

Het pingedrag van de consument bij een buitenlandse geldopname

Consumenten worden in toenemende mate geconfronteerd met een valutakeuze bij pintransacties buiten de eurozone. Ruim de helft – vooral vrouwen en ouderen – van een steekproef van consumenten kiest voor omwisseling door de gastbank tegen een ongunstige wisselkoers, onafhankelijk van de gehanteerde koersopslag. Referentiegedrag vormt hierbij geen verklaring. Gegeven de omwisselkosten is aan te raden om bij pinbedragen hoger dan honderd euro in lokale valuta te pinnen.

DIRK GERRITSEN

Universitair docent
aan de Universiteit
Utrecht

COEN RIGTERING

Universitair docent
aan de Univer-
siteit Utrecht en
senior onderzoeker
bij Hogeschool
Windesheim

Sinds 2002 worden geldopnames binnen de eurozone zonder bijkomende kosten uitgevoerd door de Nederlandse banken. Bekend is dat pinnen buiten de eurozone gepaard gaat met een koersopslag en, afhankelijk van het type betaalpakket dat de klant heeft afgenomen, soms ook met additionele vaste kosten (Vermeer, 2013). Minder bekend is dat de kosten van een dergelijke transactie tevens bepaald worden door de keuze die een klant bij een pinautomaat maakt. Sinds ongeveer tien jaar bieden steeds meer pinautomaten reizigers de keuze om de valutaomwisseling te laten uitvoeren door hetzij de thuisbank (de bank waarbij de reiziger bankiert), hetzij de gastbank (de bank waarbij de reiziger pinst). In het laatste geval vindt de omwisseling plaats tegen een actueel berekende koers. Dit omwisselingsproces staat bekend als *dynamic currency conversion* (DCC) en wordt ook steeds vaker toegepast bij warenhuizen, hotels en webwinkels. Gezien de verschillen in koersopslag en bijkomende kosten met en zonder DCC, is de meest voordelige keuze voor de consument afhankelijk van het op te nemen bedrag en het type betaalpakket (kader 1). Door het pingedrag van reizigers die worden geconfronteerd met de keuze voor DCC in kaart te brengen, ontstaat beter

zicht op de mate waarin onnodig hoge kosten bij transacties in buitenlandse valuta kunnen afnemen.

BUITENLANDSE GELDOPNAME DUURDER BIJ DCC

Voordat het gedrag van consumenten in beeld wordt gebracht, moet worden gezien onder welke voorwaarden ze baat hebben bij DCC. DCC wordt bij pinautomaten doorgaans gepresenteerd als een service. De toegevoegde waarde van deze service voor de consument is dat direct duidelijk wordt hoeveel euro er van de rekening wordt afgeschreven na een transactie. Hiertoe wordt bij een transactie een wisselkoers weergegeven, alsmede doorgaans de extra melding dat er geen commissie in rekening wordt gebracht.

Om het verschil in kosten tussen conversie door de thuisbank en een DCC-transactie in kaart te brengen, is er een steekproef van tien geldopnames in verschillende landen uitge-

Geldopname in het buitenland

KADER 1

De bijkomende kosten van een geldopname in het buitenland zijn afhankelijk van twee factoren: de koersopslag en de vaste opnamekosten. De meeste Nederlandse banken hanteren een koersopslag van één procent. Bij een DCC-transactie is de opslag niet overal gelijk. SIX Payment Services hanteert bijvoorbeeld een opslag van drie procent (SIX, 2012a) maar een opslag van acht procent ten opzichte van de actuele wisselkoers komt ook voor. Vaste opnamekosten spelen geen rol bij DCC-transacties, maar kunnen wel, afhankelijk van het type betaalpakket, in rekening worden gebracht indien de thuisbank de omwisseling uitvoert. Ter indicatie, bij de twee grootste Nederlandse banken, Rabobank en ING, kunnen de vaste opnamekosten ongeveer twee euro per pintransactie bedragen.

