleinere plaatsen en in de buitenwijken", zegt directeur Niek Gloudemans van kledingketen terStal tegen RetailTrends. In zijn winkels kan sinds vorig jaar om veiligheidsredenen alleen nog gepind worden.

"Filiaalleidsters moeten soms wel drie kwartier in de auto zitten om geld af te kunnen storten", aldus Gloudemans. "Dat is compleet onverantwoord. Daar komt nog bij dat we in het verleden geconfronteerd werden met kassaroven." De overgrote meerderheid van de klanten accepteert het besluit, zegt hij.

Bij terStal staat nu alleen bij de kassa's dat alleen pinnen mogelijk is. Binnenkort wordt dat ook bij de ingang duidelijk gemaakt. "We hebben toevallig deze week nieuwe stickers laten maken. Die gaan in de loop van volgende week naar onze winkels."

Reactie DNB
De DNB kent de klachten van ondernemers over de afstortfaciliteiten. "Wij zijn dan ook in gesprek met de marktpartijen om gezamenlijk hierover tot afspraken te komen", zegt een woordvoerder. "Overigens zijn er in de markt ook mogelijkheden om contant geld veilig te accepteren, denk bijvoorbeeld aan slimme kluissystemen."