



Betalen 2005

Betalen op internet en mobiele telefoon



Betalen 2005

Betalen op internet en mobiele telefoon

Keuzemogelijkheden in Nederland

Auteurs

Innopay

Douwe Lycklama à Nijeholt

Rudy Janz

info@innopay.com

Uitgave

Innopay

www.innopay.com

Januari 2005

Copyright © Innopay

Alle rechten voorbehouden

Inhoud

Inhoud.....	3
1 Inleiding	6
2 Internetbetalingen: trends	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Eén standaard voor internetbetalingen van de banken	8
2.3 Opkomst van Payment Service Providers (PSPs)	9
2.4 Van homebanking naar internetbankieren.....	10
2.5 Beveiliging van creditcardbetalingen.....	10
2.6 Toenemend gebruik van de mobiele telefoon	11
2.7 Gebruik van incassosystematiek.....	12
2.8 Electronische acceptgiro.....	13
2.9 Pre-paid oplossingen.....	13
2.10 Spelers in het Nederlandse betalingsverkeer	14
2.10.1 Banken	14
2.10.2 Acquirers.....	14
2.10.3 Processors	14
3 Betaalproducten	15
3.1 Waarop letten bij aanbieden van betaalproducten?	15
3.1.1 De bestaande vuistregels in de onderneming	15
3.1.2 De doelgroep	16
3.1.3 De aard van de dienstverlening en het product	16
3.1.4 Bedraggrootte en kredietrisico bij de verkoop	17
3.1.5 Bestellingen en betalingen op dit moment	17
3.1.6 De toekomstige ontwikkelingen	17

3.2	Kenmerken van de betaalproducten.....	17
3.3	Bestaande betaalproducten.....	18
3.3.1	De acceptgiro	19
3.3.2	De incassomachtiging.....	20
3.3.3	De overschrijving.....	22
3.4	Betaling met een creditcard	24
3.4.1	De teruggedraaide creditcardtransactie: hoe zit dat nu precies? ...	25
3.4.2	Hoe de kans op chargebacks te verminderen?	26
3.4.3	Overige kenmerken van creditcard acceptatie	27
3.5	Betaling bij levering	29
3.5.1	De contante betaling bij levering (onder rembours).....	30
3.5.2	De betaling met pinpas of creditcard bij de mobiele betaalautomaat	31
3.5.3	Betaling met behulp van een Escrow service	32
3.6	Online realtime gegarandeerde betalingen vanaf een rekening.....	34
3.6.1	Mobile2Pay	34
3.6.2	Rabo Direct Betalen	36
3.6.3	Way2Pay	37
3.7	Kleine betalingen (micropayments).....	39
3.7.1	Firstgate Click&Buy.....	40
3.7.2	MiniTix	41
3.7.3	Premium SMS.....	43
3.7.4	SwitchPoint.....	45
3.7.5	Wallie-card	47
4	Payment Service Providers	49
4.1	Bertelsmann Financial Services.....	50
4.2	Bibit	51
4.3	GlobalCollect	53

4.4	Internet Kassa van Interpay	54
4.5	Multipay.....	56
4.6	Ogone	58
4.7	Rabo Internet Kassa.....	59
4.8	Triple Deal.....	61
Bijlage 1: Het vertrouwen van de consument in uw webwinkel.....		63
	Houding van klantgroepen voor het webbezoek.....	63
	Eigenschappen van de website en de interface met de consument	64
	De informatie op de website.....	65
	Het relatiebeheer met de klant	66
Bijlage 2: Achtergrondinformatie, verwijzingen en referenties.....		68
	Onderzoeken over internetgebruik	68
	Onderzoeken over e-commerce	68
	Beleid in Nederland.....	69
	E-commerce voor de ondernemer.....	69
	Aan betalingsverkeer gerelateerde dienstverlening	70
	Informatie over betaalproducten	70
Bijlage 3: Woordenlijst		72

1 Inleiding

De afgelopen 3 jaar is de wereld van betalen flink in beweging geweest, met name op internet en mobiele telefoon. De markt kenmerkt zich door een grote variëteit van aanbod van banken en niet-banken bij een gestaag groeiende vraag van webwinkeliers. Alleen vraag en aanbod passen niet op elkaar. Thuiswinkel.org, de belangenorganisatie voor webwinkeliers, vraagt reeds een aantal jaren aandacht voor deze onwenselijke situatie.

Webwinkeliers willen zo min mogelijk verschillende betaalmethoden om hun gehele (potentiële) klantengroep te laten betalen. Binnen de huidige markt, met een versnipperd aanbod van betaalmethoden, is dit niet mogelijk. Om dit 'leed' te verzachten kan gebruik worden gemaakt van Payment Service Providers (PSPs), die middels één 'stekker' een scala aan betaalmethoden (ook internationaal) voor webwinkeliers ontsluiten. Dit gemak heeft uiteraard een prijskaartje.

Het Ministerie van Economische Zaken (EZ) heeft in 2003 het initiatief genomen tot een inventarisatie van de markt voor 'Betalen via Nieuwe Media', in juni 2004 gevolgd door een initiatieffase. Middels deze studies hoopt EZ de marktontwikkelingen te laten versnellen, zodanig dat vraag en aanbod van 'Betalen via Nieuwe Media' beter op elkaar zullen aansluiten. Aan deze studies doet de volle breedte van marktpartijen mee, onder andere telecomaanbieders, banken, webwinkeliers, regelgevers, transactieverwerkers en systeemleveranciers.

Een hoopgevend marktinitiatief voor consument en webwinkelier is de aankondiging in september 2004 dat de Nederlandse bancaire sector één standaard voor internetbetalingen zal introduceren, onder de naam 'iDEAL'. Hierdoor zal het medio 2005 mogelijk worden dat consumenten binnen hun vertrouwde internetbankierenomgeving realtime en online aan webwinkeliers kunnen betalen. Webwinkeliers op hun beurt kunnen met één aansluiting op iDEAL alle ruim 5 miljoen internetbankierders bereiken. iDEAL is inmiddels met luid applaus door alle marktpartijen ontvangen. Iedereen is het erover eens dat betaalmethoden bij uitstek gebaat zijn bij een 'dominant design'. Verderop in dit rapport zal aandacht aan dit initiatief worden besteed, op basis van de nu beschikbare informatie.

Webwinkeliers kunnen verbetering tegemoet zien op het gebied van elektronisch betalen. Nu deze sector volwassen begint te worden, realiseren dominante marktpartijen dat standaardisatie de weg voorwaarts is.

Wij pretenderen niet de markt volledig te beschrijven, wel menen wij de belangrijkste ontwikkelingen voor u op een rij te hebben gezet. Dit rapport geeft u de stand van zaken per begin 2005. Alle details over betaalmethoden, specifieke betaalproducten en PSPs zijn gebaseerd op publiek beschikbare informatie ten tijde van het schrijven van dit rapport in het laatste kwartaal van 2004.

Gezien de onstuimige ontwikkelingen op het gebied van betalen, verwachten wij dit rapport over een jaar opnieuw uit te geven.

2 Internetbetalingen: trends

2.1 Inleiding

Hoewel dit rapport zich beperkt tot betalen op internet en mobiele telefoon, gaan we in deze paragraaf iets uitvoeriger in op meer algemene ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Daarbij hebben we niet de indruk te kunnen voorspellen hoe de toekomst eruit ziet. Wel zullen we ingaan op de volgende trends:

- Eén standaard voor internetbetalen van de banken.
- De opkomst van Payment Service Providers (PSPs).
- Van homebanking naar internetbankieren.
- Het beveiligen van creditcardbetalingen.
- Het toenemend gebruik van de mobiele telefoon.
- Het toenemend gebruik van incassosystematiek bij betaalproducten.
- Ontwikkeling van pre-paid oplossingen.
- Overige spelers in de Nederlandse betaalmarkt.

2.2 Eén standaard voor internetbetalingen van de banken

ABN AMRO, ING, Postbank en Rabobank hebben in september 2004 aangekondigd dat medio 2005 winkeliers en consumenten veilig kunnen afrekenen via één standaard systeem, onder de naam 'iDEAL'. Consumenten zullen de betaalopdracht afhandelen zoals zij gewend zijn bij internetbankieren. Op de hun vertrouwde manier, met de door hun vertrouwde beveiligingshandelingen. Alle meer dan vijf miljoen internetbankierders zullen uiteindelijk zo kunnen betalen. Juist voor winkeliers is dit goed nieuws, de betalingen zijn, in tegenstelling tot bijvoorbeeld creditcardbetalingen, realtime en onherroepelijk. De winkelier kan op basis van iDEAL direct overgaan tot leveren. Een ander groot voordeel voor winkeliers is dat deze met één aansluiting bij één van de iDEAL banken direct de gehele populatie van internetbankierders kan laten afrekenen.

De introductie van het nieuwe systeem zal vermoedelijk sterke gevolgen hebben voor de keur aan aanbieders van alternatieve betaalmethoden. Dit betreft ook de betaalsystemen van de banken zelf. Way2Pay (ING) en eWallet (ABN AMRO) hebben al aangegeven na de komst van het uniforme betaalsysteem te zullen stoppen. Tootz, de mobiele betaalmethode van ING, is per 1 oktober al niet meer actief. Minitix, de microbetaalmethode van Rabobank, blijft nog wel bestaan. In 2004 zijn ook een aantal

niet bancaire aanbieders van betaalmethoden gestopt met hun dienstverlening, onder andere Moxmo en Secoin.

Ook de Payment Service Providers (PSPs), die wel varen bij de waaier aan betaalmogelijkheden, zullen zich moeten bezinnen op hun toegevoegde waarde voor winkeliers. Deze zit vooral in het brede aanbod van betaalmethoden en de mogelijkheid tot additionele informatievoorziening voor de winkelier.

2.3 Opkomst van Payment Service Providers (PSPs)

Met de opkomst van het internetgebruik is een aantal dienstverleners zich gaan richten op het afhandelen van betaaltransacties die over het internet worden gedaan. Deze dienstverleners worden Payment Service Providers (PSPs) genoemd. De achtergrond van de PSPs is divers. Sommige zijn begonnen met het verwerken van creditcardbetalingen via internet en hebben daar later meer traditionele betaalmethoden aan toegevoegd. Andere PSPs zijn begonnen met het verwerken van traditionele betaalmethoden en hebben er later de verwerking van creditcardtransacties aan toegevoegd. Een reden voor ondernemers om in zee te gaan met deze PSPs was, dat deze de ondernemer het omslachtige werk, dat nodig is voor het accepteren van betaaltransacties, uit handen kunnen nemen. Het bijhouden van wijzigingen in internettechniek en afspraken met banken is dan niet meer de zorg van de ondernemer, maar van de PSP. Met één aansluiting op een PSP, kan de ondernemer een waaier aan betaalmogelijkheden bieden. Dit is ook zeer interessant voor het accepteren van betalingen uit het buitenland.

Waar de PSPs eerst hun aandacht richtten op de verwerking van internetbetalingen is een trend zichtbaar waarbij ze een meer algemene rol gaan spelen als servicebureau voor het betalingsverkeer van de onderneming. Sommige PSPs verwerken dus niet alleen de internetbetalingen, maar ook de afhandeling van betalingen die per telefoon worden gegeven. Daarnaast kan ook het printen en versturen van acceptgiro's tot één van de diensten van de PSP horen. Verder zijn er PSPs die zich louter beperken tot de technische verwerking van transacties (bijvoorbeeld Ogone) en waarbij de uitbetaling aan de winkelier rechtstreeks van de 'acquirer' komt.

Hoewel de PSPs aanvankelijk vooral niet-bancaire organisaties waren, zijn in de loop der jaren ook bancaire partijen actief geworden op dit gebied. Zo vervult Interpay inmiddels een rol als PSP en hebben ook enkele grote banken aparte dienstverlening ontwikkeld voor de afhandeling van internetbetalingsverkeer (onder andere TWYP van ING). Overigens moet bedacht worden dat er hier sprake is van een relatief jonge bedrijfstak. Het is dan ook niet ondenkbaar dat de marktverhoudingen de komende jaren zullen

blijven veranderen en dat sommige PSPs overgenomen worden of opgaan in een groter verband. Zo is Bibit in 2004 overgenomen door Worldpay van Royal Bank of Schotland. Voor u als ondernemer is daarom een belangrijke vraag aan PSPs hoe het zit met de continuïteit van de dienstverlening en de organisatie.

2.4 Van homebanking naar internetbankieren

De Nederlandse banken hebben de oude homebanking software de afgelopen jaren aangepast voor gebruik via internet. Dit gebeurde voor zowel de zakelijke als de particuliere klanten. Daarbij is te zien dat alleen de grote banken de investeringen kunnen rechtvaardigen om een eigen koers te varen en de eigen klant te voorzien van een bankeigen softwaretoepassing. De kleinere banken zitten meer op een gezamenlijke lijn en gebruiken gestandaardiseerde software.

Voor de meeste ondernemingen geldt dat bij de keuze voor de bank en de software vooral een gemakkelijke aansluiting op administratieve processen een rol speelt. Hoewel het prettig zou zijn als de eigenschappen van bancaire softwarepakketten (waaronder de mogelijkheid tot conversie naar verschillende bestandsformaten) min of meer identiek zou zijn, is dit voorlopig nog niet het geval. U doet er goed aan bij een keuze voor nieuwe betaalmethoden na te gaan in hoeverre er verschillen zijn tussen de producten van banken.

2.5 Beveiliging van creditcardbetalingen

Voor wat betreft het betalen op internet zijn de banken sinds het midden van de jaren negentig geruime tijd gezamenlijk opgetrokken. Er is een proefneming met het product I-Pay gedaan, wat later uitmondde in het product I-Pay met SET. Inmiddels is echter gebleken dat dit een te ingewikkelde en dure oplossing is voor het vraagstuk van vertrouwde bestelling en betaling via internet. Daarnaast bleek het mogelijk om met allerlei aanvullende fraudepreventiemaatregelen de fraude met creditcards te beheersen. Het product I-Pay met SET is inmiddels van de markt en nadat lange tijd gewacht is of de banken met een nieuwe oplossing zouden komen hebben inmiddels Visa en Mastercard het roer overgenomen.

Het belangrijkste verschil tussen een creditcardbetaling op internet en in een 'gewone' winkel is het ontbreken van een transactiebon met een handtekening van de koper en dus van de rechtmatige houder van de creditcard. Zonder deze handtekening is het voor de winkelier moeilijk om te bewijzen dat de kaarthouder een aankoop heeft gedaan met zijn

creditcard. Het gevolg hiervan is dat winkeliers steeds vaker geconfronteerd worden met betwiste transacties (zogenaamde chargebacks) waarbij de kaarthouder de aankoop ontkent en het bedrag terug krijgt. Meestal is hier sprake van fraude en/of gestolen creditcard gegevens en draait de winkelier voor de kosten op. Omdat dit het vertrouwen in de creditcard als online betaalmethode ernstig schaadt hebben Visa en Mastercard gezamenlijk een wereldwijd programma ontwikkeld om, ondanks het ontbreken van de handtekening (de authenticatie), de creditcardgegevens en de kaarthouder te kunnen koppelen. Visa brengt dit programma onder de naam 'Verified by Visa' en Mastercard onder de naam 'Mastercard SecureCode'.

In het kort ziet deze oplossing er als volgt uit: op het moment dat de consument tot een aankoop overgaat en zijn creditcardgegevens invult wordt de consument, buiten het systeem van de winkelier om, door de kaartuitgevende instantie ('issuer') om een unieke (vooraf afgesproken) code gevraagd. Klopt deze code met de creditcard gegevens dan is de authenticatie succesvol en vervolgt het normale verkoopproces. Een belangrijk voordeel voor de winkelier is dat de betaling nu gegarandeerd is en het risico van chargeback door de consument nu bij de kaartuitgevende instantie ligt.

In dit voorbeeld had de consument zich vooraf aangemeld bij zijn issuer om te participeren in het programma van Visa of Mastercard. De gegarandeerde betaling geldt voor de winkelier echter altijd (bij Europese kaarthouders) als er een authenticatieverzoek plaats heeft gevonden, dus ook bij consumenten die niet participeren in het programma. Het is dus volledig aan de kaartuitgevende instantie om te zorgen dat zijn kaarthouders participeren in het programma. Buiten Europa geldt de betalingsgarantie alleen als én de winkelier én de kaarthouder participeren in het programma. Er wordt momenteel onderzocht op welke termijn buiten Europa dezelfde condities gaan gelden als binnen Europa. Het loont dus voor de winkelier om mee te doen aan het programma. Meedoen stelt technische eisen aan de webwinkel. Via PSPs kan ook worden meegedaan aan deze programma's.

2.6 Toenemend gebruik van de mobiele telefoon

Naar schatting zijn er 14 miljoen gebruikers van mobiele telefoons ten opzichte van 8 miljoen gebruikers van het internet. Juist gezien deze dekking is begrijpelijk waarom momenteel een aantal proeven lopen met betaling via de mobiele telefoon.

