



Danmarks  
Nationalbank

Omkostninger ved  
betalinger i Danmark

## OMKOSTNINGER VED BETALINGER I DANMARK

Det er tilladt at kopiere fra publikationen, forudsat at Danmarks Nationalbank udtrykkeligt anføres som kilde. Det er ikke tilladt at ændre eller forvanske indholdet.

Omkostninger ved betalinger i Danmark er tilgængelig på Nationalbankens websted: [www.nationalbanken.dk](http://www.nationalbanken.dk) under publikationer. Omkostninger ved betalinger i Danmark oversættes til engelsk.

Redaktionen er afsluttet november 2011.

Omkostninger ved betalinger i Danmark kan rekvireres ved henvendelse til:

Danmarks Nationalbank  
Kommunikation  
Havnegade 5  
1093 København K

Telefon 33 63 70 00 (direkte) eller 33 63 63 63  
Ekspeditionstider, mandag-fredag kl. 9.00-16.00  
E-mail: [kommunikation@nationalbanken.dk](mailto:kommunikation@nationalbanken.dk)  
[www.nationalbanken.dk](http://www.nationalbanken.dk)

Signaturforklaring:

- Nul
- 0 Mindre end en halv af den anvendte enhed
- Tal kan efter sagens natur ikke forekomme eller er irrelevant
- ...Tal foreligger ikke

---

# Indholdsfortegnelse

---

FORORD .....	5
<b>SAMMENFATNING</b>	
Baggrund og konklusion .....	7
Pengeinstitutternes omkostninger .....	9
Forretningers og andre betalingsmodtageres omkostninger .....	11
Husholdningernes omkostninger .....	12
International sammenligning .....	13
<b>Kapitel 1 – INDLEDNING</b>	
Baggrund .....	15
Data .....	15
Rapporten .....	16
Opbygning .....	17
<b>Kapitel 2 – FORMÅL OG AFGRÆNSNING</b>	
Indledning og sammenfatning .....	19
Formål .....	20
Betalingstyper .....	20
Aktører .....	22
Private og samfundsmæssige omkostninger .....	25
Gennemsnitlige og marginale omkostninger .....	25
Relevante omkostninger .....	26
Fordele og ulemper .....	27
<b>Kapitel 3 – PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER</b>	
Indledning og sammenfatning .....	29
Beskrivelse af undersøgelsen .....	29
Omkostninger fordelt på hovedområder .....	30
Omkostninger fordelt på betalingstjenester .....	40
Indtægter .....	42

<b>Kapitel 4 – FORRETNINGERS OG ANDRE BETALINGSMODTAGERES OMKOSTNINGER</b>	
Indledning og sammenfatning .....	47
Spørgeundersøgelsen .....	48
Betalinger på forretningsstedet .....	49
Fjernbetalinger .....	59
 <b>Kapitel 5 – BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET</b>	
Indledning og sammenfatning .....	65
Antal og værdi af betalinger .....	66
Andre aktørers omkostninger .....	67
Samfundsmæssige omkostninger .....	73
Private nettoomkostninger .....	75
 <b>Kapitel 6 – FJERNBETALINGER</b>	
Indledning og sammenfatning .....	77
Antal og værdi af betalinger .....	78
Andre aktørers omkostninger .....	79
Samfundsmæssige omkostninger .....	82
Private nettoomkostninger .....	85
 <b>Kapitel 7 – INTERNATIONAL SAMMENLIGNING</b>	
Indledning og sammenfatning .....	87
Betalinger på forretningsstedet .....	87
Pengeinstitutters omkostninger .....	89
Faste og variable omkostninger .....	92
 <b>Bilag 1 – Undersøgelse af pengeinstitutters omkostninger ved be- talingstjenester .....</b>	
	97
 <b>Bilag 2 – Undersøgelse af forretningers og andre betalingsmodta- geres omkostninger .....</b>	
	125
 <b>Bilag 3 – Undersøgelse af borgeres betalingsvaner .....</b>	
	135
 <b>LITTERATUR .....</b>	 139
 <b>ORDFORKLARING .....</b>	 141

---

## Forord

---

Nationalbanken har gennemført en undersøgelse af de samfundsmæssige omkostninger ved borgeres betalinger i Danmark. Undersøgelsen er en del af et europæisk studie, der koordineres af Den Europæiske Centralbank, ECB. Når resultaterne for de andre lande foreligger, vil det være muligt at sammenligne dem med de beregnede omkostninger fra den danske undersøgelse.

En undersøgelse af omkostningerne ved betalinger i Danmark var også en af anbefalingerne i en rapport fra 2010 om nationale betalingsoverførsler, udarbejdet af en arbejdsgruppe med deltagelse af de væsentligste parter med interesse i den danske betalingsinfrastruktur. Arbejdsgruppen er nu i færd med at afdække mulighederne for en reduktion af gennemførelsestiderne for disse overførsler.

For de involverede parter er der betydelige omkostninger ved betalinger, men det er ikke tidligere blevet kortlagt i Danmark, hvor store disse omkostninger er, og hvordan de er fordelt på aktører. Med denne undersøgelse fås for første gang et samlet billede af omkostningerne ved de mest almindelige betalingsformer i Danmark, hvilket er et vigtigt grundlag for det videre arbejde på området.

En række parter har leveret data til undersøgelsen. Det drejer sig bl.a. om ni danske pengeinstitutter (Danske Bank, Jyske Bank, Nordea Bank Danmark, Nørresundby Bank, Sammenslutningen af Danske Andelskasser, Sparekassen Kronjylland, Sparekassen Sjælland, Sydbank og vestjyskBANK), Nets, SEB Kort og DIBS samt et betydeligt antal forretninger og andre betalingsmodtagere. Nationalbanken vil gerne takke alle for deres deltagelse i undersøgelsen.



---

# Sammenfatning

---

## BAGGRUND OG KONKLUSION

---

Nationalbanken har gennemført en undersøgelse af omkostningerne ved de typiske betalingsformer, som borgere benytter sig af på forretningsstedet og til betalinger af regninger i Danmark. Undersøgelsen er en del af et europæisk studie, der vil gøre det muligt at sammenligne omkostningerne for betalinger på tværs af lande.

I undersøgelsen er opgjort betalingsformernes samfundsmæssige omkostninger i 2009. Med disse omkostninger menes det samlede resurseforbrug for alle involverede parter, dvs. både de, der bidrager til, at betalingerne kan gennemføres, herunder pengeinstitutterne, og betaler og betalingsmodtager, fx en forretning.

Resurseforbruget består bl.a. af parternes tidsforbrug på opgaver knyttet til betalinger, beregnet som lønomkostninger, computertid, udgifter til dataforbindelse, afskrivninger på relevant udstyr, fx pengeautomater, kasseapparater og kortterminaler, og materialeomkostninger ved produktion af sedler og mønter samt betalingskort.

Betalingsformerne, der indgår i undersøgelsen, er kontantbetalinger, betalinger med dankort og internationale kort i forretninger, dvs. "på forretningsstedet", og på internettet samt opkrævninger via bankoverførsler og Betalingservice. Tabel 1 indeholder en oversigt over antallet og værdien af disse betalinger i 2009.

### Hovedresultater

Undersøgelsen viser, at der er betydelige samfundsmæssige omkostninger ved at gennemføre borgernes betalinger. For de betalingsformer, der er dækket af undersøgelsen, beløb disse omkostninger sig i 2009 til samlet 16,6 mia. kr. svarende til 1,0 pct. af bruttonationalproduktet, BNP, jf. tabel 2.

Fordelt på betalingsformer udgjorde omkostningerne ved betalinger på forretningsstedet lidt over 9 mia. kr. Opgjort pr. betaling var omkostningerne lavest for betalinger med dankort med ca. 3 kr. pr. betaling, mens en kontantbetaling kostede samfundet lidt over 7 kr. pr. betaling. Betalinger med internationale kort havde de højeste omkostninger.

Omkostningerne ved kortbetalinger på internettet var samlet ca. 300 mio. kr. i 2009. Omfanget af disse betalinger er steget markant de sene-

ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER, 2009

Tabel 1

	Antal (mio. stk.)	Værdi (mia. kr.)	Gns. værdi (kr.)
<i>Betalinger på forretningsstedet</i> .....	1.633,5	419,7	257
Kontanter .....	786,3	150,5	191
Dankort .....	790,5	253,1	320
Internationale debetkort .....	39,3	6,8	173
Internationale kreditkort .....	17,4	9,3	534
<i>Kortbetalinger på internettet</i> .....	46,5	25,9	557
Dankort .....	38,3	21,9	572
Internationale debetkort .....	4,3	1,2	279
Internationale kreditkort .....	3,9	2,8	718
<i>Andre fjernbetalinger</i> .....	271,4	1.291,4	4.758
Netbankoverførsler .....	50,1	240,5	4.800
Andre overførsler .....	52,0	656,3	12.621
Betalingservice .....	169,3	394,6	2.331

Anm.: Tabellen indeholder alene betalinger fra borgere til virksomheder, der desuden begge skal være hjemmehørende i Danmark. Internationale debetkort omfatter Visa Electron og MasterCard Debet, mens eksempler på internationale kreditkort er MasterCard, American Express og Diners Club.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

re år, men udgør fortsat kun en mindre del af de samlede kortbetalinger. Også for kortbetalinger på internettet var omkostningerne pr. betaling lavest for dankortbetalinger.

Endelig var omkostningerne for betalinger opkrævet via bankoverførsler og Betalingservice 7,2 mia. kr. Beregnet pr. betaling var Betalingservice den billigste opkrævningsform for samfundet som helhed, mens den dyreste var andre bankoverførsler udført ved kassen i pengeinstitutter og på posthuse.

SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER VED BETALINGER I DANMARK, 2009

Tabel 2

	I alt (mia. kr.)	Pr. betaling (kr.)
<i>Betalinger på forretningsstedet</i> .....	9,1	•
Kontanter .....	5,8	7,36
Dankort .....	2,5	3,15
Internationale debetkort .....	0,5	11,89
Internationale kreditkort .....	0,4	21,17
<i>Kortbetalinger på internettet</i> .....	0,3	•
Dankort .....	0,2	4,10
Internationale debetkort .....	0,1	12,70
Internationale kreditkort .....	0,1	21,49
<i>Andre fjernbetalinger</i> .....	7,2	•
Netbankoverførsler .....	1,8	36
Andre overførsler .....	2,9	57
Betalingservice .....	2,5	15
<i>Alle betalinger</i> .....	16,6	•

Anm.: De samfundsmæssige omkostninger inkluderer husholdningernes omkostninger. Se i øvrigt anmærkning til tabel 1.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.



### **Fordele ved en fælles infrastruktur**

Betalingsformidling er et område, hvor der er fordele ved fælles løsninger og produkter. I Danmark har pengeinstitutterne i mange år arbejdet sammen om at udvikle en fælles infrastruktur for betalinger. Den omfatter som væsentlige elementer dankortet og Betalingservice, som alle pengeinstitutter tilbyder deres kunder.

Når disse produkter ifølge undersøgelsen er forbundet med lave omkostninger, skal det for dankortet ses i lyset af det store antal betalinger med dette kort. Med faste omkostninger vil betalingsformer, der er kendetegnet ved et stort antal betalinger, alt andet lige have lave omkostninger pr. betaling.

Det store antal betalinger med dankort er et udslag af såkaldte netværkseffekter. De indebærer, at en betaler finder en betalingsform mere attraktiv, hvis der er mange betalingsmodtagere, som accepterer den – og vice versa. Netværkseffekter fremmer dermed brugen af en given betalingsform, der er meget udbredt – som betalinger med dankort.

For Betalingservice afspejler de lavere omkostninger pr. betaling desuden, at der i forhold til andre opkrævningsformer spares udgifter til print og forsendelse af indbetalingskort mv. Endvidere er tidsforbruget ved Betalingservice for alle involverede parter lavere end ved andre typer af opkrævninger.

### **PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER**

---

I forbindelse med betalinger udfører pengeinstitutterne betalingstjenester. Fx giver en kortbetaling anledning til to betalingstjenester, når henholdsvis betalers og betalingsmodtagers pengeinstitut bogfører beløbet på de respektive konti. Der er ligeledes tale om betalingstjenester, når institutterne lader deres kunder indsætte og hæve kontanter.

Pengeinstitutternes omkostninger ved at udføre betalingstjenester for de betalinger, der er omfattet af denne undersøgelse, udgjorde i 2009 knap 4,4 mia. kr., jf. tabel 3. Ca. halvdelen af omkostningerne kan henføres til kontanter, men institutterne havde også betydelige omkostninger ved kortbetalinger, bankoverførsler og Betalingservice.

Pengeinstitutternes betydelige omkostninger ved kontanter skyldes, at de kræver mere arbejde end andre betalingstjenester. Det fremgår af tabel 4, der viser omkostningerne pr. transaktion for udvalgte betalingstjenester. Indskud og hævnings er forbundet med de største omkostninger og vurderes også at være mest arbejdskrævende.

Pengeinstitutterne modtager gebyrer for at udføre betalingstjenester. Ved kortbetalinger og Betalingservice opkræver Nets et gebyr af betalingsmodtagerne og sender en del af dette videre til institutterne. Der-

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER OG INDTÆGTER VED  
BETALINGSTJENESTER, 2009

Tabel 3

Mio. kr.	Omkost- ninger	Gebyr- indtægter	Valør- indtægter	Netto- omkostninger
Konter ..... 2.144	2.144	373	0	1.771
Dankort ..... 623	623	144	31	448
Internationale debetkort ..... 267	267	70	1	196
Internationale kreditkort ..... 240	240	89	2	149
Bankoverførsler ..... 715	715	390	109	216
Betalingservice ..... 398	398	399	35	- 36
Alle betalingstjenester ..... 4.387	4.387	1.465	178	2.744

Kilde: Danmarks Nationalbank.

udover har pengeinstitutterne såkaldte valørindtægter, som er sparede renteudgifter i forbindelse med betalinger.

Ud fra et samfundsmæssigt perspektiv er det hensigtsmæssigt, hvis pengeinstitutterne opkræver gebyrer, der modsvarer de relative omkostninger ved de enkelte betalingstjenester. Det tilskynder kunderne til at vælge de betalingstjenester, som har de laveste omkostninger for institutterne og normalt også for samfundet som helhed.

Generelt opkræver pengeinstitutterne de største gebyrer for de betalingstjenester, der har de største omkostninger. Samlet oversteg institutternes omkostninger deres gebyr- og valørindtægter i 2009 for de betalingstjenester, der indgår i undersøgelsen. En undtagelse var Betalings-service, hvor disse indtægter og omkostninger var omtrent lige store.

Pengeinstitutterne har dog relevante indtægter, der ikke er med i denne undersøgelse. Det gælder fx valørindtægter fra virksomheders bankoverførsler, indtægter fra udlandsbetalinger samt de sparede renteudgifter ved at have kundernes penge stående på en anfordringskonto i stedet for en højere forrentet opsparingskonto.

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER OG ARBEJDSINDSATS FOR  
UDVALGTE BETALINGSTJENESTER

Tabel 4

	Arbejdsindsats	Omkostninger pr. transaktion (kr.)
Netbankoverførsler .....	Lav	1,5
Betalingservice .....	Lav	2,0
Dankort .....	Lav	0,5
Hævning via pengeautomat .....	Middel	4,5
Hævning ved kassen .....	Høj	31,5
Indskud ved kassen .....	Høj	43,5
Indskud via døgnboks .....	Høj	60,5

Anm.: For netbankoverførsler, Betalings-service og dankort angiver tabellen omkostningerne for den transaktion, hvor pengeinstituttet er bank for betaler. For hævning via pengeautomat er det transaktionen, hvor pengeinstituttets egen kunde hæver i egen automat. Indikatoren for betalingstjenesternes krav til arbejdsindsats er egen vurdering.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

## FORRETNINGERS OG ANDRE BETALINGSMODTAGERES OMKOSTNINGER

Forretninger og andre virksomheder har omkostninger ved at modtage betalinger i form af bl.a. løn til medarbejdere, der udfører relaterede opgaver, afskrivninger på kasseudstyr og gebyrer til udbydere af betalingstjenester. Desuden kan de have omkostninger ved at printe og udsende indbetalingskort mv.

Tabel 5 viser omkostningerne i 2009 for forretninger og andre virksomheder ved at modtage betalinger. I tabellen er betalingerne opdelt på kontant- og kortbetalinger på forretningsstedet samt kortbetalinger på internettet og opkrævninger baseret på udsendelse af indbetalingskort mv. eller Betalingsservice.

For forretningerne var omkostningerne ved kontant- og kortbetalinger på forretningsstedet henholdsvis knap 2,4 mia. kr. og ca. 1,6 mia. kr. Over halvdelen af omkostningerne ved kontantbetalinger bestod af den tid, der blev brugt på interne arbejdsgange. Det er fx afstemning af kassen samt optælling og pakning af konanter.

En anden betydelig omkostning ved kontantbetalinger var arbejds løn til kassemedarbejdere for tiden, det tager at gennemføre en betaling. Det var også en væsentlig omkostning i forbindelse med kortbetalinger. Nationalbanken har foretaget et studie, der viser, at den gennemsnitlige betalingstid for både kontant- og kortbetalinger er ca. 15 sekunder.

Andre omkostninger ved både kontant- og kortbetalinger var udgifter til kasseudstyr, dvs. kasseapparater, kortterminaler og sikkerhedsudstyr, og gebyrer til tjenesteudbydere, dvs. kontanthåndteringsselskaber, pen-

FORRETNINGERS OG ANDRE BETALINGSMODTAGERES OMKOSTNINGER  
VED BETALINGER, 2009

Tabel 5

Mio. kr.	På forretningsstedet		Fjernbetalinger		Alle betalinger
	Konanter	Betalingskort	Betalingskort (internet)	Opkrævninger	
Interne arbejdsgange .....	1.244,1	194,9	9,0	2.641,6	4.089,6
Betalingstid .....	525,3	589,0	•	•	1.114,3
Gebyrer til tjenesteudbydere .	205,3	313,9	152,6	1.578,0	2.249,8
Kasseudstyr .....	205,4	379,9	•	•	585,3
Tab på konanter .....	154,0	•	•	•	154,0
Dataforbindelse .....	•	95,3	6,7	•	102,0
Betalingsgateways .....	•	•	48,9	•	•
Print og forsendelse .....	•	•	•	1.026,2	1.026,2
Andre omkostninger .....	49,8	48,6	17,6	114,7	230,7
I alt .....	2.383,9	1.621,6	234,8	5.360,5	9.600,8

Kilde: Danmarks Nationalbank.

geinstitutter og kortselskaber, inkl. Nets. Desuden havde forretningerne tab på kontanter, der kan tilskrives kassedifferencer.

Forretningernes omkostninger ved at modtage kortbetalinger på internettet udgjorde 235 mio. kr. i 2009. Knap to tredjedele af disse omkostninger var gebyrer til kortselskaber. Pr. transaktion er disse gebyrer større end ved kortbetalinger på forretningsstedet, men forretningerne må til gengæld opkræve dem af forbrugeren ved betalingen.

En anden omkostning for forretningerne var udgiften til udbydere af betalingsløsninger på internettet, såkaldte betalingsgateways, der kan sammenlignes med en kortterminal. Omvendt har forretningerne ved disse betalinger ikke lønomkostninger til kassemedarbejdere for betalingstiden eller udgifter til kasseapparater og kortterminaler.

Virksomhedernes omkostninger ved betalingsopkrævninger var knap 5,4 mia. kr. i 2009. Disse opkrævninger omfatter både Betalingsservice og betalinger, der blev modtaget ved udsendelse af et indbetalingskort eller som en konto-til-konto overførsel, hvor virksomheden blot sender en faktura og et kontonummer.

En betydelig udgiftspost for virksomheder, der selv udsender betalingsopkrævninger, er print og forsendelse. I 2009 udgjorde omkostningerne hertil over 1 mia. kr. Virksomheder, der opkræver betalinger via Betalingsservice, sparer disse omkostninger, men har til gengæld større udgifter til eksterne leverandører, dvs. Nets.

Uanset om virksomhederne selv udsender betalingsopkrævninger eller benytter Betalingsservice, har de betydelige omkostninger til interne arbejdsgange. Det omfatter bl.a. bogføring, fakturering, inkl. klargøring af datafiler til Nets i forbindelse med Betalingsservice, kontrol af indkomne betalinger og opfølgning ved manglende betalinger.

## HUSHOLDNINGERNES OMKOSTNINGER

---

Husholdningernes omkostninger ved betalinger består bl.a. af den tid, de bruger på aktiviteter, der vedrører disse betalinger, gebyrer til pengeinstitutter og en mistet renteindtjening på deres kontantbeholdning. Derudover opnår de også en mindre valørgevinst og rentefri kredit ved kreditkortbetalinger, der ikke er medregnet her.

I tabel 6 er vist husholdningernes omkostninger i 2009 opdelt på de samme betalingsformer som i tabel 5 og på forskellige relevante omkostninger. Tabellen viser, at tidsforbruget er den største omkostning for husholdningerne ved betalinger. Det gælder for alle betalingsformerne i undersøgelsen.

Husholdningernes omkostninger ved kontantbetalinger udgjorde ca. 1,5 mia. kr. i 2009. Heraf kan over to tredjedele henføres til tiden, der

HUSHOLDNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER, 2009

Tabel 6

Mio. kr.	På forretningsstedet		Fjernbetalinger		Alle betalinger
	Konter	Betalingskort	Betalingskort (internet)	Opkrævninger	
Tid, kontanthævning .....	1.082,8	•	•	•	1.082,8
Tid, betaling .....	247,6	263,2	61,5	1.660,3	2.232,6
Tid, kontooversigt mv. ....	21,6	422,6	23,2	98,0	565,4
Gebyrer til pengeinstitutter mv. ....	153,1	200,6	25,5	301,0	680,2
Gebyrer til forretninger .....	•	•	32,0	•	32,0
Rentetab på kontanter .....	18,4	•	•	•	18,4
I alt .....	1.523,5	886,4	142,2	2.059,4	4.611,5

Kilde: Danmarks Nationalbank.

bruges på kontanthævninger, mens husholdningernes omkostninger ved betalingstiden er opgjort til knap 250 mio. kr. De resterende omkostninger var primært gebyrer ved kontanthævninger.

For kortbetalinger på forretningsstedet og internettet havde husholdningerne omkostninger for ca. 1 mia. kr. Ved disse betalinger bruger husholdningerne især tid på at kontrollere deres kontooversigt. Herudover betaler husholdningerne gebyrer til kortudsteder samt til forretningerne ved kortbetalinger på internettet.

Endelig er husholdningernes omkostninger ved andre fjernbetalinger i 2009 beregnet til lidt over 2 mia. kr. Hovedparten af disse omkostninger var tidsforbrug i forbindelse med netbankoverførsler og især andre overførsler. Derudover havde husholdningerne betydelige gebyrudgifter ved betalinger af regninger i pengeinstitutter og på posthuse.

## INTERNATIONAL SAMMENLIGNING

Denne undersøgelse er som nævnt en del af et større europæisk studie af omkostningerne ved betalinger. Den europæiske undersøgelse koordineres af Den Europæiske Centralbank, ECB. Når resultaterne for de andre lande foreligger, vil det være muligt at sammenligne dem med resultaterne i denne rapport.

I en række lande, som Danmark ofte sammenlignes med, er der tidligere foretaget tilsvarende undersøgelser. Det gælder bl.a. Norge, Sverige, Holland og Belgien. Disse undersøgelser varierer på en række områder fra undersøgelsen i denne rapport, men der kan alligevel foretages en sammenligning af de beregnede omkostninger.

I undersøgelserne for de fire nævnte lande udgør omkostningerne ved betalinger på forretningsstedet mellem 0,29 og 0,72 pct. af BNP. Efter dette mål er omkostningerne størst i Holland og Belgien, som også er de

lande, hvor det, målt pr. indbygger, er mest udbredt at betale med kontanter.

De samfundsmæssige omkostninger pr. kontantbetaling er større i Danmark og Norge end i de øvrige lande. Det skal ses i lyset af det beskædede antal kontantbetalinger i de to lande. I både Danmark og Norge er betalinger med debetkort den mest udbredte betalingsform, og omkostningerne pr. debetkortbetaling er i begge lande relativt lave.

De norske og danske pengeinstitutter tilbyder i store træk deres kunder de samme betalingstjenester. Institutternes omkostninger ved disse tjenester er også omtrent ens i de to lande. De norske pengeinstitutter får dog dækket en større del af disse omkostninger ved gebyrer, end det er tilfældet for de danske institutter.

I den svenske og hollandske undersøgelse opdeles, i modsætning til den danske undersøgelse, på faste og variable omkostninger. Det giver mulighed for supplerende analyser. Begge undersøgelser viser bl.a., at over et vist beløb har betalinger med debetkort de laveste samfundsmæssige omkostninger.

---

# Kapitel 1 – Indledning

---

## BAGGRUND

---

Danske borgere foretager hver dag et stort antal betalinger som afregning for køb af varer og tjenester. Det omfatter både betalinger i forretninger, dvs. på forretningsstedet, og såkaldte fjernbetalinger, fx kortbetalinger ved handel på internettet og betalinger af regninger, herunder regelmæssige opkrævninger.

Gennemførelse af betalinger er forbundet med resurseomkostninger for de involverede parter, dvs. betaler, betalingsmodtager og pengeinstitutter mv. Det er fx parternes tidsforbrug, udgifter til relevant udstyr som kasseapparater og kortterminaler samt materialeomkostninger ved produktion af kontanter og betalingskort.

I Danmark er det ikke tidligere blevet kortlagt, hvor store disse omkostninger er, og hvordan de er fordelt på aktører. Det er derimod blevet gjort i en række andre lande, og erfaringerne herfra er, at disse undersøgelser har været særdeles nyttige i forbindelse med overvejelser om ændringer af betalingsinfrastrukturen, vurderinger af lovændringer osv.

Nationalbanken besluttede derfor i 2010 at gennemføre en lignende undersøgelse af omkostningerne ved betalinger i Danmark. Det blev desuden vedtaget at tilslutte sig et større europæisk studie, der var blevet igangsat af Den Europæiske Centralbank, ECB, så de danske resultater blev sammenlignelige med andre europæiske lande.

En undersøgelse af omkostningerne ved betalinger i Danmark var også en af anbefalingerne i en rapport fra 2010 om nationale betalingsoverførsler.<sup>1</sup> Rapporten var udarbejdet af en bredt sammensat arbejdsgruppe, der nu er i færd med at afdække mulighederne for en reduktion af gennemførelsestiderne for disse overførsler.<sup>2</sup>

## DATA

---

Som led i undersøgelsen har Nationalbanken gennemført tre større datainsamlinger. For det første blev der modtaget data fra ni danske pengeinstitutter, der dækker ca. 70 pct. af sektorens samlede størrelse og

---

<sup>1</sup> Se Danmarks Nationalbank (2010a).

<sup>2</sup> Jf. Bakkegaard mfl. (2011).

tæller både store og små institutter. Samlet vurderes de at give et retvisende billede af den danske pengeinstitutsektor.

De deltagende pengeinstitutter leverede detaljerede oplysninger om deres omkostninger ved forskellige betalingstjenester. Desuden blev der indhentet information om institutternes indtægter samt antal og værdi af transaktioner for disse tjenester. Endelig indberettede pengeinstitutterne en række supplerende oplysninger.

Den anden store dataindsamling var en undersøgelse af forretningers og andre betalingsmodtageres omkostninger ved betalinger. Der blev modtaget besvarelser fra 231 virksomheder fra forskellige brancher. Samlet havde disse virksomheder omtrent 3.000 salgssteder og en årlig omsætning på ca. 160 mia. kr.

Fra forretningerne blev der indsamlet oplysninger om bl.a. deres tidsforbrug ved interne arbejdsgange knyttet til betalinger, udgifter til kasseudstyr, tab på kontanter og udgifter til dataforbindelse. Andre betalingsmodtagere indberettede bl.a. deres omkostninger ved print og udsendelse af indbetalingskort og fakturaer.

Endelig gennemførte Danmarks Statistik på vegne af Nationalbanken en undersøgelse af borgernes betalingsvaner. Over fire uger i september og oktober 2010 blev der indsamlet besvarelser fra knap 1.300 borgere mellem 15 og 79 år, der skønnes at udgøre et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i denne aldersgruppe.

I undersøgelsen blev borgerne bl.a. spurgt om deres brug af kontanter i den forløbne uge med henblik på at opgøre det samlede omfang af kontantbetalinger. Desuden blev de bedt om at angive deres tidsforbrug ved kontanthævninger, kontrol af kontooversigter og betalinger af regninger via netbank.

Herudover er der indhentet oplysninger fra en række centrale aktører for betalingsformidlingen i Danmark, bl.a. Nets (det tidligere PBS), som er involveret i alle betalingsformer, der indgår i undersøgelsen, bortset fra kontantbetalinger. Endvidere er der foretaget et studie af betalingstiden for kontant- og kortbetalinger i Danmark.

## **RAPPORTEN**

---

Denne rapport præsenterer resultaterne af undersøgelsen, dvs. de samfundsmæssige omkostninger for en række udvalgte betalingsformer. Der er overvejende tale om en faktuel gennemgang af beregningerne, og selve rapporten indeholder ingen anbefalinger om tiltag, der skal fremme bestemte betalingsformer.

Resultaterne er selvsagt behæftet med en vis usikkerhed. Det gælder særligt omkostningerne for en række fjernbetalinger, som er estimeret



på basis af et mere beskedent datamateriale end de øvrige betalingsformer. Da undersøgelsen er den første af sin art i Danmark, foreligger der desuden ikke et sammenligningsgrundlag.

Det skal også understreges, at arbejdet med at analysere de indsamlede data ikke er færdiggjort med denne rapport. I undersøgelsen opgøres alene de samlede omkostninger og omkostninger pr. betaling, og der opdeles ikke på faste og variable omkostninger. Det skal der tages højde for ved fortolkningen af de beregnede omkostninger.

Metodemæssigt er det sidste i overensstemmelse med det europæiske studie, som undersøgelsen er en del af. En opdeling på faste og variable omkostninger vil dog give supplerende information, der kan være særdeles nyttig. Nationalbanken arbejder derfor videre med de indsamlede data med henblik på at foretage en sådan opdeling.

Endvidere kan der endnu ikke laves en grundig sammenligning med andre europæiske lande. Det vil først være muligt, når resultaterne fra det europæiske studie foreligger. Rapporten indeholder derfor blot en kort sammenligning med de beregnede omkostninger fra tidligere undersøgelser i Norge, Sverige, Holland og Belgien.

## OPBYGNING

---

Rapporten indeholder syv kapitler og tre bilag.

I kapitel 2 redegøres for undersøgelsens formål og afgrænsning. Det præciseres, hvilke betalingsformer den dækker, hvilke aktører der har bidraget med omkostninger, og hvilke omkostninger der er taget med og udeladt. Desuden indeholder kapitlet en diskussion af fordele og ulemper ved de enkelte betalingsformer.

Kapitel 3 gennemgår pengeinstitutternes omkostninger fordelt på hovedområder og betalingstjenester. Institutterne udfører betalingstjenester, når de gennemfører en betaling på vegne af kunder eller lader kunderne hæve eller indsætte kontanter. Desuden sammenholdes pengeinstitutternes omkostninger med deres indtægter.

Kapitel 4 indeholder en beskrivelse af forretningernes og andre virksomheders omkostninger ved at modtage betalinger. Der opdeles efter betalinger på forretningsstedet, kortbetalinger på internettet og andre fjernbetalinger. For betalinger på forretningsstedet er omkostningerne desuden blevet fordelt på brancher.

I kapitel 5 og 6 lægges resultaterne fra de to foregående kapitler sammen for at opgøre de samfundsmæssige omkostninger for henholdsvis betalinger på forretningsstedet og fjernbetalinger. Desuden inddrages omkostninger for andre relevante parter, herunder Nationalbanken, kortselskaber, og husholdninger.

I de to kapitler anføres endvidere antallet og værdien af betalinger for de betalingsformer, der er dækket af undersøgelsen. Disse oplysninger er nødvendige for at kunne beregne omkostninger pr. betaling og pr. betalt krone for de enkelte betalingsformer. Desuden bruges de som nøgle til fordeling af en række omkostninger.

Endelig sammenlignes i kapitel 7 resultaterne fra denne undersøgelse med omkostningerne i ovennævnte fire lande. Desuden præsenteres resultater fra det svenske og hollandske studie, baseret på en opdeling i faste og variable omkostninger, der viser, at debetkortbetalinger over et vist beløb har de laveste omkostninger.

Bilag 1, 2 og 3 beskriver i detaljer indsamlingen af data fra henholdsvis pengeinstitutter, forretninger og andre betalingsmodtagere samt husholdninger.