Beschrijvende statistiek van de steekproef

TABEL 1

Variabele	Uitleg	Amerikanen	Britten
DCC	Gekozen voor DCC (dummy = 1)	51%	58%
Wisselkoers	Actuele wisselkoers (€ per \$ of £)	0,77	1,16
Referentievoers	Geschatte wisselkoers (€ per \$ of £)	0,74	1,16
Toerist	Respondent is toerist (dummy = 1)	74%	79%
Reiservaring	Aantal keer in eurozone in laatste twaalf maanden	2,5	1,1
Leeftijd	In jaar	36	40
Opleiding	Behaald bachelordiploma (dummy = 1)	0,66	0,61
Geslacht	Respondent is vrouw (dummy = 1)	0,48	0,49
N	Aantal respondenten	65	101

voerd met een ING- of een Rabobankpas. Behalve Groot-Brittannië en de Verenigde Staten, die respectievelijk de tweede en derde positie innemen voor wat betreft vakantiebestemmingen buiten het eurogebied van Nederlandse toeristen (statline.cbs.nl) zijn dit Kroatië en Hongarije. Nederlanders namen in 2012 gemiddeld 152 euro op bij een geldautomaat in het buitenland (statistics.dnb.nl). De opgenomen bedragen in de steekproef zijn hieromheen gekozen: omgerekend naar euro's variëren deze bedragen van 15 tot 267 euro.

De steekproef laat zien dat het omslagpunt voor consumenten met het meest simpele betaalpakketaan bij een DCC opslagpercentage van drie procent – rond een opnamebedrag van honderd euro ligt: alleen daaronder is DCC goedkoper. Voor reizigers aan wie de vaste kosten van ongeveer twee euro niet in rekening worden gebracht door de thuisbank is een keuze voor DCC in alle voorkomende gevallen duurder dan een geldopname in lokale valuta. Een kanttekening hierbij is de relatief kleine steekproef. Hoewel er bij geen enkele van de pintransacties een lager opslagpercentage dan drie procent wordt gebruikt, is het niet uit te sluiten dat banken die buiten de steekproef vallen zowel hogere als lagere opslagpercentages hanteren dan gerapporteerd binnen deze studie.

THEORETISCHE ACHTERGROND

De klassieke economische theorie gaat uit van volledig geïnformeerde, rationele participanten aan het economisch verkeer. Gegeven dit mensbeeld, de standaardopslag op de wisselkoers en de assumptie van een geldopname van een bedrag boven het omslagpunt, zou geen enkele consument gebruikmaken van DCC. Dat consumenten toch voor DCC kiezen, kan komen omdat zij niet in staat zijn om ter plaatse een nauwkeurige omrekening te maken. Bij dergelijke beslissingen onder onzekerheid speelt de hoeveelheid beschikbare informatie een rol. Bij de DCC-optie wordt op het pinscherm niet alleen een wisselkoers gegeven, maar ook een melding van nul procent commissie en het omgerekende opnamebedrag. Onderzoek door Peterson en Pitz (1988) heeft laten zien dat vertrouwen in een beslissing toeneemt naarmate er meer informatie wordt gegeven. Puur op basis van de extra informatie op het pinscherm zouden reizigers een keuze voor DCC kunnen maken.

Dit heeft twee implicaties. De bereidheid tot gebruik van DCC zou onder consumenten af moeten nemen bij een ongunstiger DCC-wisselkoers. Voorts zouden consumenten bij

extra uitleg over de gehanteerde wisselkoers minder geneigd moeten zijn om DCC te gebruiken. Een alternatieve verklaring voor het gebruik van DCC kan worden gevonden in de neiging van mensen om bij het bepalen van een gepaste prijs te denken vanuit een referentieprij (Kahneman en Tversky, 1979). In het kader van omwisselgedrag door reizigers, lieten Pettigrew *et al.* (2010) zien dat mensen een referentievoers gebruiken bij aankoopbeslissingen in het buitenland. Een keuze voor DCC kan dus ingegeven zijn door een incorrecte referentievoers. Om deze hypothesen nader te toetsen zijn geldopnames gesimuleerd onder een groep toeristen in Amsterdam.

EEN GESIMULEERDE GELDOPNAME

In de week van 24 tot 29 mei 2013 hebben 166 Amerikaanse en Britse toeristen geparticipeerd in een simulatie van een pinopname (Bouw en Vonk, 2013). Twee redenen liggen ten grondslag aan de keuze voor Amerikaanse en Britse toeristen. Ten eerste is de wisselkoers tussen de dollar, pond en euro relatief stabiel, waardoor een keuze voor DCC niet ingegeven kan zijn door sterke koersschommelingen. Ten tweede wijkt de koers van de dollar en pond relatief weinig af van de euro, waardoor conversieberekeningen relatief eenvoudig zijn te maken door de toeristen. De kans dat zij door een rekenfout kiezen voor een bepaald type transactie wordt hiermee relatief klein. De simulatie is uitgevoerd met behulp van een iPad-applicatie. Er is een pinopname van honderd euro gesimuleerd, waarbij toeristen een typisch DCC-scherm te zien kregen en hierbij konden kiezen tussen een opname met en zonder DCC. Gelijk aan de meeste pinautomaten die DCC aanbieden, is vermeld dat er geen commissie wordt berekend indien men gebruikmaakt van conversie. Vooraf is de respondenten gevraagd naar hun inschatting van de actuele wisselkoers tussen de dollar en de euro of tussen de pond en de euro (beide gedefinieerd in valuta per euro). Het verschil tussen deze referentievoers en de daadwerkelijke wisselkoers is gebruikt om te testen of de keuze voor DCC werd ingegeven door de refe-