De mobiele en vaste telefoon hebben reeds hun plaats verworven voor zogenaamde 'microbetalingen' (bedragen kleiner dan € 5) middels SMS en 0900 betalingen. Hier is sprake van een de facto standaard. Iedereen met een telefoon kan het gebruiken en het gebruiksgemak is hoog. Wel is er een fors kostenplaatje voor de winkelier. Op dit moment

wordt er door de regelgevers onderzocht of en in hoeverre telecomaanbieders deze rol van betaalmethode- en betaalproductaanbieder wel kunnen vervullen binnen hun wettelijke kaders. Mogelijk dat telecomaanbieders gedwongen zullen worden een licentie voor een Elektronisch Geld Instelling (EGI) te verwerven.

Voor het gebruik van grotere betalingen zullen telecomaanbieders moeten samenwerken met banken. Op dit moment is Mobile2Pay nog de enige aanbieder, die grotere betalingen afhandelt via de mobiele telefoon. Omdat de realtime koppeling met bankrekening er niet is, wordt gebruik gemaakt van incasso's met alle beperkingen van dien (zie ook paragraaf 2.7).

Mochten mobiele betaalmogelijkheden verder ontwikkeld worden dan zal het vooral in het domein zijn van de microbetalingen. Het is dan ook zaak dat u als ondernemer de ontwikkelingen op dit vlak niet uit het oog verliest. Zowel in het buitenland als in Nederland is op dit vlak verdere ontwikkeling te verwachten.

2.7 Gebruik van incassosystematiek

We kunnen zien dat aan diverse nieuwe betaalproducten een permanente incassosystematiek ten grondslag ligt. Een consument krijgt in een dergelijke situatie een betaalinstrument, een technisch (hulp)middel waarmee hij of zij zich identificeert bij de koop. Dit betaalinstrument kan een mobiele telefoon zijn of een 'token' dat met draadloze technologie een identificatienummer kan doorseinen. De consument ondertekent hierbij een contract waarin wordt toegestaan om betalingen, die gedaan zijn door gebruikmaking van het hulpmiddel (vaak in combinatie met een code), door middel van een incassomachtiging van de rekening af te boeken.

Het is nu nog onzeker wat de komst van het standaard betaalsysteem van de banken voor invloed zal hebben op deze manier van betalen. Op dit moment wordt deze methode al toegepast door de Kamer van Koophandel. Denkbaar is dat ook andere partijen besluiten om hiertoe over te gaan. Zeker indien er in uw onderneming sprake is van een grote groep regelmatig terugkerende klanten ligt het voor de hand de mogelijkheden hiervan verder te onderzoeken. Mobile2Pay en Switchpoint Incasso bieden betaalproducten op basis van incasso.

Het gebruik van incasso's op internet, dus afboekingen van rekeningen zonder dat de winkelier een handtekening heeft, worden officieel niet ondersteund door de banken. Het wordt gedoogd, maar de winkelier loopt wel het volledige terugboekingsrisico.

Hopelijk wordt deze zogenaamde 'internetincasso' als regulier product in de toekomst ondersteund.

2.8 Electronische acceptgiro

Acceptgiro is nog altijd de meest gebruikte betaalmethode op internet. In de praktijk blijken veel mensen deze papieren acceptgiro over te tikken in hun internetbankier-applicatie, met alle foutkansen van dien. Rabobank en TPG Post hebben in 2004 het voortouw genomen voor de ontwikkeling van de digitale acceptgiro. Grote verzenders van facturen kunnen, middels een aansluiting op de digitale brievenbus van TPG Post (Privver), hun facturen zichtbaar maken in Rabobank Internet Bankieren. De consument hoeft nu alleen maar in te loggen en de gereed staande facturen te bevestigen. In 2005 komt deze dienst op de markt. Het succes staat of valt het aantal deelnemende verzenders, alsmede het aantal deelnemende banken. Het bekende 'kip-ei' dilemma.

2.9 Pre-paid oplossingen

Met name aanbieders van online content (zoals spelletjes, films, ringtones) hebben behoefte aan betaalmethoden waarmee direct afgerekend kan worden. Het gebruik van betaalmethoden, waarbij de consument vooraf een bepaald tegoed heeft opgeladen of vastgelegd voor toekomstige besteding (de zogeheten pre-paid betaalmethoden), is dan een mogelijkheid. Met name een jongere doelgroep kan zo in de gelegenheid worden gesteld om bestedingen en bestellingen te doen. In dit rapport wordt een aantal pre-paid oplossingen behandeld. Het is echter belangrijk om hier aan te geven dat ook deze markt nog sterk in beweging en ontwikkeling is.

Het spectrum aan ontwikkelingen overziend kan geconcludeerd worden dat er bij betalen op internet sprake is van een markt in ontwikkeling. Voor de ondernemer die streeft naar continuïteit van bedrijfsvoering en rentabiliteit van investeringen ligt daarmee een keuze voor al langer bestaande betaalmethoden misschien het meest voor de hand. Een dergelijke keuze kan echter ook het gevolg zijn van een gebrek aan kennis over de verschillende alternatieve betaalproducten. Om bij te dragen aan een volledige afweging wordt daarom in het volgende hoofdstuk ingegaan op de verschillende betaalproducten die beschikbaar zijn.

2.10 Spelers in het Nederlandse betalingsverkeer

In Nederland zijn een aantal categorieën spelers actief, die met elkaar het betalingsverkeer verzorgen.

2.10.1 Banken

Deze partijen bieden betaalmethoden en betaalproducten aan, waarmee rekeninghouders bedragen tussen rekeningen kunnen overmaken. Voorbeelden hiervan zijn onder andere overschrijvingskaarten, incasso's en acceptgiro's.

2.10.2 Acquirers

Zij verwerken (doorgaans) creditcard transacties en hebben om die reden een licentie van bijvoorbeeld Mastercard of Visa. Een acquirer betaalt de winkelier het geld uit van de transacties. Een voorbeeld hiervan is Paysquare, dat in juni 2004 is voortgekomen uit Interpay. Een sterke trend is de opkomst van buitenlandse acquirers op de Nederlandse markt. Denk hierbij aan onder andere aan B&S (Duitsland), Concardis (Duitsland), euroConex (Ierland) en BCC (België).

2.10.3 Processors

Deze partijen doen de veelal (technische) verwerking van transacties in opdracht van banken en acquirers. Processors leveren de winkeltransacties af bij de acquirers. Bekende namen uit de fysieke wereld zijn CCV en Alphyra die in Nederland PIN terminals exploiteren. In de internet wereld wordt deze rol ingevuld door PSPs. Interpay heeft (nog) het alleenrecht op PIN processing. De terminals op de toonbanken leveren de PIN transacties af bij Interpay.

3 Betaalproducten

Hoe u als ondernemer de betaling van internetaankopen organiseert, hangt af van de aard van uw bedrijf, de consumentenbasis, de dienstverlening en de inrichting van uw administratieve processen. We zullen hier schetsen hoe deze zaken uw keuze voor een betaalproduct kunnen beïnvloeden. Vervolgens geven we een toelichting op de kenmerken die gebruikt zijn bij de beschrijving van betaalproducten en komen de verschillende betaalproducten aan bod.

3.1 Waarop letten bij aanbieden van betaalproducten?

De ervaring leert dat het betaalgedrag sterk per branche verschillend is. Eén algemeen antwoord op de vraag welke betaalmethode op het internet geaccepteerd moet worden is dus niet te geven. Wel is duidelijk dat u rekening moet houden met:

- De bestaande vuistregels in de onderneming.
- De doelgroep waarop de onderneming zich richt.
- De aard van de dienstverlening of het product.
- De bedragsgrootte en het kredietrisico bij de verkopen.
- De manier waarop bestellingen en betalingen nu worden afgewikkeld.
- De toekomstige ontwikkelingen.

3.1.1 De bestaande vuistregels in de onderneming

Het is denkbaar dat er voor betalingsverkeer en kredietverlening aan consumenten vuistregels worden gebruikt. Een dergelijke vuistregel zou in een sterk servicegerichte onderneming kunnen luiden dat omwille van een optimale dienstverlening aan de consumenten elk betaalproduct geaccepteerd moet worden. Het kan ook zo zijn dat, gezien de tariefstructuur of tariefhoogte, bepaalde betaalproducten bij voorbaat niet worden geaccepteerd.

Een andere vuistregel, met name die in kleinere ondernemingen, zou kunnen zijn dat consumenten altijd vooraf moeten betalen. Ook is denkbaar dat de keuze is gemaakt om onderscheid te maken tussen reguliere consumenten en incidentele consumenten. De vuistregel is dan, dat bij een reguliere consument (waar dus een zekere relatie mee is) op rekening geleverd mag worden en bij de nieuwe consument alleen nadat de betaling binnen is.

3.1.2 De doelgroep

De penetratiegraad van betaalproducten bij de doelgroep van de onderneming is een factor die mede de keuze van de te accepteren betaalproducten bepaalt. Zo kennen de traditionele betaalmethoden als de incasso, de acceptgiro en de overschrijving een dekkingsgraad van 100% onder de Nederlandse kopers. Creditcards daarentegen waren volgens onderzoek van TNS NIPO begin 2003 slechts in het bezit van 44% van de Nederlanders van 16 jaar en ouder, maar faciliteren door hun internationale karakter wel een internationale doelgroep.

Ook het percentage vaste consumenten in de doelgroep speelt een rol bij de acceptatie van betaalproducten. Indien er veel vaste consumenten zijn, waarvan bijvoorbeeld ook nog het historisch betaalgedrag bekend is, kunt u een beter overwogen risico-inschatting maken. Voor specifieke vaste consumenten kan dan besloten worden om een betaalproduct te accepteren, waaraan geen directe betaalgarantie is verbonden. Bij een groot percentage eenmalige consumenten ligt de keuze voor een betaalproduct met een betaalgarantie meer voor de hand. Over het algemeen hebben producten zonder betaalgarantie lagere kosten dan producten met betaalgarantie.

3.1.3 De aard van de dienstverlening en het product

Als sprake is van de levering van een digitaal goed, dan past daarbij het gebruik van een betaalmethode met een betaalgarantie. De koper zou anders namelijk in staat zijn om wel de betaling terug te draaien, terwijl de verkoper niet de levering ongedaan kan maken.

Bij levering van fysieke goederen heeft u als verkopende onderneming speelruimte om ook andere betaalproducten te accepteren. Er kan direct bij levering betaald worden of de verkoper accepteert, op grond van ervaringscijfers met zijn consumenten, een goedkoop betaalproduct zonder betaalgarantie (bijvoorbeeld de acceptgiro). U levert dan op rekening en neemt het gecalculeerde risico, dat een deel van de consumenten niet betaalt.

Van belang kan ook zijn of u direct kunt leveren of de order nog moet samenstellen of assembleren. Als u direct kunt leveren ligt een werkwijze voor de hand waarbij de autorisatie direct gevolgd wordt door de betaling zelf. Leveranciers die de voorraad nog moeten raadplegen of assembleren, maken vaak onderscheid tussen het autorisatiemoment en het daadwerkelijk opeisen van de betaling (bij creditcardbetalingen wordt dit het onderscheid tussen autorisatie en capture genoemd). Het onderscheiden van autorisatie en capture biedt u de gelegenheid om met het

inzenden van de betaalopdracht te wachten totdat zeker is dat de order geleverd kan worden aan de consument.

3.1.4 Bedraggrootte en kredietrisico bij de verkoop

De grootte van het totaal te betalen bedrag is van belang bij het accepteren van betaalproducten. Als het orderbedrag erg groot is, ligt een betaling door betaalproducten met een betaalgarantie voor de hand. Anders wordt het kredietrisico te groot. De vraag is verder of de verhandelbaarheid van uw goederen/diensten groot is. Bij een grote verhandelbaarheid is ook een betaalproduct met betaalgarantie nodig, om te voorkomen dat de consument al te gemakkelijk in de verleiding komt om de betaling terug te draaien en ondertussen het goed te verhandelen.

3.1.5 Bestellingen en betalingen op dit moment

U kunt besluiten om bij de verwerking van de bestellingen en betalingen op het internet zoveel mogelijk aan te sluiten op de bestaande verkoop en betalingsprocedures. De op het internet te accepteren betaalproducten zullen dan hetzelfde zijn of gebaseerd zijn op de betaalproducten, die nu al in gebruik zijn. Bedenk hierbij wel dat de consumenten nieuwe bestel- en betaalmogelijkheid af zullen wegen ten opzichte van de bestaande. Als uw bedrijf een goed gestroomlijnde telefonische bestel- en betaalmogelijkheid heeft, zal het lastig zijn om een internettoepassing te bouwen die hetzelfde gebruiksgemak biedt.

3.1.6 De toekomstige ontwikkelingen

Zowel voor de via het internet te leveren producten of diensten als voor de te gebruiken betaalproducten, kunt u nagaan of zich vernieuwingen aandienen in de nabije toekomst. Zo is denkbaar dat uw bedrijf ook een transactiemogelijkheid wil aanbieden als onderdeel van de telefonische klantenservice. Of wellicht overweegt u het telefonisch kanaal verder in te zetten bij de dienstverlening. Dit soort ontwikkelingen zijn van belang bij de inrichting van de website en het kiezen welke betaalproducten worden geaccepteerd (zie hoofdstuk 2). In dit hoofdstuk beschrijven we de nu bestaande betaalmogelijkheden.

3.2 Kenmerken van de betaalproducten

De belangrijkste keuzecriteria die voor u als ondernemer een rol spelen bij de inrichting van het betaalproces op internet hebben vermoedelijk vooral betrekking op de dekking van het product, de aanwezigheid van een betaalgarantie (boter bij de vis) en de

aansluiting op de administratie. Ook andere aspecten kunnen een rol spelen. Daarom gaan we bij de opsomming in dit hoofdstuk in op de volgende kenmerken:

- De dekking: het bereik in aantallen en herkomst van consumenten (nationaal/internationaal)
- Het gebruiksgemak voor de consument: de eenvoud en snelheid waarmee de consument de opdracht tot betaling kan geven
- De betaalgarantie: de mate waarin een consument de betaling kan terugdraaien nadat de betaalopdracht is gegeven en uitgevoerd. Indien een betaling na autorisatie door de bank niet meer kan worden teruggedraaid door de consument is sprake van een gegarandeerde betaling
- De vereisten voor acceptatie: de eisen waaraan de winkelier moet voldoen en de voorzieningen die nodig zijn om de betaalmethoden te kunnen accepteren
- De tijdlijnen: de tijd die verstrijkt tussen de koop, de verzending van de betaalopdracht, de autorisatie door de bank en de bijschrijving op de rekening van de winkelier.
- De verwerkingskosten: de kosten die gepaard gaan met acceptatie van het betaalproduct.
- De aandachtspunten bij toepassing: de praktische aandachtspunten die in het oog gehouden moeten worden bij het accepteren van dit betaalmethode

Bij de presentatie van de verschillende betaalproducten komen achtereenvolgens aan de orde:

- De bestaande betaalproducten.
- De betaling met een creditcard.
- De betaling bij levering.
- De online betalingen vanaf een rekening.
- De kleine betalingen (micropayments).

3.3 Bestaande betaalproducten

Bestaande betaalproducten zijn, omdat de onderneming en de consumenten er al bekend mee zijn, een vertrouwde basis voor het afrekenen van bestellingen, die via het internet gedaan zijn.

3.3.1 De acceptgiro

Dekking

De acceptgiro is een product, dat door alle consumenten in Nederland gebruikt kan worden. De consument kan ervoor kiezen om met de acceptgiro een contante storting te doen op het postkantoor of om de acceptgiro in te zenden naar zijn bank, waarna het bedrag van de rekening wordt afgeschreven.

Gebruiksgemak voor de consument

Het product is gestandaardiseerd en al jaren ingeburgerd. Het biedt de consument de mogelijkheid tot budgetbeheer (door het moment van betalen/inzenden te kiezen).

Betaalgarantie

Een éénmaal door de bank gefiatteerde acceptgiro kan niet door de consument worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

Een onderneming dient een acceptgirocontract met een bank en Interpay te sluiten en ervoor zorg te dragen dat de acceptgiro's voldoen aan specifieke druktechnische eisen (ten behoeve van de verwerking door banken). Hiertoe dient een systeemtest bij Interpay met succes afgerond te worden. Er zijn diverse soorten contracten, afhankelijk van de vraag of de onderneming de acceptgiro's zelf produceert of door een servicebureau laat maken.

Tijdlijnen

De tijdlijn voor de bijschrijving van de acceptgiro wordt bepaald door het moment waarop de consument besluit de acceptgiro in te sturen naar de bank. Na deze inzending geldt dat na circa 3 of 4 werkdagen bijschrijving plaatsvindt.

Verwerkingskosten

De directe kosten voor de acceptgiro lopen uiteen van € 0,56 tot € 1,63 en zijn afhankelijk van de gebruikte aantallen en de gekozen output:

- Productie (afhankelijk van aantallen): € 0,02 tot € 0,08.
- Verzending (afhankelijk aantallen/techniek): € 0,31 tot € 0,41.
- Bancaire verwerking (afhankelijk van aard en frequentie van de output): € 0,20 tot € 1,14.