---

## Kapitel 2 – Formål og afgrænsning

---

### INDLEDNING OG SAMMENFATNING

---

I denne undersøgelse opgøres de samlede omkostninger for forskellige typer af betalinger fra borgere til virksomheder i Danmark. Det gælder kontantbetalinger, kortbetalinger på forretningsstedet og internettet, netbankbetalinger og andre bankoverførsler samt opkrævninger via Betalingservice.

Der beregnes omkostninger for pengeinstitutter, Nets, andre kortudstedere og -indløserne, kontanthåndteringsselskaber, leverandører af betalingsløsninger ved køb på internettet og Nationalbanken. Endvidere opgøres omkostninger for forretninger og andre betalingsmodtagere samt borgere i deres egenskab af betalere.

Fokus er på disse aktørers samlede resurseforbrug, der udgør de samfundsmæssige omkostninger. Disse omkostninger omfatter ikke overførsler til andre aktører, fx gebyrer. Denne type omkostninger indgår derimod i de private nettoomkostninger, som i højere grad har indflydelse på aktørernes valg af betalingsform.

Der opdeles ikke på faste og variable omkostninger, som i praksis er en vanskelig sondring. I stedet beregnes omkostninger pr. betaling, som er et mål, der med faste omkostninger afhænger af antallet af betalinger. Betalingsformer, der er meget anvendt, vil typisk have lave omkostninger pr. betaling.

I undersøgelsen er der set bort fra en række omkostninger, som er svære at opgøre, men kun har mindre betydning for de samfundsmæssige omkostninger. Eksempler er tidsforbruget for kunder, der venter i kø i forretninger, når betalingen foretages, og borgeres omkostninger til computere, der anvendes ved netbankoverførsler.

Desuden er udeladt borgeres og virksomheders rentetab ved at foretage og modtage betalinger via en anfordringskonto i stedet for at have pengene stående på en højere forrentet opsparingskonto. Dette tab er ikke en resurseomkostning, men en overførsel fra borgere og virksomheder til pengeinstitutterne.

Ved en samlet vurdering af de forskellige betalingsformer bør ud over omkostninger også inddrages betalers og betalingsmodtagers øvrige fordele og ulemper. Disse er dog vanskelige at kvantificere, og denne undersøgelse indeholder derfor alene en diskussion af nogle generelle fordele og ulemper ved de enkelte betalingsformer.

## FORMÅL

---

Formålet med undersøgelsen er at opgøre de samfundsmæssige omkostninger for en række betalingsformer i Danmark. Med de samfundsmæssige omkostninger menes det samlede resurseforbrug for alle involverede parter, dvs. både de, der bidrager til, at betalingerne kan gennemføres, samt betaler og betalingsmodtager.

Resurseforbruget ved betalinger omfatter parternes tidsforbrug, opgjort som lønomkostninger. Derudover består det af bl.a. forbrug af computertid, afskrivninger på pengeautomater, kasseudstyr og køretøjer, der bruges til at transportere kontanter, samt materialeomkostninger ved produktion af kontanter og betalingskort.

De samfundsmæssige omkostninger for en given betalingsform kan sættes i forhold til antal betalinger. Det giver et skøn på gennemsnitsomkostningerne for den pågældende betalingsform. Alternativt kan der divideres med den samlede værdi af betalinger, hvormed der fås et mål for omkostningerne pr. betalt krone.

## BETALINGSTYPER

---

I undersøgelsen beregnes omkostninger for fire typer af betalinger på forretningsstedet og seks former for fjernbetalinger, jf. boks 2.1.

*Betalingerne på forretningsstedet* er kontantbetalinger og betalinger med dankort samt dansk-udstedte internationale debet- og kreditkort. Disse betalinger omfatter her, i modsætning til definitionen af fysisk handel i den danske lovgivning, også betalinger via selvbetjeningsautomater, fx på tankstationer.

Et debetkort er kendetegnet ved, at pengene hæves på betalers konto umiddelbart efter, at betalingen er foretaget. Derfor er det i praksis kun pengeinstitutter, der kan udstede debetkort, idet kortet skal være knyttet til en indlånskonto. Et debetkort kan indebære en overtræksmulighed, fx i form af en aftalt kassekredit.

Ved betalinger med kreditkort trækkes pengene hos betaler først efter noget tid, typisk en gang om måneden. Derudover kan betaler have indgået en kreditaftale med kortudsteder, så en del af det udestående beløb ikke betales på det faste afregningstidspunkt, men i stedet føres videre som et lån, kaldet revolverende kredit.

Internationale kort er kort, der kan bruges i både Danmark og udlandet, fordi de er udstedt med licens fra et kortselskab, som er aktivt i mange lande. Eksempler på internationale debetkort er Visa Electron og MasterCard Debet, mens de mest udbredte internationale kreditkort i Danmark er MasterCard, American Express og Diners Club.

## BETALINGSFORMER I UNDERSØGELSEN

Boks 2.1

I denne undersøgelse opgøres de samfundsmæssige omkostninger for følgende typer af betalinger:

På forretningsstedet

1. Kontantbetalinger
2. Betalinger med dankort
3. Betalinger med internationale debetkort
4. Betalinger med internationale kreditkort

Fjernbetalinger

5. Betalinger med dankort på internettet
6. Betalinger med internationale debetkort på internettet
7. Betalinger med internationale kreditkort på internettet
8. Overførsler via netbank
9. Andre bankoverførsler
10. Opkrævninger via Betalingsservice

Betalingerne skal være foretaget af en borger til en virksomhed. Desuden skal både betaler og betalingsmodtager være hjemmehørende i Danmark, og betalingen skal være i danske kroner.

Dankortet er et nationalt debetkort, idet kortet som udgangspunkt kun kan anvendes i Danmark, og da pengene normalt hæves samme dag, som kortet bruges. De fleste dankort er i dag kombineret med Visa. Disse kort kan anvendes i udlandet som et Visakort, men fungerer som et dankort, når de benyttes i Danmark.

Internationale debetkort er normalt udstyret med en såkaldt saldo-kontrol. Det betyder, at betaler ikke kan overtrække sin konto. Denne type kort udstedes især til unge under 18 år og andre personer, som ikke vurderes at være egnede til at få et dankort eller et kreditkort eller ikke selv ønsker et sådant kort.

Boks 2.2 indeholder en opsummering af karakteristikaene ved de forskellige typer af kort.

*Fjernbetalingerne*, der indgår i undersøgelsen, er betalinger ved køb på internettet med dankort samt dansk-udstedte internationale debet- og kreditkort. Desuden beregnes omkostninger for netbankoverførsler og andre bankoverførsler samt opkrævninger ved hjælp af Betalingsservice.

Ved bankoverførsler afgives instruksen til betalers pengeinstitut om overførslen af betaler selv. Til grund for en bankoverførsel kan ligge et indbetalingskort, der beskriver detaljerne ved overførslen. Et stort antal bankoverførsler udføres i dag fra betalers netbank, men det kan fx også foregå ved kassen i et pengeinstitut eller på posthuset.

TYPER AF BETALINGSKORT	Boks 2.2
<p>I undersøgelsen skelnes mellem tre typer af betalingskort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dankortet</i>, der er det nationale debetkort i Danmark. Ved et debetkort hæves pengene på betalers konto umiddelbart efter, at betalingen er foretaget. De fleste dankort er i dag kombinerede med Visa og kan dermed bruges i udlandet.</li> <li>• <i>Internationale debetkort</i>, der har saldokontrol og typisk udstedes til unge under 18 år. Eksempler på disse kort, der kan anvendes i både Danmark og udlandet, er Visa Electron og MasterCard Debet.</li> <li>• <i>Internationale kreditkort</i>, der er kort, hvor pengene først trækkes hos betaler efter noget tid, typisk månedligt. Eksempler på denne type kort er MasterCard, American Express og Diners Club, der ligeledes kan bruges i både Danmark og udlandet.</li> </ul>	

Betalingservice er et produkt til opkrævning af regelmæssige betalinger. Produktet, der administreres af Nets, anvendes af et stort antal danskere. Ved Betalingservice kommer instruksen til pengeinstitutterne om overførslen fra betalingsmodtager, kaldet direkte debitering.

Undersøgelsen er endvidere afgrænset til betalinger fra borgere til virksomheder. Derudover skal både betaler og betalingsmodtager være hjemmehørende i Danmark, og betalingen skal være i danske kroner. Det betyder bl.a., at danskeres udlandsbetalinger og udlændinges betalinger i Danmark ikke er omfattet.

I praksis kan denne afgrænsning ikke efterleves fuldstændig for alle betalingsformer. Fx anvendes Betalingservice også i mindre omfang til opkrævninger fra virksomheder, der ikke kan skilles ud. Tilsvarende er mange betalingskort, særligt kreditkort, såkaldte firmakort, som også indgår i undersøgelsen.

## AKTØRER

Ved opgørelse af de samfundsmæssige omkostninger ved betalinger bør principielt set medregnes alle involverede parter. I denne undersøgelse er der indsamlet oplysninger om omkostninger fra de væsentligste aktører, jf. boks 2.3.

Pengeinstitutterne er de primære udbydere af betalingstjenester i Danmark. De gennemfører betalinger på vegne af kunder, håndterer kontantindsud og -hævninger, udsteder betalingskort og udfører andre relaterede opgaver, jf. kapitel 3. Pengeinstitutterne medvirker ved alle de betalingsformer, der er omfattet af denne undersøgelse.

En anden vigtig aktør er Nets, som er en fusion af danske PBS og norske Nordito, der ejede BBS, den norske pendant til PBS, og kortselskabet Teller. Nets er den primære udbyder af betalingsløsninger i Danmark og

DELTAGERE I UNDERSØGELSEN					Boks 2.3					
<p>Som led i denne undersøgelse er der indsamlet data om omkostninger fra en række aktører. Disse er angivet i tabellen nedenfor, som desuden indeholder en oversigt over, hvilke betalingsformer de pågældende aktører er involveret i.</p> <p>Desuden har en række kortselskaber bidraget med oplysninger til denne undersøgelse. Det drejer sig om MasterCard, Visa, Euroline AB og Entercard Danmark, som har leveret oplysninger om antal og værdi af kortbetalinger i Danmark.</p>										
AKTØRER, DER HAR LEVERET OMKOSTNINGSDATA										Tabel 2.1
Deltagere	På forretningsstedet				Fjernbetalinger					
	Konter	Dankort	Intern. debetkort	Intern. kreditkort	Dankort	Intern. debetkort	Intern. kreditkort	Netbankoverførsler	Andre overførsler	Betalings-service
Pengeinstitutter <sup>1</sup> .....	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nets <sup>2</sup> .....		X	X	X	X	X	X	X	X	X
SEB Kort .....				X			X			
DIBS .....					X	X	X			
Kontanthåndteringsselsk. <sup>3</sup>	X									
Danmarks Nationalbank .....	X									
Betalingsmodtagere .....	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Husholdninger .....	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

1 Følgende pengeinstitutter har leveret data til undersøgelsen: Danske Bank, Jyske Bank, Nordea, Nørresundby Bank, Sammenslutningen af Danske Andelskasser, Sparekassen Kronjylland, Sparekassen Sjælland, Sydbank og vestjyskBANK.

2 Nets udsender på vegne af betalingsmodtagere papirbaserede indbetalingskort til betalere, der ikke er tilsluttet Betalingservice, og afholder i den forbindelse omkostninger, som skal henføres til netbankoverførsler og andre overførsler.

3 De to eksisterende kontanthåndteringsselskaber i 2009, Loomis og Dansk Værdihåndtering, leverede ikke selv data til undersøgelsen, men oplysninger om deres omkostninger er hentet fra de offentliggjorte regnskaber.

er involveret i gennemførelsen af alle de betalinger, som indgår i undersøgelsen, bortset fra kontantbetalinger.

På kortområdet er Nets den største indløser af betalingskort i Danmark. En kortindløser tager imod forretningernes kortbetalinger, sender dem videre til udsteder og garanterer betalingerne. Nets er ene om at indløse dankortbetalinger og er via datterselskabet Teller den største indløser af internationale kort i Danmark.

Ud over indløsning udfører Nets også kortudstederservice for danske pengeinstitutter. Nets hjælper udsteder med en række funktioner som håndtering af transaktioner, udsendelse af pinkode, overvågning af misbrug osv. I Danmark leverer Nets kortudstederservice for både dankort og internationale kort.

Endvidere er Nets som nævnt aktiv i forbindelse med Betalingservice. Nets administrerer produktet, indgår aftaler med betalingsmodtagerne

og varetager betalingsopkrævningen. På vegne af betalingsmodtagerne udsender Nets desuden indbetalingskort til betalere, der ikke har tilsluttet sig Betalingsservice.

Ud over pengeinstitutterne findes enkelte andre udstedere af internationale kort i Danmark. Det drejer sig bl.a. om SEB Kort, der er en filial af det svenske selskab ved samme navn. I Danmark udsteder SEB Kort bl.a. MasterCard, herunder Eurocard. Desuden udsteder og indløser SEB Kort Diners Club.

Andre selskaber, der bidrager ved gennemførelsen af betalingerne i denne undersøgelse, er de to kontanthåndteringsselskaber, der eksisterede i 2009, Loomis og Dansk Værdihåndtering. Kontanthåndteringsselskaber pakker, sorterer og transporterer kontanter for pengeinstitutter og forretninger, jf. boks 3.1.

En vigtig aktør ved kortbetalinger på internettet er desuden DIBS. Sidstnævnte tilbyder betalingsløsninger, kaldet betalingsgateways, der formidler information om betalingen fra hjemmesiden, hvor købet foretages, til kortindløser, fx Nets. Der findes andre leverandører af disse løsninger i Danmark, men DIBS er den største udbyder.

Endelig kan Nationalbanken betragtes som en aktør ved kontantbetalinger i kraft af dens udstedelse af sedler og mønter og overordnede ansvar for kontantforsyningen i Danmark. Nationalbankens opgaver er bl.a. at fremstille sedler og mønter, transportere kontanter til og fra kontantdepoter og destruere kassable sedler, jf. boks 3.1.

I denne undersøgelse er medregnet alle ovennævnte aktørers omkostninger. Derimod er ikke inddraget omkostninger hos producenter af relevant udstyr til forretninger som kasseapparater, kortterminaler, pengeskabe osv. Disse aktørers omkostninger indgår i stedet indirekte via forretningernes omkostninger.

For så vidt angår betalingsmodtagerne, dækker undersøgelsen forretninger, der foretager salg på forretningsstedet og/eller via internettet. Endvidere er der beregnet omkostninger for virksomheder, der modtager fjernbetalinger, men ikke for offentlige myndigheder, der også opkræver denne type betalinger.

Endelig er der opgjort omkostninger for betalerne, dvs. husholdningerne. Beregningen af disse omkostninger er forbundet med større usikkerhed end for de øvrige parter. Derudover består de hovedsagelig af holdningernes tidsforbrug, der ikke behøver at være en resurseomkostning.

I undersøgelser fra andre lande er der forskel på, om husholdningernes omkostninger er medregnet eller ej. I denne rapport præsenteres de samfundsmæssige omkostninger både med og uden husholdningernes omkostninger, hvilket gør det muligt at sammenligne med resultaterne i andre lande.



## PRIVATE OG SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER

---

Et vigtigt begreb ved denne type undersøgelser er de private omkostninger, der er en aktørs samlede omkostninger ved betalinger. En del af disse er resurseomkostninger, der indgår i de samfundsmæssige omkostninger. Derudover omfatter de private omkostninger overførsler til andre aktører, fx gebyrer.

En aktørs betaling af gebyrer til andre aktører kan betegnes de eksterne omkostninger, og dennes resurseomkostninger, dvs. bidrag til de samfundsmæssige omkostninger, de interne omkostninger. Den pågældende aktørs private omkostninger udgøres så af summen af de eksterne og interne omkostninger.

Fx vil en forretning typisk have interne omkostninger i form af arbejds løn til medarbejdere, der tager imod betalingen, afstemmer kasse og går til døgnboks med dagens omsætning. Forretningens eksterne omkostninger er bl.a. dens indløsningsgebyrer til Nets og eventuelle udgifter til kontanthåndteringsselskaber.

Fra en aktørs private omkostninger kan trækkes overførsler, der modtages fra andre aktører, hvilket giver de private nettoomkostninger. Da betalte og modtagne overførsler samlet svarer til hinanden, kan de samfundsmæssige omkostninger dermed også beregnes som summen af de private nettoomkostninger for alle aktører.

Det er ikke bare væsentligt at kende en aktørs bidrag til de samfundsmæssige omkostninger, men også vedkommendes private nettoomkostninger. Det skyldes, at aktørens beslutninger træffes på baggrund af de private nettoomkostninger sammen med de øvrige fordele og ulemper ved de enkelte betalingsformer.

## GENNEMSNITLIGE OG MARGINALE OMKOSTNINGER

---

I denne undersøgelse opgøres som nævnt de samlede omkostninger for forskellige betalingsformer og omkostninger pr. betaling og pr. betalt krone. Der foretages ikke en opdeling på faste og variable omkostninger, som ville gøre det muligt at beregne omkostningerne for en yderligere betaling, dvs. de marginale omkostninger.

En analyse af de marginale omkostninger kan give supplerende information. Fx kan der beregnes skøn for, hvor meget samfundet sparer ved at flytte et bestemt antal betalinger til en betalingsform med lavere omkostninger. Det kan også udledes, hvordan de samfundsmæssige omkostninger afhænger af beløbet, der betales, jf. kapitel 7.

Denne type undersøgelser kræver dog, at der gøres en række antagelser om bl.a. tidshorisonten for analysen. Hvorvidt en omkostning er fast

eller variabel, vil således afhænge af det betragtede tidsrum. Nogle omkostninger kan desuden være springvis variable, så de stiger, hvis antallet af betalinger når et bestemt niveau, fx en kapacitetsgrænse.

Ved fortolkningen af omkostningerne pr. betaling bør det indgå, at betalingsformidling er forbundet med faste omkostninger. Det betyder, at antallet af betalinger får betydning for de beregnede gennemsnitsomkostninger. Hvis antallet af betalinger stiger, vil det isoleret set reducere omkostningerne pr. betaling.

I Danmark blev der i 2009 udført omtrent lige mange kontant- og dankortbetalinger, jf. kapitel 5. Derfor er det rimeligt at sammenligne gennemsnitsomkostninger for disse to betalingsformer. Derimod var antallet af betalinger med internationale kort relativt lavt, hvilket alt andet lige giver høje gennemsnitsomkostninger for disse kort.

## RELEVANTE OMKOSTNINGER

---

I det følgende gennemgås det overordnet, hvilke omkostninger der indgår i undersøgelsen. Desuden nævnes en række omkostninger, der af forskellige årsager ikke er medregnet, men som generelt vurderes at have mindre betydning for de samfundsmæssige omkostninger.

For *pengeinstitutterne* er medtaget alle direkte omkostninger, dvs. omkostninger, som entydigt vedrører betalingsformidling. Derudover er inkluderet institutternes generelle omkostninger, fx lønomkostninger til stabsafdelinger og husleje, som er fordelt på betalingsformidling og andre forretningsområder efter fordelingsnøgler.

En undtagelse er pengeinstitutternes marketingomkostninger, som ikke er henført til betalingsformidling, da institutterne anførte, at de ikke afholder disse omkostninger for at skaffe kunder til dette forretningsområde. De indberettede data viste, at der under alle omstændigheder er tale om relativt beskedne omkostninger.

Som omkostninger ved kreditkortbetalinger er desuden ikke medregnet pengeinstitutternes renteomkostninger på den revolverende kredit og udgifter til andre serviceydelser, som ofte tilfalder indehavere af kreditkort, fx forsikring. Det skyldes, at disse betragtes som supplerende ydelser, der ikke vedrører selve betalingen.

For kreditkort er der også set bort fra pengeinstitutternes tab på den udestående kredit. Det skyldes, at institutterne ikke var i stand til at oplyse dette tab. Principielt var det kun tabet på den kredit, der afregnes normalt, som skulle være medregnet. En stor del af pengeinstitutternes tab på kreditkort er knyttet til den revolverende kredit.

For *forretninger og andre betalingsmodtagere* er kun medtaget de direkte omkostninger. Det afspejler, at modtagelse af betalinger vurderes

blot at tegne sig for en lille del af disse virksomheders samlede aktiviteter. De generelle omkostninger, der skulle fordeles til betalinger, ville således være relativt beskedne.

I undersøgelsen er der også set bort fra betalingsmodtagernes og *husholdningernes* rentetab ved at foretage og modtage betalinger via en anfordringskonto i stedet for at have pengene stående på en højere forretet opsparingskonto. Dette tab er ikke en samfundsmæssig omkostning, idet der alene er tale om en overførsel fra kunder til pengeinstitutter.

For både betalingsmodtagere og husholdninger er der en omkostning ved betalingstiden, dvs. tidsrummet fra kunden bliver oplyst om det samlede beløb, der skal betales, til ekspeditionen er afsluttet. Denne omkostning er medregnet i undersøgelsen uden at tage højde for, at parterne kan bruge denne tid til andre gøremål.

Ved beregningen af husholdningernes omkostninger ved betalingstiden i forretninger er udeladt tidsforbruget for kunder, som venter i kø, når betalingen foretages. Det skyldes, at der ikke er kendskab til det gennemsnitlige antal kunder i kø, hvilket er nødvendigt for at medtage denne omkostning.

Endelig er der også set bort fra en række mere overordnede omkostninger som afskrivninger på broer og vejnet, der er nødvendige for at transportere kontanter, og omkostninger til husholdningernes computere mv., der bruges ved netbankoverførsler. Andelen af disse omkostninger, der skulle fordeles på betalinger, ville være meget beskeden og beregningerne usikre.

## **FORDELE OG ULEMPER**

---

I dette afsnit redegøres kort for mulige fordele og ulemper ved de betalingsformer, der indgår i undersøgelsen.<sup>1</sup> Disse bør som nævnt også indtages ved en samlet vurdering af de enkelte betalingsformer, selv om de i praksis er svære at måle og vil variere fra person til person og mellem forskellige betalingssituationer.

Ud over at kontanter kan fungere som værdiopbevaringsmiddel, har de ved betalinger *på forretningsstedet* flere fordele. Én af disse er, at de accepteres af praktisk talt alle forretninger. Det understøttes af et lovkrav om, at forretninger, som tager imod kortbetalinger, ikke må afvise kontantbetalinger, jf. lov om betalingstjenester § 56.

En anden fordel ved kontantbetalinger er, at de gennemføres med det samme. Ved fx dankortbetalinger overføres pengene tidligst til forretningen dagen efter, hvilket betyder, at der opstår kreditrisici mellem

---

<sup>1</sup> Se også Kaas Jacobsen og Nielsen (2011).

parterne. Forretningerne er normalt garanteret betalinger op til 4.000 kr., men ved beløb over denne grænse bærer de selv risikoen.

Derudover anvendes kontanter af nogle borgere som et simpelt budgetstyringsværktøj. Hvis en borger kun foretager kontantbetalinger og ved begyndelsen af en måned eller en uge hæver en bestemt mængde kontanter, giver den resterende kontantbeholdning et let og hurtigt billede af vedkommendes rådighedsbeløb.

Omvendt gør det en eventuel budgetopfølgning vanskeligere, at der ved kontantbetalinger ikke sker nogen registrering af købene. Det er tilfældet ved kortbetalinger, der fremgår af kontooversigten. Denne registrering er dog heller ikke entydigt en fordel, idet borgere kan ønske, at visse køb ikke kendes af andre end dem selv.

Mulige ulemper ved kontantbetalinger og ved at bære kontanter omfatter desuden en forøget risiko for at blive overfaldet og bestjålet. Derudover er der risiko for at lide tab ved at modtage falske sedler. I Danmark er denne risiko dog yderst beskeden, da omfanget af falske sedler er meget begrænset.

Betalingskort kan bruges i færre forretninger end kontanter, men har også en bred anvendelse. Det gælder især dankortet, som accepteres i knap 90.000 forretninger. Der kan være situationer, hvor betalingskort ikke kan anvendes på grund af tekniske problemer, men generelle systemnedbrud forekommer sjældent i Danmark.

Ved brug af internationale kreditkort opnår betaler af og til nogle særlige fordele, fx forsikring og rabatter. Derudover giver disse kort supplerende muligheder for forbrug i forhold til fx et dankort. Det skyldes både kreditten, og at kortet ved brug i udlandet har et højere forbrugsmaksimum end Visa/Dankort.

Betalingskort kan modsat kontanter også bruges ved *køb på internettet*. I forhold til andre betalingsformer ved køb på internettet indebærer kortbetalinger desuden nogle fordele i form af bedre indsigelsesmuligheder og rettigheder for betaler, hvis varerne ikke leveres eller er beskadigede.

For så vidt angår *de øvrige typer af fjernbetalinger*, kan også fremhæves enkelte fordele ved Betalingservice. For betaler er den primære fordel, at der ikke er behov for at huske betalingerne fra gang til gang. Samtidig giver produktet gode muligheder for at kræve betalinger tilbageført, hvis der gøres indsigelser inden 7. kalenderdag i måneden.

For betalingsmodtagere indebærer Betalingservice bl.a. bedre likviditetsstyring end andre former for opkrævninger, idet der, i modsætning til fx opkrævninger via indbetalingskort, er vished om dagen, hvor betalingerne indløber. Desuden giver Betalingservice mere loyale kunder i form af borgere, der lader tilmeldte aftaler løbe videre.

---

## Kapitel 3 – Pengeinstitutternes omkostninger

---

### INDLEDNING OG SAMMENFATNING

---

I forbindelse med betalinger udfører pengeinstitutterne betalingstjenester. En kortbetaling eller en opkrævning via Betalingservice giver fx anledning til to betalingstjenester, når henholdsvis betalers og betalingsmodtagers institut bogfører beløbet på de respektive konti. Indskud og hævnings af kontanter er også betalingstjenester.

Pengeinstitutternes omkostninger ved at udføre betalingstjenester for de betalinger, der er omfattet af denne undersøgelse, udgjorde i 2009 knap 4,4 mia. kr. En stor del af disse kunne henføres til kontanter, men institutterne havde også betydelige omkostninger forbundet med kortbetalinger, bankoverførsler og Betalingservice.

En sammenligning af pengeinstitutternes omkostninger pr. transaktion viser, at betalingstjenester, der kræver megen arbejdstid, er forbundet med de største omkostninger. Det drejer sig først og fremmest om indskud og hævnings af kontanter ved kassen i institutternes filialer samt indskud via døgnboks.

Omvendt er de tilsvarende omkostninger ved kontanthævninger i pengeautomater, kortbetalinger, netbankoverførsler og opkrævninger via Betalingservice relativt lave. Det afspejler, at disse betalingstjenester i høj grad er automatiseret, samt at de faste omkostninger fordeles på et stort antal transaktioner.

Det samlede billede er dog, at betalingsformidling er et omkostningskrævende område for pengeinstitutterne. Institutterne får desuden kun dækket en mindre del af disse omkostninger via gebyrer fra kunderne og valørindtægter, men har andre relevante indtægter, der ikke er med i undersøgelsen.

### BESKRIVELSE AF UNDERSØGELSEN

---

Som led i undersøgelsen af omkostningerne ved betalinger i Danmark har Nationalbanken indhentet data fra ni pengeinstitutter<sup>1</sup>, som tæller både landsdækkende banker og lokale pengeinstitutter og skønnes at

---

<sup>1</sup> Danske Bank, Jyske Bank, Nordea Bank Danmark, Nørresundby Bank, Sammenslutningen af Danske Andelskasser, Sparekassen Kronjylland, Sparekassen Sjælland, Sydbank og vestjyskBANK.

udgøre et repræsentativt udsnit af den danske pengeinstitutsektor. Samlet tegner de sig for over 70 pct. af sektorens samlede størrelse målt ved institutternes balance.

De deltagende institutter har bl.a. leveret oplysninger om omkostninger og indtægter for betalingstjenester, der knytter sig til de betalinger, som indgår i denne undersøgelse. Pengeinstitutterne udfører betalings-tjenester, når de flytter penge mellem kundernes konti i forbindelse med betalinger i forretninger og fjernbetalinger eller lader deres kunder indsætte og hæve kontanter.

Med henblik på at lette pengeinstitutternes arbejde kunne de vælge mellem to metoder til indberetning af deres omkostninger. Hovedparten af institutterne valgte den samme metode. Desuden fik pengeinstitutterne hjælp til, hvordan de kunne genbruge data, de havde leveret til andre undersøgelser af omkostningerne for enkelte hovedområder, primært betalingskort.

Indsamlingen af data fra pengeinstitutterne og beregningen af deres omkostninger er beskrevet nærmere i bilag 1.

## OMKOSTNINGER FORDELT PÅ HOVEDOMRÅDER

---

De danske pengeinstitutters samlede omkostninger ved at udføre betalingstjenester for de betalinger, der indgår i undersøgelsen, udgjorde i 2009 knap 4,4 mia. kr. Ca. halvdelen af omkostningerne kan henføres til kontanter, men institutterne havde også væsentlige omkostninger ved kortbetalinger, bankoverførsler og Betalingservice, jf. figur 3.1.

### Kontanter

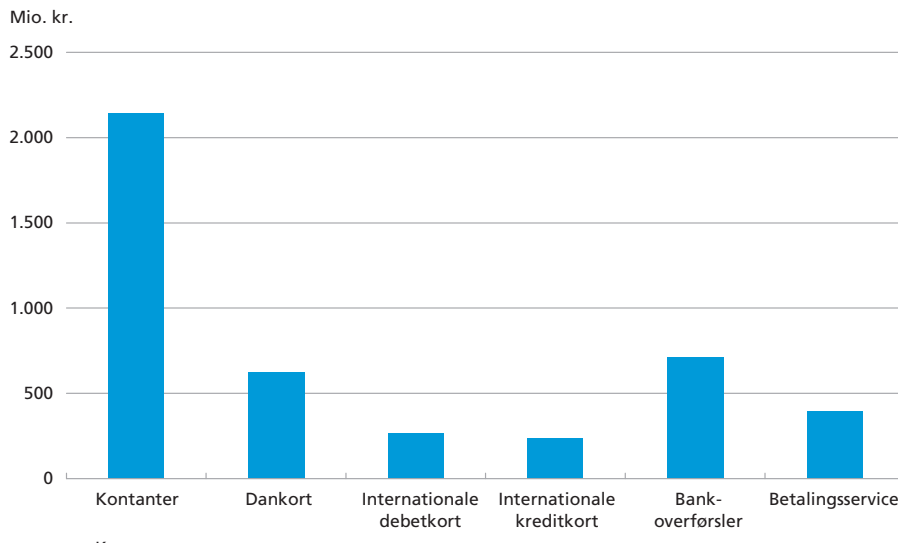
Pengeinstitutternes betydelige omkostninger ved kontanttjenester skyldes især, at håndteringen af kontanter lægger beslag på megen arbejdstid i institutterne. Det er fx tilfældet i forbindelse med optælling, sortering og pakning af kontanter, transport af kontanter til og fra filialer, opfyldning af pengeautomater samt kunders indskud og hævnings ved kassen i filialer.

Opdelt på aktiviteter tegnede *behandling af indskud* og *behandling af hævnings* sig for hovedparten af pengeinstitutternes omkostninger ved kontanter, jf. figur 3.2.

Institutternes omkostninger ved indskud udgjorde ca. 660 mio. kr., der var lige fordelt mellem indskud ved kassen og via døgnboks, jf. figur 3.3. Det dækker over et større antal indskud ved kassen end via døgnboks, mens sidstnævnte stod for den største værdi. Begge typer indskud medfører lønomkostninger til medarbejdere, der tæller og sorterer kontanterne samt foretager registrering af indskuddene.

**PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGSTJENESTER  
FORDELT PÅ HOVEDOMRÅDER, 2009**

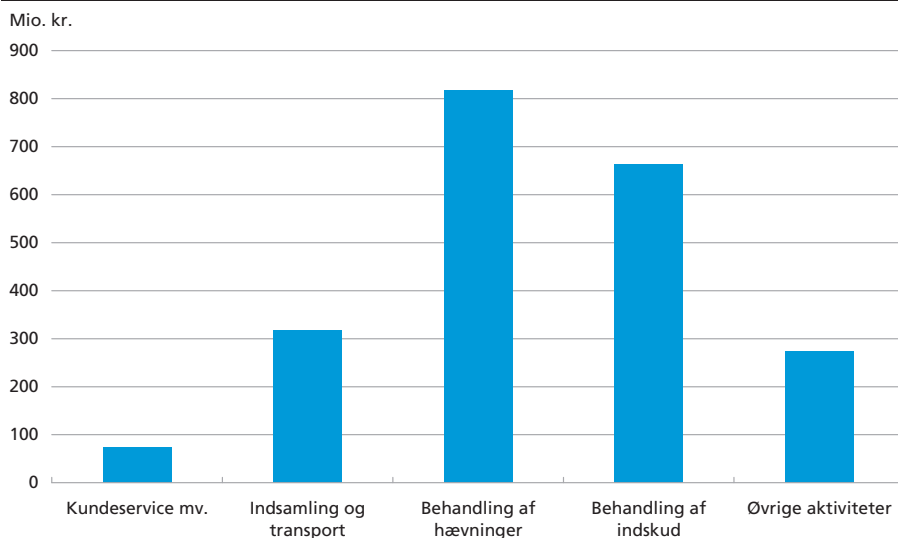
Figur 3.1



Anm.: Omkostningerne ved bankoverførsler omfatter overførsler udført på posthuse og overførsler til andre borgere.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.

**PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED KONTANTER FORDELT PÅ  
AKTIVITETER, 2009**

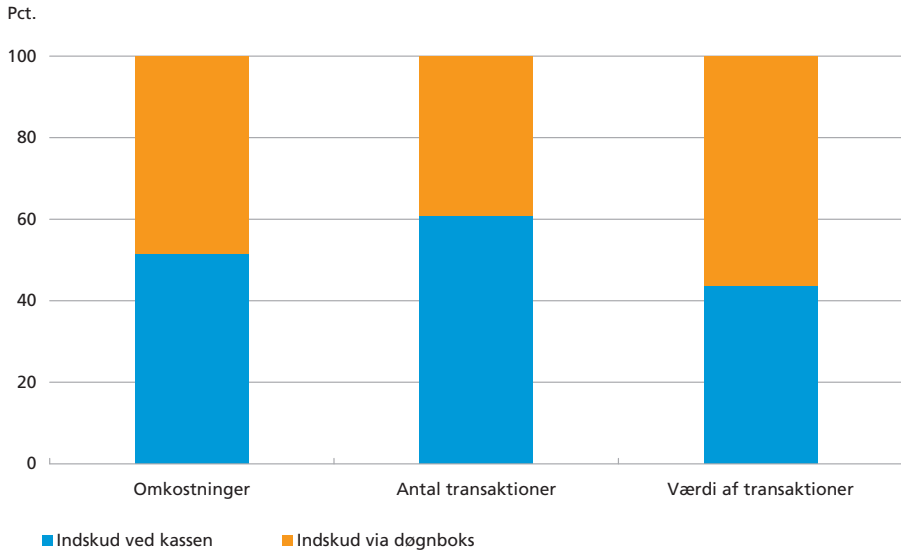
Figur 3.2



Anm.: Behandling af hævnings og indskud omfatter ud over omkostninger ved kasetransaktioner omkostninger i forbindelse med hævnings i pengeautomater og indskud via døgnboks.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.

TYPER AF INDSKUD – OMKOSTNINGER OG TRANSAKTIONER, 2009

Figur 3.3

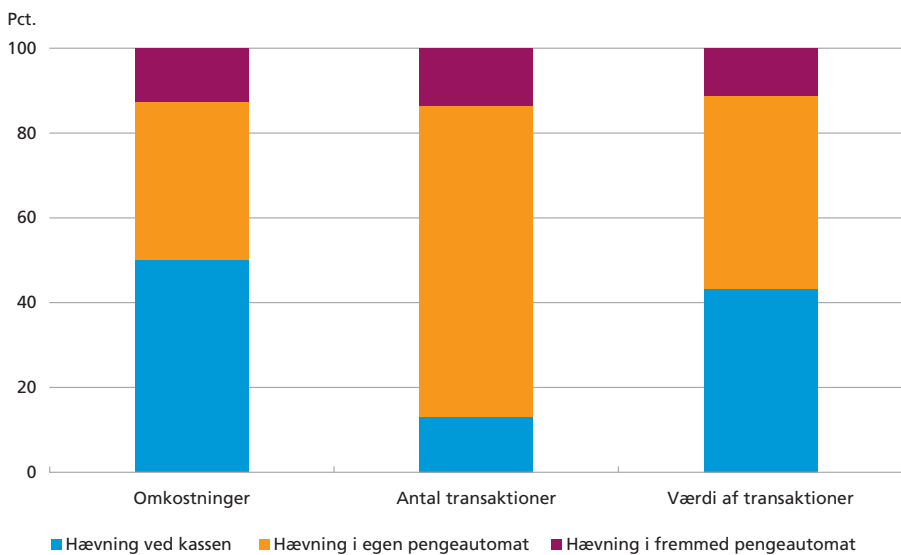


Kilde: Danmarks Nationalbank.

Pengeinstitutternes omkostninger ved kontanthævninger var 818 mio. kr. Halvdelen af disse kan henføres til kasetransaktioner, der kun tegnede sig for 13 pct. af det samlede antal hævnings, jf. figur 3.4. De fleste hævnings foretages i pengeautomater. Når institutterne har hø-

TYPER AF HÆVNINGER – OMKOSTNINGER OG TRANSAKTIONER, 2009

Figur 3.4



Kilde: Danmarks Nationalbank.



jere omkostninger ved kassetransaktioner, skyldes det, at det er tidskrævende for medarbejderne at betjene kunder ved kassen.

Omkostningerne ved *indsamling og transport* udgjorde 318 mio. kr. Aktiviteten dækker bl.a. over pengeinstitutternes omkostninger ved indsamling af kontanter fra forretninger og transport til og fra kontantdepoter, bankfilialer, pengeautomater og Nationalbanken. Medregnet i disse omkostninger er institutternes betaling for ydelser leveret af kontanthåndteringsselskaber.

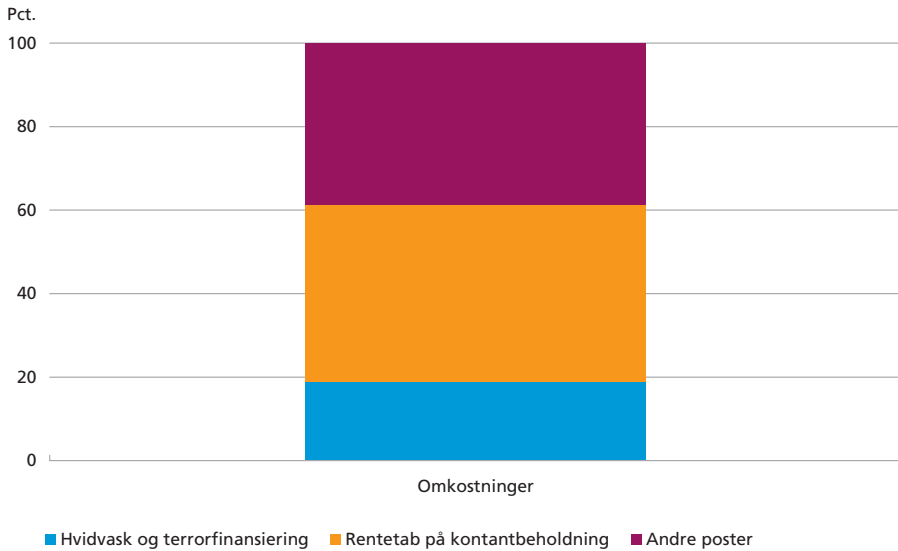
Arbejdet med at sikre kontantforsyningen i Danmark varetages af Nationalbanken, pengeinstitutterne og kontanthåndteringsselskaberne, jf. boks 3.1.

*Øvrige aktiviteter* i figur 3.2 dækker bl.a. over pengeinstitutternes indsats for at efterleve regler, der skal forhindre hvidvask og terrorfinansie-

KONTANTFORSYNINGEN I DANMARK	Boks 3.1
<p>Nationalbanken har det overordnede ansvar for kontantforsyningen i Danmark og har derfor til opgave at sørge for, at der er tilstrækkelig med kontanter, der kan bringes i omløb i samfundet. Udførelsen af de praktiske opgaver i forbindelse med kontantforsyningen varetages af Nationalbanken, pengeinstitutter og kontanthåndteringsselskaber.</p> <p>Distributionen af kontanter sker i dag via en række kontantdepoter, der ejes af pengeinstitutterne, og som Nationalbanken tilfører kontanter. Via kontantdepoterne forsynes pengeinstitutterne med kontanter, og overskydende kontanter og kassable sedler returneres til kontantdepoterne, som sender disse videre til Nationalbanken. I Nationalbanken kontrolleres de kassable sedler for ægthed, inden de destrueres.</p> <p>Transporten af kontanter mellem kontantdepoterne og pengeinstitutterne varetages af pengeinstitutter, som også forsyner forretningerne i lokalområdet med kontanter. Disse opgaver kan også udføres af kontanthåndteringsselskaber, der desuden afhenter kontanter hos forretninger og medvirker ved pakning og sortering af kontanter på vegne af pengeinstitutter.</p> <p>På baggrund af flere store røverier mod centre for optælling af sedler og mønter præsenterede en arbejdsgruppe med deltagelse af Nationalbanken og pengeinstitutterne i 2009 en række forslag til tiltag, der kunne højne sikkerheden ved kontantforsyningen i Danmark. Forslagene blev efterfølgende vedtaget og er nu i gang med at blive gennemført.</p> <p>Omlægningen af kontantforsyningen indebærer på sigt en reduktion i antallet af kontantdepoter i Danmark. Endvidere er der indført en fælles sikkerhedsstandard, som det fra december 2013 er hensigten skal være opfyldt af alle parter, der er involveret i kontantforsyningen i Danmark. Standarderne blev udarbejdet under ledelse af Dansk Standard.</p> <p>Derudover har pengeinstitutterne og Nationalbanken etableret et fælles kontanthåndteringsselskab, Bankernes Kontantservice, BKS. Selskabet skal operere på lige vilkår med andre kontanthåndteringsselskaber. Fx står det hvert enkelt pengeinstitut frit for, om det vil anvende BKS eller et andet kontanthåndteringsselskab, hvis instituttet ikke selv ønsker at varetage visse kontantforsyningsopgaver.</p>	

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED "ØVRIGE AKTIVITETER"  
 FORDELT PÅ UNDERPOSTER

Figur 3.5



Anm.: Andre poster omfatter bl.a. pengeinstitutternes tab ved røverier.  
 Kilde: Danmarks Nationalbank.

ring. Disse regler forpligter institutterne til at orientere myndighederne om usædvanlige transaktioner. For kontanttjenester var omkostningerne ved dette arbejde i 2009 51 mio. kr. svarende til 19 pct. af institutternes omkostninger til *øvrige aktiviteter*, jf. figur 3.5.

Endvidere omfatter denne post pengeinstitutternes omkostninger ved røverier mv. samt rentetab på deres kontantbeholdning, dvs. tabte renteindtægter ved at ligge inde med kontanter. Institutternes rentetab på kontanter, der som forklaret i kapitel 2 kan betragtes som en indtægt for Nationalbanken, udgjorde i 2009 116 mio. kr., beregnet som beskrevet i bilag 1.

Endelig er pengeinstitutternes omkostninger til *kundeservice mv.* for kontanter opgjort til 73 mio. kr. Det inkluderer omkostninger, der er fordelt på alle hovedområder, fx omkostninger ved at håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger. Hertil kommer institutternes omkostninger, primært i form af arbejdstid, ved at besvare kundehenvelser samt udgifter ved at udsende kundeinformation.

### Dankort

Pengeinstitutternes omkostninger ved dankortet udgjorde i 2009 623 mio. kr. Institutterne er udstedere af dankort og har omkostninger til produktion, udsendelse og aktivering af kort. Herudover foretager de bogføring på kundernes konti. Opgaven som indløser af dankort, dvs.

## UNDERSØGELSE AF OMKOSTNINGERNE VED DANKORTSYSTEMET

Boks 3.2

Ved en ændring af reglerne for finansiering af dankortet i 2005 blev det aftalt, at forretningerne fremover skal betale pengeinstitutterne et fast årligt beløb for at modtage dankortbetalinger i fysisk handel, dvs. handel, hvor både køber og sælger er til stede. Det samlede beløb udgjorde først ca. 25 pct. og pr. 1. januar 2010 halvdelen af pengeinstitutsektorens omkostninger ved at drive dankortsystemet.

For at få et grundlag for den seneste revision af det årlige abonnement iværksatte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2009 en undersøgelse af pengeinstitutternes og Nets' omkostninger ved dankortet i 2008. Undersøgelsen blev foretaget med udgangspunkt i en spørgeundersøgelse blandt udvalgte institutter, som samlet set stod for ca. 80 pct. af betalingerne med dankort i Danmark.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens undersøgelse viste, at de samlede omkostninger ved driften af dankortsystemet udgjorde 617 mio. kr. Heraf udgjorde pengeinstitutternes omkostninger 412 mio. kr., mens Nets' omkostninger var 205 mio. kr. Undersøgelsen dækkede alene pengeinstitutternes omkostninger ved dankortbetalinger i fysisk handel.

Fremadrettet skal pengeinstitutterne og Nets hvert andet år gennemføre en undersøgelse af omkostningerne ved dankortet.

det selskab, der bl.a. garanterer forretningerne betalingerne, varetages af Nets, der også er den formelle ejer af kortet.

I praksis gennemføres en dankorttransaktion ved, at den først viderefremidles af Nets til kortholders pengeinstitut. Beløbet trækkes normalt samme dag på kortholders konto eller førstkommende bankdag, hvis der er tale om en weekend. Den følgende nat udveksles pengene mellem kortholders og forretningens bank, inden beløbet dagen efter indsættes på forretningens konto.

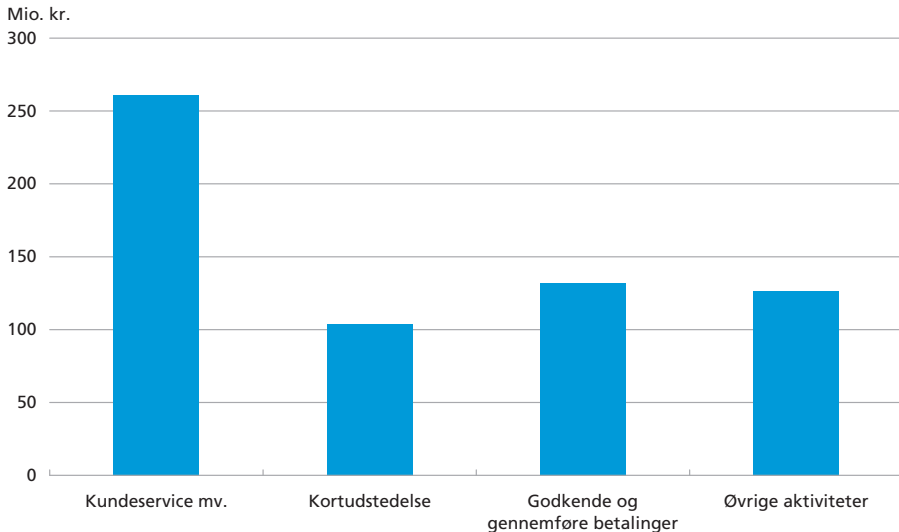
Pengeinstitutternes omkostninger ved dankortet er blevet opgjort i andre sammenhænge, fx ved den seneste revision af forretningernes abonnementsbetaling for at modtage dankort, jf. boks 3.2. Her blev institutternes samlede omkostninger ved drift og udvikling af dankortet, ekskl. betaling for ydelser leveret af Nets, opgjort til 412 mio. kr. i 2008, mens Nets' omkostninger udgjorde 205 mio. kr.

Opdelt på aktiviteter tegnede *kundeservice mv.* sig for 42 pct. af pengeinstitutternes omkostninger ved dankortbetalinger, jf. figur 3.6. Når denne post er betydelig større end for kontanter, skyldes det, at institutterne får væsentlig flere kundehenvendelser vedrørende udstedte dankort, herunder indsigelser til konkrete betalinger, hvilket afføder lønomkostninger for pengeinstitutterne.

Pengeinstitutternes omkostninger ved at udstede dankort er opgjort til 104 mio. kr., jf. figur 3.6. Det omfatter omkostninger til produktion af kort, udsendelse af kort og pinkode samt aktivering af kort. Mange pengeinstitutter har valgt at outsource dette til Nets, og for dem er denne

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED DANKORT FORDELT PÅ  
AKTIVITETER, 2009

Figur 3.6



Kilde: Danmarks Nationalbank.

omkostning overvejende en betaling til Nets for disse ydelser, kaldet kortudstederservice.

Pengeinstitutternes omkostninger ved at godkende og gennemføre betalinger udgjorde ca. 20 pct. af de samlede omkostninger ved dankort. Det dækker over institutternes omkostninger i forbindelse med godkendelse af betalingsordrer, transaktionsgebyrer til Nets samt andre omkostninger ved at gennemføre betalingerne, herunder bogføring af kundernes konti.

Herudover har institutterne andre omkostninger ved dankortbetalinger, fx i forbindelse med udarbejdelse og vedligeholdelse af kortholderregler og forretningsgange. I figur 3.6 indgår disse omkostninger under *øvrige aktiviteter*, der også omfatter det såkaldte infrastrukturabonnement, som pengeinstitutterne betaler til Nets for at deltage i clearing af betalinger foretaget af institutternes kunder.

### Internationale betalingskort

De internationale betalingskort er ejet af selskaber, der er aktive i de fleste lande i verden. Selskaberne tildeler licenser, som giver finansielle institutter ret til at udstede og indløse kort med det pågældende logo efter et fast regelsæt. For denne ret betaler udsteder og indløser en licensafgift. Herudover opkræver selskaberne typisk også transaktionsafhængige gebyrer.

De danske pengeinstitutter udsteder foruden dankort også internationale kort. Det drejer sig især om debetkortene Visa Electron og MasterCard Debet samt kreditkortene MasterCard og American Express. Institutterne bogfører også betalingerne på forretningernes konti, men som ved dankortbetalinger er de ikke involveret i indløsningen af disse kort, der i 2009 primært blev varetaget af Nets.

Pengeinstitutternes samlede omkostninger ved internationale kort var i 2009 507 mio. kr. Som for dankort kan en stor del af disse omkostninger henføres til *kundeservice*, jf. figur 3.7. Desuden havde institutterne omkostninger ved at udstede kortene. Pengeinstitutternes udgifter til licensaftaler med internationale kortselskaber samt andre ydelser leveret af disse selskaber var 37 mio. kr.

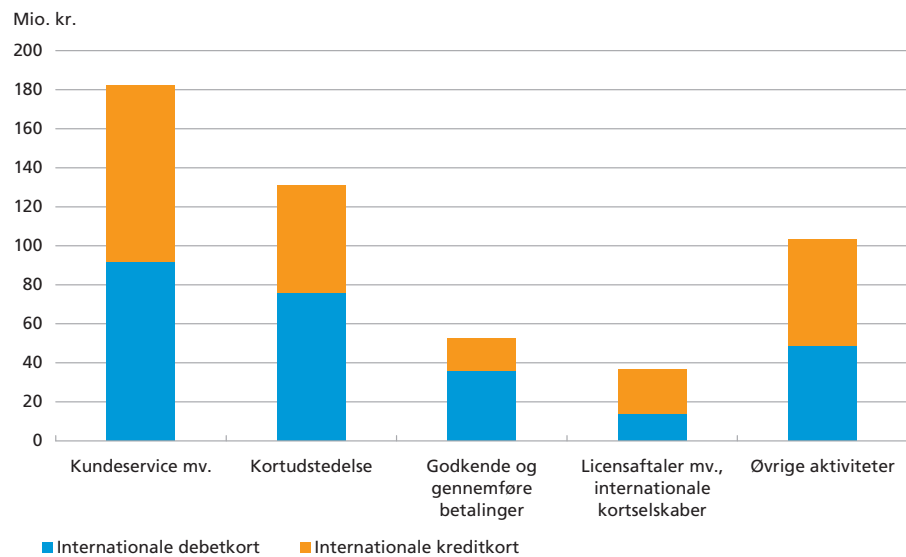
I figur 3.7 er omkostningerne også opdelt på internationale debet- og kreditkort. For de fleste aktiviteter er omkostningerne nogenlunde lige fordelt på de to typer af kort.

En forskel på de to korttyper er, at der for kreditkort er omkostninger ved kreditvurdering af kortholder samt renteomkostninger på den ydede kredit. Disse omkostninger er medregnet under *øvrige aktiviteter* og var 20 mio. kr. i 2009. Udgifter til forsikringer og lignende tjenester, der typisk er knyttet til kreditkort, samt renteudgifter på den revolverende kredit er ikke medregnet i figur 3.7.

De internationale debetkort er udstyret med saldokontrol, hvilket er årsagen til, at kortholder ikke behøver at blive kreditvurderet. Til gen-

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED INTERNATIONALE BETALINGSKORT FORDELT PÅ AKTIVITETER, 2009

Figur 3.7



gæld er omkostningerne ved at godkende og gennemføre betalinger med disse kort en anelse højere end for kreditkort. Samlet udgjorde pengeinstitutternes omkostninger ved internationale debet- og kreditkort henholdsvis 267 mio. kr. og 240 mio. kr.

### Bankoverførsler

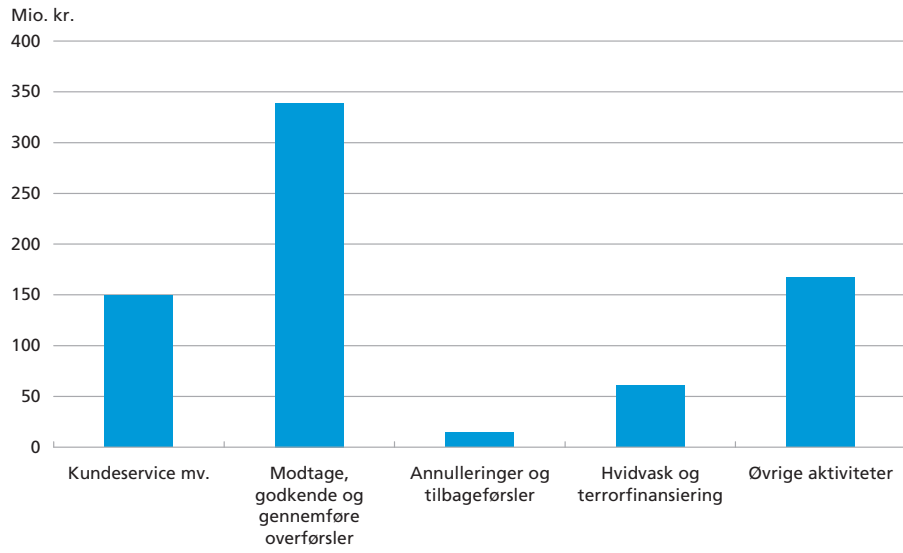
Pengeinstitutternes omkostninger ved bankoverførsler, udført via netbank eller ved kassen i en filial eller på posthuset, udgjorde i 2009 715 mio. kr. Overførsler ved kassen er forbundet med arbejdstid og dermed lønomkostninger for institutterne. Netbankoverførsler er automatiserede og indebærer derfor kun begrænsede lønomkostninger, men har til gengæld større systemmæssige omkostninger.

Samlet set har sektoren størst omkostninger ved at *modtage, godkende og gennemføre overførsler*, jf. figur 3.8. Aktiviteten dækker over institutternes omkostninger ved at modtage ordrer om overførsler i filialer eller via netbank og godkende gennemførelsen af disse. Endvidere omfatter den omkostningerne ved den efterfølgende bogføring af ud- og indgående overførsler.

Bankoverførsler medfører også væsentlige omkostninger til kundeservice. Derimod har pengeinstitutterne begrænsede omkostninger ved at håndtere annullerede eller tilbageførte bankoverførsler. Det afspejler, at kun få bankoverførsler føres tilbage sammenlignet med fx Betalings-

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED BANKOVERFØRSLER  
FORDELT PÅ AKTIVITETER, 2009

Figur 3.8



Anm: Se anmærkning til figur 3.1.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED GÆLDENDE LOVGIVNING  
PÅ BETALINGSFORMIDLINGSOMRÅDET

Boks 3.3

Pengeinstitutterne har omkostninger ved at tilpasse sig og efterleve gældende lovgivning på betalingsformidlingsområdet. Institutterne skal bl.a. leve op til regler, der skal forhindre hvidvask og terrorfinansiering, samt lov om betalingstjenester. Sidstnævnte er en udmøntning af det såkaldte betalingstjenestedirektiv, der har til formål at harmonisere reglerne for betalingstjenester i Europa.

Pengeinstitutternes samlede omkostninger ved at efterleve reglerne vedrørende hvidvask og terrorfinansiering udgjorde 113 mio. kr. i 2009. Omkostningerne, der i denne undersøgelse er fordelt på kontanttjenester og bankoverførsler, kan henføres til institutternes arbejde med at iagttage og følge op på transaktioner, der vækker mistanke om hvidvask eller terrorfinansiering.

Pengeinstitutternes samlede omkostninger ved tilpasning til lov om betalingstjenester beløb sig ligeledes til ca. 100 mio. kr. Hovedparten af disse omkostninger blev afholdt i 2009. I forbindelse med lovens ikrafttræden skulle pengeinstitutterne tilpasse systemer og forretningsgange. Dertil kommer udgifter til udsendelse af diverse information, herunder nye kunderegler mv.

service, hvor det er en del af produktets karakteristika, at allerede gennemførte betalinger kan kræves tilbageført, jf. nedenfor.

Derudover udgjorde pengeinstitutternes omkostninger ved at efterleve reglerne vedrørende hvidvask og terrorfinansiering for bankoverførsler lidt mere end 50 mio. kr. i 2009 – dvs. omtrent det samme beløb som for kontanttjenester. I boks 3.3 er kort beskrevet institutternes omkostninger ved at opfylde gældende lovgivning på betalingsformidlingsområdet, der også omfatter lov om betalingstjenester.

Pengeinstitutternes omkostninger til øvrige aktiviteter indeholder især systemmæssige udviklings- og vedligeholdelsesomkostninger knyttet til netbank. Endvidere indgår en del af institutternes omkostninger til forbedelse af NemID, der desuden er fordelt på dankort og Betalingsservice, samt omkostninger til arkivering af papirbaserede overførsler.

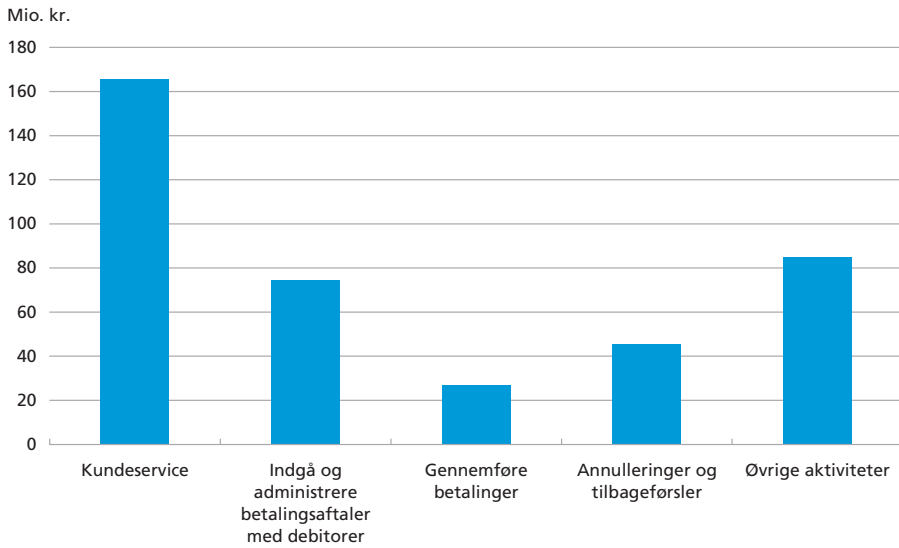
### Betalingservice

Pengeinstitutternes omkostninger ved Betalingsservice udgjorde knap 400 mio. kr. i 2009. Betalingsservice benyttes af mere end 95 pct. af de danske husholdninger og anvendes især i forbindelse med tilbagevendende opkrævninger, fx ved betaling af renter og afdrag på boliglån, husleje, gas, vand og varme samt avisabonnementer o.l.

Pengeinstitutternes omkostninger ved Betalingsservice knytter sig især til *kundeservice mv.* og *indgåelse og administration af betalingsaftaler med debitorer*, dvs. betaljerne, jf. figur 3.9. Begge aktiviteter afføder ifølge institutterne et betydeligt arbejde i filialerne. Som for dankortet er det Nets, der indgår aftaler med kreditorerne, dvs. betalingsmodtagerne.

**PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGSSERVICE FORDELT PÅ AKTIVITETER, 2009**

Figur 3.9



Kilde: Danmarks Nationalbank.

Selve gennemførelsen af en opkrævning via Betalingsservice indebærer også omkostninger for pengeinstitutterne, primært i forbindelse med bogføring på kundernes konti. Derudover har institutterne omkostninger ved annullerede og tilbageførte betalinger. Det skyldes, at produktet giver betaler mulighed for at afvise betalinger, selv om disse allerede er gennemført.

Endvidere har pengeinstitutterne omkostninger til Betalingsservice, der i figur 3.9 er henført til *øvrige aktiviteter*. Disse omfatter bl.a. en andel af det førnævnte infrastrukturabonnement, som pengeinstitutterne betaler til Nets for at deltage i clearing af betalinger. Som for bankoverførsler dækker denne aktivitet desuden systemmæssige udviklings- og vedligeholdelsesomkostninger.

**OMKOSTNINGER FORDELT PÅ BETALINGSTJENESTER**

I det følgende sammenlignes pengeinstitutternes omkostninger pr. transaktion for udvalgte betalingstjenester. Disse omkostninger beregnes som de samlede omkostninger, der kan henføres til en given betalingstjeneste, divideret med antallet af transaktioner, og er et mål for institutternes omkostninger ved de enkelte tjenester.

Eftersom pengeinstitutterne har betydelige faste omkostninger ved betalingsformidling, vil omkostningerne pr. transaktion isoleret set være



PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER PR. TRANSAKTION OG PR. OMSAT  
KRUNE FOR UDVALGTE BETALINGSTJENESTER, 2009

Tabel 3.1

Betalings tjenester	Omkostninger pr. transaktion, kr.	Omkostninger pr. omsat krone, øre	
Bankoverførsler .....	Netbank	1,5	0,91
	Andre bankoverførsler	2,50	0,04
Direkte debitering .....	Betalings service	2,00	0,08
Betalingskort .....	Dankort	0,50	0,23
	Internationale debetkort	4,50	1,62
	Internationale kreditkort	20,00	2,84
Indskud .....	Ved kassen	43,50	0,41
	Døgnboks mv.	60,50	0,32
Hævning .....	Ved kassen/egen kunde	31,50	0,55
	Egen automat/egen kunde	4,50	0,42
	Egen automat/fremmed kunde	5,00	0,58
	Fremmed automat/egen kunde	7,50	0,55

Anm.: For bankoverførsler, Betalings service og betalingskort er der tale om den transaktion, hvor pengeinstituttet er bank for betaler.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

relativt lave for betalingstjenester med mange transaktioner. Et alternativt mål er at opgøre omkostningerne pr. omsat krone. Hvis den gennemsnitlige værdi pr. transaktion varierer, giver det et andet billede af institutternes omkostninger.

I tabel 3.1 er vist de ni deltagende pengeinstitutters gennemsnitlige omkostninger pr. transaktion for de enkelte betalingstjenester. Disse er opgjort som et vægtet gennemsnit af de enkelte institutters omkostninger pr. transaktion. For hver betalingstjeneste er omkostningerne desuden blevet afrundet til nærmeste 50 øre.

For betalingstjenester som hævnings i pengeautomater, kortbetalinger, netbankoverførsler og Betalings service er omkostningerne pr. transaktion relativt lave. Det afspejler, at disse tjenester ikke er arbejdskrævende, og at de systemmæssige omkostninger samt øvrige omkostninger, fx udgifter til produktion af kort og afskrivninger på pengeautomater, er forholdsvis små, når de fordeles på antal transaktioner.

Kontanttjenester i form af indskud ved kassen og via døgnboks samt hævnings ved kassen er derimod forbundet med store omkostninger pr. transaktion. Det skyldes primært, at disse tjenester overvejende behandles manuelt og dermed medfører store lønomkostninger for institutterne. Derudover fordeles de faste omkostninger på et forholdsvis lille antal transaktioner.

Betalinger med kreditkort har højere omkostninger pr. transaktion end andre kortbetalinger. Det skyldes, at der er omkostninger ved kreditvurdering af kunder samt renteomkostninger på den ydede kredit, og

at antallet af transaktioner med kreditkort er relativt lille. I tabel 3.1 er som ovenfor ikke medregnet udgifter til forsikringer og lignende tjenester samt renteudgifter på revolverende kredit.

I tabel 3.1 er også angivet omkostningerne i øre pr. omsat krone for de udvalgte betalingstjenester. Modsat omkostningerne pr. transaktion er omkostningerne pr. omsat krone højere for netbankoverførsler end for andre bankoverførsler. Det afspejler, at værdien af netbankoverførsler typisk er lavere end værdien af andre overførsler, herunder overførsler ved kassen.