Regressieresultaten¹

TABEL 2

Variabele	Model 1	Model 2	Model 3
Leeftijd	0,004*	0,005*	0,005*
Geslacht	0,135*	0,141*	0,141*
Reiservaring	-0,013	-0,012	-0,012
Opleiding	0,040	0,033	0,034
Toerist	0,034	0,046	0,049
Vijf procent opslag		-0,161	-0,149
Tien procent opslag		-0,114	-0,091
Geen opslag + info		-0,094	-0,091
Verskil met referentievoers			-0,209
Pseudo R ²	0,03	0,04	0,04

* Significant op tienprocentniveau

¹N=166. De afhankelijke variabele is een dummyvariabele waarbij "1" staat voor een keuze voor DCC en "0" voor een standaardtransactie. In modellen 2 en 3 bestaat de referentiegroep uit de personen die werden geconfronteerd met de keuze voor DCC zonder opslag en zonder extra informatie.

rentievoers. De ingeschatte wisselkoers kan bijvoorbeeld 1,30

pond per euro bedragen terwijl de weergegeven DCC-wisselkoers 1,16 pond per euro is. De verwachting is dat iemand in dit geval kiest voor DCC omdat de opgenomen honderd euro dan minder pond kost. Na afloop van de simulatie zijn aanvullende persoonskenmerken verzameld door middel van een mondelinge enquête.

De 166 participanten zijn willekeurig onderverdeeld in vier verschillende groepen. In de eerste groep is voor de omrekening ten behoeve van DCC de actuele wisselkoers gebruikt zonder koersopslag, waardoor DCC iets goedkoper is dan een omwisseling door de thuisbank waar altijd een koersopslag op rust. Deze groep geldt als de controlegroep. De actuele wisselkoers is iedere dag bepaald door een gemiddelde te nemen van de wisselkoers zoals weergegeven door ABN AMRO, ING en Rabobank. In de tweede en derde groep is er gerekend met een opslag van respectievelijk vijf en tien procent op de actuele wisselkoers. Een keuze voor DCC wordt hiermee duurder dan een omwisseling door de thuisbank. Voorts is er nog een vierde groep waarbij er geen opslag is én die extra informatie over het DCC-proces krijgt. In deze informatie staat dat de valutaconversie in geval van DCC door de gastbank wordt uitgevoerd. Door extra informatie over de verschillende pinprocessen toe te voegen, worden consumenten beter geïnformeerd over het DCC-proces dan bij huidige pinautomaten het geval is.

MEERDERHEID KIEST VOOR DCC

Tabel 1 bevat de beschrijvende statistiek van de steekproef. Het eerste dat opvalt is dat ruim de helft van de respondenten kiest voor conversie door de gastbank. Dit komt overeen met een folder van SIX Payment Services (SIX, 2012b), waarin de suggestie wordt gewekt dat ongeveer de helft van de hotelgasten gebruikmaakt van DCC. Er zijn qua reisdoel, leeftijd, opleiding en geslacht weinig verschillen tussen de Amerikaanse en Britse toeristen. Wel hebben Amerikanen meer recente reiservaring binnen de eurozone: dit kan mogelijk worden verklaard doordat Amerikanen doorgaans meerdere landen aandoen tijdens een Europese reis.

De relatie tussen de keuze voor DCC en de andere variabelen wordt getest middels een probit-schatting met robuuste standaardfouten (tabel 2). Alle modellen zijn gebaseerd op de volledige steekproef van 166 deelnemers. Er zijn dummyvariabelen aangemaakt voor de verschillende groepen binnen het experiment. De coëfficiënten representeren het marginale effect op de keuze voor DCC. In model 1 zijn alleen de controlevariabelen toegevoegd. Dummy's voor de twee verschillende experimentele groepen worden toegevoegd in model 2, en in model 3 is het verschil tussen de daadwerkelijke wisselkoers en de referentiewisselkoers toegevoegd.