De totale verwerkingskosten van de acceptgiro hangen met name af van de mate waarin de verwerking ervan in de administratie van de onderneming geautomatiseerd is.

Aandachtspunten bij toepassing

Als de acceptgiro gelijk wordt verzonden met het te leveren product blijft de feitelijke betaling onzeker. Het risico van wanbetaling kan in die situatie worden verminderd door controle op de aard van de order en de kredietwaardigheid van de consument. Als u pas levert nadat de acceptgiro betaald is, dan is sprake van een gegarandeerde betaling. Een betaalde acceptgiro kan namelijk niet door de consument worden teruggedraaid.

Consumenten die gebruik maken van Rabobank Internet Bankieren kunnen vanaf 2005 digitale acceptgiro's ontvangen en betalen. Rabobank is hiervoor een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met TPG Post. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de ervaring die TPG Post heeft opgedaan met hun digitale brievenbus Privver (www.privver.nl) waar nu al klanten facturen kunnen ontvangen van diverse aangesloten partijen. Deze dienst werkt alleen voor verzenders, waarmee Rabobank een overeenkomst heeft om digitale acceptgiro's af te leveren.

3.3.2 De incassomachtiging

Dekking

De incassomachtiging is een product dat alleen door rekeninghouders van banken in Nederland gebruikt kan worden.

Gebruiksgemak voor de consument

Het product is gestandaardiseerd en ingeburgerd. De consument geeft een bedrijf een machtiging om geld van de rekening te incasseren. Bij discussies over de juistheid van de betaling ligt de bewijslast bij de winkelier, die de wilsbeschikking van de consument moet kunnen overleggen (veelal de getekende opdracht).

Er zijn twee varianten voor deze publicatie van belang, te weten:

- De schriftelijke eenmalige machtiging; per opdracht is hier een handtekening van de consument vereist, de opdracht kan niet worden teruggedraaid door de consument. Een eenmalige machtiging kan sinds juli 2002 ook per telefoon afgegeven worden. Daaraan worden wel extra eisen gesteld. Een incasso na telefonische machtiging kan tot 30 kalenderdagen na bijschrijving op de rekening van de onderneming door de consument worden teruggedraaid.

- De doorlopende machtiging algemeen; de consument staat de onderneming toe om een bedrag af te schrijven en heeft geen controle over het betaalmoment. Dit incasso kan (behalve indien afgegeven voor loterijen) tot 30 kalenderdagen na bijschrijving op de rekening van de onderneming door de consument worden teruggedraaid.

Betaalgarantie

Een uitgevoerde schriftelijke eenmalige incasso-opdracht kan niet worden teruggedraaid door de consument. Een doorlopende incasso-opdracht kan worden teruggedraaid tot de 30^e kalenderdag na bijschrijving van het bedrag op de rekening van de onderneming.

Vereisten voor acceptatie

Een onderneming dient een incassocontract met een bank te sluiten. Er zijn vormvoorschriften ten aanzien van de formulieren die de consument moet gebruiken. Daarnaast dient met succes een testprocedure te worden doorlopen in verband met de technische verwerking van de incasso's.

Tijdlijnen

De tijdlijn voor de bijschrijving van de incasso wordt bepaald door het moment waarop de onderneming de incasso instuurt naar Interpay of Postbank. Na deze inzending geldt dat binnen enkele dagen het incassobedrag wordt bijgeschreven. Tot de 30^e kalenderdag na deze bijschrijving is het bij de doorlopende machtiging mogelijk dat het bedrag wordt teruggeboekt door de consument (dit wordt ook wel storneren genoemd).

Verwerkingskosten

De directe kosten voor de incasso-opdracht lopen uiteen van € 0,07 tot € 0,10 en zijn vooral afhankelijk van de afspraak met uw bank. De totale verwerkingskosten van het incasso hangen met name af van de mate waarin de verwerking ervan in de administratie van de onderneming geautomatiseerd is.

Aandachtspunten bij toepassing

Bij een incasso hangt de feitelijke betaling af van de vraag of de consument voldoende saldo op de rekening heeft. Het kan dus enige dagen duren voordat duidelijk is dat de consument heeft betaald. Het is verstandig om de consument te vertellen dat de levering pas gestart wordt als het geld binnen is.

Door middel van een apart contract is het mogelijk een vaste groep consumenten met behulp van gebruikersnummer en wachtwoord bestellingen te laten doen, die door middel van een incasso-opdracht worden afgerekend. Een voorbeeld hiervan is te vinden bij de Kamer van Koophandel.

Via internet afgegeven machtigingen voldoen niet aan de door de banken gestelde eisen, zoals bij schriftelijke of telefonische machtigingen. De winkelier neemt hier dus een bewust risico wanneer de consument wordt verzocht op deze wijze een machtiging af te geven, daar een bank altijd tot terugboeking zal overgaan wanneer de consument dit verzoekt. De winkelier moet hier een afweging maken of de eventuele gevolgen van dit risico afwegen tegen de anders te nemen maatregelen om een machtiging te krijgen die wel voldoet aan de gestelde eisen van de banken.

Een overzicht van algemene incassovarianten voor consumenten is te vinden op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken: www.nvb.nl

3.3.3 De overschrijving

Dekking

De overschrijving is bruikbaar voor ontvangst van gelden van rekeninghouders van zowel Nederlandse als buitenlandse banken.

Gebruiksgemak voor de consument

Het product is gestandaardiseerd en ingeburgerd. De consument bepaalt het betaalmoment en kan kiezen uit gebruikmaking van overschrijvingsformulieren, een telefonische betaalmethode, elektronisch bankieren of internetbankieren.

Voor een buitenlandse consument geldt dat de internationale betaling extra moeite zal kosten in verband met de extra informatie benodigd om grensoverschrijdend te betalen. Daarnaast zijn extra tarieven van toepassing.

Betaalgarantie

Een eenmaal uitgevoerde overschrijving kan niet eenzijdig door de consument worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

Om de overschrijving te kunnen accepteren dient de onderneming een rekening aan te houden bij een bank.

Tijdlijnen

De tijdlijn voor de bijschrijving van de overschrijving wordt bepaald door het land van waaruit de consument de betaling doet, het moment waarop de consument de betaling instuurt en de vraag of sprake is van een spoedbetaling. Bij gewone betalingen geldt voor Nederlandse betalingen dat de bijschrijving na circa 1 à 2 werkdagen na inzending plaatsvindt. Indien de consument bij dezelfde bank bankiert als de winkelier is bijschrijving bij sommige banken onmiddellijk (realtime). Buitenlandse betalingen afkomstig uit EU-landen zijn na circa 6 à 7 werkdagen bijgeschreven. Voor buitenlandse betalingen uit niet-EU landen kan de termijn variëren van 5 werkdagen tot 20 werkdagen, afhankelijk van de werkwijze van de bank van de consument.

Verwerkingskosten

De directe kosten voor de binnenlandse overschrijving lopen uiteen van € 0,14 tot € 0,20 (varieert per bank). De totale verwerkingskosten hangen met name af van de mate waarin de verwerking ervan in de administratie van de onderneming geautomatiseerd is.

Bij inkomende buitenlandse overschrijvingen kunnen aanvullende kosten van toepassing zijn, die aanzienlijk hoger zijn dan de tarieven die in het binnenland van toepassing zijn.

Aandachtspunten bij toepassing

Bedacht moet worden dat consumenten overschrijvingen kunnen doen door inzending van een papieren betaalopdracht, een opdracht met een elektronisch bankierpakket, een opdracht via internetbankieren of een telefonische overboeking. Zorg ervoor dat consumenten als mededeling bij de betaling een uniek referentienummer (ordernummer, factuurnummer) opgeven. Dit vergemakkelijkt het vergelijken van de inkomende betalingen met de bestellingen.

Aan buitenlandse consumenten die een bestelling doen dient u, ten behoeve van een snelle betaling, uw International Bank Account Number (IBAN) te verstrekken, naast de rekening en adresgegevens van uw bank. Ook kunt u verduidelijken dat de consument zelf de kosten moet betalen voor de overboeking. Omdat de kosten in Europa nogal uiteenlopen is het voor de onderneming het meest praktisch om de consument te instrueren dat deze zelf de kosten voor betaling voor zijn rekening neemt. Dit wordt

gerealiseerd door de consument de instructie 'COST OUR' met of op de internationale overschrijvingsopdracht te laten noteren.

3.4 Betaling met een creditcard

De populariteit van de creditcard voor betaling via internet is vooral te danken aan de mogelijkheid om er zowel nationaal als internationaal op een eenvoudige manier een betaling op afstand mee te doen. Een tweetal begrippen die hier toelichting behoeven zijn SSL en 3-D Secure.

SSL is een al langer bestaande beveiligingstechniek, die door Netscape is ontwikkeld. SSL staat voor Secure Socket Layer en houdt in dat elk internetbericht tussen twee partijen wordt versleuteld. Alle browsers (bladerprogramma's op internet) ondersteunen het gebruik van SSL en geven onder in beeld aan dat de SSL-beveiliging werkt door middel van een gesloten hangslotje (meeste browsers) of een heel sleuteltje (Netscape Communicator).

De term 3-D Secure (3 Domain Secure) is oorspronkelijk afkomstig van een ontwikkeling van Visa om internet betalingen met een creditcard veiliger te maken. Mastercard had om dezelfde redenen het 'Universal Cardholder Authentication Field' (UCAF) ontwikkeld. Sinds eind 2002 hebben beide maatschappijen afgesproken dat hun systemen met elkaar interoperabel zullen zijn en hebben deze gemeenschappelijke technologische standaard 3D-Secure genoemd. Commercieel voeren beide bedrijven hier hun eigen merknaam voor, Mastercard SecureCode en Verified by Visa. Deze standaard maakt ook gebruik van SSL technologie.

Paysquare heeft inmiddels zijn omgeving gereed om transacties gebaseerd op Mastercard SecureCode en Verified by Visa te kunnen ondersteunen.

In de e-commerce omgeving van winkeliers, dan wel in de omgeving van de gebruikte Payment Service Provider, moet de nieuwe technologie geïmplementeerd worden. Enkele van deze PSPs hebben al aangegeven Mastercard SecureCode en Verified by Visa te ondersteunen. Vanaf het moment dat de winkelier 3-D Secure ondersteunt, zowel techniek als procedures, zijn de creditcard transacties gegarandeerd voor de winkelier. Het is wel zaak goed kennis te nemen van de te volgen procedures (onder andere verzend- en ontvangstbewijzen).

Daarnaast moeten de kaartuitgevende instanties de authenticatieverzoeken kunnen afhandelen. Voor Visa is dit eenvoudiger omdat momenteel alle Visa kaarten door één instantie worden uitgegeven in Nederland. Mastercard wordt echter door een groot aantal banken uitgegeven die de uitwisseling van een unieke code mogelijk zullen willen laten aansluiten bij hun bestaande internetbankieren omgeving. De recentelijk door Rabobank, ING en ABN AMRO aangekondigde ontwikkeling van één standaard voor betalingen via internet zal voor de meeste banken echter de hoogste prioriteit krijgen. Er is nu nog geen duidelijk beeld wanneer deze technologie door alle partijen geïmplementeerd en toepasbaar is.

Zolang de winkelier geen 3-D secure gebruikt blijven de bestaande chargeback regels van kracht (zie hieronder). Voor u als ondernemer is hierbij vooral van belang, dat u de voorschriften van de creditcardmaatschappij opvolgt. Eén van die voorschriften kan bijvoorbeeld zijn dat u de consument dient te vragen om een Card Validation Code (CVC). Dit is een drie cijferige code die uniek verbonden is aan het creditcardnummer en die de consument kan vinden op de achterkant van zijn creditcard. Verder gelden er speciale regels voor het terugdraaien van creditcardtransacties. Daarop gaan we hieronder in.

Als u op zeker wilt spelen, doet u er voor de acceptatie van creditcardbetaling op afstand dan ook het best aan om u te richten op creditcardbetalingen via SSL.

3.4.1 De teruggedraaide creditcardtransactie: hoe zit dat nu precies?

Bij de acceptatie van creditcardbetalingen speelt vaak de vraag hoe het nu precies zit met de regels voor het geval dat een consument een betaling terugdraait ('chargeback'). Om dit te verduidelijken schetsen we hieronder de algemene regels en de procedure. Zolang Mastercard SecureCode en Verified by Visa nog niet bij de winkelier volledig geïmplementeerd zijn, gelden deze regels nog onverminderd.

Voor creditcardbetalingen waarbij geen fysieke of elektronische handtekening wordt gezet, gelden speciale regels. Eén van de belangrijkste regels is dat de consument tot een periode van 6 maanden na de betaling de mogelijkheid heeft om die betaling terug te draaien. Dit wordt een chargeback genoemd. Het is dan aan de winkelier om aan te tonen dat die consument ook daadwerkelijk de bestelling via internet heeft gedaan en het product heeft afgenomen. Bij een chargeback worden de volgende stappen doorlopen:

- Bij een chargeback procedure draait de consument de creditcardbetaling terug. De enig geldige reden hiervoor is dat de kaarthouder deze aankoop niet heeft gedaan. Consumenten kunnen deze regeling echter ook gebruiken in situaties waarin de

leverancier niet of niet helemaal aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De ervaring leert dat in een groot aantal van de gevallen sprake is van een leveringsprobleem bij de winkelier. Echte frauduleuze terugdraaiing door de consument is beperkt in de meeste marktsegmenten. Bij webondernemingen in de adult en entertainment sector komt dit echter wel frequent voor.

- De creditcardorganisatie neemt de chargeback van de consument op en informeert de betreffende winkelier over de chargeback. Deze heeft nu twee weken de tijd om door middel van aanvullend bewijsmateriaal (bijvoorbeeld de handtekening die bij levering is verkregen of een handtekening die per fax is verzonden) aannemelijk te maken dat de consument in kwestie wél opdracht heeft gegeven voor de betaling.
- Als de winkelier onvoldoende aannemelijk kan maken dat de consument het product besteld of ontvangen heeft wordt de betaling op kosten van de winkelier teruggedraaid.

Omdat de chargeback procedure de nodige menselijke handelingen vergt, kunnen de kosten hiervan worden doorberekend aan de winkelier. Daarnaast dient een winkelier te zorgen dat het totaal aantal chargebacks een bepaald percentage niet overschrijdt. Gebeurt dit wel, dan kunnen extra kosten doorberekend worden en heeft de creditcardmaatschappij het recht om het contract met de winkelier geheel op te zeggen.

3.4.2 Hoe de kans op chargebacks te verminderen?

Een winkelier die creditcardbetalingen via het web gaat accepteren kan de betrouwbaarheid van bestellingen en betalingen vergroten door:

- Van consumenten te eisen dat aflevering alleen plaats zal vinden aan fysieke adressen en niet op postbusadressen.
- Bij te houden hoeveel er per consument of adres besteld wordt, zodat opmerkelijk grote bestellingen extra gecontroleerd kunnen worden.
- Te controleren of het opgegeven adres en postcode bij elkaar passen.
- De opgave van een geldig telefoonnummer en e-mailadres te eisen als onderdeel van de bestelling. De bestelling kan dan per e-mail aan de consument bevestigd worden; ook kan besloten worden om geen grote bestellingen te accepteren van consumenten die gebruik maken van gratis verstrekte e-mailadressen.
- Te vragen om de Card Validation Code (CVC). Dit is een drie cijferige code die uniek verbonden is aan een creditcardnummer en de consument kan vinden op de achterkant van zijn creditcard. De creditcardmaatschappij kan dit verplicht stellen aan winkeliers die card not present betalingen accepteren.

- Bij levering van het product de handtekening en de gebruikte creditcard van de consument te vragen, zodat vergelijking van de handtekening mogelijk is en controle kan plaatsvinden op het ook daadwerkelijk bezitten van de creditcard.

Een winkelier moet beseffen dat er tussen de Payment Service Providers, of dit nu banken, creditcardmaatschappijen of niet-banken zijn, verschillen bestaan in de manier waarop met chargebacks wordt omgegaan. Het is daarom belangrijk om vooraf te informeren hoe deze PSP vormgeeft aan de chargeback procedure. In het bijzonder is van belang:

- Of de PSP de mogelijkheid biedt om autorisatie- en captureberichten gescheiden in te sturen. Dit wil zeggen dat allereerst bij een bestelling een autorisatie wordt verkregen en pas nadat u als winkelier er zeker van bent dat u kunt leveren, u de opdracht geeft om de autorisatie ook verder te verwerken (de zogeheten capture). Als u de bestelde goederen niet kunt leveren kiest u er voor om de autorisatie niet te laten capturen. Hierdoor wordt de consument niet ten onrechte belast, wat chargebacks helpt voorkomen.
- Of de PSP de mogelijkheid biedt om de transactie op verzoek van de consument te crediteren, indien blijkt dat de goederen niet aan de verwachtingen voldoen of niet in goede orde aankomen.
- In welke situaties de PSP een chargeback van de consument automatisch verwerkt en de terugbetaling toestaat en in welke situaties eerst aan de winkelier de gelegenheid wordt geboden om aan te tonen dat de consument wel degelijk de bestelling heeft gedaan en de goederen heeft ontvangen.
- Welke kosten gepaard gaan met de chargeback en hoe deze afgerekend worden (worden de chargebacks en de kosten ervan direct ingehouden op de van consumenten ontvangen gelden of apart afgerekend).
- Of de PSP ondersteuning kan bieden bij het voorkomen van frauduleuze chargebacks en, zo ja, wat de prijs/garantie van die dienstverlening is.