For andre betalingstjenester giver det også et andet billede at beregne omkostninger pr. omsat krone. Det er tilfældet for de internationale kort, hvor omkostningerne for kreditkort kun er en anelse højere end for debetkort. Det afspejler, at kreditkort ofte bruges til større betalinger. Tilsvarende er omkostningerne pr. omsat krone relativt lave for indskud ved kassen og via døgnboks samt hævnings ved kassen.

De beregnede omkostninger pr. transaktion dækker over en vis variation blandt institutterne. Som en form for følsomhedsberegning er det undersøgt, hvordan resultaterne påvirkes, hvis pengeinstitutter med særligt høje eller lave omkostninger pr. transaktion ikke indgik i beregningen. Som beskrevet i bilag 1 ændrer det kun i mindre grad resultaterne i tabel 3.1.

## INDTÆGTER

---

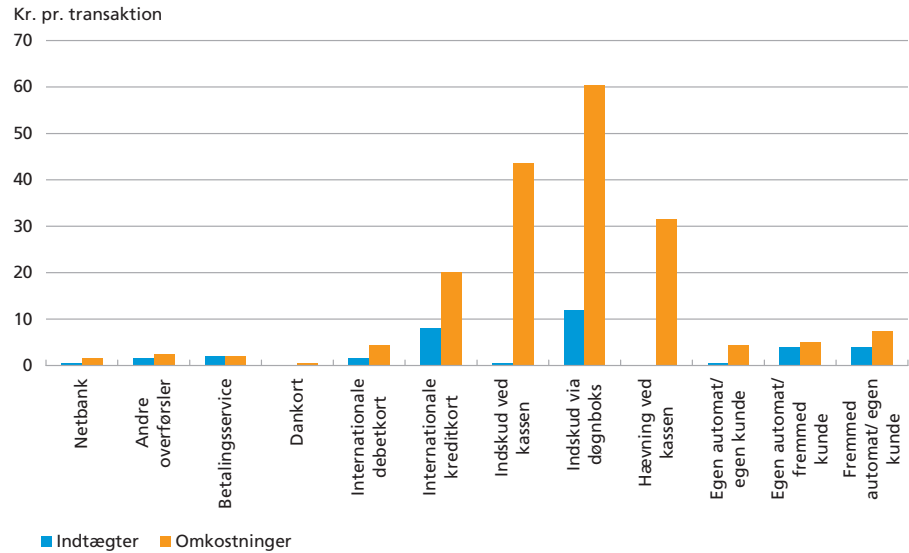
Pengeinstitutterne har indtægter fra betalingsformidling i form af gebyrer. Ved kortbetalinger og Betalingsservice betaler betalingsmodtager gebyret til Nets, der efterfølgende afregner med institutterne. Ved kontanthævninger i et fremmed pengeinstituts automat betaler kunden typisk et gebyr til eget institut, som tilsvarende betaler et gebyr til instituttet, der ejer automaten.

Fra et samfundsmæssigt perspektiv er det hensigtsmæssigt, hvis pengeinstitutterne opkræver de største gebyrer for de betalingstjenester, der er forbundet med de største omkostninger. Det tilskynder kunderne til at anvende de betalingsformer, der er billigst for institutterne, hvilket i mange situationer også vil være de betalingsformer, som har de laveste samfundsmæssige omkostninger.

For de fleste betalingstjenester er der en sådan sammenhæng mellem omkostninger og indtægter, jf. figur 3.10. og 3.11. Der er imidlertid også betalingstjenester, hvor dette ikke er tilfældet, fx kontantindskud og -hævninger ved kassen. For begge disse tjenester er omkostningerne pr. transaktion forholdsvis høje, men institutterne opkræver praktisk talt ingen gebyrer af kunderne.

**PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER OG INDTÆGTER PR. TRANSAKTION FOR BETALINGSTJENESTER, 2009**

Figur 3.10

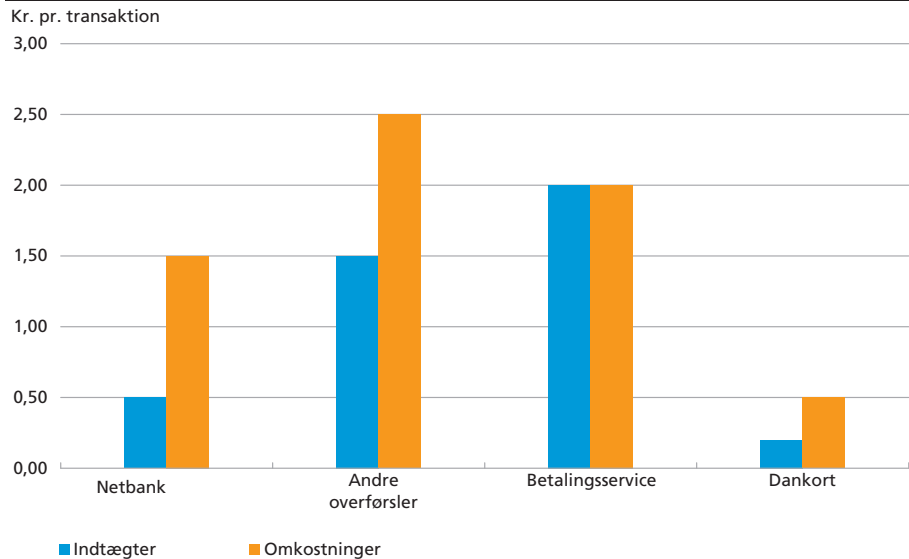


Anm.: Omkostninger og indtægter pr. transaktion er afrundet til nærmeste 50 øre undtagen for dankortbetalinger. For bankoverførsler, Betalingservice og betalingskort er der tale om den transaktion, hvor pengeinstituttet er bank for betaler.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

**PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER OG INDTÆGTER PR. TRANSAKTION FOR UDVALGTE BETALINGSTJENESTER, 2009**

Figur 3.11

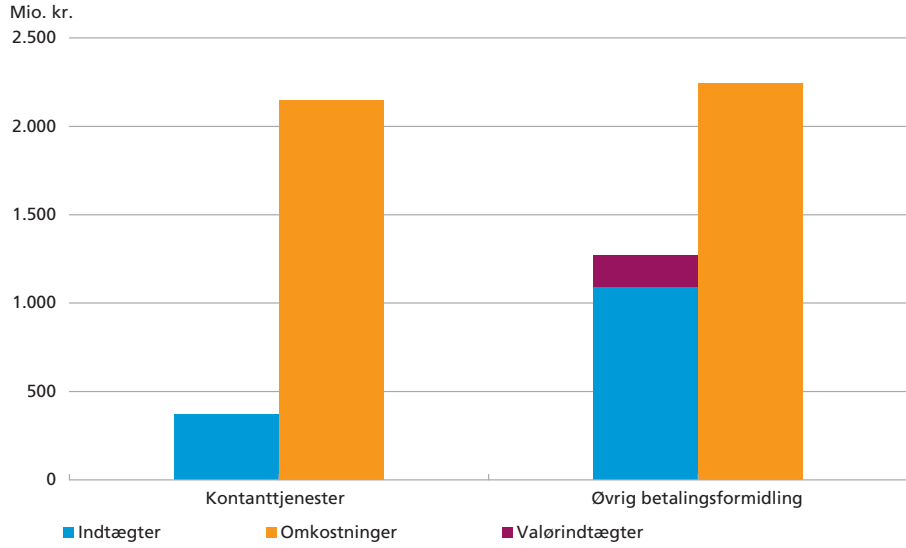


Anm.: Se anmærkning til figur 3.10.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

## PENGEINSTITUTTERNES INDTÆGTER OG OMKOSTNINGER VED KONTANTTJENESTER OG ØVRIG BETALINGSFORMIDLING, 2009

Figur 3.12



Anm.: Øvrig betalingsformidling omfatter tjenester knyttet til dankort, internationale betalingskort, bankoverførsler og Betalingservice.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

Hvis der alene medregnes gebyrindtægter fra kunder, har pengeinstitutterne samlet set underskud på de betalingstjenester, der er dækket af undersøgelsen, jf. figur 3.12. Det ændres ikke af at inddrage institutternes sparede renteudgifter i forbindelse med betalinger, kaldet valørindtægter, som skyldes indretningen af det danske system til afvikling af kundebetalinger, Sumclearingen.<sup>1</sup>

De relativt lave valørindtægter i figur 3.12 skal ses i lyset af det forholdsvis lave renteniveau i 2009. Hvis renteniveauet fx havde været som i 2008, ville pengeinstitutternes valørindtægter have været mere end dobbelt så store, jf. boks 3.4. Dertil kommer, at institutterne også har betydelige valørindtægter fra virksomhedernes kreditoverførsler, der ikke er med i undersøgelsen.

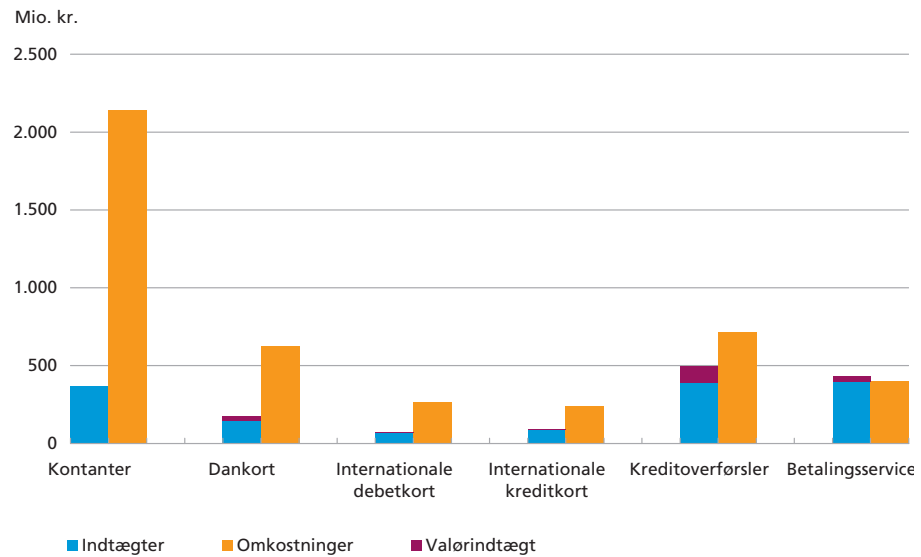
Ses der på de enkelte hovedområder, overstiger pengeinstitutternes gebyrindtægter kun deres omkostninger for Betalingservice, jf. figur 3.13 og 3.14. I forbindelse med Betalingservice afregner Nets institutterne for de ydelser, de leverer i tilknytning til produktet, kaldet decentral produktion. Pengeinstitutternes umiddelbare overskud på Betalings-service er dog relativt lille.

Udover gebyr- og valørindtægter har pengeinstitutterne andre relevante indtægter, som er svære at kvantificere. Det kan fx være indtægter

<sup>1</sup> Se Bakkegaard mfl. (2011)

INDTÆGTER OG OMKOSTNINGER FORDELT PÅ HOVEDOMRÅDER, 2009

Figur 3.13

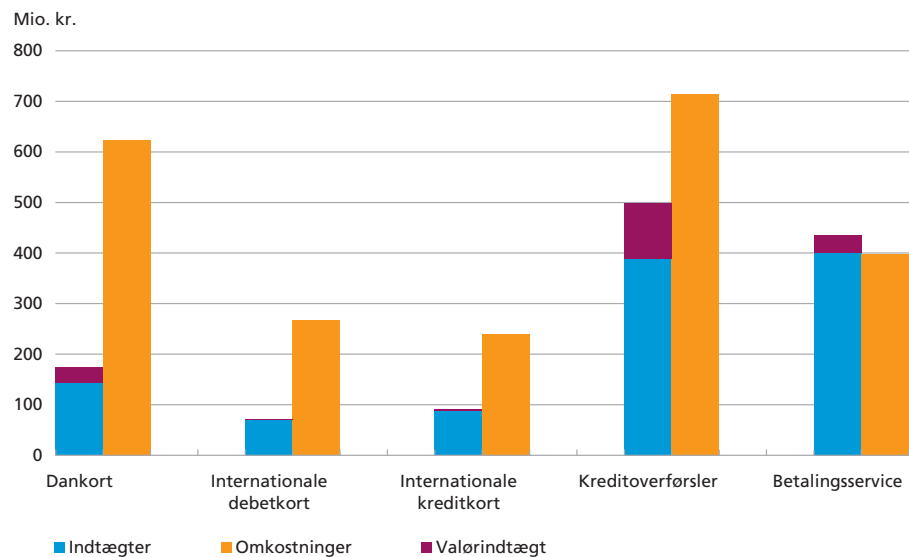


Kilde: Danmarks Nationalbank.

fra betalingsmodtagere, der på grund af afviklingstiden for betalinger i Danmark må trække på deres kassekredit. Derudover kan institutterne have indtægter fra udlandsbetalinger, der overstiger omkostningerne for disse betalinger.

INDTÆGTER OG OMKOSTNINGER FORDELT PÅ HOVEDOMRÅDER, EKSKL. KONTANTTJENESTER, 2009

Figur 3.14



Kilde: Danmarks Nationalbank.

## PENGEINSTITUTTERNES VALØRINDTÆGTER

Boks 3.4

Pengeinstitutterne har valørindtægter i forbindelse med betalinger, fordi der som hovedregel går minimum én dag, fra pengene hæves på betalers konto, til de indsættes på modtagers konto. I den periode betaler institutterne ikke rente til hverken betaler eller betalingsmodtager for pengene, der overføres, og de opnår derfor en rentebesparelse, der udgør en valørindtægt.

I 2009 var pengeinstitutternes valørindtægter for de betalingstjenester, der indgår i undersøgelsen, knap 179 mio. kr. Disse indtægter afhænger af renten, idet en højere rente giver større valørindtægter. Ved beregningen af institutternes valørindtægter er benyttet en 3-måneders pengemarkedsrente (Cibor), der var lavere i 2009 end i årene forinden.

I tabellen nedenfor er vist pengeinstitutternes valørindtægter i 2009, hvis 3-måneders pengemarkedsrenten havde været som i 2006-2008. Fx havde institutternes valørindtægter i 2009 med renten i 2008 været mere end dobbelt så store som de beregnede valørindtægter. Også med renteniveauet i 2006 og 2007 havde valørindtægterne i 2009 været større end i undersøgelsen.

Af tabellen fremgår også pengeinstitutternes valørindtægter i 2009, hvis renteniveauet havde været som året efter. I 2010 var pengemarkedsrenten lavere end året før, og institutternes valørindtægter i 2009 med denne rente ville kun have været ca. det halve af indtægterne i undersøgelsen. Det kan således ikke entydigt fastslås, at valørindtægterne i 2009 var lavere end normalt.

I tabellen er ligeledes angivet et skøn på pengeinstitutternes valørindtægter i 2009 fra bankoverførsler foretaget af virksomheder, beregnet med renteniveauet i 2006-2010. Disse valørindtægter er større end de tilsvarende indtægter fra borgernes bankoverførsler. Det skyldes, at den samlede værdi af virksomheders overførsler er større end værdien af borgernes overførsler.

VALØRINDTÆGTER I 2009 BEREGNET MED RENTEN I 2006-2008 OG 2010 Tabel 3.2

Mio. kr.	2006	2007	2008	2009	2010
3-måneders Cibor, årsgennemsnit, pct. ...	3,18	4,44	5,28	2,48	1,24
Dankort .....	39,5	54,9	65,0	30,9	15,6
Internationale debetkort .....	1,8	2,5	3,0	1,4	0,7
Internationale kreditkort .....	2,8	3,9	4,6	2,2	1,1
Betalingservice .....	44,8	62,2	73,6	35,0	17,6
Bankoverførsler .....	139,5	193,6	229,3	109,2	54,9
I alt .....	228,4	317,1	375,5	178,7	89,9
Bankoverførsler, virksomheder .....	348,1	483,0	572,1	272,4	137,0

Anm.: Tabellen viser pengeinstitutternes valørindtægter i 2009, hvis renteniveauet (3-måneders Cibor) havde været som i 2006-2008 og 2010. Det beregnede skøn på valørindtægterne fra virksomheders bankoverførsler er baseret på oplysninger fra Sumclearingen.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

Den væsentligste yderligere form for indtægt for pengeinstitutterne ved betalingsformidling er dog de sparede renteudgifter ved at have kundernes penge stående på en anfordringskonto i stedet for en højere forrentet opsparingskonto. I denne undersøgelse er der som nævnt set bort fra disse indtægter.

---

## Kapitel 4 – Forretningers og andre betalingsmodtageres omkostninger

---

### INDLEDNING OG SAMMENFATNING

---

For forretninger og andre virksomheder er der omkostninger ved at modtage både betalinger på forretningsstedet og fjernbetalinger. Eksempler på disse omkostninger er løn til medarbejdere, der udfører relaterede opgaver, afskrivninger på kasseapparater og kortterminaler samt gebyrer til udbydere af betalingstjenester, bl.a. Nets, pengeinstitutter og kontanthåndteringsselskaber.

I dette kapitel gennemgås forretningernes og andre betalingsmodtageres omkostninger ved de betalingsformer, der indgår i undersøgelsen. Data stammer fra en spørgeundersøgelse af virksomhedernes omkostninger ved at modtage betalinger. I undersøgelsen blev der indsamlet oplysninger om en række relevante omkostninger, der efterfølgende blev opregnet på brancheniveau.

Forretningernes omkostninger ved betalinger på forretningsstedet udgjorde i 2009 ca. 4 mia. kr. Over halvdelen af disse omkostninger kan henføres til kontantbetalinger, der er mere arbejdskrævende for forretningerne end kortbetalinger. Fx skal der bruges tid på at hente byttepenge og klargøre kassen inden åbningstid samt afstemme kassen og pakke og aflevere kontanter ved lukketid.

Ved kortbetalinger på forretningsstedet er en væsentlig omkostning det gebyr, som forretningerne betaler for at modtage disse betalinger, kaldet indløsningsgebyret. For dankortet er der tale om en årlig abonnementsbetaling til Nets. Ved betalinger med internationale kort kan forretningerne desuden vælge at betale et gebyr for at modtage pengene hurtigere, end det ellers vil være tilfældet.

For alle typer af betalinger på forretningsstedet har forretningerne også omkostninger i form af løn til kassemedarbejdere for betalingstiden, dvs. den tid, der går med at tage imod en betaling ved kassen. Et studie viste, at der ikke er nævneværdig forskel på betalingstiden for en kontant- og en kortbetaling, der begge skønnes at tage i underkanten af 15 sekunder.

Både opgjort pr. betaling og pr. betalt krone var dankortbetalinger i 2009 den billigste betalingsform for forretningerne på betalingsstedet. Pr. betaling var det dyrest at tage imod betalinger med internationale kreditkort, men pr. betalt krone var der større omkostninger ved kontantbetalinger. Det afspejler, at den gennemsnitlige værdi af kontantbetalinger er mindre end for internationale kreditkort.

Ved kortbetalinger på internettet har forretningerne ikke omkostninger ved betalingstiden. Til gengæld har de udgifter til udbydere af betalingsløsninger ved internethandel, såkaldte betalingsgateways, og indløsningsgebyret er højere end for kortbetalinger på forretningsstedet. Samlet havde forretningerne i 2009 omkostninger ved kortbetalinger på internettet på ca. 235 mio. kr.

Omkostningerne ved at modtage andre fjernbetalinger beløb sig i 2009 til over 5 mia. kr. Lidt under halvdelen af disse omkostninger skyldtes opkrævninger via indbetalingskort. Ved denne opkrævningsform har betalingsmodtagerne især omkostninger ved at printe og udsende indbetalingskort og lønomkostninger til medarbejdere, der fakturerer kunder, bogfører og følger op på manglende betalinger.

De resterende omkostninger kan primært henføres til opkrævninger via Betalingservice, der især anvendes til gentagne betalinger. Opgjort pr. betaling var Betalingservice i 2009 en billigere opkrævningsform for betalingsmodtagerne end de andre typer af fjernbetalinger, der indgår i undersøgelsen. Ved Betalingservice betaler virksomhederne et gebyr pr. betaling til Nets, der står for opkrævningen.

## **SPØRGEUNDERSØGELSEN**

---

Nationalbanken gennemførte i efteråret 2010 en spørgeundersøgelse om forretnings og andre virksomheders omkostninger ved at modtage betalinger. Undersøgelsen omfattede de betalingsformer, der beregnes omkostninger for i denne rapport, dvs. kontantbetalinger, kortbetalinger på forretningsstedet og internettet samt forskellige former for betalingsopkrævninger.

Undersøgelsen blev udformet, så indberetningen for deltagerne var så enkel som mulig. Spørgeskemaet kunne besvares elektronisk via et link i en mail, og deltagerne blev kun præsenteret for spørgsmål, der var relevante for deres virksomhed. Desuden blev oplysninger om en række omkostninger indhentet fra andre kilder. Det gjaldt bl.a. forretningernes udgifter til indløser af kortbetalinger.

Efter validering af data forelå der 231 brugbare besvarelser, der dækkede over omtrent 3.000 forretningssteder og en årlig omsætning på ca. 160 mia. kr. Hovedparten var fra forretninger, der modtager betalinger



på forretningsstedet. De beregnede omkostninger for fjernbetalinger skal derfor tages med et større forbehold end for betalinger på forretningsstedet.

Spørgeundersøgelsen er beskrevet nærmere i bilag 2.

## BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET

Forretningernes samlede omkostninger ved at modtage betalinger på forretningsstedet udgjorde i 2009 4,0 mia. kr., jf. tabel 4.1. Knap 60 pct. af omkostningerne kan henføres til kontantbetalinger, mens dankortbetalinger tegnede sig for lidt over en tredjedel af omkostningerne. De resterende 5 pct. af forretningernes omkostninger skyldtes betalinger med internationale betalingskort, der i 2009 stod for en beskedent del af de samlede betalinger.

Forretningernes omkostninger ved at modtage betalinger på forretningsstedet kan opdeles i tre hovedtyper. For det første er der den tid, som forretningerne bruger på interne arbejdsgange knyttet til betalinger, fx klargøring og opgørelse af kassen, afstemning af konti samt af-

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET, 2009

Tabel 4.1

Mio. kr.	Kontan- ter	Dankort	Internationale		I alt	Andel af omk. i alt (pct.)
			Debet- kort	Kredit- kort		
Interne arbejdsgange <sup>1</sup> .....	1.244,1	182,7	7,3	4,9	1.439,1	35,9
Betalingstid .....	525,3	549,6	27,3	12,1	1.114,3	27,8
Øvrige omkostninger .....	614,4	682,8	59,6	95,5	1.452,3	36,3
Kontanthåndtering, eksternt ....	205,3	•	•	•	205,3	5,1
Opbevaring .....	28,9	•	•	•	28,9	0,7
Rentetab på kontanter .....	9,9	•	•	•	9,9	0,2
Kasseudstyr .....	205,4	346,4	23,3	10,2	585,3	14,6
Tab <sup>2</sup> .....	154,0	2,7	0,0	0,0	156,7	3,9
Valørtab <sup>3</sup> .....	11,0	31,9	5,9	8,1	56,9	1,4
Gebyrer til kortindløser .....	•	213,8	25,6	74,5	314,0	7,8
Dataforbindelse .....	•	87,9	4,8	2,6	95,3	2,4
Omkostninger i alt .....	2.383,9	1.415,1	94,3	112,5	4.005,8	100,0
Andel af omkostninger i alt (pct.)	59,5	35,3	2,4	2,8	100,0	
Antal betalinger (mio. stk.) .....	786,3	790,5	39,3	17,4		
Værdi af betalinger (mia. kr.) .....	150,5	253,1	6,8	9,3		

<sup>1</sup> Interne arbejdsgange dækker bl.a. tidsforbrug til klargøring og opgørelse af kassen før åbningstid og ved dagens afslutning, afstemning af konti, afhentning af byttepenge og aflevering af dagens omsætning.

<sup>2</sup> Tab opstår bl.a. ved kassedifferencer (manko), modtagelse af falske sedler og misbrug af betalingskort.

<sup>3</sup> Valørtab er forretningernes rentetab ved at sælge varer i dag, men først optjene rente på det modtagne beløb fra en senere dato.

## STUDIE AF BETALINGSTIDEN

Boks 4.1

Betalingstiden er tidsrummet, fra kunden bliver oplyst om det samlede beløb, der skal betales, til ekspeditionen er afsluttet. For forretningerne er betalingstiden forbundet med omkostninger i form af løn til kassemedarbejdere. Betalingstiden er desuden en omkostning for kunden, jf. kapitel 5.

Nationalbanken gennemførte i maj 2011 et studie af betalingstiden for kontant- og kortbetalinger. Studiet dækkede 14 detailforretninger af varierende størrelse og tilhørende forskellige brancher. I alt blev der taget tid på 953 betalinger, heraf 405 kontantbetalinger og 548 betalinger med kort.

Ifølge studiet er der kun begrænset forskel på betalingstiden for kontant- og kortbetalinger. Således fremgik det, at det i gennemsnit tager 14,3 sekunder at gennemføre en kontantbetaling, mens der skal bruges 14,9 sekunder på en kortbetaling. Der blev ikke observeret nogen forskel mellem de forskellige typer af kort.

Disse betalingstider skal tages med et vist forbehold, da studiet også viste betydelige forskelle mellem forskellige salgssteder. Fx er betalingstiden for kontantbetalinger på salgssteder, hvor varepriserne typisk er runde beløb, og der normalt kun købes en eller få varer, relativt kort.

Endelig kan det diskuteres, om betalingstiden skal medregnes som en omkostning i sin helhed, idet kassemedarbejderen ofte bruger ventetiden på andre gøremål, fx at gøre klar til den næste kunde.

Desuden blev alle kortbetalinger i studiet godkendt med pinkode. Denne procedure er i dag den mest almindelige, men der er fortsat betalingsmodtagere, som beder kunderne om at godkende betalingen med en underskrift. Det vil normalt forlænge betalingstiden.

hentning af byttepenge i pengeinstitutter og aflevering af dagens omsætning i døgnboks. Det medfører lønomkostninger, der i 2009 er opgjort til samlet ca. 1,4 mia. kr.

Den anden hovedtype af omkostninger er arbejds løn til kassemedarbejdere for tiden, det tager at gennemføre en betaling ved kassen. Nationalbanken har foretaget et studie af betalingstiden for kontant- og kortbetalinger, jf. boks 4.1. Det viste, at det for begge betalingsformer tager i gennemsnit knap 15 sekunder at gennemføre en betaling. Forretningernes samlede omkostninger til betalingstid er i 2009 skønnet til ca. 1,1 mia. kr.

Derudover har forretningerne en række øvrige omkostninger i forbindelse med betalinger på forretningsstedet. De omfatter bl.a. betaling til pengeinstitutter og kontanthåndteringselskaber for tjenester vedrørende kontanter, tab på kontanter i form af en difference ved opgørelse af kassen og røverier, udgifter til kasseapparater og kortterminaler samt gebyrer til kortindløser. Disse omkostninger udgjorde i alt knap 1,5 mia. kr. i 2009.

## Konter

Knap halvdelen af forretningernes omkostninger ved at modtage kontantbetalinger kan henføres til tiden, der bruges på interne arbejdsgange, jf. tabel 4.1. De omfatter klargøring af kassen inden åbningstid, afstemning af kassen samt sortering, optælling og pakning af konter ved lukketid og aflevering af dagens omsætning i døgnboks, jf. figur 4.1. Dertil kommer lønomkostninger forbundet med betalingstiden, som for kontantbetalinger er skønnet til lidt over 500 mio. kr.

Forretningernes øvrige omkostninger ved at modtage kontantbetalinger var ca. 600 mio. kr. En tredjedel af disse var udgifter til ekstern konthåndtering, der først og fremmest omfattede betaling til konthåndteringsselskaber for diverse tjenester, herunder afhentning af konter. En mindre del af disse udgifter bestod desuden af gebyrer til pengeinstitutter for aflevering af konter i døgnboks, modtagelse af byttepenge mv.

Andre store poster under øvrige omkostninger var udgifter til kasseudstyr og tab på konter. Kasseudstyr består af kasseapparater, kortterminaler og sikkerhedsudstyr, der skal forhindre røveri af konter. Tab på konter skyldtes primært differencer ved kasseoptælling og røveri, mens forretningerne praktisk talt ikke led noget tab på falske sedler. I 2009 blev der således kun fundet 356 falske sedler i cirkulation med en pålydende værdi på knap 200.000 kr.<sup>1</sup>

Forretningernes rentetab på de konter, de opbevarer over natten, og valørtab var relativt beskedent i 2009. Forretningerne lider et valørtab i forbindelse med kontantbetalinger, fordi de normalt først modtager rente en eller to dage efter, at de har indsat pengene i deres pengeinstitut, fx via døgnboks. Størrelsen af forretningernes rentetab på deres kontantbeholdning og valørtab på de indsatte konter skal ses i lyset af det forholdsvis lave renteniveau i 2009.

## Betalingskort

Forretningerne bruger væsentlig mindre tid på kortbetalinger, end det er tilfældet for kontantbetalinger. Hovedparten af denne tid går med at sikre, at kasser og kortterminaler fungerer, mens resten bruges på at afstemme konti, jf. figur 4.2. Tidsforbruget er fordelt på de tre korttyper efter antallet af betalinger. Langt størstedelen af omkostningerne ved dette tidsforbrug er derfor henført til dankortbetalinger og kun en mindre del til betalinger med internationale kort.

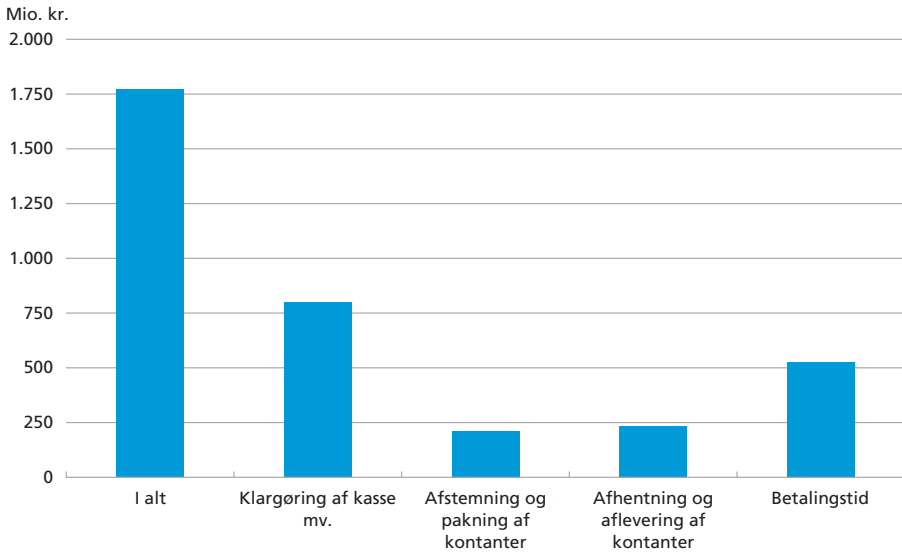
Forretningernes omkostninger ved betalingstiden for kortbetalinger skønnes samlet at have udgjort ca. 600 mio. kr. i 2009. Til grund for denne

---

<sup>1</sup> Jf. Danmarks Nationalbank (2010b).

FORRETNINGERNES TIDSFORBRUG VED KONTANTBETALINGER, 2009

Figur 4.1

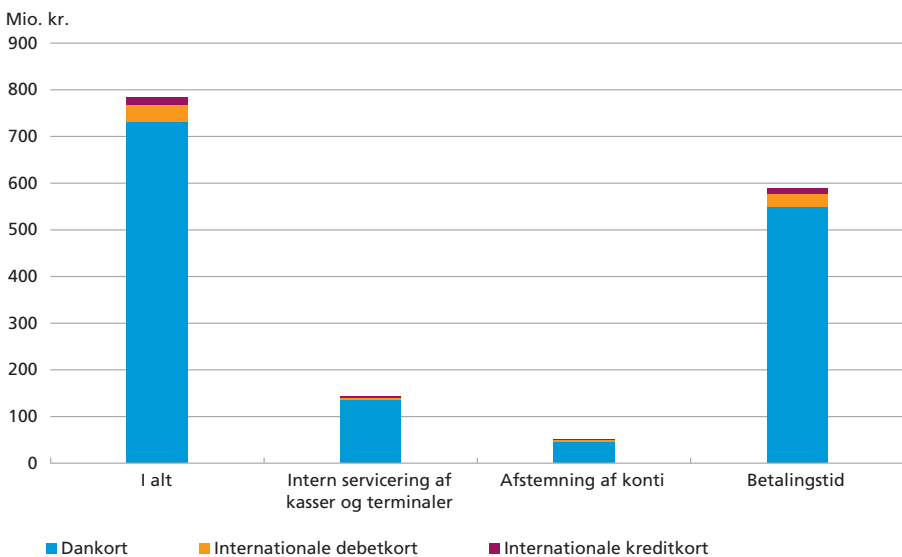


Kilde: Danmarks Nationalbank.

beregning ligger som nævnt et tidstudie, der viste, at det, ligesom for kontantbetalinger, tager knap 15 sekunder at foretage en kortbetaling uanset typen af kort. Akkurat som ovenfor vurderes dankortbetalinger i kraft af det store antal betalinger at tegne sig for klart hovedparten af disse omkostninger.