Model 1 laat twee significante relaties zien. Ten eerste neemt de kans op gebruik van DCC met 0,4 procent toe voor elk jaar dat de respondent ouder is. Ten tweede vergroot de kans op DCC met 13,5 procent wanneer de gebruiker een vrouw is. Model 2 laat de resultaten van experimentele groepen zien. Ten eerste valt op dat de coëfficiënten van alle dummyvariabelen negatief zijn. Dit is een lichte indicatie dat zowel hogere koersopslagen als een beter begrip van het proces leiden tot een lager gebruik van DCC. Geen van de dummyvariabelen heeft echter een statistisch significante waarde. De negatieve coëfficiënt van het verschil tussen de daadwerkelijke koers en de referentiewisselkoers (model 3) geeft een indicatie dat

consumenten minder gebruikmaken van DCC als de koers ongunstiger is ten opzichte van de koers die iemand in het hoofd heeft. Ook dit effect is echter statistisch insignificant.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Concluderend kan worden gesteld dat consumenten niet onwelwillend staan tegenover dynamic currency conversion. Binnen een veldexperiment met Amerikaanse en Britse toeristen in Amsterdam kiest ruim de helft van de respondenten voor omwisseling door de aanbieder van DCC. De gehanteerde koersopslag bij DCC lijkt slechts een zeer beperkte invloed te hebben op het daadwerkelijke pingedrag. Dit toont aan dat slechts een beperkt deel van de reizigers rationeel gedrag vertoont. Tevens leidt een meer evenwichtige informatieverstrekking ten aanzien van beide keuzemogelijkheden niet tot ander pingedrag. Onzekerheid over de verschillende keuzemogelijkheden lijkt daarmee geen belangrijke rol te spelen bij de beslissing om van DCC gebruik te maken. Het gebruik van DCC kan daarnaast niet worden verklaard door foutief ingeschatte wisselkoersen. Verwacht werd dat een ongunstige DCC-koers ten opzichte van de referentiewisselkoers zou leiden tot minder gebruik van DCC. Het feit dat zelfs de referentiewisselkoers geen effect heeft op het gebruik van DCC lijkt erop te duiden dat de keuze voor DCC willekeurig is. Vrouwen en ouderen lijken echter extra vatbaar voor de keuze voor DCC. Deze bevindingen zijn in lijn met Donkers *et al.* (2001) die aantoonde dat vrouwen en ouderen risicoaverser zijn.

De resultaten hebben belangrijke implicaties voor reizigers en toezichhoudende instanties. Een standaardaanbeveling als het opzoeken van de wisselkoers voor vertrek, lijkt niet veel nut te hebben om extra pinkosten te voorkomen. Meer zin heeft een directe aanbeveling aan reizigers om relatief grote pintransacties te allen tijde in lokale valuta te laten uitvoeren. Dit advies zou vooral aan ouderen en vrouwen moeten worden gericht. Voor toezichhouders is het belangrijk om op DCC en aanverwante diensten te blijven letten. Gezien de niet-significante resultaten binnen de groepen met een koersopslag, kunnen banken, hotels en websites hoge opslagen rekenen voor een dienst met ogenschijnlijk weinig toegevoegde waarde.

LITERATUUR

- Bouw, S. en S. Vonk (2013) *Consumer behavior when withdrawing cash abroad: an experimental study on non-Eurozone travelers in Amsterdam*. Bachelorscriptie. Utrecht: USE.
- Donkers, B., B. Melenberg en A. van Soest (2001) Estimating risk attitudes using lotteries: a large sample approach. *The Journal of Risk and Uncertainty*, 22(2), 165–195.
- Kahneman, D. en A. Tversky (1979) Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291.
- Peterson, D.K. en G.F. Pitz (1988) Confidence, uncertainty, and the use of information. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 14(1), 85–92.
- Pettigrew, S., T.M. Daly, J.A. Lee, G. Soutar en K.C. Manning (2010) Travelers' currency conversion behaviors. *Annals of Tourism Research*, 37(1), 265–269.
- SIX (2012a) *Dynamic Currency Conversion (DCC) – dynamic Currency Conversion at ATMs*. Bericht op www.six-payment-services.com.
- SIX (2012b) *Met DCC voelen onze klanten zich thuis*. Bericht op www.six-payment-services.com.
- Vermeer, D. (2013) Onduidelijke koersen: pinnen buiten Europa. *Consumentenbond Reisgids*, 2013(maart/april), 38–40.