3.4.3 Overige kenmerken van creditcard acceptatie

Dekking

In Nederland zijn er circa 5 miljoen creditcardhouders, waarvan 3,2 miljoen Mastercard en 1,8 miljoen Visa-card houders. In Europa zijn dit er 106 miljoen, respectievelijk 234 miljoen. Wereldwijd zijn er 638 miljoen Mastercard creditcards en meer dan 640 miljoen Visa creditcards in omloop.

Gebruiksgemak voor de consument

De betaalprocedure op afstand is eenvoudig vormgegeven. De consument geeft eigen gegevens en kaartgegevens door, waarmee de betaalopdracht wordt gegeven.

Betaalgarantie

Voor creditcardbetalingen waarbij de handtekening ontbreekt, geldt dat de consument deze tot zes maanden na de betaling op elk moment mag terugdraaien (de zogeheten chargeback-periode), waarbij de winkelier hetzij dient te bewijzen dat het toch de consument was of anders de kosten van de chargeback moet dragen. Een winkelier kan overigens ook zelf een gedane creditcardbetaling retourneren aan de consument, indien blijkt dat de klacht terecht is.

Vereisten voor acceptatie

Om acceptant van een creditcard te worden, moet de winkelier een aanmeldingsprocedure bij de kaartmaatschappijen doorlopen, waarbij diverse bescheiden en informatie moeten worden overlegd. Onderdeel van het contract met creditcardmaatschappijen is de clause dat bij een te hoog percentage chargebacks de winkelier aanvullende maatregelen dient te nemen, kosten doorberekend worden en de de mogelijkheid om betalingen te kunnen ontvangen wordt ingetrokken.

Tijdlijnen

De winkelier verneemt direct of de betaling geautoriseerd wordt of kan er voor kiezen om een serie autorisaties op een later moment in een bestand te ontvangen. De tijdlijn voor feitelijke uitbetaling/bijgeschrijving is afhankelijk van de met de creditcardorganisatie te maken afspraken en hangt onder andere af van het transactievolume. Uitbetaling per week is mogelijk.

Verwerkingskosten

- Maandelijkse kosten: bestaan indien de betaling wordt geaccepteerd als onderdeel van een internetkassafunctie.
- Commissiepercentages: variëren tussen 2,5% en 5%. Deze percentages zijn o.a. afhankelijk van het aangebrachte volume, de gemiddelde transactie bedragen en de branche. Kosten van chargeback: € 24,00 (Paysquare).

Aandachtspunten bij toepassing

Het is mogelijk om alleen een contract af te sluiten voor de acceptatie van creditcardbetalingen via internet. Winkeliers hoeven dus niet noodzakelijk ook een contract af te sluiten voor acceptatie in de fysieke winkel zelf.

Een belangrijk vereiste voor het betalen via internet is dat de uitwisseling van transactiegegevens tussen consument en winkel en tussen winkel en creditcardorganisatie beveiligd worden, door gebruik te maken van encryptie met bijvoorbeeld SSL (Secure Socket Layer).

Maak bij de inschakeling van Payment Service Provider goede afspraken over de manier waarop met chargebacks van consumenten wordt omgegaan. Zorg ervoor dat u zo mogelijk ook een handtekening van de consument verkrijgt door te laten tekenen bij aflevering van de producten en de consument te vragen om de creditcard te laten zien. Te overwegen is verder om een verzekering af te sluiten tegen het risico van niet-betalende consumenten.

Bij de creditcard bestaat de mogelijkheid om autorisatie te scheiden van het opeisen van de betaling naar de financiële instelling (de zogeheten capture). Daarmee heeft de winkelier de mogelijkheid om de afrekening pas te initiëren als het product wordt uitgeleverd aan de consument en het uiteindelijk te betalen bedrag bekend is. De winkelier heeft ook de mogelijkheid om betalingen geheel of gedeeltelijk terug te draaien, indien er problemen ontstaan bij de levering. Als blijkt dat een deel van de artikelen niet meer leverbaar is, kan het betreffende deel van de betaling gecrediteerd worden.

3.5 Betaling bij levering

Voor de betaling bij levering bestaan drie varianten. De eerste is het contant betalen bij levering ('onder rembours'). Bij de tweede variant wordt met creditcard of debit card en een mobiele betaalautomaat afgerekend. De laatste mogelijkheid is het betalen door middel van Escrow. De betaling geschiedt dan aan een derde partij die de leverancier vervolgens informeert over het feit dat de betaling gedaan is. Nadat de consument heeft aangegeven tevreden te zijn over het product, betaalt de derde partij de leverancier.

3.5.1 De contante betaling bij levering (onder rembours)

Dekking

Rembours kan door iedereen worden gebruikt en wordt zowel aan particulieren als bedrijven aangeboden.

Gebruiksgemak voor de consument

De consument betaalt pas bij levering. Mocht de geadresseerde niet thuis zijn, of niet voldoende contant geld in huis hebben, dan is het mogelijk om het pakket af te halen op het postkantoor en contant of met pinpas te betalen aan de balie.

Betaalgarantie

Na betaling door de consument kan de betaling niet via het vervoersbedrijf worden teruggedraaid. De leverancier loopt geen debiteurenrisico bij de levering.

Vereisten voor acceptatie

Het is mogelijk om via het Postkantoor een enkel rembourspakket te verzenden, maar voor grotere partijen is het raadzaam om een contract af te sluiten. Dit levert ook voordeliger tarieven op. De ondernemer dient elke zending te voorzien van een verzenddocument, al dan niet elektronisch aangemaakt, en een remboursformulier. Het maximale remboursbedrag bedraagt € 1.000,00 voor zendingen binnen Nederland.

Tijdlijnen

Het ontvangen remboursgeld wordt binnen maximaal 15 dagen na aflevering aan de geadresseerde overgemaakt op rekening van de leverancier (verzender). De gemiddelde tijd, waarna het geld op rekening van de leverancier wordt gestort, bedraagt één week.

Verwerkingskosten

De kosten voor de aanvullende dienst 'betaling onder rembours' zijn € 6,00 en 0,8% provisie van het remboursbedrag. Deze provisie wordt ingehouden op het over te maken remboursbedrag. Bovenstaand rembourstarief is exclusief het tarief voor het vervoer van de pakketten. De kosten hiervan zijn afhankelijk van het gewicht en het aantal pakketten.

Aandachtspunten bij toepassing

Het is belangrijk om bij de koop op het internet te verduidelijken welke voorwaarden gelden met betrekking tot het versturen van het product en de regels die gelden als de consument het product wil retourneren.

De verzender/winkelier moet een pakket voorzien van de remboursdocumenten. Deze zijn onder andere verkrijgbaar op het postkantoor. Het is zowel mogelijk om een enkel pakket te verzenden als grote partijen. Om het verzenden van grote partijen gemakkelijk te maken kan gebruik worden gemaakt van speciale software. Winkeliers kunnen middels de service rembours het debiteurenrisico ten gevolge van wanbetalingen uitsluiten.

De dienstverlening van een rembourszending kan uitgebreid worden met een aanvullende verzekering, waarmee het pakket gedekt is tegen schade en diefstal.

Ook zendingen naar het buitenland kunnen als rembours worden verzonden. Hiervoor gelden andere tarieven en voorwaarden.

Website

Zie voor meer informatie:

<http://www.tpgpost.nl>

3.5.2 De betaling met pinpas of creditcard bij de mobiele betaalautomaat

Dekking

Er kan gebruik gemaakt worden van PIN, Chipknip en creditcard wat de dekking goed maakt.

Gebruiksgemak voor de consument

Het gebruiksgemak van pinbetaling en creditcardbetaling is voor de consument groot. De gangbare betaalprocedure wordt doorlopen.

Betaalgarantie

De betaling kan niet worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

Om de betaling bij levering te kunnen accepteren dient de onderneming een contract te sluiten met Interpay, met een van de gecertificeerde mobiele netwerkleveranciers en

eventueel met de creditcardmaatschappij voor de mobiele pinbetaling en de creditcardbetaling.

Tijdlijnen

De tijdlijn voor de bijschrijving van de betaling per pinpas is één tot enkele dagen na de transactie. De bijschrijving van Chipknip transacties hangt af van het moment van afstorten (dit is het legen van de betaalautomaat tijdens een verbinding met Interpay). De bijschrijving van de betaling met creditcard vindt circa twee weken na de transactie plaats.

Verwerkingskosten

De kosten voor de mobiele pinbetaling zijn:

- Eenmalige kosten voor de mobiele betaalautomaat.
- Eenmalige kosten voor aansluiting op het GSM netwerk.
- Abonnementkosten (per bank/aanbieder verschillend).
- Abonnementkosten voor aansluiting op het GSM netwerk.
- Chiptransactiekosten (per bank/aanbieder verschillend).
- PIN transactiekosten zijn € 0,086 per transactie. De gemiddelde transactietijd is 11 seconden.
- De transactiekosten voor creditcards verschillen per creditcardmaatschappij.

Aandachtspunten bij toepassing

Betalingen bij betaalautomaten zijn over het algemeen gehouden aan een paslimiet, welke voor bepaalde branches te laag kan zijn. Sommige banken bieden de mogelijkheid het paslimiet, op verzoek van de consument, tijdelijk te verhogen.

3.5.3 Betaling met behulp van een Escrow service

Dekking

De dekking wordt bepaald door de reeks van betaalmethodes die de Escrow service accepteert. Doorgaans zijn dit creditcardbetalingen en (lokale) overboekingen.

Gebruiksgemak voor de consument

Wanneer consument en winkelier elkaar niet kennen of elkaar niet vertrouwen, dan kan de hulp van een derde partij (Escrow service) zinvol zijn. Het gebruik van een Escrow service levert voor zowel consument als winkelier zekerheid. Het proces werkt als volgt:

- Consument en winkelier registreren zich.
- Er wordt een transactieovereenkomst opgesteld.
- De consument betaalt aan de Escrow service.
- De winkelier verzendt de goederen naar de consument en registreert de verwachte afleverdatum op de website van de Escrow service.
- Na de verwachte afleverdatum krijgt de consument een inspectieperiode van zeven dagen, waarna bij acceptatie van de goederen de winkelier wordt uitbetaald door de Escrow service.

Betaalgarantie

Door de Escrow service heeft de consument de garantie dat de winkelier alleen betaald wordt als de goederen in orde zijn. De winkelier heeft de garantie dat het te betalen bedrag ook werkelijk door de consument betaald is en dat hij dit ontvangt als de geleverde goederen door de consument in orde bevonden zijn.

Vereisten voor acceptatie

Gebruikers dienen zich te registreren op de website van de Escrow service. Soms verloopt dit via de veiling of marktplaats waar de transactie tot stand is gekomen (bijvoorbeeld: eBay, Ricardo, 2dehands.nl of Marktplaats.nl).

Tijdlijnen

De tijdlijn voor de bijschrijving van de betaling per Escrow hangt af van het door de consument gekozen betaalmethode, de snelheid van reageren door zowel consument als winkelier en de afspraken met de organisatie die de Escrow uitvoert.

Verwerkingskosten

Voor het gebruik van de Escrow service dient een bedrag betaald te worden dat afhankelijk is van de hoogte van de verkoopprijs van het verkochte artikel. Het betreft een percentage van de transactiewaarde dat varieert van 0,5 tot 2,5% en er is een minimumcommissie van € 2,50 van toepassing.

Aandachtspunten bij toepassing

Het gebruik van de Escrow service is bewerkelijk en dus geschikt voor goederen die exclusief, kwetsbaar of van hoge waarde zijn.

Aanbieders in Nederland

Triple Deal: www.tripledeal.com

Vaspay: www.vaspay.com

Fortis-Escrow: www.fortis-escrow.com

3.6 Online realtime betalingen vanaf een rekening

Dit betreffen betaalmethodes waarvan de winkelier meteen (realtime) een betaalbevestiging ontvangt en waarbij het bedrag ook vanaf een rekening wordt afgeboekt. In Nederland gaat het op dit moment om drie methodes, Rabo Direct Betalen, Way2Pay en Mobile2Pay. Het nieuwe bancaire initiatief voor een internet betaalstandaard valt ook in deze categorie.

3.6.1 Mobile2Pay

Dekking

Mobile2Pay is een betaalproduct, waarbij het te incasseren bedrag direct van de rekening wordt afgeschreven, na het via de mobiele telefoon ingeven van een pincode (dus over het GSM netwerk). De consument, met een Nederlandse bank- of girorekening, heeft hiervoor een machtiging verleend aan Mobile2Pay. Mobile2Pay werkt geheel onafhankelijk van alle mobiele providers en banken.

In principe kunnen er bedragen tussen de € 0,25 en € 999,00 afgerekend worden, maar de meeste winkeliers hanteren de volgende limieten: Het minimum bestedingsbedrag voor een aankoop € 2,50 en het maximum bestedingsbedrag voor een aankoop € 150,00. Voor micropayments gelden andere condities en moet de winkelier specifieke afspraken maken met Mobile2Pay.

Gebruiksgemak voor de consument

De consument kan zich inschrijven via de website van Mobile2Pay. Om de juistheid van de bank- of girorekening te controleren, wordt € 2,50 afgeschreven. Dit zijn tevens de kosten van het lidmaatschap voor een jaar. Na aanmelding wordt een formulier voor een schriftelijke machtiging thuisgestuurd die ondertekend teruggestuurd dient te worden.

Elke transactie, waarvan een overzicht is te vinden op de site van Mobile2Pay, wordt per e-mail bevestigd.

Op dit moment kan er in ongeveer 50 webwinkels betaald worden met Mobile2Pay.

Betaalgarantie

Het betreft hier een zogenaamde doorlopende machtiging. De betaling kan door de consument tot 30 kalenderdagen na bijschrijven op de rekening van Mobile2Pay worden teruggedraaid. De betaling aan de winkelier vindt ook pas plaats na het verstrijken van de storneringstermijn.

Vereisten voor acceptatie

De winkelier sluit een overeenkomst met Mobile2Pay.

In technische zin moet de winkelier enige kennis hebben van HTML en scripting om de koppeling met Mobile2Pay tot stand te brengen. Buiten de voorzieningen, die de winkelier op de eigen webwinkelomgeving moet treffen, kan de aansluiting met Mobile2Pay in minder dan 3 uur gerealiseerd worden.

Tijdslijnen

Mobile2Pay transacties worden, onder inhouding van de transactiekosten, na 24 werkdagen uitbetaald. Uitbetaling vindt éénmaal per week plaats.

Verwerkingskosten

- Per transactie rekent Mobile2Pay een vast tarief van gemiddeld € 0,45 (afhankelijk van volume) en 1,3% bij fysieke goederen en 1,6% bij content.
- Mobile2Pay kent twee contractvormen, Zilver en Goud. Bij een Goud overeenkomst zijn geen eenmalige aansluitkosten verschuldigd en geldt een maandtarief van € 49,00. Een Zilver overeenkomst kent geen maandelijkse kosten, alleen iets hogere transactiekosten. Wel zijn er éénmalige aansluitkosten van € 529,00, maar voor dit bedrag levert Mobile2Pay een marketing-inspanning.

Aandachtspunten bij toepassing

Mobile2Pay is ook buiten internet om te gebruiken door middel van SMS. Voorbeeld: een consument ziet in een advertentie in de krant een aanbieding voor een artikel. Door een SMS met vermelding van de naam van het artikel naar een opgegeven nummer te sturen kan het artikel ook gekocht worden.

Website

www.mobile2pay.nl

3.6.2 Rabo Direct Betalen

Dekking

De betaalvoorziening is alleen beschikbaar voor klanten van de Rabobank die beschikken over internettoegang en voorzieningen voor elektronisch bankieren. Op dit moment zijn dat er bijna 2 miljoen.

Gebruiksgemak voor de consument

De betaalprocedure is voor de consument vergelijkbaar met die van het invullen van opdrachten voor internetbankieren of elektronisch bankieren. Dat maakt de procedure herkenbaar en eenvoudiger in het gebruik.

Betaalgarantie

De betaling kan na ontvangst door de bank niet door de consument worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

Een winkelier die deze betaalvorm wil accepteren dient een rekening bij de Rabobank te hebben.

In technische zin heeft een winkelier een website met een digitaal winkelsysteem met winkelwagentje nodig en een internetkassavoorziening die Rabo Direct Betalen ondersteunt.

Tijdlijnen

Direct na een geslaagde betaalopdracht wordt deze verwerkt en wordt het geld bijgeschreven.