FORRETNINGERNES TIDSFORBRUG VED KORTBETALINGER, 2009

Figur 4.2



Kilde: Danmarks Nationalbank.

Forretningernes øvrige omkostninger ved at modtage kortbetalinger er beregnet til 838 mio. kr. i 2009. Heraf bestod knap 40 pct. af forretningernes gebyrbetaling til Nets og andre kortindlødere. En del af dette gebyr var forretningernes abonnementsbetaling mv. for at modtage dankort, som i 2009 var 214 mio. kr. De resterende ca. 100 mio. kr. var betaling for at modtage internationale kort, inkl. såkaldt factoring, jf. boks 4.2 og nedenfor.

Andre store poster under øvrige omkostninger var udgifter til kasseudstyr samt dataforbindelse. Derimod var forretningernes tab på kortbetalinger ved misbrug beskedent. Der forekom ikke tab på de internationale kort, og for dankortbetalinger blev det begrænset af Nets' betalingsgaranti for beløb op til 4.000 kr. ved brug af chip og pinkode. Forretningerne kan således kun lide tab ved større beløb, eller når betalingen alene er godkendt ved underskrift.

Forretningernes valørtab på kortbetalinger udgjorde samlet ca. 45 mio. kr. Det opstår, fordi forretningerne først modtager penge en eller flere dage efter, at varerne er solgt. Ved dankortbetalinger mister forretningerne typisk rente for én dag, men i forbindelse med weekender og helligdage kan det være flere dage.<sup>1</sup> Ved betalinger med internationale kort er perioden længere, men forretningerne kan reducere den ved at betale factoring, jf. boks 4.2.

### **Omkostninger pr. betaling**

Forretningernes omkostninger pr. dankortbetaling på forretningsstedet var i 2009 1,79 kr., jf. tabel 4.2. Dermed var betalinger med dankort efter dette mål den billigste betalingsform for forretningerne. Den dyreste var betalinger med internationale kreditkort, der kostede 6,47 kr. pr. betaling. Pr. betalt krone var kontantbetalinger den dyreste betalingsform for forretningerne, hvilket afspejler, at den gennemsnitlige værdi af disse betalinger er mindre end for betalinger med kreditkort.

I figur 4.3 er omkostningerne pr. betaling for de forskellige betalingsformer opdelt på de tre hovedtyper af omkostninger. Det fremgår, at tidsforbruget ved interne forretningsgange kun var en betydende omkostning for kontantbetalinger, hvor det tegnede sig for ca. halvdelen af omkostningerne på lidt over 3 kr. pr. betaling. For de tre typer af kortbetalinger var bidraget til omkostningerne pr. betaling fra dette tidsforbrug under 30 øre.

---

<sup>1</sup> Se Bakkegaard mfl. (2011).

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET, PR. BETALING OG PR. BETALT KRONE, 2009 Tabel 4.2

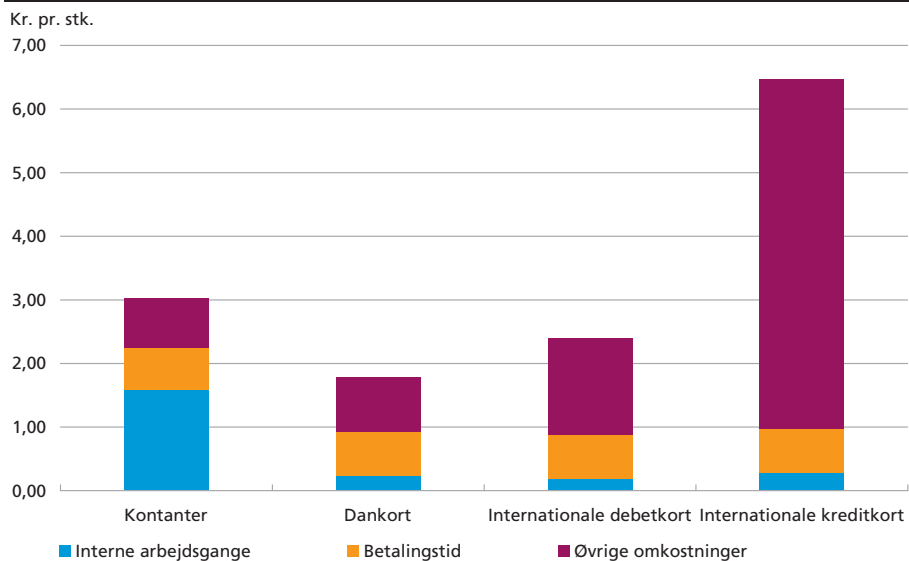
	Kontanter	Dankort	Internationale	
			Debetkort	Kreditkort
Samlede omkostninger (mio. kr.) .....	2.383,9	1.415,1	94,3	112,5
Antal betalinger (mio. stk.) .....	786,3	790,5	39,3	17,4
Værdi af betalinger (mia. kr.) .....	150,5	253,1	6,8	9,3
Omkostning pr. betaling (kr.) .....	3,03	1,79	2,40	6,47
Omkostning pr. betalt krone (øre) .....	1,58	0,56	1,39	1,21

Kilde: Danmarks Nationalbank.

Bidraget fra betalingstiden til omkostningerne pr. betaling er omtrent ens for alle betalingsformer. Det skyldes, at der regnes med en næsten identisk betalingstid for kontant- og kortbetalinger, jf. boks 4.1. Endvidere er lønsatsen, der ganges på betalingstiden, ligeledes den samme for alle betalingstyper. For kontantbetalinger giver det et bidrag fra betalingstiden til omkostningerne pr. betaling på 67 øre, mens det for kortbetalinger er 70 øre.

De øvrige omkostninger medvirker til en større variation i omkostningerne pr. betaling. For internationale kreditkort tegner de sig for mere end 5/6 af omkostningerne pr. betaling. Det skyldes, at der betales et re-

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER PR. BETALING FORDELT PÅ HOVEDTYPER, 2009 Figur 4.3



Kilde: Danmarks Nationalbank.

**FORRETNINGERNES UDGIFTER TIL KORTINDLØSNING FOR BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET**

Boks 4.2

En forretning skal indgå aftale med en kortindløser for at kunne modtage kortbetalinger. Kortindløser sørger for at sende betalingerne videre til udstederne og garanterer betalingerne over for forretningen. For denne ydelse betaler forretningerne et gebyr, kaldet et indløsningsgebyr.

Gebyret til kortindløser er typisk et fast beløb pr. betaling eller en procentsats af betalingens værdi, eventuelt med et loft over gebyrets størrelse. Ved betaling med internationale kort er det kutyme, at indløsningsgebyret beregnes som en procentsats af betalingens værdi, hvilket også er tilfældet i Danmark.

Som betaling for indløsning af dankortbetalinger i såkaldt fysisk handel, dvs. handel, hvor både køber og sælger er til stede, betaler forretningerne et fast abonnement til Nets. Det blev forhøjet 1. januar 2010, så forretningerne fremover betaler halvdelen af omkostningerne ved at drive dankortsystemet, jf. boks 3.2.

Ved reguleringen af abonnementet blev der desuden foretaget en justering af de intervaller for værdien af de modtagne dankortbetalinger, som bestemmer størrelsen af den enkelte forretnings betaling. Grundlæggende betød det, at forretninger med en beskeden omsætning skal betale en mindre andel af det samlede abonnement.

I forbindelse med betalinger med internationale kreditkort i fysisk handel har reglerne indtil for nylig været, at indløser måtte opkræve et gebyr på op til 0,75 pct. af betalingens værdi. Ved betaling med internationale debetkort måtte indløser tage et gebyr på op til 0,4 pct. af betalingens værdi, dog højst 4 kr. pr. betaling.

Herudover kan forretningerne for internationale kort betale såkaldt factoring. Det er et gebyr, der betales til indløser for at modtage pengene hurtigere, end det ellers vil være tilfældet. Fx tilbyder Nets ugentlig frem for månedlig afregning mod et gebyr på 1 pct. af omsætningen.

Ifølge de danske regler for kortgebyrer måtte forretningerne ikke tidligere overvælte indløsningsgebyret på forbrugerne, når der var tale om fysisk handel. Disse regler er imidlertid blevet ændret pr. 1. oktober 2011. Fremover må forretningerne overvælte gebyret for kreditkort, men ikke for debetkort, herunder dankortet.

Ved samme ændring af reglerne blev loftet på indløsningsgebyret for internationale kort ophævet. I stedet gælder de generelle gebyrregler i lov om betalingstjenester, der indebærer, at indløser ikke må kræve højere gebyrer, end hvad der ville være tilfældet under virksom konkurrence.

Ovennævnte regler gælder for kortbetalinger i fysisk handel. Kortbetalinger på forretningsstedet, som defineret i denne rapport, omfatter også betalinger udført ved selvbetjeningsautomater. Gebyrreglerne for denne type betalinger svarer til reglerne for betalinger i ikke-fysisk handel, der er beskrevet nærmere i boks 4.3.

lativt stort gebyr til indløser – i gennemsnit 4,28 kr. pr. betaling – som er et produkt af indløsningsprocenten på op til 0,75 pct. af betalingens værdi, jf. boks 4.2, og en høj gennemsnitlig værdi af kreditkortbetalinger. Det tilsvarende gebyr pr. dankortbetaling var 0,27 kr.

**Omkostninger fordelt på brancher**

Forretningernes omkostninger ved at modtage betalinger på forretningsstedet er blevet fordelt på brancher, jf. tabel 4.3. Der er beregnet omkostninger for syv specifikke brancher og de resterende brancher samlet. For nogle brancher foreligger der kun et lille antal besvarelser, og tabellen skal derfor tages med større forbehold end kapitlets øvrige

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET, FORDELT PÅ BRANCHER, 2009 (FORTSÆTTES) Tabel 4.3

Kr.	Beklædning og fodtøj	Forbruger elektronik og husholdningsartikler	Specialbutikker med fødevarer	Supermarkeder og varehuse	Øvrige detailbutikker, ikke fødevarer
<b>Kontanter</b>					
Interne arbejdsgange .....	143,8	2,1	41,4	261,4	320,7
Betalingstid .....	32,3	6,4	23,2	220,5	78,1
Øvrige omkostninger .....	93,0	13,7	30,2	159,9	84,2
I alt .....	268,9	22,2	94,8	641,8	483,1
<b>Dankort</b>					
Interne arbejdsgange .....	38,9	0,8	15,9	11,5	14,8
Betalingstid .....	33,6	6,7	24,3	230,6	81,7
Øvrige omkostninger .....	73,0	8,4	34,4	152,6	82,5
I alt .....	145,5	15,9	74,6	394,8	179,1
<b>Internationale debetkort</b>					
Interne arbejdsgange .....	2,1	0,0	0,1	0,6	0,6
Betalingstid .....	2,3	0,4	0,3	10,2	3,8
Øvrige omkostninger .....	9,3	1,8	0,5	11,7	6,3
I alt .....	13,6	2,2	0,9	22,5	10,6
<b>Internationale kreditkort</b>					
Interne arbejdsgange .....	0,8	0,0	0,0	0,1	0,2
Betalingstid .....	0,8	0,2	0,1	2,7	1,2
Øvrige omkostninger .....	10,5	6,0	0,8	11,7	11,8
I alt .....	12,1	6,3	0,9	14,5	13,2
<b>Antal betalinger (mio. stk.)</b>					
Kontant .....	48,1	9,6	34,8	330,0	116,9
Dankort .....	48,4	9,6	35,0	331,7	117,6
Internationale debetkort .....	3,2	0,5	0,4	14,7	5,4
Internationale kreditkort .....	1,2	0,3	0,1	3,8	1,8
I alt .....	100,9	20,0	70,3	680,3	241,7
<b>Værdi af betalinger (mia. kr.)</b>					
Kontant .....	13,2	4,8	2,8	55,3	24,3
Dankort .....	22,2	8,0	4,6	93,1	40,9
Internationale debetkort .....	1,1	0,3	0,0	2,4	1,0
Internationale kreditkort .....	1,0	0,7	0,1	1,5	1,3
I alt .....	37,5	13,7	7,5	152,3	67,4



resultater. I figur 4.4 er også for de enkelte brancher vist omkostningerne pr. betaling for de forskellige betalingsformer.

Det største antal og den største værdi af betalinger blev modtaget i branchen *varehuse og supermarkeder*. Denne branche havde også de laveste omkostninger pr. betaling for alle betalingsformer. Det skyldes delvis, at de faste omkostninger, der er forbundet med at tage imod betalinger, fordeles på et stort antal betalinger. De indsamlede oplys-

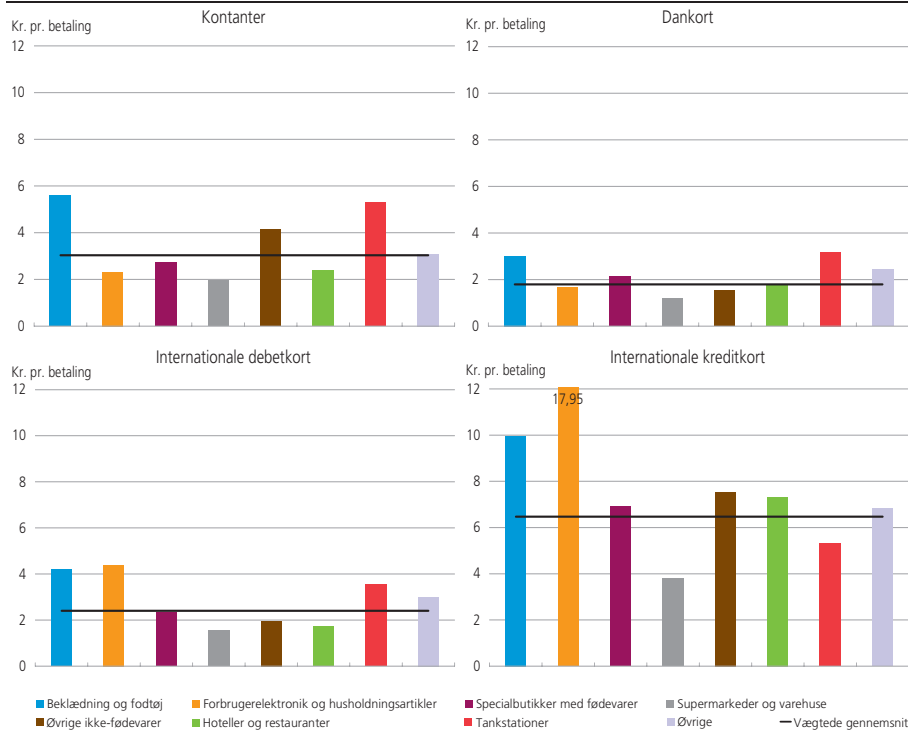
FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET, FORDELT PÅ BRANCHER, 2009 (FORTSAT)

Tabel 4.3

Hoteller og restauranter	Tankstationer	Øvrige	Alle	
				Kontanter
81,1	241,9	151,8	1.244,1	..... Interne arbejdsgange
55,1	51,3	58,6	525,3	..... Betalingstid
60,9	112,9	59,6	614,4	..... Øvrige omkostninger
197,1	406,1	269,9	2.383,9	..... I alt
				Dankort
19,7	13,1	68,0	182,7	..... Interne arbejdsgange
57,6	53,7	61,3	549,6	..... Betalingstid
67,9	178,4	85,5	682,8	..... Øvrige omkostninger
145,2	245,3	214,8	1.415,1	..... I alt
				Internationale debetkort
0,7	1,5	1,8	7,3	..... Interne arbejdsgange
2,8	5,6	2,1	27,3	..... Betalingstid
3,3	21,5	5,1	59,6	..... Øvrige omkostninger
6,8	28,6	9,0	94,3	..... I alt
				Internationale kreditkort
0,4	0,6	2,7	4,9	..... Interne arbejdsgange
1,7	2,1	3,2	12,1	..... Betalingstid
15,5	13,7	25,6	95,5	..... Øvrige omkostninger
17,6	16,4	31,6	112,5	..... I alt
				Antal betalinger (mio. stk.)
82,4	76,8	87,6	786,3	..... Kontant
82,9	77,2	88,1	790,5	..... Dankort
4,0	8,0	3,0	39,3	..... Internationale debetkort
2,4	3,1	4,6	17,4	..... Internationale kreditkort
171,7	165,2	183,4	1.633,4	..... I alt
				Værdi af betalinger (mia. kr.)
9,3	9,5	31,3	150,5	..... Kontant
15,7	16,0	52,6	253,1	..... Dankort
0,4	0,9	0,6	6,8	..... Internationale debetkort
1,7	0,9	2,2	9,3	..... Internationale kreditkort
27,1	27,4	86,8	419,7	..... I alt

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET, PR. BETALING, FORDELT PÅ BRANCHER, 2009

Figur 4.4



Kilde: Danmarks Nationalbank.

ninger tyder dog også på, at forretningerne i denne branche har formået at reducere de variable omkostninger.

Branchen *forbrugerelektronik og husholdningsartikler* skiller sig ud ved høje omkostninger pr. kreditkortbetaling. Det afspejler, at den gennemsnitlige værdi af betalinger i denne branche var højere end i andre brancher, hvilket medfører et større indløsningsgebyr. Det forklarer også, hvorfor omkostningerne pr. debetkortbetaling i denne branche var forholdsvis høje. Pr. betalt krone var branchens indløsningsgebyr for betalinger med internationale kort ikke højere end i andre brancher.

*Tankstationer* havde høje omkostninger pr. betaling, undtagen for kreditkortbetalinger. Det skyldes især høje omkostninger til kasseudstyr, som skal ses i lyset af, at tankstationerne har foretaget store investeringer med henblik på at forebygge røverier. De lave omkostninger pr. kreditkortbetaling skyldes primært, at den gennemsnitlige værdi af disse betalinger på tankstationer – og dermed størrelsen af indløsningsgebyret – var relativ beskedent.

For *hotel- og restaurationsbranchen* var omkostningerne ved en kreditkortbetaling høje, mens omkostningerne pr. betaling for de øvrige

betalingsformer var lavere end i de øvrige brancher. Det følger af, at den gennemsnitlige værdi af kreditkortbetalinger, i modsætning til de øvrige betalingsformer, var forholdsvis høj, bl.a. fordi hotelophold i vid udstrækning betales med kreditkort. Hermed bliver indløsningsgebyret pr. betaling også relativt højt.

## FJERNBETALINGER

Fjernbetalinger omfatter som nævnt kortbetalinger ved køb på internettet og andre fjernbetalinger, der dækker forskellige former for betalingsopkrævninger. I det følgende gennemgås betalingsmodtagernes omkostninger separat for de to typer af fjernbetalinger.

### Kortbetalinger på internettet

Forretningernes samlede omkostninger ved modtagelse af kortbetalinger på internettet udgjorde i 2009 235 mio. kr., jf. tabel 4.4. Knap to tredjedele af de disse omkostninger var gebyrer til kortindløser. Der har ikke været fastsat en maksimumsats for dette gebyr, og for alle typer kort betalte forretningerne i 2009 et større indløsningsgebyr for betalinger på internettet end på forretningsstedet, jf. boks 4.3. Forretningerne har dog i flere år måtte overvælte dette gebyr på forbrugerne.

En anden omkostning for forretninger, når de modtager kortbetalinger på internettet, er udgifter til betalingsgateways. En gateway sender information om betalingen fra hjemmesiden, hvor købet foretages, til kortindløser og kan sammenlignes med en kortterminal for betalinger

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED KORTBETALINGER PÅ INTERNETTET, 2009

Tabel 4.4

Mio. kr.	Dankort	Internationale		I alt	Andel af omk. i alt (pct.)
		Debetkort	Kreditkort		
Interne arbejdsgange .....	7,4	0,8	0,8	9,0	3,8
Gebyrer til kortindløser .....	94,3	18,0	40,4	152,6	65,0
Øvrige omkostninger .....	58,1	6,7	8,3	73,2	31,2
Tab på kortbetalinger .....	9,6	0,5	1,2	11,3	4,8
Betalingsgateways .....	40,3	4,5	4,1	48,9	20,8
Dataforbindelse .....	5,5	0,6	0,6	6,7	2,9
Valørtab .....	2,8	1,0	2,4	6,3	2,7
Omkostninger i alt .....	159,8	25,5	49,4	234,8	100,0
Andel af omkostninger i alt (pct.) ..	68,1	10,9	21,1	100,0	
Antal betalinger (mio. stk.) .....	38,3	4,3	3,9		
Værdi af betalinger (mia. kr.) .....	21,9	1,2	2,8		

Kilde: Danmarks Nationalbank.

**FORRETNINGERNES UDGIFTER TIL KORTINDLØSNING FOR BETALINGER PÅ INTERNETTET**

Boks 4.3

Ligesom for betalinger på forretningsstedet skal en forretning, der sælger varer og tjenester på internettet, indgå aftale med en kortindløser for at kunne modtage kortbetalinger. For det betaler forretningen et gebyr til kortindløser, som følger andre regler end for kortbetalinger på forretningsstedet, jf. boks 4.2.

Reglerne, som gælder for gebyrer ved kortbetalinger på internettet, er de samme, der gjaldt i 2009. Der er tale om de generelle gebyrregler i lov om betalingstjenester, som ikke indeholder en maksimumsats for indløsningsgebyret, men fastslår, at indløser ikke må opkræve et højere gebyr, end hvad der ville være tilfældet under virksom konkurrence.

Ved indløsning af dankortkortbetalinger på internettet tog Nets i 2009 som i dag følgende gebyrer:

- 0,70 kr. for betalinger under 50 kr.
- 1,10 kr. for betalinger mellem 50 kr. og 100 kr.
- 1,45 kr. + 0,10 pct. af beløbet for betalinger over 100 kr.

Ved indløsning af betalinger med internationale kort kræver Nets et indløsningsgebyr på 1,25 pct. af beløbet, dog minimum 0,70 kr. Både dette gebyr og indløsningsgebyret for dankortbetalinger er højere end de tilsvarende gebyrer for kortbetalinger på forretningsstedet, jf. boks 4.2.

Betalinger i selvbetjeningsautomater er i denne undersøgelse defineret som betalinger på forretningsstedet, men er i lovgivningsmæssig forstand en betaling i ikke-fysisk handel. For denne type betalinger kræver Nets et indløsningsgebyr på 0,50 kr. pr. betaling med dankort.

Ved kortbetalinger på internettet og i selvbetjeningsautomater må forretningerne overvælte gebyret på forbrugerne, uanset typen af kort.

på forretningsstedet. Den største udbyder af denne service er DIBS, der opkræver forretningerne et abonnement og et gebyr pr. betaling. I 2009 var forretningernes udgift til disse gateways knap 50 mio. kr.

Herudover led forretningerne i 2009 et tab ved kortbetalinger på internettet på 11 mio. kr. Det svarer til knap 5 pct. af forretningernes omkostninger ved disse betalinger, hvilket er mere end for betalinger på forretningsstedet. Det større tab afspejler, at det er lettere at misbruge kort på internettet, hvor det for dankort blot kræver oplysninger, der fremgår af kortet, samt at kortindløseres betalingsgaranti er lavere end for betalinger på forretningsstedet.

Forretningernes resterende omkostninger i forbindelse med kortbetalinger på internettet afviger også på andre områder fra omkostningerne for kortbetalinger på forretningsstedet. Fx har forretningerne ved kortbetalinger på internettet ikke udgifter til kasseudstyr eller lønomkostninger til medarbejdere, der sikrer, at dette fungerer. Tilsvarende har

FORRETNINGERNES OMKOSTNINGER VED KORTBETALINGER PÅ INTERNETTET, PR. BETALING OG BETALT KRONE, 2009

Tabel 4.5

	Dankort	Internationale	
		Debetkort	Kreditkort
Samlede omkostninger (mio. kr.) .....	159,8	25,5	49,4
Antal betalinger (mio. stk.) .....	38,3	4,3	3,9
Værdi af betalinger (mia. kr.) .....	21,9	1,2	2,8
Omkostning pr. betaling (kr.) .....	4,17	5,93	12,68
Omkostning pr. betalt krone (øre) .....	0,73	2,13	1,77

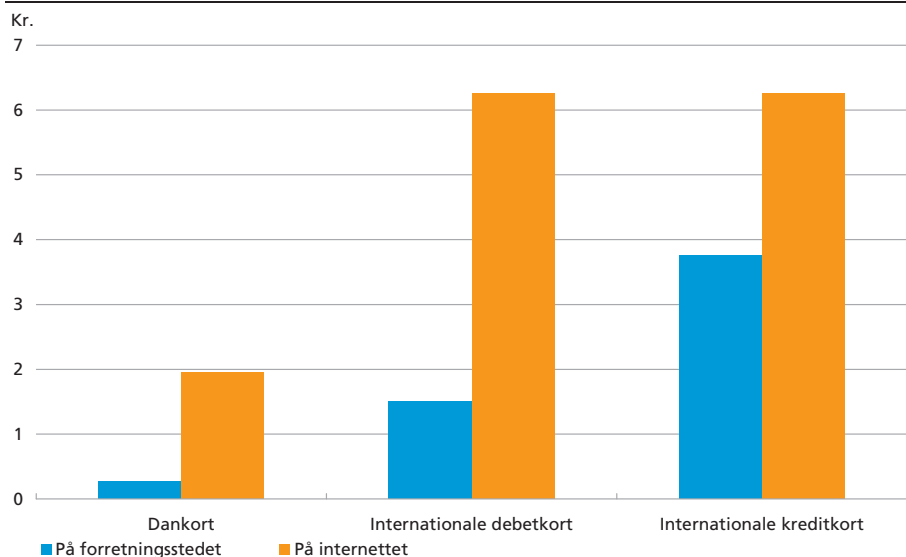
Kilde: Danmarks Nationalbank.

forretningerne heller ikke lønomkostninger til kassemedarbejdere for betalingstiden.

Tabel 4.5 viser omkostningerne pr. betaling på internettet for de tre korttyper. Som på forretningsstedet er det efter dette mål billigere for forretningerne at modtage betalinger med dankort end internationale kort. Omkostningerne pr. betaling er dog for alle kort højere end på forretningsstedet. Det afspejler, at de sparede omkostninger ved kortbetalinger på internettet mere end opvejes af det højere indløsningsgebyr, jf. figur 4.5.

INDLØSNINGSGEBYRET VED KORTBETALINGER FOR 500 KR. PÅ FORRETNINGSSTEDET OG INTERNETTET, 2009

Figur 4.5



Anm.: For betalinger på forretningsstedet antages det, at indløser tager det maksimale gebyr. For betalinger på internettet forudsættes det, at indløser tager et gebyr svarende til Nets' gebyr, jf. boks 4.3.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

### Andre fjernbetalinger

For andre fjernbetalinger sondres der i dette kapitel mellem Betalings-service, bankoverførsler baseret på et indbetalingskort og bankoverførsler uden et indbetalingskort, dvs. konto-til-konto overførsler. Det afviger fra resten af rapporten, hvor der skelnes mellem netbankoverførsler og andre overførsler. For betalingsmodtager er det imidlertid ligegyldigt, hvorfra overførslen sker, og det er mere relevant at sondre mellem opkrævninger med og uden indbetalingskort.

Virksomhedernes samlede omkostninger ved at modtage andre typer af fjernbetalinger udgjorde i 2009 over 5 mia. kr., jf. tabel 4.6. Ca. halvdelen af disse omkostninger kan henføres til opkrævninger ved hjælp af Betalings-service. Hovedparten af de resterende omkostninger skyldtes modtagelse af betalinger via indbetalingskort, mens konto-til-konto overførsler, hvor virksomhederne blot sender en faktura og et kontonummer, kun tegnede sig for en lille del af omkostningerne.

Halvdelen af virksomhedernes omkostninger ved at modtage bankoverførsler og opkræve betalinger via Betalings-service var lønomkostninger til medarbejdere, der varetog interne arbejdsgange. Disse omfatter bogføring, fakturering, inkl. klargøring af datafiler til eksterne leverandører, herunder Nets, kontrol af indkomne betalinger og opfølgning ved manglende betalinger. Omkostningerne hertil skønnes i 2009 at have udgjort 2,6 mia. kr.

Virksomheder, der selv vælger at udsende betalingsopkrævninger, havde i 2009 omkostninger til papir, kuverter og porto på 1,0 mia. kr., mens udgifterne for alle virksomheder samlet til eksterne leverandører var over 1,5 mia. kr. Af sidstnævnte udgifter var en stor del betaling til Nets for Betalings-serviceydelser og udsendelse af indbetalingskort til

VIRKSOMHEDERNES OMKOSTNINGER VED ANDRE TYPER AF FJERNBETALINGER, 2009

Tabel 4.6

Mio. kr.	Bankoverførsler		Betalings-service	I alt
	Konto-til-konto overførsler	Indbetalingskort		
Print og forsendelse mv. ....	137,5	888,7	•	1.026,2
Interne arbejdsgange .....	134,5	819,7	1.687,5	2.641,6
Øvrige omkostninger .....	74,1	673,7	800-1.100	1.548-1.848
Omkostninger i alt .....	346,1	2.382,0	2.488-2.788	5.216-5.516
Antal betalinger (mio. stk.) .....	9,8	92,3	169,3	
Værdi af betalinger (mia. kr.) ....	86,4	810,4	394,6	

Anm.: For Betalings-service vises omkostningerne af anonymitetshensyn som et interval.

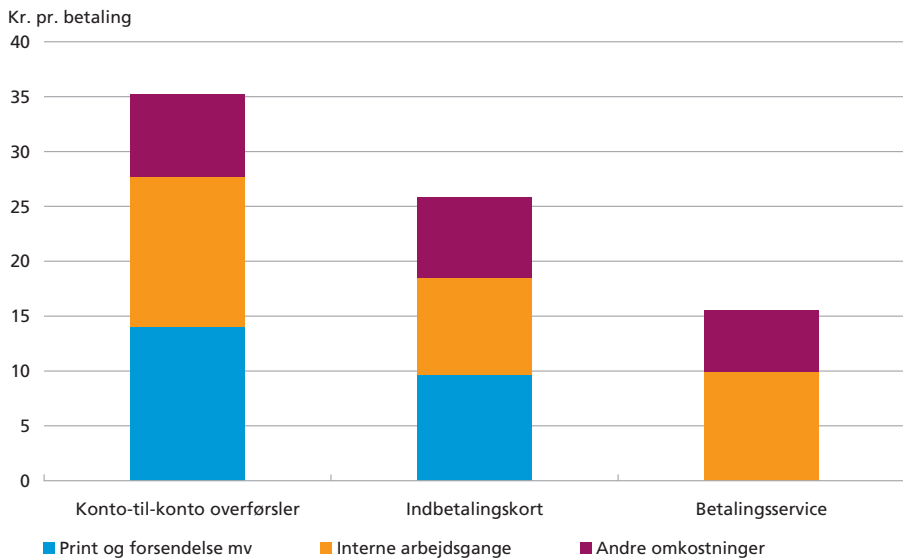
Kilde: Danmarks Nationalbank.

kunder, der ikke havde tilsluttet sig Betalingsservice. Endelig havde virksomhedernes et mindre valørtab på disse betalinger.

Opgjort pr. betaling var det billigst for virksomhederne at opkræve betalinger via Betalingsservice, jf. figur 4.6. Det afspejler, at virksomhederne, når de benytter Betalingsservice, ikke selv har omkostninger ved at udsende opkrævninger. Virksomhederne betaler et gebyr til Nets pr. opkrævning, men drager generelt fordel af, at Nets kan udnytte stordriftsfordele ved opkrævningen af betalinger, hvilket holder gebyret nede.

VIRKSOMHEDERNES OMKOSTNINGER VED FJERNBETALING, PR. BETALING, 2009

Figur 4.6



Anm.: For Betalingsservice er beregningen baseret på et gennemsnit af intervallet for omkostningerne i tabel 4.6.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.





---

## Kapitel 5 – Betalinger på forretningsstedet

---

### INDLEDNING OG SAMMENFATNING

---

I de to foregående kapitler har fokus været på pengeinstitutternes og betalingsmodtagernes omkostninger. I dette kapitel lægges resultaterne fra kapitel 3 og 4 sammen med oplysninger om omkostningerne for andre aktører med henblik på at opgøre de samfundsmæssige omkostninger for betalinger på forretningsstedet.

