

# Omzetverlies

---

Ype Wijnia

27 maart 2015

Deze week verscheen er een persbericht van Detailhandel Nederland<sup>1</sup> met klachten over het functioneren van iDeal, dat in vele media is overgenomen. In tegenstelling tot wat je gezien de naam zou verwachten is iDeal overigens niet de nieuwe betaalfunctie op de iPhone van Apple, maar een manier om aankopen op het internet af te rekenen. In Nederland blijkt dit de meest gebruikte manier van betalen op het internet. Op jaarbasis lopen volgens het persbericht 190 miljoen transacties via iDeal, dat zelf overigens spreekt over 180 miljoen transacties. Andere bronnen hebben daarbij aangevuld dat het om 53% procent van het totaal aantal transacties gaat. In totaal wordt ongeveer 14 miljard euro omgezet met aankopen via het internet. Als we aannemen dat er geen correlatie is tussen de grootte van het bedrag en een voorkeur voor iDeal of een ander systeem, zou er per jaar ongeveer 7 miljard euro omzet via iDeal lopen. Als dat niet betrouwbaar is dan hebben de winkeliers een punt, zou je zeggen. Zeker als dat op cruciale momenten als vlak voor Sinterklaas of Kerstmis is. Het persbericht claimt dat iDeal in totaal 1,5 dag per jaar niet beschikbaar is, en vergelijkt dat met de niet-beschikbaarheid van elektriciteit van 28 minuten per jaar. Daarmee maken ze van iDeal een nutsvoorziening, en de strekking van het bericht is dan ook dat de tweede kamer een 100% beschikbaarheidsnorm moet gaan opleggen aan de gezamenlijke banken.

Grote getallen vragen altijd om gegoochel. In één van de nieuwsberichten gebeurt dit dan ook scheidig. 14 miljard per jaar wordt vertaald in 40 miljoen per dag, wat op zich weer wordt doorvertaald in 27000 euro per minuut. Dat klinkt als veel. Aan de andere kant, wij kunnen ook goochelen met getallen. 14 miljard euro is ongeveer 1000 euro per Nederlander. Gegeven een bruto binnenlands product van ongeveer 40.000 euro per Nederlander klinkt dat niet als een enorm groot bedrag. Het overgrote deel van onze uitgaven doen we blijkbaar toch op een andere manier. En dat klopt ook wel. Het aantal PIN betalingen (ook elektronisch maar dan in de fysieke winkel) in 2014 bedroeg bijna 3 miljard stuks, ruim 15 keer zoveel als de iDeal transacties. Per maand wordt dus vaker met PIN betaald dan in een jaar met iDeal. Nu we het toch over het aantal transacties hebben, een gemiddelde Nederlander doet volgens de gegevens blijkbaar ongeveer 10 iDeal transacties per jaar, ongeveer één per maand. Als het aantal dagen niet-beschikbaarheid inderdaad 1,5 per jaar is, betekent het dat ongeveer 1 op de 20 Nederlanders één iDeal transactie heeft zien mislukken in 2014. Ook dat klinkt niet als bijzonder onbetrouwbaar. Het aantal keren dat je je portemonnee vergeet in een normale winkel is bij wijze van spreken groter.

Maar goed, waar gaat het nu echt om? De internetwinkeliers claimen dat ze omzet verliezen door de iDeal storingen. Gesteld dat dit waar is, om hoeveel zou het dan gaan? De gegeven cijfers van 1,5 dagen per jaar komen neer op een niet-beschikbaarheid van 0,5%. Als de omzet evenredig over de tijd verdeeld is, zou dat een omzetverlies van 28 miljoen per jaar betekenen. Maar stel dat de storingen juist optreden tijdens de piekmomenten, bijvoorbeeld omdat het iDeal systeem overbelast raakt. Dan zou dit bedrag veel hoger kunnen zijn, misschien wel een factor 10.