Verwerkingskosten

Het commissiebedrag voor Rabo Direct Betalen hangt af van de vraag op welke manier de acceptatie is ingericht. De betaalwijze kan onderdeel zijn van de Rabo Internet Kassa of van oplossingen door Payment Service Providers.

- De minimale kosten voor Rabo Direct Betalen zijn € 0,35 per transactie.
- Daarnaast is er sprake van een aparte vergoeding van € 0,30 tot € 0,50 per transactie aan de kassaleverancier of Payment Service Provider.
- Ook kan een maandelijks abonnementsbedrag van toepassing zijn.

Aandachtspunten bij toepassing

Rabo Direct Betalen is beschikbaar als onderdeel van de Rabo Internet Kassa of als onderdeel van de dienstverlening van Payment Service Providers.

Website

www.rabobank.nl

3.6.3 Way2Pay

Dekking

Way2Pay is een pre-paid betaalproduct van de ING dat gebruikt kan worden door iedere consument met een Nederlandse bank- of girorekening en een e-mail adres. De ondernemer hoeft geen bankrekening bij de ING te hebben. Naar aanleiding van het iDEAL initiatief van een aantal banken voor het ontwikkelen van een gemeenschappelijke betalingsstandaard, heeft de ING aangegeven medio 2005 te stoppen met Way2Pay.

Het e-mail adres dient als rekeningnummer zodat in principe betalingen kunnen worden verricht naar iedereen met een e-mail adres. Heeft de ontvanger nog geen Way2Pay-rekening, dan krijgt deze een e-mail met de betalingsdetails en de uitnodiging om - binnen 30 dagen - een Way2Pay-rekening te openen.

Er zijn drie productvarianten: Way2Pay Personal, Way2Pay Personal Plus (beide voor particulieren) en Way2Pay Professional (voor zakelijk gebruik).

Gebruiksgemak voor de consument

De consument moet zich aanmelden voor gebruik van Way2Pay. Hierbij moet het nummer van een geldig identiteitsbewijs, een sofi-nummer, een bank- of girorekeningnummer en een e-mail adres gegeven worden.

Way2Pay Personal is een gratis rekening voor particulieren en alleen bedoeld voor persoonlijke gebruik. Dit rekeningtype kent een ontvangstimiet. Zijn de ontvangsten twee opeenvolgende maanden meer dan € 500,00 per maand (eigen stortingen niet

meegerekend), dan wordt deze automatisch omgezet in een Way2Pay Personal Plus. Dan zijn de kosten 2,95% over alle inkomende transacties.

Transacties tussen Way2Pay-rekeninghouders worden direct uitgevoerd. Heeft een rekeninghouder bij een betaling niet voldoende saldo, dan biedt Way2Pay de mogelijkheid geld te storten via automatische incasso (machtiging).

Betaalgarantie

De betaling kan niet door de consument worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

De ondernemer sluit een contract met Way2Pay. Aanmelden kan via een aanmeldformulier op de website van Way2Pay. Na aanmelding ontvangt de ondernemer een uit te printen contract welke met de diverse identiteitsgegevens opgestuurd moet worden naar Way2Pay. Na de zelf uit te voeren technische koppeling en overmaking van de eenmalige aansluitkosten ontvangt de ondernemer een brief met de activeringscode. Deze brief wordt door een medewerker van TPG Post bezorgd en overhandigd na identificatie.

In technische zin is er kennis nodig om de koppeling tussen de webwinkel en Way2Pay mogelijk te maken. Een aantal Shopping Carts heeft een interface met Way2Pay beschikbaar: OsCommerce, Shopfactory en Easy ShopMaker Pro.

Tijdlijnen

Transacties tussen Way2Pay-rekeninghouders worden direct, onder inhouding van de transactiekosten, bij het saldo bijgeschreven. De koper zonder Way2Pay-rekening had vroeger de mogelijkheid om gebruik te maken van een creditcardbetaling via Way2Pay. Deze mogelijkheid is echter sinds kort komen te vervallen. In dat geval zou dan een aanmeld-procedure van de koper afgewacht moeten worden.

Verwerkingskosten

- Eenmalige aansluitkosten: € 500,00.
- Er zijn geen maandelijkse abonnementskosten.
- Transactiekosten bedragen 2,95% (onder voorbehoud van definitieve acceptatie) indien de transactiebedragen gemiddeld hoger zijn dan € 10,00.
- Voor microbetalingen worden aparte afspraken gemaakt.

Aandachtspunten bij toepassing

Way2Pay geeft Professionals de mogelijkheid om hun rekening in te richten naar eigen wensen en voorkeuren. Voor het aanvragen van maatwerk dient contact te worden opgenomen met de klantenservice. Voor de standaard aangeboden Way2Pay Professional gelden de volgende maximum betaallimieten:

- Geld ontvangen: € 10.000,00 (per 30 dagen, exclusief eigen stortingen).
- Geld storten via incasso: € 450,00 (maximaal € 1.000,00 per 30 dagen).
- Geld sturen: € 1.000,00 (per transactie).
- Geld sturen: € 2.000,00 (maximaal per 7 dagen).
- Geld vragen: € 500,00.
- In behandeling: € 250,00.
- Saldo: € 10.000,00.

Website

www.way2pay.nl

3.7 Kleine betalingen (micropayments)

Een apart vraagstuk bij het zakendoen op het web is het afrekenen van betalingen voor het lezen van een webartikel, deelnemen aan een spelletje of het beluisteren van een muziekbestand. Vaak is dan sprake van het doen van kleine betalingen of micropayments. Voor het ontvangen van deze kleine betalingen zijn wereldwijd allerlei systemen beschikbaar (zie apart kader) die elk op een eigen manier werken; sommige met een extra stuk hardware, andere met een apart programma voor de gebruiker.

In de praktijk komt het doen van kleine betalingen en de verkoop van digitale informatie, ondanks de beschikbaarheid van allerlei technieken niet op grote schaal voor, met een uitzondering van premium SMS (zie paragraaf 3.7.3). De toepassingen die er zijn, blijven beperkt tot specifieke gebruikersgroepen en aanbieders. Een alternatief dat wel op bredere schaal zichtbaar is, is het abonnementsmodel. Hierbij krijgt de gebruiker voor een vast bedrag per maand toegang tot allerlei informatie. Dergelijke abonnementen kunnen gekoppeld zijn aan bestaande abonnementen (bijvoorbeeld bij een krant of een tijdschrift) of speciaal bedoeld voor gebruik op internet.

Internationale micropayments oplossingen

Clickshare :	www.clickshare.com
Ntsys :	www.ntsyt.fr
Pay2see :	www.pay2see.com
Trivnet :	www.trivnet.com
Cardis :	www.cardis-international.com
Wave systems :	www.wavesys.com
Perimele :	www.perimele.com
Bitpass :	www.bitpass.com

Hier beperken wij ons tot de meeste gebruikte methodes in Nederland.

3.7.1 Firstgate Click&Buy

Dekking

Firstgate Click&Buy is een post-paid betaalproduct speciaal gericht op het betalen van content op de website. Het kan een of meer HTML pagina's betreffen, maar ook foto's, video's of zoekopdrachten. Elke file op een pagina kan worden opgezet met een betalingsmogelijkheid. Prijzen variëren van € 0,05 tot € 5,00. Recentelijk is in Duitsland een pre-paid variant in gebruik genomen, deze zal binnenkort ook in Nederland beschikbaar komen. Firstgate kan gebruikt worden door iedereen met een bank- of girorekening. Betaling per creditcard is echter ook mogelijk.

Gebruiksgemak voor de consument

De consument dient zich eenmalig gratis te registreren. Hierbij wordt de naam, e-mail adres, woonplaats en bankgegevens gevraagd. Tijdens de registratie worden op diverse gegevens validatie uitgevoerd.

Het verbruikte bedrag wordt minimaal eenmaal per maand ter betaling bij de bank aangeboden.

Betaalgarantie

De betaling kan door de consument worden teruggedraaid. De winkelier wordt deze terugbetaling dan door Firstgate in rekening gebracht.

Vereisten voor acceptatie

De aanbieder van content moet zich inschrijven bij Firstgate, waarna er al snel gebruik gemaakt kan worden van het betaalproduct. De inschrijving kan via de website, fax of per telefoon.

In technische zin is er kennis nodig van HTML om de eigen website te voorzien van specifieke links.

Tijdlijnen

Firstgate Click&buy transacties worden maandelijks, nadat betaling is ontvangen van de consument, onder inhouding van de transactiekosten uitbetaald.

Verwerkingskosten

- Eenmalige inschrijvingskosten: € 25,00.
- Maandelijks abonnementskosten: € 5,00.
- Firstgate rekent een commissie afhankelijk van de gegenereerde omzet. De commissie varieert van 20% tot 35%.

Aandachtspunten bij toepassing

Het gebruik van Firstgate Click&buy beperkt zich niet tot Nederlandse aanbieders en consumenten. Er zijn roaming overeenkomsten met buitenlandse Firstgate vestigingen en met partners die diensten bieden op basis van Firstgate Click&buy.

Firstgate is bezig om ook hogere bedragen te kunnen verrekenen.

Tegen een hogere commissie bestaat voor de winkelier de mogelijkheid om zich in te dekken tegen niet inbare betalingen.

Website

www.firstgate.nl

3.7.2 MiniTix

Dekking

MiniTix is een pre-paid betaalproduct van de Rabobank dat gebruikt kan worden door iedere consument met een Nederlandse bank- of girorekening. De ondernemer hoeft geen

bankrekening bij de Rabobank te hebben. MiniTix is voornamelijk bestemd voor bedragen van € 0,10 tot € 10,00, maar kan ingesteld worden tot een bedrag van € 99,99.

Rabobank komt binnenkort met een mobiele versie van MiniTix, eerst via KPN's GPRS-portaal I-mode. Een SMS-versie is in voorbereiding.

Gebruiksgemak voor de consument

De consument moet zich aanmelden (een overeenkomst sluiten) voor het gebruik van MiniTix. Hierbij moet het nummer van een geldig identiteitsbewijs, een bank- of girorekeningnummer en een e-mail adres opgegeven worden. Opladen met Rabo Direct Betalen gebeurt onmiddellijk, bij een overboeking met internetbankieren. Met een overboekingformulier via de eigen bank is de verwerkingstijd gemiddeld twee werkdagen. MiniTix is overal (vanaf elke pc) te gebruiken.

Betaalgarantie

De betaling kan niet door de consument worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

De ondernemer sluit een overeenkomst met MiniTix. Aanmelden kan via een aanmeldformulier op de website van MiniTix.

Voor de aansluiting op MiniTix ontvangt de ondernemer bouwstenen, zoals de interfacespecificaties, de beveiligingssleutels en -certificaten, voorbeeldsoftware en connectoren voor veel voorkomende omgevingen. In technische zin is er kennis nodig om de koppeling tussen de webwinkel en MiniTix mogelijk te maken.

Tijdslijnen

MiniTix transacties worden maandelijks, onder inhouding van de transactiekosten uitbetaald. In het systeem geldt aanvullend een periode van 14 dagen voor eventuele correcties, waarna de uitbetaling plaats vindt over de volledige voorgaande maand. Bijvoorbeeld: transacties over januari worden vanaf 15 februari uitgekeerd.

Verwerkingskosten

- Eenmalige kosten voor installatie: € 180,00.
- Er zijn geen maandelijkse abonnementskosten.

- Transactiekosten bedragen 10% van het gemiddelde bruto transactiebedrag (incl. BTW) van de in een kalendermaand geregistreerde MiniTix-betalingsopdrachten. Hierbij geldt een minimum van € 0,05 en een maximum van € 0,65 per transactie. Daarnaast is er een volumekorting van toepassing.

Aandachtspunten bij toepassing

Het accepteren van MiniTix betalingen is alleen effectief als de levering direct, dus online, plaats kan vinden. MiniTix is daarom met name geschikt voor de levering van online content, zoals muziek bestanden, nieuwsartikelen en dergelijke. Betalingen hoeven niet via een winkelwagen te verlopen.

Website

www.minitix.nl

3.7.3 Premium SMS

Naast standaard SMS, waarbij de verzender van een SMS een vast bedrag (flat rate) betaalt voor het verzonden bericht, bestaat de mogelijkheid van de premium SMS. Bij een premium SMS betaalt de consument een vooraf afgesproken bedrag voor een service, zoals het downloaden van een logo of een ringtone. De betaling vindt plaats via de telefoonrekening of het pre-paid tegoed.

In 2002 overtrof het aantal premium SMS betalingen al het aantal chipknip betalingen (100 miljoen versus 81 miljoen). Voorzichtige schattingen over 2003 komen uit op 228 miljoen premium SMS betalingen, goed voor een omzet van circa € 150 miljoen.

Verrekening via het mobiele telefoonabonnement of pre-paid tegoed kan op twee manieren. Gebruikers worden extra belast (premium rate) bij het aanvragen van een dienst door het versturen van een SMS, dit heet een premium MO (Mobile Originated). Daarnaast bestaat de mogelijkheid de ontvanger van een dienst door een SMS extra te belasten, dan spreekt men van een premium MT (Mobile Terminated). Hiervoor dient een consument zich wel eerst aangemeld te hebben.

Premium MT is ideaal voor het leveren van content zoals ringtones of logo's, maar ook voor diensten in abonnementsvorm zoals sport en nieuws, horoscopen en aandelen informatie.

Premium MO wordt ingezet bij het afnemen van interactieve diensten zoals sms-chat via televisie, games en bij voting.

Over het algemeen zal deze betaalmethode worden aangeboden via een SMS Service Provider (of gateway), zij verzorgen dan de contracten met de vijf Nederlandse mobiele operators.

De betaling wordt derhalve over een aantal partijen verdeeld. Na aftrek van 19% BTW komt van het resterende bedrag 45%-50% bij de winkelier. Wat neerkomt op een verdienste van € 0,36 - € 0,40 per afgerekende Euro.

Bij pre-paid kaarten blijft bovendien nog bijna 20% in het distributiekanaal achter.

Dekking

Iedereen met een mobiele telefoon, zowel pre-paid als abonnement, kan gebruik maken van premium SMS. Er kunnen, per premium SMS, betalingen verricht worden van € 0,25 tot € 1,50.

Gebruiksgemak voor de consument

Consumenten hoeven zich niet te registreren om gebruik te maken van deze betaalmogelijkheid. Aanmelden gebeurt door het versturen van een SMS met een zogenaamd 'keyword' naar een bepaald 4-cijferig nummer (ook wel shortcode genoemd).

Betaalgarantie

Betalingen kunnen door de consument niet worden teruggedraaid. Wanneer een consument zijn telefoonrekening om wat voor reden ook niet betaalt, ligt het incasso risico bij de mobiele operator.

Vereisten voor acceptatie

De winkelier sluit een overeenkomst met een service provider. Doorgaans hebben deze een eigen platform waarop de winkelomgeving van de winkelier wordt aangesloten. Hiervoor is bij de winkelier beperkte kennis van de eigen omgeving nodig. De feitelijke koppeling kan in enkele dagen gerealiseerd zijn.

Tijdlijnen

Via de service provider heeft de winkelier maandelijks inzage in het aantal betalingen. De uitbetaling aan de winkelier kan echter twee tot drie maanden duren. De service provider zal pas tot betaling overgaan wanneer zij de informatie en betaling (kickback fee) van de mobiele operators heeft plaatsgevonden, wat één tot twee maanden kan duren.

Verwerkingskosten

Het tariefstructuur bij de meeste service providers is opgebouwd uit entree kosten, abonnementskosten en eventuele kosten voor het gebruik van een eigen short code. Daarnaast is er een verrekening van de betaling zoals geschetst in de inleiding van deze paragraaf.

Deze tarieven zijn afhankelijk van afgenomen dienstverlening en volume:

- Entree kosten: € 500,00 tot € 2500,00.
- Abonnementskosten: € 85,00 tot € 250,00 per maand.
- Eigen short code: € 1000,00 tot € 1500,00 per maand.

Aandachtspunten bij toepassing

BTW afdracht wordt door de mobiele operators verzorgd en is altijd 19%, ook als uw organisatie voor een lagere of geen BTW afdracht in aanmerking komt.

Website

Enkele namen van SMS service providers zijn:

Emexus: www.emexus.nl

Golden Bytes: www.goldenbytes.nl

HotSMS: www.hotsms.com

Mobillion: www.mobillion.nl

Netsize: www.netsize.nl

3.7.4 SwitchPoint

Dekking

SwitchPoint, een dienst van KPN, kent een brede variatie van betaalmethoden waardoor verschillende typen betalingen verricht kunnen worden door iedereen met een internetaansluiting. Doorgaans wordt betaald via de telefoonrekening (per minuut of per transactie), maar SwitchPoint voorziet ook in de mogelijkheid om (grotere) bedragen te verrekenen via een éénmalige machtiging of via een creditcard. SwitchPoint verzorgt de betaling van de consument en de toegang tot de informatie of geboden dienstverlening.