Andre aktører omfatter i denne sammenhæng Nationalbanken og de to eksisterende kontanthåndteringsselskaber i 2009. Endvidere medregnes omkostninger for kortselskaber, dvs. Nets, der udfører både kortudstederservice og -indløsning, samt andre indlødere og udstedere af internationale betalingskort.

Derudover beregnes der omkostninger for husholdninger. Disse omkostninger består overvejende af husholdningernes forbrug af tid i form af fritid, som også kan udelades i en beregning af de samlede resurseomkostninger. De samfundsmæssige omkostninger præsenteres derfor både med og uden husholdningernes omkostninger.

Omkostningerne angives både pr. betaling og pr. betalt krone. Det er i den forbindelse nødvendigt at kende såvel antal som værdi af betalinger for de forskellige betalingsformer. For betalingskort kan disse størrelser fastslås relativt nøjagtigt, men for kontantbetalinger er de skønnet med en vis usikkerhed.

Ifølge kapitlets beregninger var betalinger med dankort den billigste betalingsform på forretningsstedet for samfundet som helhed. Det gælder både, når der ses på omkostningerne pr. betaling og pr. betalt krone, og uanset om de samfundsmæssige omkostninger opgøres med eller uden husholdningernes omkostninger.

Opgjort pr. betaling var de samfundsmæssige omkostninger lavere for kontanter end for internationale kort. Det skal ses i lyset af, at de faste omkostninger for internationale kort fordeles på færre betalinger. Målt pr. betalt krone var omkostningerne ved kontantbetalinger kun en anelse lavere end for internationale kreditkort.

Alle aktører havde i 2009 nettoomkostninger ved betalinger på forretningsstedet. For forretninger og husholdninger afspejler det, at de får leveret en ydelse, de skal betale for, mens pengeinstitutterne har

indtægter, der ikke er medregnet i undersøgelsen, og som forudsætter, at de leverer betalingsformidling, jf. kapitel 3.

## ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER

I det følgende gennemgås de beregnede skøn for antal og værdi af kontant- og kortbetalinger på forretningsstedet.

### Kontantbetalinger

Hverken i Danmark eller andre lande findes præcise opgørelser over omfanget af kontantbetalinger, som derfor må estimeres. Dette kan fx gøres ved at spørge et udsnit af borgere om deres kontantbetalinger over et givent tidsrum, fx en uge, og efterfølgende omregne til årsdata for hele befolkningen.

På foranledning af Nationalbanken gennemførte Danmark Statistik over fire uger i efteråret 2010 en spørgeundersøgelse af befolkningens betalingsvaner. Her blev borgerne bl.a. spurgt om deres brug af kontanter i forretninger den seneste uge. Undersøgelsen er beskrevet nærmere i bilag 3.

Tabel 5.1 viser det skønnede omfang af kontantbetalinger i 2009 baseret på spørgeundersøgelsen. I tabellen er resultaterne ført tilbage til 2009 ved hjælp af Danmarks Statistiks detailomsætningsindeks. Desuden er det antaget, at kontantbetalinger følger samme fordeling over året som dankortbetalinger.

I tabellen er antallet og værdien af kontantbetalinger opdelt på aldersintervaller. Det samlede antal kontantbetalinger i Danmark i 2009 er beregnet til 786,3 millioner, og det skønnes, at den samlede værdi af disse betalinger udgjorde 150,5 mia. kr. Det svarer til en gennemsnitlig beløbsstørrelse på 191 kr. pr. betaling.

Dette skøn kan undervurdere omfanget af kontantbetalinger i Danmark. Det skyldes for det første, at undersøgelsen kun dækker borgere i alderen 15 til 79 år. Yngre og ældre borgere foretager også kontantbe-

KONTANTBETALINGER I DANMARK, 2009		Tabel 5.1
Aldersinterval	Antal (mio. stk.)	Værdi (mia. kr.)
15 - 24 år .....	111,6	12,5
25 - 34 år .....	141,9	22,5
35 - 44 år .....	131,4	33,5
45 - 54 år .....	151,5	33,3
55 - 64 år .....	133,3	24,3
65 - 79 år .....	116,4	24,6
I alt .....	786,3	150,5

ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET, 2009			Tabel 5.2
	Antal (mio. stk.)	Værdi (mia. kr.)	Gns. værdi (kr.)
I alt .....	1.633,5	419,7	257
Konter .....	786,3	150,5	191
Kort i alt .....	847,2	269,2	318
Dankort .....	790,5	253,1	320
Internationale debetkort .....	39,3	6,8	173
Internationale kreditkort .....	17,4	9,3	534

Kilde: Danmarks Nationalbank.

talinger og gør det formentlig i større udstrækning, set i forhold til deres samlede betalinger, end andre borgere.

For det andet indebærer udformningen af undersøgelsen, hvor der spørges til den forløbne uge, en risiko for, at borgerne kan glemme visse betalinger. Det gælder især betalinger af mindre beløb. Konsekvensen er, at både antallet og værdien af kontantbetalinger undervurderes, samt at den gennemsnitlige beløbsstørrelse overvurderes.

### Kortbetalinger

Omfanget af kortbetalinger kan opgøres med større nøjagtighed end for kontantbetalinger. Det skyldes, at oplysningerne kan leveres af kortudstederne eller indløserne af kortbetalinger, dvs. den part, der tager imod forretningernes kortbetalinger, sender dem videre til udsteder og garanterer betalingerne.

I tabel 5.2 er vist antallet og værdien af betalinger med dankort og internationale debet- og kreditkort på forretningsstedet i 2009. For dankort stammer oplysningerne fra Nets, der er eneste indløser af disse betalinger. For de internationale kort er tallene beregnet på basis af information fra de største udstedere og indløserne.

Antallet af kortbetalinger i Danmark er på niveau med det skønnede antal kontantbetalinger. I andre lande, bortset fra de nordiske lande, foretages væsentlig flere kontantbetalinger end kortbetalinger, jf. kapitel 7. I Danmark skyldes det relativt beskedne antal kontantbetalinger givetvis den betydelige udbredelse af dankortet.

### ANDRE AKTØRERS OMKOSTNINGER

Andre aktører, der ud over pengeinstitutter og forretninger har omkostninger ved betalinger på forretningsstedet, omfatter Nationalbanken, kontanthåndteringselskaber, kortselskaber, herunder Nets, samt husholdninger. I dette afsnit redegøres for disse aktørers omkostninger.

## Nationalbanken

Nationalbanken fremstiller sedler og mønter og varetager en række funktioner i forbindelse med kontanthåndteringen i Danmark, jf. boks 3.1. Omkostningerne hermed skal medregnes ved opgørelsen af de samfundsmæssige omkostninger for kontantbetalinger. Boks 5.1 beskriver opgørelsen af Nationalbankens omkostninger ved kontanter.

De beregnede omkostninger er vist i tabel 5.3. I 2009 er Nationalbankens samlede omkostninger ved fremstilling og håndtering af kontanter skønnet til knap 130 mio. kr. Ca. halvdelen af disse var i form af personaleomkostninger. Andre større poster var produktionsomkostninger og omkostninger ved Nationalbankens bygninger.

Alle omkostningerne i tabel 5.3 er resurseomkostninger og er regnet med i deres helhed ved opgørelsen af de samfundsmæssige omkostninger for kontantbetalinger. Der er således ikke foretaget fradrag for, at en del af det samlede kontantomløb anvendes til andre formål end betalinger, fx opsparing.

Nationalbanken opnår en indtjening ved, at andre aktører bærer rundt på kontanter, der ikke betales rente for. I undersøgelsen indgår den som en overførsel til Nationalbanken fra andre aktører. Ved beregningen medtages alene de kontanter, som disse aktører skønnes at besidde til betalingsformål, jf. nedenfor.

## Kontanthåndteringsselskaber

Ud over det nyligt stiftede Bankernes Kontantservice, jf. boks 3.1, eksisterer der to kontanthåndteringsselskaber i Danmark. Det drejer sig om Loomis Danmark A/S, der er et datterselskab af det svenske selskab Loomis AB, samt Dansk Værdihåndtering A/S. De to selskaber beskæftigede i 2009 henholdsvis 92 og 243 medarbejdere.

### OPGØRELSE AF NATIONALBANKENS OMKOSTNINGER

Boks 5.1

I Nationalbanken er tre afdelinger, Seddeltrykkeriet, Hovedkassen og Den Kgl. Mønt, beskæftiget med fremstilling og håndtering af kontanter. Ved opgørelsen af Nationalbankens omkostninger ved disse opgaver er alle afholdte driftsomkostninger i disse tre afdelinger regnet med.

Derudover er medtaget omkostninger fra afdelinger, der udfører administrative og servicemæssige opgaver, som Seddeltrykkeriet, Hovedkassen og Den Kgl. Mønt selv skulle tage sig af, hvis de var selvstændige enheder. Omkostningerne fra disse afdelinger er blevet fordelt efter fordelingsnøgler, fx antal medarbejdere.

Endelig er medregnet en del af Nationalbankens omkostninger til bygninger og energiforbrug, dvs. vand, varme og el. Som fordelingsnøgle er anvendt afdelingernes areal. Bygningsomkostningerne er opgjort ved at bruge sammenlignelige udlejningspriser i de områder, hvor Nationalbankens bygninger ligger.

NATIONALBANKENS OMKOSTNINGER, 2009		Tabel 5.3
Omkostningstype	Mio. kr.	Pct.
Personaleomkostninger .....	62,9	48,5
Produktionsomkostninger .....	25,3	19,5
Bygninger .....	22,9	17,6
Energiforbrug .....	5,1	3,9
Afskrivninger .....	13,6	10,5
I alt .....	129,8	100,0

Kilde: Danmarks Nationalbank.

Begge kontanthåndteringselskaber leverer, indsamler og transporter kontanter for pengeinstitutter og forretninger. Derudover udfører de i begrænset omfang andre opgaver, fx sikring af værdigenstande. I det følgende er der set bort fra dette, dvs. det er forudsat, at de to selskaber kun foretager kontanthåndtering.

Oplysninger om selskabernes omkostninger er hentet fra deres offentliggjorte regnskaber. Her er medregnet udgifter til medarbejdere og afskrivninger på anlæg, driftsmateriel og inventar, der samlet udgjorde 159,4 mio. kr. i 2009. Disse omkostninger indeholder ikke overførsler til andre aktører, men er alene resurseomkostninger.

### Kortselskaber

Kortselskaber kan både udstede kort og indløse kortbetalinger. Den største indløser i Danmark er Nets, der som nævnt er ene om at indløse dankortbetalinger på forretningsstedet og står for indløsningen af en stor del af betalingerne med internationale kort. Derudover findes enkelte andre indløser af internationale kort i Danmark.

Ingen kortselskaber udsteder dankort eller internationale debetkort. Det skyldes, at det kræver adgang til at hæve penge på kunders konti med det samme og derfor i praksis er forbeholdt pengeinstitutter. En række kortselskaber udsteder dog internationale kreditkort, bl.a. SEB kort og Entercard Danmark.

Ud over udstedelse og indløsning kan kortselskaber også udføre kort-udstederservice, dvs. bistå udsteder med fx håndtering af transaktioner, udsendelse af pinkode og overvågning af misbrug. I Danmark leverer Nets kortudstederservice til danske pengeinstitutter for både dankort og internationale kort.

I tabel 5.4 er vist kortselskabernes omkostninger i 2009. For selskaber, der foretager kortudstedelse og -udstederservice, udgjorde disse ca. 365 mio. kr. Heraf kan halvdelen henføres til øvrige aktiviteter, der omfatter drift og udvikling af systemplatforme. Omkostningerne ved at godkende og gennemføre betalinger var knap 100 mio. kr.

KORTSELSKABERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET, 2009

Tabel 5.4

Mio. kr.	Kortudstedelse/ udstederservice	Kortindløsning	I alt
Kundeservice mv.....	54,9	43,0	97,9
Kortudstedelse .....	26,7	•	26,7
Godkende og gennemføre betalinger .....	98,0	198,1	296,1
Heraf interbankgebyr .....	•	104,4	104,4
Øvrige aktiviteter .....	184,8	40,3	225,1
I alt .....	364,4	281,4	645,8

Kilde: Danmarks Nationalbank.

Omkostningerne for selskaber, der foretager kortindløsning, var 281 mio. kr. Den største post var selskabernes interbankgebyr, dvs. det gebyr, som de betaler til kortudstederne pr. betaling eller som et fast beløb. Som en overførsel til andre aktører er dette gebyr ikke en resurseomkostning, der skal regnes med i de samfundsmæssige omkostninger.

### Husholdninger

Husholdningernes omkostninger ved betalinger på forretningsstedet består for det første af den tid, de bruger på aktiviteter, som vedrører disse betalinger. Det kan fx være tidsforbruget ved at hæve kontanter i pengeautomater, selve betalingstiden eller den tid, der anvendes på at kontrollere kontooversigter.

Herudover omfatter husholdningernes omkostninger bl.a. gebyrer til pengeinstitutter ved kontanthævninger og abonnementsgebyrer for betalingskort. I 2009 betalte husholdningerne ingen gebyrer til forretninger ved betalinger på forretningsstedet, da der var forbud mod at opkræve denne type gebyrer, jf. boks 4.2.

Husholdningerne har desuden omkostninger i form af en mistet renteindtjening på deres kontantbeholdning. Borgerne besidder kontanter af flere årsager, herunder som opsparing. I denne undersøgelse er som nævnt kun medregnet rentetabet på den del af borgernes kontantbeholdning, der skønnes at være tiltænkt betalinger.

Endelig kan husholdningerne også have økonomiske gevinster ved betalinger. Det kan være en valørgevinst, hvis de modtager rente for det betalte beløb i en periode efter, at de har foretaget et køb. Det er fx tilfældet, når de betaler med dankort i weekenden, idet pengene først hæves på betalers konto om mandagen.<sup>1</sup>

Ved kreditkortbetalinger opnår husholdningerne endvidere en rentefri kredit. Det udestående beløb opgøres typisk omkring den 20. kalenderdag i måneden, og beløbet afregnes ved månedsultimo. Den rentefri

<sup>1</sup> Se Bakkegaard mfl. (2011).

kredit vil dermed løbe i gennemsnitligt 25 dage, hvis betalingerne antages at være jævnt fordelt over måneden.

I tabel 5.5 er vist husholdningernes omkostninger ved betalinger på forretningsstedet, opdelt på kontanter, dankort, internationale debetkort og internationale kreditkort og på forskellige typer af omkostninger og gevinster. I boks 5.2 er beregningen af disse omkostninger og gevinster beskrevet mere detaljeret.

Ifølge tabellen udgjorde tidsforbruget klart hovedparten af husholdningernes omkostninger ved betalinger på forretningsstedet i 2009. For kontantbetalinger gjaldt det især tiden, der blev brugt på at hæve kontanter. Omkostningerne herved stod for mere end to tredjedele af husholdningernes samlede omkostninger ved kontantbetalinger.

Husholdningernes tidsforbrug tegnede sig også for størstedelen af deres omkostninger ved dankortbetalinger. For disse betalinger drejede det sig særligt om tiden, der gik med at kontrollere kontooversigter. Denne tid er fordelt på betalingsformer med antal betalinger som fordelingsnøgle, jf. boks 5.2.

For de internationale kort er husholdningernes største omkostning abonnementsgebyret. I dette gebyr er for de internationale kreditkort fratrukket udstedernes omkostninger til fx forsikringsydelser, loungeadgang o.l., der ofte er knyttet til disse kort. Hermed korrigeres der for, at en del af gebyret var betaling for disse ydelser.

Det resterende gebyr for de internationale kreditkort kan opfattes som en betaling for den rentefri kredit. Derudover kan en del af gebyret ses som en præmie for, at kortet – ligesom de internationale debetkort og Visa/Dankort – kan anvendes i praktisk talt alle lande. Denne del burde principielt set ikke medregnes i denne undersøgelse.

HUSHOLDNINGERNES OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET, 2009

Tabel 5.5

Mio. kr.	Kontanter	Dankort	Intern. debetkort	Intern. kreditkort	I alt
Tid, kontanthævninger .....	1.082,8	•	•	•	1.082,8
Tid, betaling .....	247,6	245,6	12,2	5,4	510,8
Tid, kontooversigt .....	21,6	394,3	19,6	8,7	444,2
Gebyrer, kontanthævninger	153,1	•	•	•	153,1
Abonnementsgebyrer, kort .	•	81,7	45,0	73,9	200,6
Rentetab på kontanter .....	18,4	•	•	•	18,4
Omkostninger, i alt .....	1.523,5	721,6	76,8	88,0	2.409,9
Valør/Rentefri kredit .....	•	3,4	0,1	15,7	19,2
Nettoomk. i alt .....	1.523,5	718,2	76,7	72,3	2.390,7
Nettoomk., pr. betaling, kr...	1,9	0,9	2,0	4,2	
Nettoomk., pr. krone, øre ....	1,0	0,3	1,1	0,8	

Kilde: Danmarks Nationalbank.

Husholdningernes omkostninger ved betalinger på forretningsstedet i tabel 5.5 er opgjort på grundlag af en række kilder. Det drejer sig først og fremmest om Nationalbankens undersøgelse af borgernes betalingsvaner, jf. bilag 3. Derudover er der anvendt oplysninger om pengeinstitutternes indtægter fra undersøgelsen af institutternes omkostninger, jf. kapitel 3.

En stor del af husholdningernes omkostninger ved de enkelte betalingsformer udgøres af deres tidsforbrug. I spørgeundersøgelsen har borgerne oplyst, hvor meget tid de bruger på forskellige opgaver. Dette tidsforbrug er ganget med en gennemsnitlig timeløn, beregnet fra spørgeundersøgelsen, fratrukket en skattesats, der svarer til det gennemsnitlige skattetryk i Danmark.

Hver borger bruger ifølge det oplyste lidt over tre timer om året på kontanthævninger, inkl. transport til og ventetid ved pengeautomater. Derudover anvender borgerne tid på at kontrollere kontooversigter. Denne tid er fordelt på de enkelte betalingsformer efter antal betalinger, og det er antaget, at ingen borger bruger mere end 15 minutter om måneden på at gennemgå sin kontooversigt.

Oplysninger om tiden, der bruges på betalinger, stammer fra Nationalbankens studie af betalingstiden for kort- og kontantbetalinger, jf. boks 4.1. Det viste, at kontant- og kortbetalinger har næsten samme betalingstid. Der er set bort fra den tid, som andre borgere tilbringer i kø, men hvis det fx blev antaget, at der i gennemsnit står én borger i kø, skulle omkostningerne ved betalingstiden være fordoblet.

Beregningen af husholdningernes gebyrudgifter for kontanthævninger og abonnementsgebyrer er baseret på indberetninger fra pengeinstitutter og andre kortudstedere. Ved beregningen af abonnementsgebyret for internationale kort, herunder Visa/Dankort, har udstederne fratrukket en andel, der svarer til, hvor meget kortet bruges til betalinger i udlandet, som ikke er omfattet af undersøgelsen.

For kreditkort er der ved beregningen af husholdningernes abonnementsgebyrer fratrukket pengeinstitutternes omkostninger til bl.a. forsikringsydelser og loungeadgang, der typisk er knyttet til disse kort. Det antages hermed, at en del af abonnementsgebyret er betaling til udsteder for disse ydelser, og at denne betaling svarer til udsteders omkostninger.

Ved opgørelsen af husholdningernes rentetab på kontanter er kun medregnet den kontantbeholdning, som de ifølge undersøgelsen om betalingsvaner har i deres pung. Det antages således, at husholdningernes øvrige kontanter anvendes til opsparing og andre formål. Som ved beregningen af de øvrige aktørers rentetab på kontanter er anvendt Nationalbankens foliorente, jf. bilag 1 og 2.

Husholdningerne kan også have økonomiske gevinster ved betalinger i form af en valørgævinst eller rentefri kredit. For debetkortene, dvs. dankort og internationale debetkort, er denne gevinst beskeden, og den forekommer kun, når borgere foretager betalinger for varer eller tjenester i weekenden, hvor pengene først hæves på kontoen om mandagen.

Ved kreditkortbetalinger er værdien af husholdningernes gevinst større. Den opstår, fordi betalingerne typisk opgøres omkring den 20. kalenderdag i måneden og afregnes ved månedsultimo. Hvis det forudsættes, at betalingerne er jævnt fordelt over perioden, giver det en rentefri kredit på i gennemsnit 25 dage. Ved beregningen af værdien af denne tid er benyttet en 3-måneders Cibor-rente.



Af husholdningernes omkostninger i tabel 5.5 er den forbrugte tid en resurseomkostning og dermed et bidrag til de samfundsmæssige omkostninger. De øvrige omkostninger er overførsler til andre aktører. De medgår alene ved beregningen af de private nettoomkostninger for de enkelte betalingsformer.

## SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER

I dette afsnit lægges omkostningerne for pengeinstitutterne og forretningerne fra kapitel 3 og 4 sammen med resultaterne fra det foregående afsnit. Hermed fås et skøn på de samfundsmæssige omkostninger for kontantbetalinger og betalinger med dankort og internationale kort på forretningsstedet.

De samfundsmæssige omkostninger kan opgøres ved at summere alle aktørers resurseomkostninger, eller interne omkostninger, jf. kapitel 2, hvilket er gjort i tabel 5.6. For Nationalbanken og kontanthåndterings-selskaberne svarer det som nævnt til deres samlede omkostninger, men for de øvrige aktører er der fjernet overførsler til andre aktører.

For pengeinstitutterne er omkostningerne for en række betalingstjenester lagt sammen og henført til de relevante betalinger. Fx er omkostningerne for alle typer indskud og hævningsplaceringer placeret under kontantbetalinger. For kortbetalinger er omkostningerne reduceret med en andel, der svarer til brugen af kortet til køb på internettet.

De samfundsmæssige omkostninger for kontantbetalinger og betalinger med dankort og internationale kort på forretningsstedet udgjorde i 2009 lidt over 7 mia. kr. ekskl. husholdningernes omkostninger. Hvis

DE SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER FOR BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET, 2009

Tabel 5.6

Mio. kr.	Konter	Dankort	Intern. debetkort	Intern. kreditkort	I alt
Nationalbanken .....	129,8	•	•	•	129,8
Pengeinstitutterne .....	1.988,5	488,9	197,0	148,2	2.822,6
Kontanthåndterings-selsk. ....	159,4	•	•	•	159,4
Kortselskaber .....	•	189,3	175,8	176,2	541,3
Forretninger .....	2.157,8	1.169,4	62,8	29,9	3.419,9
I alt, ekskl. husholdninger ....	4.435,5	1.847,6	435,6	354,3	7.077,8
I alt, ekskl. hush., pr. bet., kr.	5,64	2,34	11,08	20,36	•
Husholdninger .....	1.352,0	639,9	31,8	14,1	2.037,8
I alt .....	5.787,5	2.487,5	467,4	368,4	9.110,7
I alt, pr. betaling, kr. ....	7,36	3,15	11,89	21,17	
I alt, pr. betalt krone, øre ....	3,8	1,0	6,9	4,0	

Anm.: Tabellen indeholder aktørernes resurseomkostninger, som er deres bidrag til de samfundsmæssige omkostninger.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.

husholdningerne medtages, var de samlede omkostninger 9,1 mia. kr. – eller 0,55 pct. af BNP.

Fordelt på betalingsformer tegnede kontantbetalinger sig for over halvdelen af disse omkostninger. Inkl. husholdninger udgjorde omkostningerne ved kontantbetalinger således knap 5,8 mia. kr. Dankortbetalinger stod for ca. 27 pct. af de samlede omkostninger og de internationale kort for knap 10 pct.

Hvis omkostningerne sættes i forhold til antal betalinger, var dankortbetalinger den billigste betalingsform for samfundet som helhed. Uden husholdninger var de samlede omkostninger for dankort 2,34 kr. pr. betaling og medregnet husholdningernes omkostninger var de 3,15 kr. pr. betaling.

Herefter følger kontantbetalinger, der ekskl. husholdningernes omkostninger kostede samfundet 5,64 kr. pr. betaling, og 7,36 kr., når husholdningerne medregnes. Den dyreste betalingsform beregnet på denne måde var kreditkortbetalinger med samfundsmæssige omkostninger på over 20 kr. pr. betaling.

Omkostningerne kan ligeledes sættes i forhold til værdien af betalinger, jf. tabel 5.6. Dankortbetalinger var også efter dette mål den billigste betalingsform i 2009, mens omkostningerne for kreditkortbetalinger kun var en anelse højere end for kontantbetalinger. Det afspejler, at den gennemsnitlige værdi af kreditkortbetalinger er relativ høj.

### **Fortolkning**

Som forklaret i kapitel 2 vil omkostningerne pr. betaling med store faste omkostninger i høj grad afhænge af antallet af betalinger. For både kontanter og dankort bliver de faste omkostninger fordelt på et stort antal betalinger. Det trækker i retning af relativt beskedne omkostninger pr. betaling for disse betalingsformer.

Det er vigtigt at understrege, at dette mål ikke kan benyttes til at sammenligne omkostningerne ved en ekstra betaling, dvs. de marginale omkostninger, for to eller flere betalingsformer. Det kræver en opdeling på faste og variable omkostninger, der som nævnt ikke er en del af denne undersøgelse.

I Danmark gennemføres betalinger med dankort og internationale kort grundlæggende på samme måde, dvs. på den samme tekniske platform hos Nets, ved brug af samme kortterminaler og med samme betalingstid. Der er derfor ikke grund til at tro, at de marginale omkostninger for de to betalingsformer vil afvige væsentligt.

Omvendt tyder udenlandske undersøgelser på, at kontantbetalinger kan være forbundet med større marginale omkostninger end kortbetalinger for betalinger over et vist beløb, jf. kapitel 7. Det afspejler, at

resurseforbruget ved kontantbetalinger, i modsætning til kortbetalinger, afhænger af betalingens størrelse.

## PRIVATE NETTOOMKOSTNINGER

I tabel 5.6 er resurseomkostningerne også opdelt på de enkelte aktører. Her fremgår dog ikke deres overførsler i form af gebyrer o.l. til og fra andre aktører, dvs. deres private nettoomkostninger. Disse er i stedet præsenteret i tabel 5.7. I denne tabel er pengeinstitutterne vist sammen med kort- og kontanthåndteringsselskaberne.

For såvel pengeinstitutter mv., forretninger og husholdninger er alle betalingsformer på forretningsstedet forbundet med nettoomkostninger. For forretninger og husholdninger afspejler det, at de får leveret en ydelse, som de betaler for, og desuden selv har interne omkostninger ved betalinger.

For pengeinstitutterne mv. er dette resultat i overensstemmelse med kapitel 3, dvs. det ændrer ikke det samlede billede at inddrage kort- og

PRIVATE NETTOOMKOSTNINGER FOR BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET, 2009

Tabel 5.7

Mio. kr.	Interne omk.	Betalte gebyrer o.l.	Private omk.	Modtagne gebyrer o.l.	Private nettoomk.
<b>Konter</b>					
Nationalbanken .....	129,8	0,0	129,8	155,1	- 25,3
Pengeinstitutter mv. ....	2.147,9	115,8	2.263,7	358,3	1.905,4
Forretninger .....	2.157,8	226,2	2.384,0	0,0	2.384,0
Husholdninger .....	1.352,0	171,5	1.523,5	0,0	1.523,5
I alt .....	5.787,5	513,5	6.301,0	513,5	5.787,5
<b>Dankort</b>					
Pengeinstitutter mv. ....	678,3	0,0	678,3	324,0	354,3
Forretninger .....	1.169,4	245,7	1.415,1	0,0	1.415,1
Husholdninger .....	639,9	81,7	721,6	3,4	718,2
I alt .....	2.487,6	327,4	2.815,0	327,4	2.487,6
<b>Internationale debetkort</b>					
Pengeinstitutter mv. ....	372,5	0,0	372,5	76,4	296,1
Forretninger .....	62,8	31,5	94,3	0,0	94,3
Husholdninger .....	31,8	45,0	76,8	0,1	76,7
I alt .....	467,1	76,5	543,6	76,5	467,1
<b>Internationale kreditkort</b>					
Pengeinstitutter mv. ....	324,3	15,6	339,9	156,4	183,5
Forretninger .....	29,9	82,6	112,5	0,0	112,5
Husholdninger .....	14,1	73,9	88,0	15,7	72,3
I alt .....	368,3	172,1	540,4	172,1	368,3

Anm.: Betalte henholdsvis modtagne gebyrer o.l. indeholder alle overførsler mellem aktører i tabellen, inkl. rentetab og -indtægter på konter samt valortab og -indtægter. Pengeinstitutter mv. omfatter pengeinstitutter, kontanthåndteringsselskaber og kortselskaber.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

kontanthåndteringselskaberne. Som nævnt har pengeinstitutterne indtægter, der ikke er medregnet i undersøgelsen, og som forudsætter, at de leverer betalingsformidling.

Blandt de enkelte betalingsformer kan der bedst foretages en sammenligning af resultaterne for kontant- og dankortbetalinger, hvor antallet af betalinger er omtrent lige stort. Det fremgår, at for alle parter var de private nettoomkostninger klart lavere for dankortbetalinger end for kontantbetalinger.

For de internationale kort har pengeinstitutterne mv. højere nettoomkostninger end både forretningerne og husholdningerne. Det skyldes, at pengeinstitutterne og kortselskaberne har store faste omkostninger ved internationale kort, og at deres indtægter afhænger af værdien af betalinger med disse kort, der i 2009 var forholdsvis beskedne.

---

## Kapitel 6 – Fjernbetalinger

---

### INDLEDNING OG SAMMENFATNING

---

I dette kapitel redegøres for opgørelsen af de samfundsmæssige omkostninger ved fjernbetalinger, der dækker kortbetalinger på internettet samt bankoverførsler og opkrævninger via Betalingservice. Som i foregående kapitel sammenlægges resultaterne fra kapitel 3 og 4 med omkostninger for andre aktører, der er involveret i disse betalinger.

Andre aktører omfatter i dette kapitel de samme kortselskaber som i kapitel 5 samt udbydere af betalingsløsninger, der bruges ved køb på internettet. Derudover har Nets omkostninger i forbindelse med Betalingservice og i mindre grad også bankoverførsler. Endelig beregnes der som i kapitel 5 også skøn på husholdningernes omkostninger.

I kapitlet præsenteres desuden skøn på antal og værdi af betalinger for de forskellige typer af fjernbetalinger. Omfanget af kortbetalinger på internettet har været markant stigende de seneste år, men udgjorde i 2009 stadig kun ca. 5 pct. af de samlede kortbetalinger. En relativ stor del af disse betalinger blev udført med internationale kort.

Målt på antal betalinger var Betalingservice den mest udbredte opkrævningsform i 2009, men bankoverførsler tegnede sig for hovedparten af det samlede beløb, der blev overført via andre fjernbetalinger. Det skyldes, at en stor del af disse overførsler typisk er enkeltstående betalinger, hvoraf nogle er af meget stor værdi.

De samlede omkostninger ved kortbetalinger på internettet udgjorde i 2009 knap 300 mio. kr. Opgjort pr. betaling var dankortbetalinger, som for kortbetalinger på forretningsstedet, den billigste betalingsform på internettet. Det afspejler også her, at de faste omkostninger forbundet med dankort fordeles på et større antal betalinger.

Omkostningerne pr. dankortbetaling var i 2009 lavere på internettet end på forretningsstedet, når der ses bort fra husholdningernes omkostninger. Det skyldes primært, at forretningerne ved kortbetalinger på internettet ikke har omkostninger ved betalingstiden, der er en væsentlig omkostning ved kortbetalinger på forretningsstedet.

Når husholdningernes omkostninger medregnes, var omkostningerne pr. betaling derimod større for dankortbetalinger på internettet end på forretningsstedet. Det skyldes først og fremmest, at selve kortbetalingen

tager længere tid på internettet, hvor der skal indtastes kortoplysninger mv., end på forretningsstedet.

De samlede omkostninger for bankoverførsler og opkrævninger via Betalingservice var væsentlig højere end for kortbetalinger på internettet og udgjorde i 2009 lidt over 7 mia. kr. inkl. husholdningernes omkostninger. Opgjort pr. betaling var Betalingservice den billigste opkrævningsform for samfundet som helhed.

For dankortbetalinger på internettet, Betalingservice og andre bankoverførsler end via netbank har udbyderne af betalingstjenester under ét større indtægter i form af gebyrer end omkostninger. For de øvrige typer af fjernbetalinger overstiger tjenesteudbydernes omkostninger deres gebyrindtægter.

---

## ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER

---

I det følgende præsenteres de beregnede skøn for antal og værdi af kortbetalinger på internettet og andre fjernbetalinger.

### Kortbetalinger på nettet

Omfanget af kortbetalinger på internettet kan, som kortbetalinger på forretningsstedet, opgøres forholdsvis præcist, da oplysninger herom kan indsamles fra kortudstedere og -indløserne. I tabel 6.1 er vist antallet og værdien af betalinger på internettet med de forskellige typer af kort baseret på de samme kilder som i kapitel 5.