De cijfers van iDeal wijzen hier echter niet heel overtuigend op. De onderstaande tabel bevat de maanden over de periode 2010-2015 met daarin per maand aangegeven of de eigen beschikbaarheidsnormen overtreden werden. Opvallend is dat november in bijna alle jaren terugkomt. Aangezien dan mogelijk veel inkopen voor sinterklaas en kerst worden gedaan lijkt er dus enige grond in de claim van de winkeliers te zitten. Alleen, in 2014 is er in november geen overschrijding van de

---

1

<http://www.detailhandel.nl/nieuws/2015/552/PERSBERICHT%20%20Detailhandel:%20iDEAL%20moet%20binnen%20twee%20jaar%20storingsvrij%20zijn.html>

norm. Sterker nog, er zijn in 2014 beduidend minder storingen dan de jaren ervoor. Het lijkt er dus op dat als er al een probleem was, dat inmiddels grotendeels verholpen is.

**Tabel 1: De maanden waarin de servicenormen van iDeal niet gehaald werden (bron data iDeal website). Het cijfer voor de streep is tijdens prime time (07.00-01.00), na de streep in non prime time (01.00-07.00).**

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
2010									0/1		1/0		1/1
2011		1/0				1/0					1/1		3/1
2012	1/0								0/1		1/1		2/2
2013			0/1	1/0		1/1					0/1		2/3
2014		1/0											1/0
2015													0/0
<b>Totaal</b>	1/0	2/0	0/1	1/0	0/0	2/1	0/0	0/0	0/2	0/0	3/3	0/0	

De beste schatting voor het omzetverlies is daarom de aanname van evenredigheid, waarmee het bedrag uitkomt op 28 miljoen. Maar dit is alleen nog maar de omzet, en niet de winst. De marges zijn natuurlijk een goed bewaard geheim, maar omdat internet uitnodigt tot prijsvergelijking zullen die beperkt zijn. Als de marginale winst 20% is, dan kost de niet-beschikbaarheid de winkeliers 5,6 miljoen op jaarbasis. Kan je hiermee een 100% betrouwbaar systeem maken? Dat lijkt me sterk. De kosten voor iDeal liggen zo rond de 0,4 euro per transactie, afhankelijk van het precieze bedrag. Voor 180 miljoen transacties betalen de winkeliers dus iets als 72 miljoen euro per jaar. Om op de betrouwbaarheid van het elektriciteitsnet uit te komen (maar dat is nog geen 100%, slechts 99,995%) is volledige redundantie nodig, wat grofweg neerkomt op een verdubbeling van het systeem. Dit is namelijk de manier waarop de energievoorziening zijn betrouwbaarheid realiseert. Dat zou neerkomen op 72 miljoen euro per jaar aan extra kosten. Veel meer dus dan het de winkeliers maximaal aan winst kost, onder de aannames die we gedaan hebben. Economisch zou het volkomen onzinnig zijn om 72 miljoen uit te geven om 5,6 miljoen te verdienen. Als de winkeliers denken dat de banken die kosten gaan betalen kan dat natuurlijk wel zo lijken, maar op termijn zullen de kosten bij hen terecht komen.

Het is zelfs de vraag of de niet-beschikbaarheid wel tot omzetverlies leidt. Stel dat een iDeal transactie niet werkt, wat doet een klant dan? Die kan een andere website proberen, maar als iDeal eruit ligt kan ook daar niets gekocht worden. De klant zou ook naar een fysieke winkel kunnen gaan. De omzet loopt dan weliswaar via een ander kanaal, maar is er nog steeds. Alleen als de klant afziet van de aanschaf als de transactie niet lukt is er daadwerkelijk omzetverlies. Dat lijkt onwaarschijnlijk. Internetaankopen lenen zich uitstekend voor prijsvergelijking en worden daarmee een weloverwogen keuze. Als de transactie niet lukt, zal de klant het in het algemeen waarschijnlijk later nog een keer proberen. De omzet wordt dan uitgesteld, maar verdwijnt niet.

Dat wil natuurlijk niet zeggen dat een individuele winkelier geen last kan hebben van storingen in iDeal. Als je afhankelijk bent van internet omdat je geen fysieke winkel hebt en er treedt een storing op in de drukste maand van het jaar is dat uitermate vervelend. Maar in de keten van iDeal kan de bron van die storing net zo goed in de eigen website of die van de bank zitten. De waarneming dat de transactie via iDeal niet werkt wil dus niet zeggen dat iDeal zelf stoort. Bovendien, zelfs bij een storing zal een deel van de omzet op een andere manier ingehaald worden. Alleen de echte impulsaankopen zullen niet herhaald worden. Maar misschien is dat wel een zegen, want dan was er blijkbaar geen behoefte aan.