Gebruiksgemak voor de consument

De consument betaalt, afhankelijk van de gebruikte methode, via de (mobiele) telefoonrekening, bank- of girorekening of creditcard en hoeft zich niet apart aan te melden.

Betaalgarantie

De betaalgarantie is afhankelijk van de gebruikte betaalmethode. Bij incassering via de telefoonrekening heeft de winkelier geen incassorisico: KPN betaalt altijd uit, ook als de consument zijn telefoonrekening niet betaald heeft.

Vereisten voor acceptatie

Een onderneming dient een contract met KPN te sluiten. In technische zin is enige kennis nodig om de aansluiting met SwitchPoint mogelijk te maken.

Tijdlijnen

Via de telefoonrekening geïncasseerde betalingen worden maandelijks, onder inhouding van de transactiekosten, uitbetaald. Creditcardbetalingen zijn afhankelijk van gemaakte afspraken met creditcardorganisaties. Bij SwitchPoint Incasso wordt de betalingstransactie door KPN gegenereerd en uitgevoerd. Bij de consument zijn de internetwinkelier en de transactie zichtbaar op het afschrift van de bank/giro. KPN betaalt de winkelier maandelijks, onder inhouding van de kosten, uit. In bepaalde gevallen is ook een wekelijkse betaling mogelijk.

Verwerkingskosten

De kosten bestaan uit eenmalige installatiekosten, maandelijkse abonnementskosten en transactiekosten. Deze zijn afhankelijk van de gekozen (combinatie van) betaalmethode(n). De kosten per transactie worden automatisch van de uitbetaling afgetrokken.

Aandachtspunten bij toepassing

Elke variant van SwitchPoint heeft zijn eigen specifieke dekking en toepassing. Afhankelijk van het type product dat verkocht wordt en de doelgroep, die bereikt dient te worden, kan een combinatie van SwitchPoint diensten nodig en gewenst zijn om een zo groot mogelijke dekking te creëren.

Bij het gebruik van creditcardbetalingen maakt SwitchPoint gebruik van een extra beveiliging door de creditcard gegevens gedeeltelijk via internet te laten verstrekken en gedeeltelijk via de (mobiele) telefoon.

Ook bij SwitchPoint Incasso worden extra beveiligingsmaatregelen getroffen. Hierbij worden de ingevoerde gegevens gecontroleerd met de bij KPN bekende gegevens en is gebruikmaking van SwitchPoint Incasso alleen mogelijk vanuit de eigen woning en de daar aanwezige internet aansluiting (ip nummer).

SwitchPoint is ook beschikbaar in Duitsland, België en het Verenigd Koninkrijk en er wordt gewerkt aan uitbreiding naar andere landen.

Website

www.switchpoint.nl

3.7.5 Wallie-card

Dekking

De Wallie-card is een pre-paid betaalproduct te vergelijken met een pre-paid telefoonkaart. De consument koopt een kraskaart bij een van de 3500 verkooppunten en kan daarmee vervolgens online betalen. De Wallie-card is verkrijgbaar in coupures van 5, 10, 20 en 50 euro. De kaarten zijn onbeperkt geldig en kunnen 'gestapeld' worden (maximaal 5 kaarten per betaling) zodat een hoger bedrag afgerekend kan worden. Maximale betaling is dus in principe € 250,00.

Gebruiksgemak voor de consument

Bij het gebruik van de Wallie-card voor een betaling op internet moet de kaartcode (16 cijfers en 3 letters) ingegeven worden. Het aankoopbedrag wordt dan automatisch van het saldo afgeschreven. Het saldo van een kaart kan volledig benut worden omdat bij saldotekort gebruik gemaakt kan worden van een volgende kaart ('stapelen'). Het gebruik van de kaart is anoniem, er bestaat geen relatie tussen kaartnummer en gebruiker. Wel is er een relatie tussen het kaartnummer en de transactie, indien gewenst kan de consument een 'kassabon' uitprinten, dat dient als betalingsbewijs. Bij verlies van de kaart blijft de schade beperkt tot het saldo van de kaart.

Betaalgarantie

De betaling kan niet door de consument worden teruggedraaid.

Vereisten voor acceptatie

De ondernemer sluit een samenwerkingsovereenkomst met Wallie. Aanmelden kan via een vragenformulier op de website van Wallie. In technische zin is er kennis nodig van de eigen site, scripting en HTTP om de koppeling tussen de webwinkel en Wallie-card te maken. Aansluiting zou in minder dan 4 uur gerealiseerd kunnen worden.

Tijdlijnen

Wallie-card transacties worden elke 4 weken, onder inhouding van de transactiekosten uitbetaald.

Verwerkingskosten

- Geen éénmalige aansluitkosten en geen maandelijkse abonnementskosten.
- Transactiekosten bedragen, afhankelijk van omzet, branche (type product) en individueel te maken afspraken, tussen de 17-25%.

Aandachtspunten bij toepassing

De kostenopbouw van de Wallie-card heeft het voordeel dat er alleen kosten aan verbonden zijn wanneer consumenten gebruik maken van deze betaalwijze.

Website

www.wallie-card.nl

4 Payment Service Providers

In hoofdstuk 2 hebben we toegelicht dat Payment Service Providers in feite een soort servicebureaus voor betalingsverkeer via internet zijn. De PSPs bieden de mogelijkheid om betalingen op de website van de ondernemer af te handelen. De door de ondernemer te betalen kosten bestaan dan uit: entreegeld, maandelijks abonnement, kosten per transactie en eventueel kosten/abonnement per door u afgenomen betaalmethode. Deze kosten staan dus los van de provisiepercentages die u in rekening worden gebracht door banken en/of creditcard-maatschappijen.

Bij inschakeling van de PSP krijgt de consument bij een online bestelling een keuzeschermbild met verschillende betaalmogelijkheden te zien. De consument kiest een betaalmethode en betaalt, waarna de PSP zorgt voor verdere verwerking van de betaling. Deze PSP kan een niet-bancaire of bancaire partij zijn.

Eerder hebben we al aangegeven dat bij de keuze voor de PSP continuïteit een belangrijke factor is, omdat de markt zo sterk in beweging is. U doet er dan ook goed aan zich te vergewissen van deze continuïteit en daar zonodig aparte afspraken over te maken.

We raden aan om, op grond van de kenmerken van uw eigen bedrijf (assortiment, benodigde administratieve koppelingen, beschikbaarheid van ICT-deskundigheid) een selectie te maken uit de aanbieders, die vervolgens om een offerte gevraagd wordt. Zo vormt u zich een beeld van de klantgerichtheid en kunt u prijzen vergelijken. Belangrijk is dat u zich hierbij een goed beeld vormt van verschillen tussen de aanbieders op het gebied van de aangeboden diensten, de tariefstructuur en de manier waarop omgegaan wordt met door consumenten teruggedraaide creditcardtransacties. Ook hier geldt dat uit de offertes duidelijk moet blijken hoeveel de totale investering bedraagt; onderverdeeld naar eenmalige en periodieke kosten.

Om u op weg te helpen bij de oriëntatie op de dienstverlening van Payment Service Providers wordt hier een opsomming gegeven van diverse aanbieders. De beschrijvingen gaan in op de volgende kenmerken:

- Beschikbare functionaliteit.
- Ondersteunde betaalproducten.
- Eisen voor acceptatie/gebruik.
- Tijdlijnen.
- Connectiviteit.

- Aanvullende diensten.
- Verwerkingskosten.
- Website.

4.1 Bertelsmann Financial Services

Beschikbare functionaliteit

Verwerking van diverse betaalproducten. Meertalig en multi-currency (automatische valuta-omrekening). Importeren eigen interface of andere standaard interface is mogelijk. Mogelijkheden voor EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment), pre- and post-paid Micropayment voor vast en mobiel internet.

Ondersteunde betaalproducten

Een brede reeks betaalproducten wordt ondersteund (Mastercard, Visa, American Express, Diners Club, ePurse). Geen direct debit card ondersteuning in Nederland

Eisen voor acceptatie/gebruik

Minimaal aantal van 10.000 transacties.

Tijdlijnen

Afhankelijk van het gekozen pakket en de winkelomgeving.

Connectiviteit

Standaard interfaces op basis van XML en EDI. Er zijn specifieke front-end applets beschikbaar voor bijvoorbeeld callcenters.

Aanvullende diensten

Adres check en risk management, Payment Processing, Debtor Management.

Verwerkingskosten

Afhankelijk van gekozen pakket en aanvullende diensten.

Website

www.bfs-finance.com

4.2 Bibit

Beschikbare functionaliteit

Afhandeling van nationale en internationale betalingen via een internetplatform, in vele talen, betaal-methoden en valuta (met automatische valuta-omrekening). Volledige online/directe verwerking is gebruikelijk; uitgestelde batchverwerking is ook mogelijk. Betalingen worden onderworpen aan diverse risico checks om mogelijke frauduleuze transacties te identificeren (bv. Verified by Visa en Mastercard SecureCode, vergelijking IP-adres met adres betaalproduct, etc.).

De winkelier kan gebruik maken van Bibit's aansluitnummers bij verschillende financiële instellingen; onder bepaalde voorwaarden kunnen ook eigen aansluitnummers gebruikt worden.

Inkomende gelden worden teruggekoppeld aan individuele oorspronkelijke orders (reconciliatie). Uitbetaling op Nederlandse en buitenlandse bankrekeningen (mits de onderneming daar een vestiging heeft), vergezeld van uniforme administratie voor alle betaalmethoden en valuta.

Ondersteunde betaalproducten

Meer dan 75 veel gebruikte binnen- en buitenlandse betaalmethoden worden ondersteund. Behalve internationale creditcards (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, JCB) zijn dat voor Nederland bv. ook Rabo Direct Betalen, acceptgiro, (online) overboeking, eenmalige en permanente machtiging en WWW-bon. In Duitsland bv. ook ELV, Nachnahme en online bankieren. Nieuwe betaalmethoden worden toegevoegd naarmate ze acceptatie bij consumenten verwerven.

Eisen voor acceptatie/gebruik

De winkelier dient zelf de verkoop/boekingskant in te (laten) richten. Aanbieders van porno worden niet geaccepteerd; een aantal andere branches zoals bv. gokken, alleen op voorwaarde van acceptatie door de financiële instelling.

Tijdlijnen

Implementatie vergt tussen 4 uur en enkele dagen, afhankelijk van winkelomgeving (voorbeelden van interface software voor de meeste standaard winkelomgevingen zijn beschikbaar). Autorisatieresultaten zijn direct beschikbaar. Bij gebruik van Bibit's aansluitnummers wordt de winkelier 2x per week uitbetaald; bij grote bedragen vaker.

Connectiviteit

Orders kunnen op verschillende manieren worden aangeleverd:

- Per order realtime, met redirect van de koper naar het betaalselectiescherm (op Bibit server).
- Per order realtime, met inbegrip van betaalgegevens (winkelier verzamelt betaalgegevens).
- Periodiek gebundeld, met inbegrip van betaalgegevens (winkelier verzamelt betaalgegevens).

Transactieaanbieding, transactieresultaat en overige rapportage geheel via XML.

De support-omgeving (integratie- en administratieve manuals, FAQ database, incident melding) is online beschikbaar. Winkeliers hebben met een standaard browser 24/7 toegang tot hun eigen online transactie-administratie voor raadpleging, updates en handmatig ingrijpen (bv. voor refunds).

Aanvullende diensten

- Specifieke interfaces voor bv. luchtvaartmaatschappijen, call centers en hotels.
- Adresverificatie en -correctie.
- Beoordeling kredietwaardigheid.
- Wereldwijde Pay-out service.

Verwerkingskosten

- Eenmalige aansluitkosten.
- Maandabonnement plus vaste prijs per transactie (hoogte onderhandelbaar bij transactievolumes >10.000/maand).
- De kosten die de banken berekenen worden doorberekend.
- Ter dekking van het chargeback risico wordt een deposito aangehouden.
- Prijzen aanvullende diensten op aanvraag.

Website

www.bibit.com

4.3 GlobalCollect

Beschikbare functionaliteiten

WebCollect is een online betalingsplatform voor het wereldwijd faciliteren en afwickelen van betalingen via internet. Van het presenteren van betalingsinstructies aan de betalende consument tot het verwerken (en reconciliatie) van betalingen vanuit de hele wereld. Er zijn drie versies:

- Customer Link: de eindconsument wordt via de webwinkel doorgesluisd naar de ‘internet kassa’.
- Merchant Link: de webwinkel heeft een eigen ‘internet kassa’, maar laat alle betalingen via WebCollect afwickelen.
- Call Center applicatie: deze oplossing is geschikt voor callcenters en koppeling met back-office systemen.

Online/directe verwerking is mogelijk, naast uitgestelde (offline) verwerking met BatchCollect. Daarnaast biedt GlobalCollect de mogelijkheid om het complete factureringsproces te verzorgen.

Ondersteunde betaalmethoden

Een brede reeks betaalmethoden in binnen- en buitenland (creditcard, debitcard, incasso, cheque, overschrijving, online bankieren). Nieuwe betalingsmiddelen worden toegevoegd op het moment dat die door de consument wereldwijd geaccepteerd worden.

Eisen voor acceptatie/gebruik

Acceptatie vindt plaats binnen het raamwerk van regulering door onder meer creditcardmaatschappijen en banken. Acceptatie wordt beoordeeld door de eigen ‘Risk Department’. Aanbieders van porno en goktoepassingen worden per definitie geweigerd.

Tijdslijnen

De implementatietijd is afhankelijk van het gekozen betalingsplatform en betaalmethoden. Deze kan variëren van enkele uren tot weken.

Connectiviteit

Orders kunnen op de volgende manieren worden aangeleverd:

- WebCollect Customer Link: De individuele koper wordt (inclusief ordergegevens) omgeleid naar de WebCollect internetkassa.
- WebCollect Merchant Link: per individuele order, zonder omleiding van de koper.
- In batch (dus stapelsgewijs) inclusief betaalgegevens en referentienummers.

GlobalCollect rapporteert dagelijks via beveiligde FTP in flat ASCII (platte tekst) of CSV format. Desgewenst kan de winkelier kiezen voor online rapportage met de GlobalCollect Payment Console.

Aanvullende diensten

Webwinkel wordt desgewenst ondersteund, inclusief het printen en verzenden van facturen, herinneringen en acceptgiro's (in lokale taal en valuta, eventueel opgemaakt en gedrukt naar wens van de onderneming) tot en met incassodiensten.

Verwerkingskosten

De kosten zijn opgebouwd uit éénmalige aansluitkosten, maandelijkse connectiekosten en transactiekosten.

Website

www.globalcollect.com

4.4 Internet Kassa van Interpay

Beschikbare functionaliteit

De Internet Kassa verzorgt de financiële afwikkeling van internettransacties via de meest gebruikte betaalvormen.

Met de Internet Kassa maakt Interpay het voor de Nederlandse banken mogelijk om hun klanten te bedienen met een eigen Internet Kassa. Dat wil zeggen dat banken de Internet Kassa kunnen aanbieden in hun eigen look and feel, met toevoeging van bankspecifieke betaalvormen, voorwaarden en tarief.

Banken, die nu een eigen Internet Kassa aanbieden, zijn:

- ING Bank met TWYP (The Way You Pay).
- Bank Nederlandse Gemeenten Internet Kassa (BIK).
- ABN AMRO.

Ondersteunde betaalproducten

Creditcards (Mastercard (incl. Mastercard SecureCode), VISA (incl. Verified by VISA), American Express, Carte Bleue), online betalen (Way2Pay), Rabo Direct Betalen, ING Home'Pay), internetbankieren, machtiging, overschrijven en betalen onder rembours.

Eisen voor acceptatie/gebruik

Naast een overeenkomst met de aanbiedende bank dient er een aparte aansluitovereenkomst en E-commerce addendum met Interpay afgesloten te worden (alleen indien er gebruik wordt gemaakt met Mastercard en/of VISA).

In technische zin is kennis nodig om de eigen webwinkel aan te sluiten op de productieomgeving van de bank.

Tijdlijnen

De doorlooptijd voor het administratieve proces van aanmelding bedraagt maximaal twee weken. Als de winkelier over voldoende technische expertise beschikt kan de technische aansluiting van de kassa in enkele uren worden gerealiseerd.

Connectiviteit

Er zijn drie interfaces beschikbaar om uw webwinkel aan te sluiten: server, browser en batch. De aangeboden mogelijkheden kunnen verschillen per aanbieder. Per type interface worden er specifieke eisen gesteld aan de webserver, zoals de aanwezigheid van actieve componenten, een SSL certificaat of de mogelijkheid om een hash-key te kunnen berekenen.

Aanvullende diensten

De standaard aangeboden functionaliteit verschilt per aanbieder. Customer care helpdesk voor ondersteuning bij het aansluitproces en voor het afhandelen van informatieverzoeken wordt door elk van de aanbieders geboden. Daarnaast kan er de mogelijkheid zijn voor het aansluiten van andere verkoopkanalen, zoals een callcenter of een voice response-systeem.