Antallet af kortbetalinger på internettet er mangedoblet de seneste år,<sup>1</sup> men er fortsat relativt beskedent. I 2009 udgjorde betalinger på internettet knap 5 pct. af alle kortbetalinger. Målt på værdi var andelen en anelse højere, idet den gennemsnitlige værdi af kortbetalinger på internettet var større end på forretningsstedet.

Danskerne bruger deres internationale kort hyppigere på internettet end deres dankort, set i forhold til de samlede betalinger med disse kort. I 2009 blev næsten hver femte betaling med et internationalt kreditkort udført på internettet, mens knap 10 pct. af alle betalinger med internationale debetkort var betalinger på internettet.

Den større anvendelse af internationale kort på internettet end på forretningsstedet kan skyldes, at flere internetforretninger accepterer internationale kort. Desuden kan der for forbrugerne være visse forsikrings- og afregningsmæssige fordele ved at betale for varer og tjenester på internettet med især internationale kreditkort.

---

<sup>1</sup> Jf. statistik for antal kortbetalinger på Nets' hjemmeside, [www.nets.eu](http://www.nets.eu).

ANTAL OG VÆRDI AF FJERNBETALINGER, 2009			Tabel 6.1
	Antal (mio. stk.)	Værdi (mia. kr.)	Gns. værdi (kr.)
Fjernbetalinger i alt .....	317,9	1.317,3	•
Kort på internettet i alt .....	46,5	25,9	557
Dankort .....	38,3	21,9	572
Internationale debetkort .....	4,3	1,2	279
Internationale kreditkort .....	3,9	2,8	718
Andre fjernbetalinger i alt .....	271,4	1.291,4	4.758
Netbankoverførsler .....	50,1	240,5	4.800
Andre bankoverførsler .....	52,0	656,3	12.621
Betalingservice .....	169,3	394,6	2.331

Kilde: Danmarks Nationalbank.

### Andre fjernbetalinger

I tabel 6.1 er ligeledes vist omfanget af andre fjernbetalinger i 2009. Oplysningerne om opkrævninger ved hjælp af Betalingservice er leveret af Nets, mens antallet og værdien af netbankoverførsler og andre bankoverførsler er skøn beregnet på basis af pengeinstitutternes indberetninger, jf. kapitel 3.

Målt efter antallet af betalinger var Betalingservice den mest anvendte opkrævningsform i Danmark. Produktet benyttes som nævnt især til gentagne opkrævninger, og det anførte antal betalinger svarer til, at der i 2009 blev foretaget ca. 40 opkrævninger pr. voksne dansker ved hjælp af betalingservice.

Bankoverførsler bruges i højere grad til enkeltstående betalinger. Disse kan til tider være af stor værdi, fx ved hushandler og køb af biler o.l. Det forklarer, hvorfor den gennemsnitlige værdi af disse overførsler, særligt andre bankoverførsler end via netbank, er markant større end for Betalingservice.

Det skal understreges, at det anførte antal betalinger og beløb for bankoverførsler i tabel 6.1 er skøn. Der knytter sig derfor en vis usikkerhed til disse tal, og de beregnede omkostninger pr. betaling og pr. betalt krone for disse overførsler skal derfor tages med et større forbehold, end det er tilfældet for Betalingservice.

### ANDRE AKTØRERS OMKOSTNINGER

Ud over pengeinstitutter og betalingsmodtagere har en række andre aktører omkostninger ved fjernbetalinger. For kortbetalinger på internettet drejer det sig om andre udstedere af betalingskort end pengeinstitutter, indløserne af kortbetalinger, inkl. Nets, og udbydere af betalingsløsninger til internethandel, kaldet betalingsgateways.

Desuden har Nets omkostninger i forbindelse med både Betalingservice og bankoverførsler. For bankoverførsler skyldes det, at Nets på vegne af betalingsmodtagere udsender indbetalingskort til betalere, der ikke har tilsluttet sig Betalingservice. Disse indbetalingskort kan både betales via netbank eller som en anden bankoverførsel.

I det følgende præsenteres samlet omkostningerne for kortselskaber og udbydere af betalingsløsninger på internettet. Derefter gennemgås husholdningernes omkostninger ved fjernbetalinger. Nets' omkostninger ved Betalingservice og bankoverførsler vises ikke særskilt, men er nedenfor lagt sammen med pengeinstitutternes omkostninger.

### Kortselskaber mv.

De samme kortselskaber, der har omkostninger ved kortbetalinger på forretningsstedet, jf. kapitel 5, har også omkostninger i forbindelse med kortbetalinger på internettet. Disse omkostninger er henført til betalinger på forretningsstedet, dvs. foregående kapitel, og betalinger på internettet med antal betalinger som fordelingsnøgle.

Derudover indgår omkostninger fra udbydere af betalingsløsninger på internettet. I undersøgelsen er der indsamlet oplysninger fra DIBS, som er den største udbyder af disse løsninger i Danmark. DIBS' omkostninger er herefter blevet omregnet til det samlede antal kortbetalinger på internettet efter selskabets andel af disse betalinger.

Disse aktørers omkostninger ved kortbetalinger på internettet er vist i tabel 6.2. I tabellen er omkostningerne for udbydere af betalingsløsninger på internettet placeret under indløsning. I 2009 udgjorde de samlede omkostninger for kortselskaber mv. 156 mio. kr., hvoraf ca. en tredjedel var interbankgebyrer, der ikke er en resurseomkostning.

### Husholdninger

I tabel 6.3 og 6.4 er vist de skønnede omkostninger for husholdninger ved fjernbetalinger i 2009. Disse skøn er som hovedregel beregnet på

OMKOSTNINGER FOR KORTSELSKABER MV. VED KORTBETALINGER PÅ INTERNETTET, 2009

Tabel 6.2

Mio. kr.	Kortudstedelse/ udstederservice	Kortindløsning mv. <sup>1</sup>	I alt
Kundeservice mv.....	8,5	15,2	23,7
Kortudstedelse .....	3,9	•	3,9
Godkende og gennemføre betalinger .....	11,9	58,3	70,2
Heraf interbankgebyr .....	•	50,2	50,2
Øvrige aktiviteter .....	27,0	30,8	57,8
I alt .....	51,3	104,3	155,6

<sup>1</sup> Kortindløsning mv. omfatter omkostninger for udbydere af betalingsløsninger på internettet.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.



## HUSHOLDNINGERNES OMKOSTNINGER VED KORTBETALINGER PÅ INTERNETTET, 2009

Tabel 6.3

Mio. kr.	Dankort	Intern. debetkort	Intern. kreditkort	I alt
Tid, betaling .....	50,7	5,7	5,2	61,6
Tid, kontooversigt .....	19,1	2,1	1,9	23,1
Abonnementsgebyrer, kort .....	4,0	4,9	16,6	25,5
Gebyrer til forretninger .....	19,4	3,9	8,8	32,0
Omkostninger, i alt.....	93,2	16,6	32,5	142,2
Valør/ Gratis kredittid .....	0,3	0,0	4,7	5,0
Nettoomkostninger, i alt .....	92,9	16,6	27,8	137,2
Nettoomkostninger, pr. betaling, kr. ....	2,4	3,8	7,1	
Nettoomkostninger, pr. betalt kr., øre .....	0,4	1,4	1,0	

Kilde: Danmarks Nationalbank.

samme måde som for betalinger på betalingsstedet, jf. kapitel 5. Boks 6.1 beskriver beregningen af de omkostninger, der ikke forekommer ved betalinger på forretningsstedet.

Ved kortbetalinger på internettet udgør betalingstiden en større del af husholdningernes omkostninger end for kortbetalinger på forretningsstedet. I betalingstiden for kortbetalinger på internettet indgår tiden, der går med at indtaste kortoplysninger og afvente, at betalingen godkendes, men ikke kundens bestilling af varer og tjenester.

En anden omkostning for husholdningerne ved kortbetalinger på internettet er et transaktionsgebyr til forretningen. Det er gebyret, som kortindløser opkræver af forretningerne, og som sidstnævnte må overvælte på kunderne, jf. boks 4.3. I undersøgelsen er det antaget, at en fjerdedel af alle forretninger overvælter dette gebyr.

Betalingstiden er også en betydelig omkostning for husholdningerne ved begge typer af bankoverførsler. Ved netbankoverførsler bruger

## HUSHOLDNINGERNES OMKOSTNINGER VED ANDRE FJERNBETALINGER, 2009

Tabel 6.4

Mio. kr.	Netbank-overførsler	Andre overførsler	Betalings-service	I alt
Tid, betaling .....	370,5	1.289,8	0,0	1.660,3
Tid, kontooversigt mv. <sup>1</sup> .....	2,8	3,0	92,3	98,1
Gebyrer .....	12,7	288,3	0,0	301,0
Omkostninger, i alt .....	386,0	1.581,1	92,3	2.059,4
Omkostninger, pr. betaling, kr. ....	7,7	30,4	0,5	
Omkostninger, pr. betalt kr., øre .....	0,2	0,2	0,0	

<sup>1</sup> For Betalingservice omfatter denne omkostning tiden, der bruges på at få betalinger tilbageført.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

## OPGØRELSE AF HUSHOLDNINGERNES OMKOSTNINGER

Boks 6.1

Husholdningernes omkostninger ved fjernbetalinger i tabel 6.3 og 6.4 er i store træk beregnet på samme måde som deres omkostninger ved betalinger på forretningsstedet, jf. boks 5.2. I det følgende gennemgås alene beregningen af de omkostninger, der ikke forekommer i forbindelse med betalinger på forretningsstedet.

Betalingstiden er for kortbetalinger på internettet fastsat til 1 minut. Den omfatter ikke tiden, der bruges på at bestille varer eller tjenester på internettet, men alene den tid, som går med at indtaste kortoplysninger, inkl. en eventuel sikkerhedskode, og afvente godkendelse af betalingen.

For bankoverførsler er betalingstiden beregnet på basis af oplysninger fra undersøgelsen af borgernes betalingsvaner. Der er regnet med, at det tager knap 5½ minut at udføre en netbankoverførsel og ca. 19 minutter at foretage en anden overførsel, inkl. transporttid samt ventetid i pengeinstituttet eller på posthuset.

I forbindelse med Betalingsservice bruger husholdningerne ikke tid på selve betalingen, men anvender tid på at få betalinger tilbageført. Det forudsættes at dreje sig om 0,7 pct. af betalingerne, samt at hver tilbageførsel tager 5 minutter. Der ses bort fra husholdningernes tidsforbrug ved at tilmelde aftaler Betalingsservice.

Ved kortbetalinger på internettet antages det, at en fjerdedel af alle forretninger overvælter indløsningsgebyret på kunderne, hvilket er skønnet af Foreningen af Distance- og Internethandel. Ved beregningen af de overvæltede gebyrer er det forudsat, at beløbet altid er så højt, at forretningerne betaler den højeste sats, jf. boks 4.3.

For andre fjernbetalinger opkræver pengeinstituttet eller Post Danmark typisk et gebyr, når overførslen foretages ved kassen. Oplysninger om størrelsen af disse gebyrer stammer fra pengeinstitutternes indberetning.

husholdningerne tid på at foretage overførslen fra deres computer, og for andre overførsler omfatter betalingstiden transporttid og ventetid i pengeinstitutternes filialer og på posthuse.

Ved opkrævninger via Betalingsservice er det antaget, at husholdningerne ikke anvender tid på selve betalingen. I stedet er der regnet med, at de bruger tid på at få betalinger tilbageført. Historisk er det kun få betalinger, der kræves tilbageført af betaler. I undersøgelsen er det forudsat, at det drejer sig om 0,7 pct. af betalingerne.

I forbindelse med andre overførsler har husholdningerne desuden relativt store gebyrudgifter. Det er fortrinsvis gebyrer, der betales, når husholdningerne foretager overførsler ved kassen i et pengeinstitut eller på posthuset. En stor del af gebyrudgifterne i tabel 6.4 er gebyrer i forbindelse med betalinger af indbetalingskort på posthuse.

## SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER

I det følgende præsenteres de samfundsmæssige omkostninger for kortbetalinger på internettet samt andre fjernbetalinger, dvs. bankoverførsler og opkrævninger via Betalingsservice. Disse omkostninger er be-

SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER FOR KORTBETALINGER PÅ  
INTERNETTET, 2009

Tabel 6.5

Mio. kr.	Dankort	Intern. debetkort	Intern. kreditkort	I alt
Pengeinstitutter .....	23,7	21,6	33,2	78,5
Kortselskaber mv. ....	41,2	23,1	41,0	105,3
Forretninger .....	22,5	2,0	2,5	27,0
I alt, ekskl. husholdninger .....	87,4	46,7	76,7	210,8
I alt, ekskl. husholdninger, pr. betaling, kr.	2,28	10,86	19,67	•
Husholdninger .....	69,8	7,8	7,1	84,7
I alt .....	157,2	54,5	83,8	295,5
I alt, pr. betaling, kr. ....	4,10	12,70	21,49	
I alt, pr. betalt krone, øre .....	0,7	4,5	3,0	

Anm.: Tabellen indeholder aktørernes resurseomkostninger, der er deres bidrag til de samfundsmæssige omkostninger. Kortselskaber mv. omfatter udbydere af betalingsløsninger ved køb på internettet.  
Kilde: Danmarks Nationalbank.

regnet ved at sammenlægge omkostningerne fra kapitel 3 og 4 med resultaterne ovenfor og korrigere for overførsler mellem aktørerne.

Tabel 6.5 og 6.6 viser de samlede resurseomkostninger for henholdsvis kortbetalinger på internettet og andre fjernbetalinger, opdelt på aktører. I tabel 6.5 omfatter kortselskaber mv. som ovenfor også udbydere af betalingsløsninger på internettet, og i tabel 6.6 inkluderer pengeinstitutter mv. ligeledes Nets.

**Kortbetalinger på internettet**

De samfundsmæssige omkostninger ved kortbetalinger på internettet er væsentligt lavere end for kortbetalinger på forretningsstedet. For alle kort samlet udgjorde de i 2009 211 mio. kr. uden husholdningernes om-

SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER FOR BANKOVERFØRSLER OG  
BETALINGSSERVICE, 2009

Tabel 6.6

Mio. kr.	Netbank- overførsler	Andre overførsler	Betalingservice	I alt
Pengeinstitutter mv. ....	165,2	364,9	600-800	1.130-1.330
Virksomheder .....	1.241,2	1.287,3	1.688	4.216
I alt, ekskl. husholdninger .....	1.406,4	1.652,2	2.288-2.488	5.346-5.546
I alt, ekskl. hush., pr. bet., kr.	28,07	31,77	13,51-14,69	•
Husholdninger .....	373,3	1.292,8	92,3	1.758
I alt .....	1.779,5	2.945,0	2.380-2.580	7.104-7304
I alt, pr. betaling, kr. ....	35,53	56,63	14,06-15,24	
I alt, pr. betalt krone, øre .....	0,7	0,4	0,6-0,7	

Anm.: Tabellen indeholder aktørernes resurseomkostninger, der er deres bidrag til de samfundsmæssige omkostninger. Pengeinstitutter mv. omfatter pengeinstitutterne og Nets. For Betalingservice vises omkostningerne af anonymitetshensyn som et interval.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

kostninger og knap 300 mio. kr., når sidstnævntes omkostninger medregnes. Heraf kan omtrent halvdelen tilskrives betalinger med dankort.

Opgjort pr. betaling var de samfundsmæssige omkostninger lavest for dankortbetalinger. Inkl. husholdningernes omkostninger var de samlede omkostninger for en dankortbetaling på internettet 4,10 kr. Det er markant lavere end for de internationale kort og skal ses i lyset af det større antal betalinger på internettet med dankort.

Målt pr. betalt krone var dankortbetalinger på internettet også billigere for samfundet end betalinger med internationale kort. Efter dette mål var omkostningerne ved internationale kreditkort desuden lavere end for internationale debetkort. Det sidste afspejler, at værdien af betalinger med kreditkort er højere end for de øvrige kort.

Disse omkostninger kan sammenlignes med omkostningerne på forretningsstedet, jf. tabel 5.6. Trods færre betalinger er omkostningerne pr. dankortbetaling lavere på internettet end på forretningsstedet uden husholdningernes omkostninger. Det skyldes primært, at forretningerne på internettet ikke har omkostninger ved betalingstiden.

Medregnet husholdningerne var omkostningerne pr. dankortbetaling større på internettet end på forretningsstedet. Den væsentligste årsag er, at forbrugerne, dvs. husholdningerne, vurderes at bruge længere tid pr. kortbetaling på internettet end pr. kortbetaling på forretningsstedet, jf. boks 5.2 og 6.1.

### **Andre fjernbetalinger**

De samfundsmæssige omkostninger ved de andre typer fjernbetalinger udgjorde i 2009 ca. 5,5 mia. kr., ekskl. husholdningernes omkostninger. Medregnet husholdningernes omkostninger var de samlede omkostninger lidt over 7 mia. kr. svarende til 0,43 pct. af bruttonationalproduktet, BNP.

Uden husholdningerne tegnede bankoverførsler sig for lidt mere end halvdelen af de samlede omkostninger ved andre fjernbetalinger. Medregnet husholdninger udgjorde omkostningerne ved bankoverførsler ca. to tredjedele af omkostningerne. Det afspejler, at husholdningerne bruger mere tid ved disse overførsler end ved Betalingservice.

Opgjort pr. betaling var Betalingservice markant billigere for samfundet end de to andre typer af fjernbetalinger. Det skyldes, at der ved Betalingservice spares udgifter til print og forsendelse af indbetalingskort og fakturaer, samt at tidsforbruget for alle aktører er lavere end for bankoverførsler.

Beregnet pr. betalt krone var de samfundsmæssige omkostninger for andre bankoverførsler end via netbank lavere end de øvrige opkrævningsformer. Det afspejler, at bankoverførsler som nævnt primært er

enkelstående betalinger, hvoraf nogle, der ofte ikke udføres via netbank, dækker over store beløb.

## PRIVATE NETTOOMKOSTNINGER

I tabel 6.7 og 6.8 er vist aktørernes private nettoomkostninger for kortbetalinger på internettet og de tre typer af andre fjernbetalinger. I den første tabel omfatter pengeinstitutter mv. også kortselskaber og udbydere af betalingsløsninger på internettet. I tabel 6.8 indeholder pengeinstitutter mv. som i tabel 6.5 også Nets.

For dankortbetalinger på internettet har pengeinstitutter og andre udbydere af betalingstjenester større gebyrindtægter o.l. end omkostninger. Det samme gælder for Betalingsservice og andre bankoverførsler end via netbank. For de øvrige betalingsformer har pengeinstitutterne mv. større omkostninger end gebyrindtægter.

De øvrige aktører har nettoomkostninger for alle typer af fjernbetalinger. Det afspejler, at de har interne omkostninger ved betalinger og får leveret betalingstjenester, de skal betale for. Ved kortbetalinger på internettet modtager forretningerne gebyrer fra husholdninger, men de dækker som nævnt kun en del af forretningernes betaling til indløser.

PRIVATE NETTOOMKOSTNINGER FOR KORTBETALINGER PÅ INTERNETTET,  
2009

Tabel 6.7

Mio. kr.	Interne omk.	Betalte gebyrer o.l.	Private omk.	Modtagne gebyrer o.l.	Private nettoomk.
<b>Dankort</b>					
Pengeinstitutter mv. ....	64,9	0,0	64,9	141,1	- 76,2
Forretninger .....	22,5	137,4	159,9	77,4	82,5
Husholdninger .....	69,8	81,4	151,2	0,3	150,9
I alt .....	157,2	218,8	376,0	218,8	157,2
<b>Internationale debetkort</b>					
Pengeinstitutter mv. ....	44,7	0,0	44,7	28,4	16,3
Forretninger .....	2,0	23,5	25,5	15,0	10,5
Husholdninger .....	7,8	19,9	27,7	0,0	27,7
I alt .....	54,5	43,4	97,9	43,4	54,5
<b>Internationale kreditkort</b>					
Pengeinstitutter mv. ....	74,2	4,7	78,9	63,5	15,4
Forretninger .....	2,5	46,9	49,4	35,0	14,4
Husholdninger .....	7,1	51,6	58,7	4,7	54,0
I alt .....	83,8	103,2	187,0	103,2	83,8

Anm.: Betalte henholdsvis modtagne gebyrer o.l. indeholder alle overførsler mellem sektorer i tabellen, inkl. valørtab/-gevinster. Pengeinstitutter mv. omfatter ud over pengeinstitutter kortselskaber og udbydere af betalingsløsninger på internettet.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

**PRIVATE NETTOOMKOSTNINGER FOR BANKOVERFØRSLER OG  
BETALINGSSERVICE, 2009**

Tabel 6.8

Mio. kr.	Interne omk.	Betalte gebyrer o.l.	Private omk.	Modtagne gebyrer o.l.	Private nettoomk.
<b>Netbankoverførsler</b>					
Pengeinstitutter mv. .	165,2	0,0	165,2	93,0	72,2
Virksomheder .....	1.241,2	80,3	1.321,5	0,0	1.321,5
Husholdninger .....	373,3	12,7	386,0	0,0	386,0
I alt .....	1.779,5	93,0	1.872,5	93,0	1.779,5
<b>Andre overførsler</b>					
Pengeinstitutter mv. .	364,9	0,0	364,9	407,7	- 42,8
Virksomheder .....	1.287,3	119,4	1.406,7	0,0	1.406,7
Husholdninger .....	1.292,8	288,3	1.659,6	0,0	1.659,6
I alt .....	2.945,0	407,7	3.352,7	407,7	2.945,0
<b>Betalingservice</b>					
Pengeinstitutter mv. .	600-800	0,0	600-800	800-1.100	-500-0
Virksomheder .....	1.688	800-1.100	2.488-2.788	0,0	2.488-2.788
Husholdninger .....	92	0,0	92	0,0	92
I alt .....	2.380-2.580	800-1.100	3.088-3.588	800-1.100	2.380-2.580

Anm.: Betalte henholdsvis modtagne gebyrer o.l. indeholder alle overførsler mellem sektorer i tabellen, inkl. valørtab/-gevinster. Pengeinstitutter mv. omfatter ud over pengeinstitutter Nets og Post Danmark. For Betalingservice vises omkostninger og gebyrer af anonymitetshensyn som et interval.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

---

## Kapitel 7 – International sammenligning

---

### INDLEDNING OG SAMMENFATNING

---

Nationalbankens undersøgelse af omkostningerne ved betalinger i Danmark er som nævnt en del af en europæisk undersøgelse, der koordineres af Den Europæiske Centralbank, ECB. Når resultaterne for de andre lande foreligger, vil det være muligt at sammenligne dem med de beregnede omkostninger i den danske undersøgelse.

Der er tidligere gennemført undersøgelser af omkostningerne ved betalinger på forretningsstedet i en række lande, herunder Norge, Sverige, Holland og Belgien. Disse undersøgelser varierer på en række områder, men der kan alligevel foretages en sammenligning med resultaterne i denne rapport.

I undersøgelserne for de fire nævnte lande og Danmark udgør omkostningerne ved betalinger på forretningsstedet mellem 0,29 og 0,72 pct. af bruttonationalproduktet, BNP. Efter dette mål er omkostningerne størst i Holland og Belgien, som også er de lande, hvor det er mest udbredt at betale med kontanter.

I Danmark og Norge er det almindeligt at betale med debetkort, mens omfanget af kontantbetalinger er beskedent, særligt i Norge. Med faste omkostninger forklarer det delvis, hvorfor omkostningerne pr. debetkort i de to lande er relativt lave, mens omkostningernes pr. kontantbetaling er højere end i de andre lande.

De norske og danske pengeinstitutter tilbyder i vid udstrækning deres kunder de samme betalingstjenester. Omkostningerne for de to landes institutter ved disse tjenester er også i store træk de samme. De norske pengeinstitutter får dog dækket en væsentlig større del af deres omkostninger ved gebyrer, end det er tilfældet i Danmark.

I den svenske og hollandske undersøgelse skelnes mellem faste og variable omkostninger ved betalinger. Det giver mulighed for at beregne, hvordan de samfundsmæssige omkostninger afhænger af betalingens størrelse. Begge undersøgelser viser, at over et vist beløb har betalinger med debetkort de laveste omkostninger.

### BETALINGER PÅ FORRETNINGSSTEDET

---

Flere lande, som Danmark ofte sammenlignes med, har de senere år gennemført undersøgelser af de samfundsmæssige omkostninger ved

betalinger på forretningsstedet. Det drejer sig bl.a. om Norge, Sverige, Holland og Belgien.<sup>1</sup>

Undersøgelserne varierer med hensyn til metode og afgrænsning. Fx indgår husholdningernes omkostninger ikke i den hollandske og belgiske undersøgelse, men er med i de nordiske studier. Desuden er undersøgelserne udført i forskellige år. Disse forskelle skal tages med i betragtning, når de beregnede omkostninger sammenlignes.

Derudover bør det også inddrages, at der er væsentlige forskelle på de nationale strukturer for betalingskort. Fx har både Danmark og Norge et nationalt debetkort, dankortet og BankAccept, der er meget udbredt. I Sverige betaler borgerne primært med internationale kort, og kreditkort er mere anvendt end i de øvrige lande.

I tabel 7.1 er vist de beregnede samfundsmæssige omkostninger for kontantbetalinger og betalinger med debet- og kreditkort på forretningsstedet i de fire nævnte lande samt Danmark ifølge undersøgelsen i denne rapport. Der ses bort fra husholdningernes omkostninger, så alle lande kan sammenlignes.

Tabellen bekræfter, at der er betydelige samfundsmæssige omkostninger ved betalinger på forretningsstedet. I de nordiske lande skønnes de at udgøre 0,3-0,4 pct. af BNP og i Holland og Belgien ca. det dobbelte. Kontantbetalinger tegner sig i alle lande, bortset fra Norge, for den største del af omkostningerne.

Norge skiller sig ud, når det gælder brugen af kontanter, idet der her blev foretaget markant færre kontantbetalinger end i de øvrige lande. Det betyder, at de faste omkostninger ved kontanter fordeles på færre betalinger og forklarer til dels de høje omkostninger pr. kontantbetaling i Norge.

Blandt de øvrige lande var omkostningerne pr. kontantbetaling højest i Danmark. Det skal også ses i lyset af antallet af kontantbetalinger, der var lavere i Danmark end i de andre lande. Det gælder navnlig, når der sammenlignes med Holland og Belgien, hvor der blev foretaget op til tre gange så mange kontantbetalinger pr. indbygger som i Danmark.

Omvendt er det i Danmark og Norge udbredt at betale med debetkort, og i begge lande blev der i året for undersøgelsen foretaget flere debetkortbetalinger end kontantbetalinger. Det kan henføres til landenes nationale debetkort og er medvirkende til deres relativt lave omkostninger pr. debetkortbetaling.

---

<sup>1</sup> Se Gresvik og Haare (2009), Bergman, Guibourg og Segendorf (2007), Brits og Winder (2005) og Banque Nationale de Belgique (2005).



SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER FOR BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET<sup>1</sup>

Tabel 7.1

	Danmark 2009	Norge 2007	Sverige 2002	Holland 2002	Belgien 2003
Alle betalingsformer: <sup>2</sup>					
Omkostninger i alt, mio. kr. ....	7.070	6.681	5.792	20.857	14.683
Heraf kontanter, pct. ....	63	37	78	76	80
Heraf kort, pct. ....	37	63	22	24	20
Omkostninger i alt, pct. af BNP .....	0,43	0,32	0,29	0,60	0,72
Kontanter:					
Omkostninger i alt, mio. kr. ....	4.438	2.460	4.502	15.767	11.763
Antal betalinger, mio. stk. ....	786	285	1.407	7.167	3.016
Antal betalinger pr. indbygger .....	142	61	158	444	291
Omkostninger pr. betaling, kr. ....	5,6	8,6	3,2	2,2	3,9
Debetkort:					
Omkostninger i alt, mio. kr. ....	2.273	2.556 <sup>3</sup>	1.041	3.864	2.199
Antal betalinger, mio. stk. ....	830	805	521	1.073	536
Antal betalinger pr. indbygger .....	150	171	58	66	52
Omkostninger pr. betaling, kr. ....	2,7	3,2	2,0	3,6	4,1
Kreditkort:					
Omkostninger i alt, mio. kr. ....	359	1.665	249	1.226	721
Antal betalinger, mio. stk. ....	17	•	80	46	37
Antal betalinger pr. indbygger .....	3	•	9	3	4
Omkostninger pr. betaling, kr. ....	20,6	•	3,1	26,7	19,5

<sup>1</sup> Omkostningerne er opgjort ekskl. husholdningernes omkostninger.

<sup>2</sup> Betalingsformerne omfatter kontantbetalinger og betalinger med debet- og kreditkort, men ikke betalinger med fx check og elektroniske penge.

<sup>3</sup> Oplysninger om debetkortbetalinger i Norge dækker alene BankAccept, da det ikke er muligt at opdele omkostningerne ved de internationale kort på debet- og kreditkort.

Kilde: Danmarks Nationalbank, Greswik og Haare (2009), Bergman, Guibourg og Segendorf (2007), Brits og Winder (2005) og Banque Nationale de Belgique (2005).

I Sverige er de beregnede omkostninger pr. debetkortbetaling lavere end i Danmark og Norge. Det kan i nogen grad tilskrives metodemæssige forskelle, da der i den svenske undersøgelse er set bort fra visse omkostninger, som indgår i den danske og norske undersøgelse. Det gælder bl.a. bankernes generelle omkostninger.

Disse forskelle er også en væsentlig årsag til, at de samfundsmæssige omkostninger pr. kreditkortbetaling i Sverige er forholdsvis lave. Derudover anvendes kreditkort som nævnt i større udstrækning i Sverige end i de øvrige lande, dvs. de faste omkostninger fordeles på et større antal betalinger.

## PENGEINSTITUTTERS OMKOSTNINGER

I den norske undersøgelse er der, akkurat som i den danske, beregnet omkostninger for pengeinstitutternes betalingstjenester og indsamlet

oplysninger om deres indtægter. De norske og danske pengeinstitutter tilbyder i vid udstrækning deres kunder de samme betalingstjenester, og resultaterne for de to lande kan derfor sammenlignes.

I tabel 7.2 er vist de danske og norske pengeinstitutters omkostninger pr. transaktion for sammenlignelige betalingstjenester. Der er klare ligheder mellem institutternes omkostninger. De samme tjenester er forbundet med høje omkostninger i begge lande, ligesom niveauet for disse omkostninger er omtrent det samme.

I både Danmark og Norge er pengeinstitutternes omkostninger størst for de betalingstjenester, der kræver mest arbejdstid, dvs. indskud og hævninger af kontanter ved kassen og indskud via døgnboks. Ved disse tjenester bruger institutterne tid på at tælle og sortere kontanter, og ved kasetransaktioner går der tid med kundebetjening.

For både danske og norske pengeinstitutter har betalinger med det nationale debetkort, udført som kortholders pengeinstitut, de laveste omkostninger af alle betalingstjenester, målt pr. transaktion. Det skal ses i sammenhæng med det store antal betalinger, der i både Danmark og Norge foretages med disse kort, jf. ovenfor.

### Dækning af omkostningerne

Den norske centralbank, Norges Bank, har ved flere lejligheder argumenteret for, at pengeinstitutterne skal opkræve gebyrer, der afspejler de relative omkostninger ved deres betalingstjenester. Det tilskynder kunderne til at vælge de betalingstjenester, der har de laveste omkostninger for institutterne og for samfundet.

DANSKE OG NORSKE PENGEINSTITUTTERS OMKOSTNINGER PR. TRANSAKTION FOR UDVALGTE BETALINGSTJENESTER

Tabel 7.2

Danske kroner pr. transaktion <sup>1</sup>	Danmark, 2009	Norge, 2007
Netbankoverførsler <sup>2</sup> .....	1,5	2,0
Direkte debitering <sup>2,3</sup> .....	2,0	2,5
Nationale debetkort <sup>2,4</sup> .....	0,5	1,0
Indskud ved kassen .....	43,5	57,0
Indskud via døgnboks .....	60,5	40,5
Hævninger ved kassen .....	31,5	36,0
Hævninger i egen automat/egen kunde .....	4,5	6,5
Hævninger i egen automat/fremmed kunde .....	5,0	5,5
Hævninger i fremmed automat/egen kunde .....	7,5	8,0

<sup>1</sup> Omkostninger er afrundet til nærmeste 50 øre.

<sup>2</sup> Betalingstjenesten er den tjeneste, hvor pengeinstituttet er betalers pengeinstitut.