Verwerkingskosten

De kosten van de Internet Kassa bestaan uit eenmalige entreekosten, abonnementskosten en transactiekosten. Daarnaast zijn er kosten verbonden aan het gebruik van de betaalmethode(n). Deze kosten kunnen per aanbieder verschillen.

- Eenmalige entreekosten TWYP: € 499,00 tot € 749,00 afhankelijk van de variant.
- Abonnementskosten TWYP per maand: € 125,00.
- Transactietarief TWYP (staffel): van € 0,27 tot € 0,43 per transactie.

Website aanbieders

TWYP : www.twyp.nl
BNG : www.bng.nl
ABN AMRO: www.abnamro.nl

4.5 Multipay

Beschikbare functionaliteit

Afhandeling van betalingsverkeer tussen e-shops en banken. Afhankelijk van de doelgroep, het product en de dienstverlening kan gebruik gemaakt worden van een specifieke module (Teletik Safepay, E-commerce Basis, E-commerce Business, E-commerce Premium, E-commerce Portal).

Ondersteunde betaalproducten

Creditcardbetalingen, eenmalige machtigingen, acceptgiro's, Rabo Direct Betalen, Teletik Safepay en overboekingen.

Eisen voor acceptatie/gebruik

Geen specifieke eisen.

Tijdslijnen

Implementatie van Multipay kan snel worden gerealiseerd. Tussen circa 3 uur en enkele dagen, afhankelijk van de technische omgeving van een e-shop. Afrekening van geïncasseerde bedragen gebeurt desgewenst direct op de rekening van de e-shop.

Connectiviteit

Transacties worden door de e-shop via URL-forwarding aangeboden. Door middel van TCP/IP is het mogelijk om de status van transacties te controleren. Transactiegegevens

kunnen via internet (SSL-beveiligd) aangeleverd worden. Goedgekeurde transacties kunnen op verschillende manieren bij de e-shop worden aangeleverd:

- E-mail per afzonderlijke transactie.
- Dagelijks verzameloverzicht per e-mail.
- Aanroepen van een door de e-shop vooraf aangegeven URL na elke succesvolle transactie.
- Flexibele rapportagemodule naar scherm en/of naar e-mailadres (via Multipay-site).

Aanvullende diensten

Multipay biedt ook de Teletik Safepay kaart aan; een pre-paid product.

Maatwerkoplossingen en e-commerce software.

Verwerkingskosten

- Eenmalige installatiekosten van de verschillende pakketten variëren. Voor Basis en voor Business is dit € 115,00.
- De maandelijkse kosten voor Basis zijn € 35,00 en voor Business € 75,00. Andere tarieven zijn op aanvraag verkrijgbaar.
- De commissiepercentages voor creditcardbetalingen variëren van 3,1% tot 3,5% met € 0,35 per transactie.
- De tarieven voor de overboeking, eenmalige machtiging, Rabo Direct Betalen en de acceptgiro zijn € 0,70 per transactie.
- Een in service uitgevoerde acceptgirobetaling wordt verwerkt voor € 1,60.
- Teletik Safepay is gratis te gebruiken. Hier betaalt men een provisie over het transactiebedrag, variërend van 2,8% tot 25% (staffel).

Website

www.multipay.net

4.6 Ogone

Beschikbare functionaliteit

Afhandeling van betalingsverkeer tussen de e-commerce site van de winkelier en de banken. Feitelijk neemt Ogone de complete betaling, transparant voor de koper, over.

Ondersteunde betaalproducten

Creditcards, eenmalige machtigingen, Rabo Direct Betalen. Binnenkort zullen ook rembours en bankoverschrijvingen beschikbaar komen.

Eisen voor acceptatie/gebruik

De winkelier wordt zelf ingeschreven bij de verwervende banken. Er worden geen specifieke technische eisen gesteld bij de standaard versie van Ogone e-commerce.

Tijdslijnen

De duur van de technische implementatie is afhankelijk van winkelomgeving en de gewenste opties. Activering van de connectie kan pas dan plaatsvinden, indien de inschrijving bij de acquiring banken is voltooid.

Connectiviteit

De keuze van de betaalwijze en de afhandeling van de transactie vindt plaats op de beveiligde site van Ogone. De winkelier ontvangt een e-mail bericht met het resultaat van de transactie.

Ogone biedt de winkelier een beheersmodule met beveiligde toegang aan om transacties te beheren en hun rekening te configureren.

Er is online en telefonische ondersteuning beschikbaar.

Aanvullende diensten

Ogone biedt een aantal optionele modules als aanvulling op de standaard versie.

Verwerkingskosten

Ogone heeft twee abonnementsvormen; een met een vaste transactie prijs en een met een percentage van het transactiebedrag. Daarnaast zijn de tarieven afhankelijk van het transactievolume.

- De eenmalige aansluitkosten bedragen: € 297,47.
- Maandelijks tarief bij vaste transactiekosten variëren van € 30,99 tot € 194,60.
- Transactiekosten variëren hierbij van € 0,2 tot € 0,86.
- Maandelijks tarief bij percentage van transactiebedrag variëren van € 30,99 tot € 92,96.
- Percentages variëren hierbij van 0,75% tot 3%.

De genoemde bedragen zijn exclusief de percentages die de financiële instellingen in rekening brengen. Deze liggen over het algemeen tussen de 2 en 3% per transactie en worden rechtstreeks afgehandeld met betreffende instellingen. De exacte percentages verschillen per branche. Als richtlijn kan een percentage van 2,90% aangehouden worden.

Website

www.ogone.nl

4.7 Rabo Internet Kassa

Beschikbare functionaliteit

De Rabo Internet Kassa verzorgt de financiële afwikkeling van internettransacties. Via een administratie-interface met aanvullende e-mails wordt de winkelier geïnformeerd over de status van iedere betaling.

Ondersteunde betaalproducten

Rabo Direct Betalen, Creditcard (Mastercard (met Mastercard SecureCode), VISA (met verified by VISA), American Express, Diners Club). De keuze van de betaalmethode kan op de eigen site gemaakt worden zodat de online betaalmethoden van de Rabo Internet Kassa gecombineerd kunnen worden met andere offline betaalmethoden (zoals betalen onder rembours).

Eisen voor acceptatie/gebruik

Het aanmelden voor de Rabo Internet Kassa en de daarin gewenste betaalmethoden verloopt via een aanvraagformulier, die op de website van de Rabobank beschikbaar is. Na invulling en ondertekening kan de winkelier deze met de gevraagde bijlagen faxen of afgeven bij de lokale Rabobank. Na verwerking van de aanvraag ontvangt de winkelier alle informatie die nodig is voor het koppelen en testen van de Rabo Internet Kassa. De

winkelier ontvangt dan ook het aanvraagformulier voor de acceptatie van Mastercard en VISA.

Na een eventuele testperiode ontvangt de winkelier dan de overeenkomsten voor de Rabo Internet Kassa en Rabo Direct Betalen.

In technische zin is kennis nodig om de software voor de Rabo Internet Kassa te installeren.

Tijdlijnen

Betalingen via Rabo Direct Betalen worden direct bijgeschreven. Voor de overige betaalmethoden geldt een tijdlijn van 1-3 weken na de transactie.

Connectiviteit

Bij het starten met de testversie van de Rabo Internet Kassa ontvangt de winkelier automatisch de technische handleiding, waarmee de winkelier een beveiligde koppeling kan realiseren tussen de webwinkel en de testversie van de Rabo Internet Kassa. Via een uitgebreide online beheermodule met aanvullende e-mails kan de winkelier geïnformeerd worden over de status van iedere betaling.

Aanvullende diensten

Shophosting services zijn geen onderdeel van de dienstverlening.

Verwerkingskosten

- De eenmalige entreekosten voor de Rabo Internet Kassa bedragen € 250,00.
- Maandelijks kost de Rabo Internet Kassa € 80,00.
- Per transactie € 0,30.
- Deze bedragen zijn exclusief BTW.

- De commissiebedragen zijn voor Rabo Direct Betalen € 0,35; voor creditcardbetalingen Mastercard (met SecureCode) 3,10%, VISA (Verified by VISA) 3,5%.

Website

www.rabobank.nl

4.8 Triple Deal

Beschikbare functionaliteiten:

Afhandeling van on- en offline betaalprocessen en facturen, eventueel gecombineerd met acceptgiro. Meertalig, multicurrency. Multiple ICT systemen en platforms.

Ondersteunde betaalproducten:

Mastercard, VISA, Diners Club, American Express, Acceptgiro, Eenmalige machtiging, Overboeking Nederland, Rabo Direct Betalen, Way2Pay, Wallie-card, Mobile2Pay en WWW-bon.

Eisen voor acceptatie/gebruik

Triple Deal accepteert webwinkels binnen het raamwerk van regulering door onder meer creditcardmaatschappijen en banken.

Tijdlijnen

Met behulp van e-commerce software van een partner kan binnen een halve dag de toepassing gerealiseerd zijn. Afhankelijk van de complexiteit van systemen of eisen van de winkelier kan de doorlooptijd variëren.

Connectiviteit

Betaalorders kunnen op verschillende manieren worden aangeleverd:

- Via webinterface koppeling legt de winkelier verbinding met de secure server van Triple Deal, alwaar de betaling wordt afgehandeld.
- Via een batchkoppeling worden betaalorders in de payment service ingelezen en verwerkt.

De betaalstatus kan door de winkelier op verschillende manieren worden opgevraagd: e-mail, backoffice of automatische statusopvraag door winkelier systeem. Winkelier krijgt uitgebreide financiële rapportages. Koppeling met verschillende boekhoudpakketten is beschikbaar.

Aanvullende diensten

Triple Deal biedt ook Escrow Services.

Verwerkingskosten

- Start-up fee: € 2000,00.
- Fee per transactie: € 0,50.
- Naast deze kosten zijn er ook de kosten van de gebruikte betaalmethode(n).

Website

www.tripledeal.com

Bijlage 1: Het vertrouwen van de consument in uw webwinkel

Uit diverse onderzoeken blijkt dat veiligheid voor consumenten een belangrijk aspect is bij het bezoeken en beoordelen van een website. Veelal wordt dan met name het risico genoemd van het onversleuteld verzenden van creditcardgegevens. Het vertrouwen van consumenten in uw onderneming en de website wordt echter door veel meer zaken bepaald, dan alleen de specifieke betaalmethode. In deze bijlage worden de belangrijkste maatregelen geschetst die u kunt treffen om inhoud te geven aan de vertrouwensband met de consument.

Uitgangspunt voor goed vertrouwen is dat de onderneming zelf op een goede manier zorgt voor de beveiliging van de website. Er moet voor gezorgd worden dat de consumentgegevens vertrouwelijk blijven en dat de website voldoende beschikbaar is. Daarnaast moet de webwinkelier zich bewust zijn van de specifieke internetbedreigingen (kapen van de domeinnaam bijvoorbeeld) en hiertegen maatregelen hebben getroffen. Naast deze meer technische maatregelen is van belang:

- De houding van de consument voorafgaand aan het webbezoek.
- De eigenschappen van de website: de interface met de consument.
- De informatie op de website.
- Het relatiebeheer met de klant.

Op elk van deze terreinen kunt u als onderneming met specifieke maatregelen bijdragen aan een duidelijke en zo vertrouwd mogelijke relatie met de consument.

Houding van klantgroepen voor het webbezoek

- Identificeer de consumentensegmenten waarop de onderneming mikt.
- Stel voor elk van de segmenten een profiel vast (leeftijd, houding t.o.v. risico).
- Bepaal de mate van ervaring die de segmenten hebben met techniek, internet en e-commerce.
- Bepaal de mate waarin de consumenten vertrouwd zijn met de bedrijfstak waarin de onderneming zit.
- Bepaal de feitelijke risico's van de bedrijfstak en de risico's, zoals door de consumenten gepercipieerd.

- Ga na op welke manieren andere bedrijven omgaan met de feitelijke en gepercipieerde risico's, zowel op hun website als in de offline bedrijfsvoering.
- Onderzoek de merkbeleving van uw onderneming in vergelijking met die van de concurrent.
- Bepaal de consumentbeleving bij uw merk in termen van reputatie, kwaliteit, verwachtingen.
- Identificeer de waarden en associaties die aan uw merk verbonden zijn.
- Definieer een duidelijk beleid ten aanzien van de online gebruikerservaring die uw klanten moeten beleven bij een bezoek aan uw website.
- Stel vast welke informatiebronnen door de doelgroep vertrouwd wordt en gebruik deze bronnen.
- Stel vast welke distributiekkanalen vertrouwd worden door de doelgroep en gebruik die.
- Gebruik een combinatie van on- en offline virale marketing; zorg ervoor dat gebruikers elkaar overhalen om uw website te bezoeken.

Eigenschappen van de website en de interface met de consument

Traditionele bedrijven wordt geadviseerd om zoveel mogelijk van de eigenschappen van het merk in de offline wereld ook online te gebruiken en te zorgen dat dezelfde merkbeleving ontstaat. Nieuwe bedrijven wordt aangeraden een interactieve merkbeleving te realiseren en te zorgen dat gebruik van de website de verwachtingen van de consument overtreft in termen van gebruiksgemak en functionaliteit. De nieuwe bedrijven dienen het imago verder ook in de offline wereld te ondersteunen.

Zowel traditionele partijen als nieuwe spelers in de markt dienen zorg te dragen voor een professionele vormgeving van het imago. Dit omvat:

- Het investeren in merkpositionering, gebruikservaringsprofielen en implementatie hiervan op de website.
- Het duidelijk positioneren van de grootte van de onderneming en het aantal klanten.
- Het aandacht besteden aan details m.b.t. navigatie, teksten en plaatjes.
- Het gebruiken van een domeinnaam die gelijk is aan de merknaam of de bedrijfsnaam.

Ten behoeve van optimaal gebruiksgemak dient de onderneming eenvoudige toegang te bieden en ingericht moeten zijn vanuit het perspectief van de consument. In de praktijk betekent dit dat de website:

- Het gebruik van diverse browsers en platforms moet toelaten.
- Zo min mogelijk voorzien moeten zijn van plug-ins of download voorzieningen op de homepage.
- Alleen gebruik moeten maken van plug-ins indien dit toegevoegde waarde biedt aan de inhoud.
- Gestructureerd moet zijn op een manier die past bij de verwachtingen van de gebruiker.
- Zo ingericht moet zijn dat de gebruiker met een minimaal aantal muisklikken op de plaats van bestemming komt.
- Op termijn ingericht kan worden naar het eigen profiel van de gebruikers.
- Zowel ervaren als nieuwe gebruikers goed moet ondersteunen.
- De gebruiker moet informeren over de inhoud van de verschillende stappen die bij een transactie doorlopen worden.
- Een goede feedback moet verstrekken in foutsituaties, waarbij de consument in staat moet worden gesteld.
- Een fout te herstellen.
- De mogelijkheid heeft om door de consument naar eigen smaak ingesteld te worden (taal, valuta etc.).

De informatie op de website

Voor de informatie op de website geldt dat deze van extra waarde moet zijn voor de consument door bijvoorbeeld ondersteuning van beslissings- of vergelijkingsproces. De gepresenteerde informatie moet geloofwaardig zijn; consumenten moeten door middel van externe links de inhoud kunnen verifiëren en er moet een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen eigen inhoud, inhoud van andere organisaties en gesponsorde boodschappen. De kosten die aan de dienstverlening of producten verbonden zijn moeten zo vroeg mogelijk worden gepresenteerd, zo nodig met een uitleg over ongebruikelijke hoogte van de bedragen en de eventuele extra kosten.

Op de website moeten ten minste de contactgegevens van het bedrijf vermeld staan. Daarnaast moet duidelijkheid worden geschapen over de juridische status, partnerships en associaties van de onderneming. Bij voorkeur zijn ook de namen en foto's van de

echte personen achter het bedrijf beschikbaar. Daarnaast kan informatie worden opgenomen over:

- De geschiedenis en achtergrond van het bedrijf.
- Enkele (belangrijke) klanten.
- Financiële kengetallen (jaarverslagen, aandelenprijzen).
- De bedrijfsfilosofie en eventueel daaraan gerelateerd sponsorschap.

De website dient vroegtijdig op een toegankelijk wijze duidelijkheid kunnen verschaffen over de veiligheid, juridische voorwaarden en de privacy van de consument. Er dient een duidelijke link aanwezig te zijn naar het beveiligingsbeleid, waarbij de consument kan nagaan welke maatregelen genomen zijn en welke partijen hierbij ingeschakeld zijn. Zodra een consument op een veilige pagina terecht komt dient deze hierover feedback te krijgen. Mocht zich ondanks alles een beveiligingsincident of fraudesituatie voordoen, dan dient de consument gerustgesteld te worden met betrekking tot de eigen positie en verplichtingen.

De rechten en verplichtingen van de consument dienen duidelijk omschreven te zijn en in zo begrijpelijk mogelijke taal. De betreffende regels dienen aan te sluiten bij de in het land van de consument toepasselijke regels. Duidelijk dient te zijn wat de aansprakelijkheid is van consumenten in welke situaties van fraude. Daarnaast zou een overzicht gepresenteerd moeten worden van de manier waarop een klacht ingediend kan worden.

Ten aanzien van de consumentgegevens en privacyaspecten is het zaak om zo lang mogelijk te wachten met het registreren van de klantgegevens. Bij een eventuele registratie dient, bij op het oog onnodige informatievelden, aangegeven te worden welk doel die dienen. Het wijzigen van de gegevens moet eenvoudig en snel plaats kunnen vinden en het privacybeleid dat van toepassing is moet net als het beveiligingsbeleid een prominente plaats op de website krijgen. Indien een keurmerk is verkregen op bepaalde aspecten kan dit ook een prominente plaats op de site krijgen.

Het relatiebeheer met de klant

Van belang is om de consument de gelegenheid te bieden contact op te nemen langs zowel de traditionele, als langs de online kanalen. Op e-mailverzoeken dient binnen 24 uur gereageerd te worden, met een uitleg over de wijze van afhandeling. De afhandeling zelf dient zo compleet en gepersonaliseerd te zijn als mogelijk.

Bij websites waarop bestellingen geplaatst worden is het zaak dat de consument direct een bevestiging van de order krijgt en de gelegenheid heeft om de voortgang van uitlevering te controleren. Daarnaast moet het eenvoudig worden gemaakt om een order te wijzigen of te annuleren. Nadat de bestelling gedaan is dient de after-service te waarborgen dat het eenvoudig is om producten te retourneren of te herstellen. Indien van toepassing dient een niet-goed geld terug procedure eenvoudig te worden vormgegeven. Van belang is tenslotte dat de commerciële partners die worden ingeschakeld bij de verwerking van de order (logistiek, webhosting etc) voor de consument vertrouwde bedrijven zijn.

Bijlage 2: Achtergrondinformatie, verwijzingen en referenties

Omdat de in dit rapport opgenomen informatie zal verouderen, geven we in dit hoofdstuk een overzicht van informatiebronnen. Hiermee heeft u als ondernemer toegang tot extra achtergrondinformatie ten behoeve van de oriëntatie op het inrichten van de webwinkel en het betalingsverkeer via internet. Achtereenvolgens vindt u verwijzingen naar informatie over onderzoeken naar internetgebruik, e-commerce en dergelijke.

Onderzoeken over internetgebruik

Statistische informatie over internetgebruik is te vinden op de volgende sites:

www.isoc.org/internet/stats/

www.nua.ie/surveys/how_many_online/europe.html

wcp.oclc.org

Een rapport van het CBS met informatie over het internetgebruik in Nederland is: 'De digitale economie 2003'. Dit is te vinden op de volgende locatie:

www.cbs.nl/nl/publicaties/publicaties/bedrijfsleven/algemeen/p-34-03.pdf

Onderzoeken over e-commerce

Informatie over wereldwijd koopgedrag op internet is te vinden op:

www.tns-nipo.com/onderzoek/gratis/persvannipo/pdf/rapport_ger2001.pdf

Nederlandse onderzoeksbureaus publiceren regelmatig samenvattingen van de belangrijkste e-commerce onderzoeksresultaten. Zie hiertoe de websites van:

Blauw Research: www.blauw.nl

Multiscope: www.multiscope.nl

NIPO-Interactive: www.tns-nipo.com

Beleid in Nederland

Als onderdeel van het overheidsbeleid worden in Nederland diverse activiteiten ontplooid om electronic commerce te bevorderen. De beleidsstukken over de digitale delta zijn te vinden op de site:

www.minez.nl

Concrete informatie is te vinden op de site 'Nederland gaat digitaal' (www.nederlandgaatdigitaal.nl). De wegwijzer elektronisch zakendoen is te vinden op:

www.syntens.nl

Meer informatie over het sp.OED programma ter ondersteuning van ondernemers bij invoering nieuwe technologie is beschikbaar op:

www.syntens.nl/spoed/

E-commerce voor de ondernemer

Een verzamelsite waarop informatie te vinden is over het gebruik van zakelijk internet voor branche en bedrijf is:

www.zibb.nl

Algemene informatie over verschillende aspecten van het zakendoen via internet is te vinden op de website van het Electronic Commerce Platform Nederland:

www.ecp.nl

Aparte sites die met name ingaan op de kwaliteit van de website en hoe deze kan bijdragen aan de verkoop en het vertrouwen zijn:

www.ecommuse.com (ergonomische aspecten en vertrouwen)

www.scanyours.com (relatie tussen het ontwerp van de website en verkoopcijfers)

Informatie over keurmerken is te vinden op de website van het Nederlands keurmerk instituut:

www.keurmerk.nl

Internetkeurmerken in het bijzonder worden besproken op:

www.keurmerk.nl/Certificatie/Catalogus.html#internet

Een Nederlands initiatief is het keurmerk van Thuiswinkel Waarborg. Zie hiertoe:

www.thuiswinkel.org

Voor informatie over een internationaal keurmerkinitiatief zie:

www.bbbonline.org/Business/

Aan betalingsverkeer gerelateerde dienstverlening

Intrum Justitia Receivable Management Services is een gespecialiseerde dienstverlener op het gebied van debiteurenbeheer:

www.intrum.com

Een soortgelijke aanbieder is Maxcredible:

www.maxcredible.com

TNO in Delft doet onderzoek naar de beveiliging van smart cards, beveiligingsrisico's van betalen op internet, onderwerpt commercieel verkrijgbare softwarepakketten voor 'webwinkels' aan een security evaluatie, voert penetratietesten uit en formuleert praktische richtlijnen en aandachtspunten, die van belang zijn bij het opzetten van een beveiligde e-commerce site. Meer informatie hierover is te vinden op:

www.itsef.tno.nl

Informatie over betaalproducten

Algemene informatie over betalingsverkeer is te vinden op de website van de Bank for International Settlements:

www.bis.org/cps/cpspubl.htm

Aldaar zijn ook statistische cijfers te vinden over het betalingsverkeer in de G-10 landen:

www.bis.org/publ/cps44.htm

Statistieken over bestedingen en betalingsverkeer zijn te vinden op de site van e-paynews:

www.epaynews.com/statistics/purchases.html

www.epaynews.com/statistics/transactions.html

Specifieke informatie over de inrichting van het betalingsverkeer in de verschillende landen van de Europese Unie (het zogenaamde blue book) is te vinden op de website van de Europese Centrale Bank:

www.ecb.int/paym/market/blue/html/index.en.html

De website van het European Payment Observatory project bevat een database met informatie over betaalproducten, achtergrondpapers, en een literatuur database van Leo van Hove en database over betaalsystemen. De website is:

epso.jrc.es

Bijlage 3: Woordenlijst

3-D Secure

Gemeenschappelijke technologische standaard (3 Domain Secure) van Visa en Mastercard, in het leven geroepen om een veiligere online creditcardbetaling mogelijk te maken. Commercieel voeren beide bedrijven hier hun eigen merknaam voor, Mastercard SecureCode en Verified by Visa.

Autorisatie

Bij online betalingen is veelal sprake van directe autorisatie bij de bank van de consument die de betaling doet. Dit betekent dat direct wordt nagegaan of de consument gerechtigd is en in staat is om die betaling te doen.

Betaalmethode, betaalproduct en betaalinstrument

Betaalmethode

Een generieke wijze waarop een betaling wordt uitgevoerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan PIN betalen, creditcardbetalen, internetbankieren, onder rembours, premium SMS.

Wanneer de betaalmethode niet generiek maar specifiek is, is er sprake van een betaalproduct.

Betaalproduct

Een specifieke invulling van een betaalmethode door een (commerciële) aanbieder. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Visa en Mastercard, het internetbankier-product van een individuele bank, TPG Post rembours diensten, het premium SMS product van een aanbieder, Mobile2Pay, Way2Pay, Rabo Direct Betalen, Minitix.

Bij de invulling wordt in sommige gevallen gebruik gemaakt van een (specifiek) betaalinstrument.

Betaalinstrument

Een (hulp)middel bij het uitvoeren van een betaling met een betaalproduct. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een pas, random reader, overschrijfkaart, acceptgiro, mobiele telefoon.

Capture

Bij creditcardbetalingen kan een ondernemer besluiten om de betaalopdracht van de consument niet direct na de autorisatie ter verwerking door te sturen naar de bank of de creditcardmaatschappij, maar pas zodra de order compleet kan worden uitgeleverd. In die situatie is er een scheiding tussen autorisatie en 'capture'. Met capture wordt dan bedoeld op het apart ter verwerking inzenden aan de bank of creditcardmaatschappij van een bepaalde betaalopdracht (die eerder al geautoriseerd is).

Escrow betaling

Betaling waarbij van een onafhankelijke derde partij (Trusted Third Party, TTP) gebruik wordt gemaakt. De derde partij neemt het wantrouwen tussen partijen weg door de betaling (of de levering) in bewaring te houden totdat de andere partij aan zijn verplichtingen uit de overeenkomsten heeft voldaan.

eWallet

Naam voor een software toepassing waarin de gegevens van de consument en met name gegevens over betaalrekening en creditcardnummer zijn vastgelegd. Met de toepassing kan de consument bijvoorbeeld toegang krijgen tot zijn persoonlijke bankieromgeving op het internet. Ook kan de toepassing gebruikt worden bij het betalen op het internet.

Front end applets

Applicatie die lokaal bij de gebruiker draait en contact legt met een server via welke de betaling wordt gedaan.

HTML

HyperText Markup Language. Een programmeertaal (eigenlijk opmaaktaal) die voornamelijk wordt gebruikt voor het bouwen van internetpagina's.

Internet kassa

Virtuele equivalent van een kassa, waarbij de consument de gelegenheid krijgt om te kiezen op welke manier betaald wordt. De internet kassa kan door de ondernemer zelf worden ontwikkeld, inclusief aansluitingen op banken of creditcardmaatschappijen. Het is ook mogelijk om de internet kassa te huren bij een derde partij. De kassa en betaalvoorzieningen worden dan verhuurd door Payment Service Providers.

I-Pay

I-Pay was de betaalinstructuur van de gezamenlijke Nederlandse banken, ontwikkeld door Interpay Nederland B.V. I-Pay maakte hiervoor gebruik van de internationale standaard Secure Electronic Transaction (SET). Het systeem is sinds eind 2001 niet meer operationeel.

IVR (Interactive Voice Response)

Een IVR systeem stelt de beller in staat om direct te communiceren met een informatiesysteem. Hierbij kan de beller gebruik maken van de druktoetsen of draaischijf van de telefoon en/of van de eigen stem. Het systeem leidt de beller met behulp van een menselijke stem naar de gewenste informatie door vragen te stellen die de beller moet beantwoorden.

Keyword

Het eerste gedeelte van het SMS bericht (tot de eerste spatie) dat een SMS bericht uniek identificeert. Aan het keyword kan de operator herleiden wie de betreffende dienst aanbiedt. Zo kunnen meerdere klanten van dezelfde shortcode gebruik maken.

Mobiele betaalautomaat

Apparaat waarmee PIN- en/of chipknipbetalingen gedaan kunnen worden, die niet verbonden is aan een fysieke locatie. Bijvoorbeeld voor betalingen op de markt of aan de deur.

Mobiele operator

In Nederland zijn 5 mobiele operators actief die een eigen netwerk exploiteren: KPN Mobile, Vodafone, Telfort, Orange en T-Mobile. Daarnaast zijn er zogenaamde virtual operators die geen eigen netwerk hebben zoals Debitel, Tele2 Mobiel en AH Mobiel.

Mobiele pinbetaling

Betaling gedaan via een mobiele betaalautomaat.

Mobile commerce

Draadloos elektronisch zakendoen, bijvoorbeeld via de mobiele telefoon of via draadloze netwerken.

Multi channel

Letterlijk: meer-kanaals. Het begrip wordt vaak gebruikt om aan te geven dat consumenten zowel per telefoon, website als in de winkel contact met een bedrijf kunnen opnemen. Het is belangrijk dat de informatie over die contacten goed wordt geregistreerd, zodat een consument die bijvoorbeeld belt naar aanleiding van net een afgehaald product of een zojuist gestuurde e-mail goed te woord gestaan kan worden door de medewerkers van het bedrijf.

Payment Service Provider (PSP)

Een onderneming die diensten aanbiedt op het gebied van betalen. Deze diensten bestaan bijvoorbeeld uit het aanbieden van verschillende betalingsmodaliteiten, Electronic Bill Presentment en Escrow services. Een Payment Service Provider treedt op als intermediair tussen koper en verkoper.

Plug-in

Een stuk software dat functionaliteit toevoegt aan een programma dat gebruik kan maken van plug-ins. Een voorbeeld van een plug-in is Realplayer, waarmee films en muziek afgespeeld kunnen worden in de internetbrowser.

Premium MO

Mobile Originated. Een SMS bericht verstuurt vanaf een mobiele telefoon naar een applicatie toe (i.p.v. naar een andere mobiele telefoon).

Premium MT

Mobile Terminated. Een SMS bericht dat verstuurd is vanaf een applicatie (dus niet met een mobiele telefoon).

Premium SMS

Een SMS bericht waarvoor een hoger tarief betaald moet worden. Er zijn 9 vaste tarieven voor premium SMS berichten namelijk 25, 35, 40, 55, 70, 80, 90, 110 of 150 eurocent.

Pre-paid

Letterlijk: vooruit betaald. Er wordt van tevoren betaald voor een dienst die nog niet genoten is. Het aldus verkregen 'tegoed' kan worden opgeslagen op een (elektronische) drager.

Reconciliatie

Met de term reconciliatie wordt bedoeld op het vergelijken van posten. In dit rapport gaat het vooral om de vergelijking van feitelijke betalingen met de daaraan ten grondslag liggende orders. De mate waarin Payment Service Providers zorgdragen voor reconciliatie en de manier waarop (sturen van e-mail, aanleveren van bestanden) kan verschillend zijn.

Reverse billed SMS

Een premium SMS dienst waarbij betaald wordt voor het ontvangen (MT) bericht. Premium diensten met MO verkeer worden nog niet door alle operators ondersteund.

Roaming

Het uitwisselen van verkeer tussen het netwerk van operator A en operator B. Vaak zijn er kosten gemoeid met roaming.

SET

Secure Electronic Transaction. Dit protocol waarborgt de veilige overdracht van gegevens rond het betalingsverkeer op het internet. De identiteit van beide partijen die gegevens uitwisselen, bijvoorbeeld rond de aankoop van goederen, is zeker gesteld en wordt gewaarborgd door een vertrouwde derde (TTP, Trusted Third Party). Doordat het SET-protocol nogal bewerkelijk was in het gebruik, wordt het niet meer ondersteund en gebruikt in de markt.

Short code (shared/gedeeld)

Een verkort nummer gebruikt voor SMS diensten. In de meeste gevallen 4-cijferig, bijvoorbeeld 4777, 4999 of 2020. Voordelen van een short code: makkelijk te onthouden voor de gebruiker, grote ontvangstcapaciteit en mogelijkheid voor premium SMS diensten. Door met keywords te werken kunnen meerdere diensten/klanten gebruik maken van dezelfde short code.

Short code (dedicated/eigen)

Een short code die niet gedeeld wordt met diensten of klanten. Dit is alleen (commercieel) interessant bij zeer hoge volumes of veel diensten.

HTTP(S)

Hypertext Transfer Protocol (Secure). Protocol ontwikkelt door Enterprise Integration Technologies waarmee beveiligde communicatie via internet mogelijk is.

SMS gedragscode

Door operators en dienstenaanbieders opgestelde richtlijnen met betrekking tot de communicatie van voornamelijk betaalde SMS diensten. Bijvoorbeeld om de klant vooraf duidelijk te maken hoeveel premium SMS berichten ontvangen worden.

SSL

Secure Socket Layer. Een methode om via internet gegevens veilig uit te wisselen tussen een website en uw browser. De gegevens worden versleuteld, zodat niemand anders op internet ze kan zien of volgen, bijvoorbeeld creditcardgegevens. Zodra u op een website met SSL komt, waarschuwt u browser daarvoor, en wordt er een sleuteltje of slotje (afhankelijk van het soort browser) zichtbaar zolang de beveiliging werkt. Door hierop te klikken kunt u de authenticiteit van de aanbieder controleren.

Storeren

Het terugboeken van een betalingsopdracht. De term wordt vaak gebruikt om de situatie te benoemen waarin een consument een uitgevoerde incassobetaling laat terugdraaien.

WAP

Wireless Application Protocol, een techniek om mobiel te kunnen surfen op internet. Dat kan alleen met speciale WAP-telefoons, of WAP-PDAs. In een klein scherm kan niet alles van een gewone website zichtbaar gemaakt worden. Daarom worden er speciale WAP-sites ontworpen die men kan herkennen aan de eerste drie letters: MMM in plaats van WWW. De huidige GSM-netwerken vormen nog een belemmering vanwege de lage snelheid.

Webwinkel

Winkel op het world wide web.

XML

eXtensible Mark-up Language. Met XML kunnen documenten worden beschreven, die gestructureerde informatie bevatten. Gestructureerde informatie bestaat uit inhoud en indicaties over de betekenis van deze inhoud.