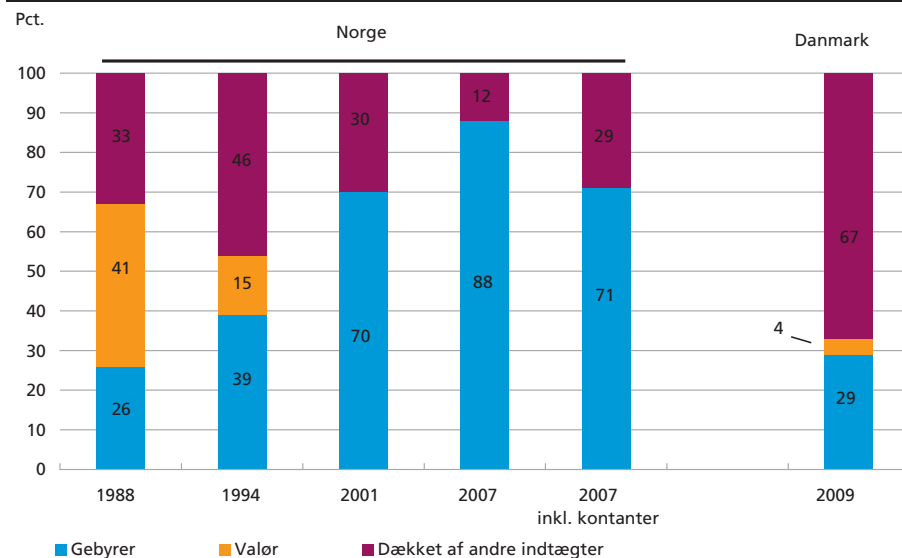
<sup>3</sup> Direkte debitering dækker over Betalingservice i Danmark og AvtaleGiro i Norge.

<sup>4</sup> De nationale debetkort i Danmark og Norge er dankort og BankAccept.

Kilde: Danmarks Nationalbank og Gresvik og Haare (2009).

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGSDÆKNING VED  
BETALINGSTJENESTER

Figur 7.1



Anm.: Norges Banks tre første undersøgelser af pengeinstitutternes omkostninger ved betalingstjenester omfattede ikke indskud og hævnings af kontanter. Den danske undersøgelse kan derfor bedst sammenlignes med den norske undersøgelse fra 2007 inkl. kontanter. En lovændring i 2000 forbød de norske banker at have valorindtjening.  
Kilde: Danmarks Nationalbank og Gresvik og Haare (2009).

Siden 1988 har Norges Bank gennemført fire undersøgelser af pengeinstitutternes omkostninger og indtægter ved betalingstjenester.<sup>1</sup> De viser, at institutterne har fulgt Norges Banks opfordring, og at elektroniske tjenester har vundet frem. Det har nedbragt institutternes omkostninger, selv om antallet af transaktioner er steget kraftigt.

Fra 1988 til 2007 har de norske pengeinstitutter også øget den del af deres omkostninger ved betalingstjenester, som de får dækket af gebyrer. I 1988 var det 26 pct. af omkostningerne ved disse tjenester, ekskl. hævning og indskud af kontanter, der blev modsvaret af gebyrindtægter, men i 2007 var denne andel stedet til 88 pct., jf. figur 7.1.

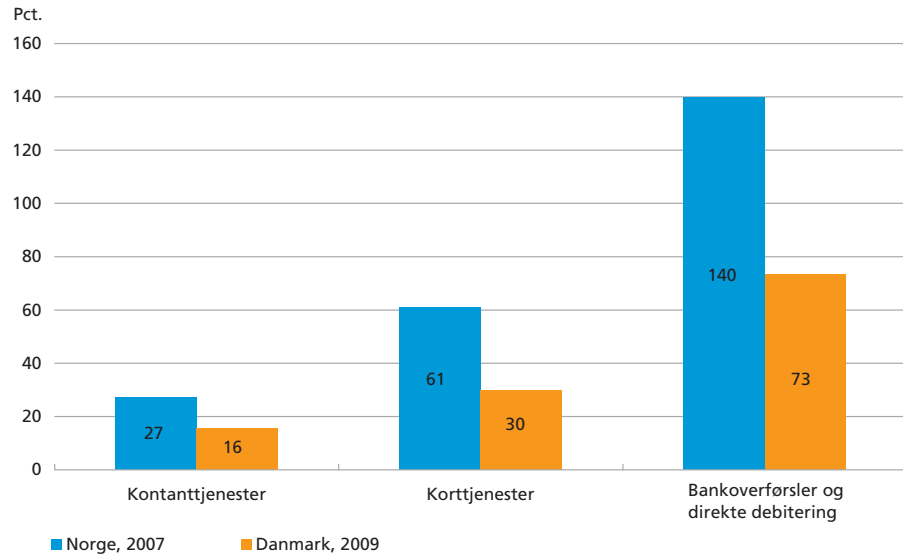
For alle betalingstjenester, inkl. hævning og indskud af kontanter, var de norske pengeinstitutters omkostningsdækning i 2007 71 pct. Bag dette tal gemmer sig en betydelig variation mellem de enkelte tjenester. For kontanttjenester var omkostningsdækningen 27 pct., mens den var 140 pct. for bankoverførsler og direkte debitering, jf. figur 7.2.

I Danmark er det en væsentlig mindre del af pengeinstitutternes omkostninger ved betalingstjenester, som modsvares af gebyrer, jf. figur 7.1. Samlet var det i 2009 over 70 pct. af institutternes omkostninger ved

<sup>1</sup> Se Fidjestøl, Flatraaker og Vogt (1989a,b), Robinson og Flatraaker (1995a,b), Gresvik og Øwre (2003) og Gresvik og Haare (2009).

PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGSDÆKNING I FORM AF GEBYRER FOR FORSKELLIGE TYPER AF BETALINGSTJENESTER

Figur 7.2



Kilde: Danmarks Nationalbank og Gresvik og Haare (2009).

betalingstjenesterne, der indgår i denne undersøgelse, som skulle dækkes af andre indtægter.

Som i Norge har de danske pengeinstitutter størst omkostningsdækning for bankoverførsler og direkte debitering. Dette resultat kan henføres til Betalingservice, hvor institutternes gebyrindtægter svarer til deres omkostninger, jf. kapitel 3. Kontanttjenester er isoleret set forbundet med et betydeligt tab for pengeinstitutterne i Danmark.

## FASTE OG VARIABLE OMKOSTNINGER

Som i det europæiske studie af omkostningerne ved betalinger skelnes der i denne rapport ikke mellem faste og variable omkostninger. Det er derimod tilfældet i den svenske og hollandske undersøgelse. En sådan opdeling er behæftet med en vis usikkerhed, men giver mulighed for supplerende analyser.

I både den svenske og hollandske undersøgelse inddeles omkostningerne i tre typer: (i) Faste omkostninger, der ikke afhænger af, om der gennemføres en yderligere betaling, (ii) omkostninger, der varierer med antallet af betalinger, og (iii) omkostninger, der varierer med betalingens værdi.

Eksempler på faste omkostninger er bankernes udgifter ved kortudstedelse, afskrivninger på pengeautomater og omkostninger i forbindel-

se med systemudvikling. Forretningerne har faste omkostninger i form af udgifter til kasseudstyr og tidsforbrug ved afstemning af kassen og aflevering af dagens omsætning i døgnboks.

Omkostninger, der varierer med antallet af betalinger, er fx bankernes omkostninger ved kasetransaktioner og kundehenvendelser, og for forretninger og husholdninger er det betalingstiden. En anden af husholdningernes omkostninger, der afhænger af antal betalinger, er tiden, der bruges på at kontrollere kontooversigter.

Omkostninger af den sidste type kan være bankernes lønomkostninger til personale, der tæller, sorterer og pakker kontanter og påfylder pengeautomater. For forretninger er det fx gebyret, der betales til kortindløser, som dog ikke er en samfundsmæssig omkostning, og for husholdninger tidsforbruget ved at hæve kontanter.

### Samfundsmæssige omkostninger

I både den svenske og hollandske undersøgelse beregnes det, hvordan de samfundsmæssige omkostninger for en yderligere betaling med kontanter eller kort afhænger af beløbets størrelse. Der ses bort fra de faste omkostninger, der anses for sunk cost, dvs. omkostninger, som ikke kan omgøres. Beregningen er forklaret nærmere i boks 7.1.

#### DEKOMPONERING AF OMKOSTNINGERNE VED EN YDERLIGERE BETALING Boks 7.1

I både den svenske og hollandske undersøgelse opdeles omkostningerne for hver betalingsform  $j$  i faste omkostninger,  $F^j$ , omkostninger, der varierer med antallet af betalinger,  $V_{A^j}^j$ , og omkostninger, der varierer med betalingens værdi,  $V_V^j$ .

Hvis  $N^j$  er antallet af betalinger med betalingsform  $j$ , kan gennemsnittet af omkostningerne, der varierer med dette antal, pr. betaling beregnes som

$$a^j = V_{A^j}^j / N^j$$

Hvis  $S^j$  tilsvarende er værdien af betalinger med betalingsform  $j$ , kan gennemsnittet af omkostninger, der varierer med denne værdi, pr. betalt krone beregnes som

$$b^j = V_V^j / S^j$$

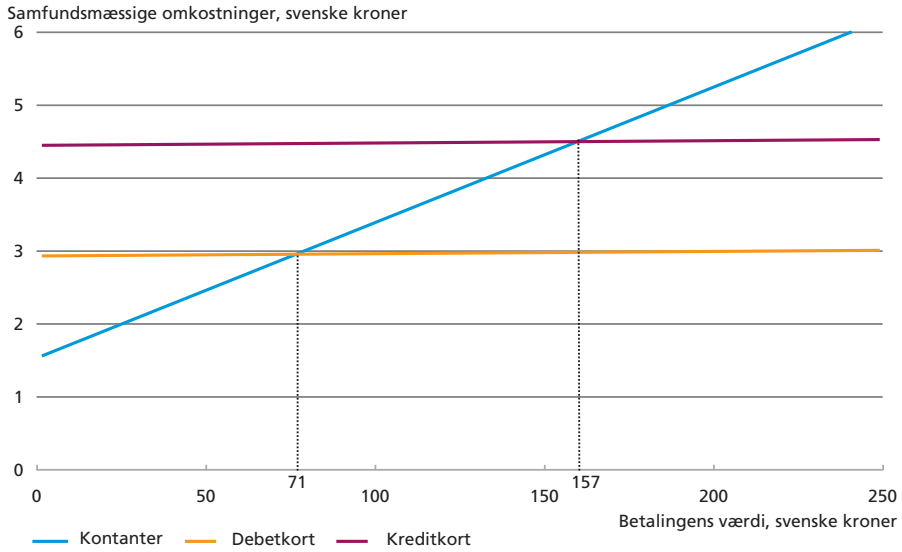
Omkostningerne ved en ekstra betaling af værdien  $s$  med betalingsform  $j$  kan herefter opdeles i en komponent, der skyldes, at der udføres en ekstra betaling,  $a^j$ , og en komponent, der afspejler værdien af betalingen,  $b^j * s$ , dvs.

$$OMK^j(s) = a^j + b^j * s$$

I et diagram med værdien af betalingen på førsteaksen og omkostningerne på andenaksen, er det en ret linje, der skærer andenaksen i  $a^j$  og har hældningen  $b^j$ .

SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET I SVERIGE, 2002

Figur 7.3

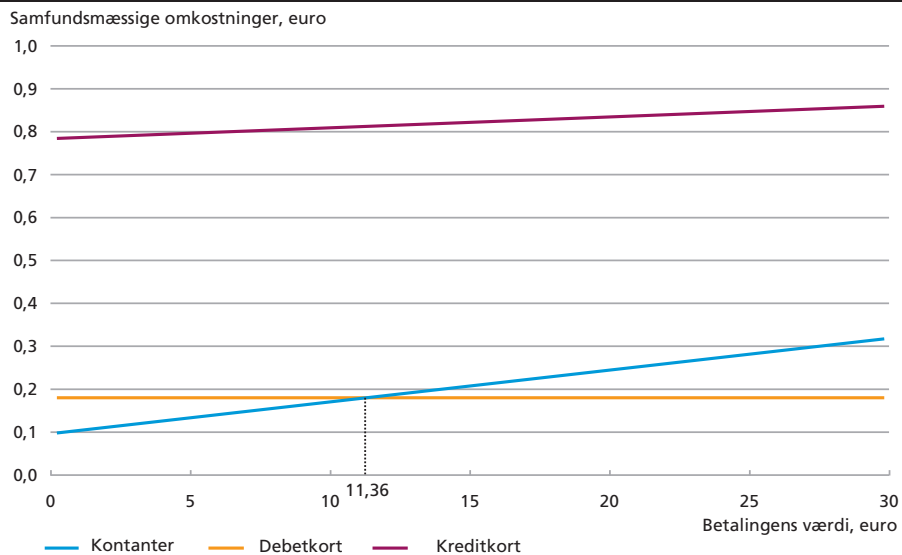


Kilde: Bergman, Guibourg og Segendorf (2007).

I figur 7.3 og 7.4 er vist resultaterne fra de to undersøgelser. I begge figurer stiger de samfundsmæssige omkostninger for en kontantbetaling med beløbets størrelse. Det afspejler, at kontanthåndtering, i mod-

SAMFUNDSMÆSSIGE OMKOSTNINGER VED BETALINGER PÅ  
FORRETNINGSSTEDET I HOLLAND, 2002

Figur 7.4



Kilde: Brits og Winder (2005).

sætning til elektroniske kortbetalinger, er forbundet med resurseomkostninger, der varierer med betalingens værdi.

Begge undersøgelser når frem til, at det ved små betalinger er billigst for samfundet, hvis der betales med kontanter. I Sverige gælder det for betalinger under 71 svenske kroner, og i Holland er det tilfældet for betalinger op til knap 12 euro. Over disse beløb har betalinger med debetkort de laveste samfundsmæssige omkostninger.

Ifølge både den svenske og den hollandske undersøgelse har en betaling med kreditkort højere omkostninger end en betaling med debetkort, uanset beløbets størrelse. Det skyldes bl.a., at tab og misbrug er større på kreditkort, men også, at begge undersøgelser regner med en længere betalingstid for kreditkort end for debetkort.

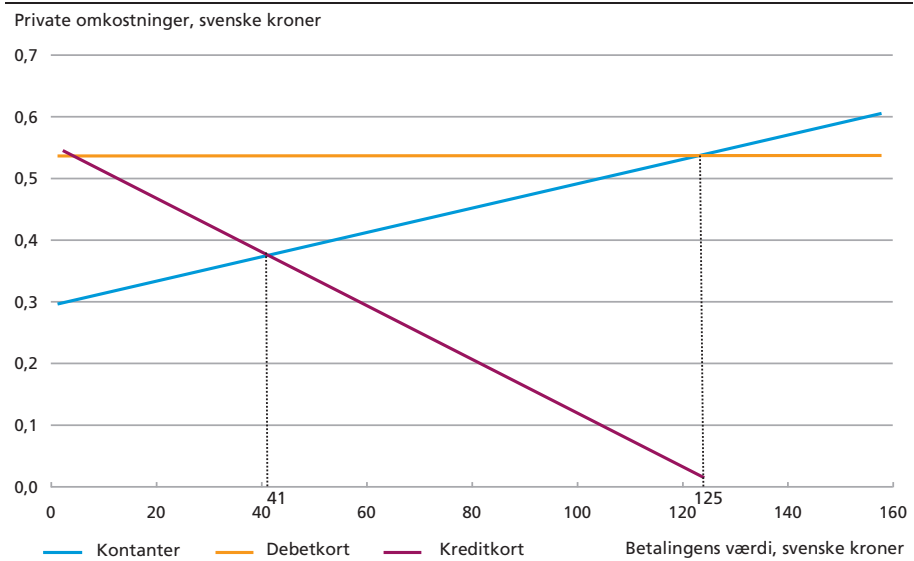
### Private nettoomkostninger

Valget af betalingsform træffes som regel af den enkelte forbruger, idet de fleste forretninger accepterer både kontanter og kort. Forbrugeren kan alene forventes at tage hensyn til sine private nettoomkostninger. Det er derfor interessant at undersøge, hvorvidt disse afviger fra de samfundsmæssige omkostninger.

Det er gjort i figur 7.5, der viser en svensk forbrugers private nettoomkostninger for de samme tre betalingsformer som i figur 7.3. Det fremgår, at ved små beløb er det også billigst for forbrugeren at betale med

HUSHOLDNINGERNES PRIVATE NETTOOMKOSTNINGER VED BETALINGER  
PÅ FORRETNINGSSTEDET I SVERIGE, 2002

Figur 7.5



Kilde: Bergman, Guibourg og Segendorf (2007).

kontanter. Her er der med andre ord overensstemmelse mellem de private nettoomkostninger og de samfundsmæssige omkostninger.

Ved betalinger over 41 svenske kroner er forbrugerens private nettoomkostninger lavest for kreditkortbetalinger. Det skyldes perioden med den rentefri kredit, som forbrugeren opnår ved disse betalinger. For forbrugeren stiger værdien af den rentefri kredit med beløbets størrelse, og derfor aftager de private nettoomkostninger.

For beløb over 41 svenske kroner er det således billigere for forbrugeren at betale med kreditkort end at bruge andre betalingsformer. Dette er imidlertid ikke hensigtsmæssigt set for samfundet som helhed, da det op til 71 svenske kroner ville være bedre, hvis forbrugeren betalte med kontanter og derefter med debetkort, jf. figur 7.3.

Det skal understreges, at forbrugerens valg af betalingsform ikke afhænger alene af de private nettoomkostninger. Som beskrevet i kapitel 2 er der andre fordele og ulemper ved de enkelte betalingsformer, som også har indflydelse på dette valg.



---

# Bilag 1 – Undersøgelse af pengeinstitutters omkostninger ved betalingstjenester

---

## INDLEDNING

---

Som en del af undersøgelsen af omkostningerne ved betalinger i Danmark har Nationalbanken indsamlet data om de danske pengeinstitutters omkostninger mv. ved at udføre betalingstjenester.

Følgende pengeinstitutter leverede data til undersøgelsen: Danske Bank, Jyske Bank, Nordea Bank Danmark, Nørresundby Bank, Sammenlutningen af Danske Andelskassers Bank, Sparekassen Kronjylland, Sparekassen Sjælland, Sydbank og vestjyskBANK.

De deltagende pengeinstitutter omfatter både små og store institutter og dækker over 70 pct. af sektorens samlede størrelse målt ved balance-summen. Samlet skønnes de at udgøre et repræsentativt udsnit af den danske pengeinstitutsektor.

I dette bilag gennemgås først skemaerne, som pengeinstitutterne har indberettet. Dernæst redegøres kort for beregningen af institutternes omkostninger. Til sidst præsenteres en analyse, der viser konsekvenserne af at udelade institutter, der afviger markant fra gennemsnittet.

## INDBERETNINGSSKEMAER

---

Indberetningskemaerne for pengeinstitutterne bestod af følgende skemaer:

1. Kontaktoplysninger
2. Antal og værdi af transaktioner og antal konti
- 3A. Omkostninger efter metode A
- 3B. Omkostninger efter metode B
4. Indtægter
5. Supplerende oplysninger

Det enkelte pengeinstitut skulle indberette skema 1, 2, 4 og 5 samt skema 3A eller 3B, dvs. instituttet måtte selv vælge, om det ønskede at indberette omkostninger efter metode A eller metode B, jf. nedenfor.

I det følgende beskrives skema 2, 3 og 4 i detaljer. Der henvises til bagerst i bilaget, hvor disse skemaer er vist.

## Skema 2

I skema 2 har det enkelte pengeinstitut for 2009 oplyst antallet og værdien af transaktioner for de betalingstjenester, der er omfattet af undersøgelsen, samt antal konti, der giver mulighed for at udføre de pågældende tjenester.

Antal konti er beregnet som et gennemsnit for året. Pengeinstituttet kunne fx beregne dette gennemsnit på baggrund af antal konti ultimo hvert kvartal eller ultimo 2008 og 2009.

Institutterne skulle kun medregne transaktioner i danske kroner, hvor både betaler og betalingsmodtager var hjemmehørende i Danmark. For bankoverførsler skulle institutterne desuden kun medtage transaktioner, hvor betaler var en forbruger.

Tabel B1.1 indeholder en beskrivelse af betalingstjenesterne i skema 2.

BESKRIVELSE AF BETALINGSTJENESTER		Tabel B1.1
Betalingstjeneste	Beskrivelse	
<i>Bankoverførsel</i>		
Netbank	Betalers bank	En overførsel, der foretages fra betalers netbank, og hvor betaler er en forbruger som defineret i lov om betalingstjenester. Det kan være en betaling af et papirbaseret eller elektronisk indbetalingskort eller en overførsel til en angivet konto.
Andre overførsler	Betalers bank	Alle overførsler, der ikke foretages via betalers netbank, og hvor betaler er en forbruger som defineret i lov om betalingstjenester. Det kan være overførsler udført ved kassen i et pengeinstitut.
Alle overførsler	Betalingsmodtagers bank	En overførsel, der modtages af betalingsmodtagers bank, uanset typen, dvs. ligegyldigt, om den er foretaget i netbank eller på en anden måde.
<i>Direkte debitering</i>		
Betalingservice	Betalers bank	En betaling ved hjælp af Betalingservice udført som bank for betaler. Betalingservice er Nets' standardiserede produkt for automatiske betalingsopkrævninger hos forbrugere.
	Betalingsmodtagers bank	En betaling ved hjælp af Betalingservice udført som bank for betalingsmodtager.
<i>Betalingskort</i>		
Dankort	Betalers bank	En betaling ved brug af dankort udført som bank for betaler, uanset om betalingen hidrører fra et køb i fysisk eller ikke-fysisk handel (det sidste gælder alle korttransaktioner nedenfor).

BESKRIVELSE AF BETALINGSTJENESTER (FORTSAT)		Tabel B1.1
Betalings tjeneste	Beskrivelse	
<i>Betalingskort</i>		
Dankort	Betalingsmodtagers bank	En betaling ved brug af dankort udført som bank for betalingsmodtager. Eventuelle samleposteringer anføres som én transaktion (det sidste gælder for alle korttransaktioner som betalingsmodtagers bank nedenfor).
Internationale debet kort	Betalers bank	En betaling ved brug af et dansk-udstedt internationalt debetkort som Visa Electron, Maestro og MasterCard Debet udført som bank for betaler.
	Betalingsmodtagers bank	En betaling ved brug af et dansk-udstedt internationalt debetkort som Visa Electron, Maestro og MasterCard Debet udført som bank for betalingsmodtager.
Internationale kredit kort	Betalers bank	En betaling ved brug af et dansk-udstedt internationalt kreditkort som MasterCard udført som bank for betaler.
	Betalingsmodtagers bank	En betaling ved brug af et dansk-udstedt internationalt kreditkort som MasterCard udført som bank for betalingsmodtager.
<i>Kontanter</i>		
Indskud	Ved kassen	Et indskud af kontanter ved kassen i en bank.
	Døgnboks mv.	Et indskud ved aflevering af kontanter i en døgnboks, der typisk er placeret i tilknytning til én af bankens filialer.
Indskud	Andre indskud	Et andet kontantindskud end et indskud ved kassen eller ved aflevering i en døgnboks. Et eksempel kan være et indskud via en pengeautomat.
Hævninger	Ved kassen, egne kunder	En hævning af kontanter ved kassen i en bank udført af en kunde i den pågældende bank.
	Egen automat, egen kunde	En hævning af kontanter i en af bankens pengeautomater, som indebærer en debitering af en kundes konto.
	Egen automat, Fremmed kunde	En hævning af kontanter i en af bankens pengeautomater, som indebærer en debitering af en konto i en anden bank
	Fremmed automat, egen kunde	En hævning af kontanter i en anden banks automat, som indebærer en debitering af en egen kundes konto.

### Skema 3

Det enkelte pengeinstitut kunne som nævnt vælge mellem at indberette omkostninger efter metode A eller metode B.

#### Metode A

Under metode A skulle instituttet indberette direkte og indirekte omkostninger for aktiviteter forbundet med kontanter, dankort, internationale debetkort, internationale kreditkort, bankoverførsler og Betalingservice, jf. skema 3A1-3A6.

I tabel B1.2. er beskrevet, hvilke omkostninger, der skulle henføres til de enkelte aktiviteter.

OMKOSTNINGER FORDELTE PÅ AKTIVITETER

Tabel B1.2

Aktivitet	Henførte omkostninger
Håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger	Her anføres instituttets omkostninger ved at håndtere nye kunder, fx indhentning af kundeoplysninger, oprettelse af konti og fremsendelse af informationsmateriale, og vedligeholde kundeoplysninger, og som kan henføres til kontanttjenester. Omkostningerne fordeles på alle produkter, fx ved brug af fordelingsnøgler. For dankort samt internationale debet- og kreditkort skal instituttet i en særskilt underaktivitet angive omkostninger ved betaling for ydelser leveret af Nets.
Indsamling og transport	Posten omfatter instituttets samlede omkostninger til indsamling og transport af kontanter, fx til og fra forretninger, kontantdepoter, bankfilialer, pengeautomater og Nationalbanken. I en særskilt underaktivitet oplyses udgifter til kontanthåndteringsselskaber, fx Loomis Danmark A/S og Dansk Værdihåndtering A/S, for indsamling og transport af kontanter. Det samme gøres for udgifter til andre pengeinstitutter for indsamling og transport af kontanter.
Hævninger ved kassen i eget pengeinstitut	Her anføres alene instituttets omkostninger i forbindelse med kontanthævninger ved kassen i kundens eget pengeinstitut. Disse formodes primært at omfatte lønomkostninger til personale i filialer.
Hævninger i egen pengeautomat	Posten omfatter instituttets omkostninger til vedligeholdelse af og afskrivninger på pengeautomater, udgifter til fastnetkommunikation mellem automater og datacentraler samt lønomkostninger til personale, der påfylder automater.
Hævninger i fremmed pengeautomat	Under denne aktivitet registreres instituttets omkostninger ved egne kunders hævninger i andre pengeinstitutters pengeautomater. I en særskilt underaktivitet anføres de samlede interbankgebyrer, der betales til andre pengeinstitutter, når egne kunder hæver kontanter i sidstnævntes automater.
Indskud ved kassen	Her anføres instituttets omkostninger i forbindelse med kontantindskud ved kassen, der primært formodes at omfatte lønomkostninger til personale i filialer.

OMKOSTNINGER FORDELT PÅ AKTIVITETER (FORTSAT)		Tabel B1.2
Aktivitet	Henførte omkostninger	
Indskud ved afhentning	Posten omfatter lønomkostninger til personale, der tæller og sorterer kontanter samt foretager registrering af indskuddet. Eventuelle omkostninger ved selve afhentningen af kontanter skal anføres ovenfor under indsamling og transport.	
Indskud via døgnboks	Til denne aktivitet henføres omkostninger til vedligeholdelse af og afskrivninger på døgnbokse samt lønomkostninger til personale, der tæller og sorterer kontanter samt foretager registrering af indskuddet.	
Andre indskud	Her anføres instituttets omkostninger ved eventuelle andre former for indskud end indskud ved kassen, ved afhentning og via døgnboks.	
Opbevaring og kontanthåndtering	Posten dækker instituttets samlede omkostninger til opbevaring af kontanter, herunder udgifter til leje og forsikring af kontantdepoter, samt anden kontanthåndtering end beskrevet ovenfor. I en særskilt underaktivitet oplyses udgifter til kontanthåndteringselskaber, fx Loomis A/S og Danske Værdihåndtering A/S, for opbevaring af kontanter og anden kontanthåndtering. Det samme gøres for udgifter til andre pengeinstitutter for opbevaring af kontanter og anden kontanthåndtering.	
Hvidvask og terrorfinansiering	Til denne aktivitet henføres den del af instituttets omkostninger forbundet med overholdelse af lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvaskning af udbytte og finansiering af terrorisme (hvidvaskningsloven). Omkostningerne fordeles mellem kontanter og bankoverførsler.	
Falske og farvede sedler	Posten omfatter instituttets tab som følge af modtagelse af falske eller farvede sedler samt omkostninger i form af arbejdstid til gennemførelse af diverse procedurer, som dette afføder, samt med henblik på at identificere disse sedler ved modtagelsen.	
Kundeservice	Her anføres instituttets omkostninger, primært i form af arbejdstid, ved at besvare kundehenvendelser samt omkostninger ved at udsende information relateret til betalingstjenester. Omkostninger til udsendelse af kontooversigter skal fordeles på kontanter og øvrige relevante betalingstyper med antallet af transaktioner som fordelingsnøgle. Endvidere medregnes en femtedel af instituttets omkostninger i 2009 i forbindelse med dets tilpasning til lov om betalingstjenester. Hvis instituttet har afholdt omkostninger hertil i tidligere år, kan en femtedel af disse ligeledes medregnes. De samlede omkostninger ved tilpasning til lov om betalingstjenester fordeles på alle produkter og forventes at indgå under denne post og administration og ledelse, jf. nedenfor. For dankort samt internationale debit- og kreditkort anføres i en særskilt underaktivitet den del af instituttets kundeservicerelaterede udgifter, som er betaling for ydelser leveret af Nets.	

## OMKOSTNINGER FORDELT PÅ AKTIVITETER (FORTSAT)

Tabel B1.2

Aktivitet	Henhørte omkostninger
Administration og ledelse	Her rapporteres instituttets omkostninger til ledelse og anden administration, herunder udarbejdelse og vedligeholdelse af kunderegler og forretningsgange samt intern og ekstern revision.
Kortudstedelse	Posten omfatter instituttets omkostninger til udstedelse af betalingskort, herunder produktion af kort, udsendelse af kort og pinkode samt aktivering af kort. Endvidere skal omkostningerne korrigeres for, at kortet også benyttes i udlandet. De samlede omkostninger til kortudstedelse fordeles mellem dankort samt internationale debet- og kreditkort. I en særskilt underaktivitet anføres omkostningerne ved betaling for ydelser leveret af Nets.
Godkende og gennemføre betalinger	Til denne aktivitet henføres instituttets omkostninger til godkendelse (autorisation) af betalingsordrer, herunder kontrol af dækning på debtors konto. Endvidere indgår instituttets samlede omkostninger ved gennemførelse af transaktioner, herunder til betalingsfangst (capture) og behandling af korttransaktioner, regnet fra det tidspunkt, hvor kunden godkender betalingen og indtil, der sker bogføring af kundekonti, samt transaktionsgebyrer til Nets. Endvidere skal der korrigeres for udenlandske transaktioner, jf. ovenfor. De samlede omkostninger fordeles mellem dankort samt internationale debet- og kreditkort. I en særskilt underaktivitet anføres instituttets transaktionsgebyrer til Nets.
Misbrug og indsigelser	Posten omfatter instituttets samlede omkostninger ved behandling af transaktionsindsigelser fra kortholdere samt tab på tredjemandsmisbrug. Under dankort medregnes desuden instituttets tab på grund af dækningsgarantien. Endvidere skal der korrigeres for udenlandske transaktioner. De samlede omkostninger fordeles mellem dankort samt internationale debet- og kreditkort. Hvis instituttet har haft omkostninger i form af betaling til Nets, anføres disse i bemærkningerne.
Omkostninger til andre service	Her rapporteres instituttets udgifter til forsikring og andre tjenester, der leveres til kortholder som tillægsydelser, og kan henføres til internationale kreditkort. Endvidere skal der korrigeres for udenlandske transaktioner.
Licensaftaler mv., internationale kortselskaber	Her anføres instituttets udgifter til licensaftaler med kortselskaber for udstedelse af internationale debet- og kreditkort samt andre ydelser leveret af disse selskaber. Endvidere skal omkostningerne korrigeres for udenlandske transaktioner. De samlede omkostninger fordeles mellem internationale debet- og kreditkort.
Ydelse af kredit	Posten dækker instituttets renteomkostninger på den ydede kredit i forbindelse med betalinger med internationale kreditkort. Omkostningerne beregnes som den gennemsnitlige udestående kredit forrentet med den gennemsnitlige 3-måneders Cibor-rente, der i 2009 var 2,48 pct. Endvidere medregnes instituttets omkostninger til kreditvurdering af kortholder.

OMKOSTNINGER FORDELT PÅ AKTIVITETER (FORTSAT)		Tabel B1.2
Aktivitet	Henførte omkostninger	
Modtage, godkende og gennemføre overførsler	Til denne aktivitet henføres instituttets omkostninger ved at modtage ordrer om overførsler fra kunder ved kassen, via internettet eller på anden vis og godkende gennemførelsen af disse overførsler. Endvidere omfatter posten instituttets omkostninger ved at gennemføre ud- og indgående overførsler fra anmodningen om overførslen er modtaget og godkendt til beløbet er krediteret modtagers konto. I en særskilt underaktivitet registreres de samlede interbankgebyrer, der betales til andre pengeinstitutter, fx i forbindelse med straksadviseringer og returneringer.	
Arkivering	Her anføres instituttets omkostninger ved at arkivere papirbaserede ordrer om overførsler mv.	
Indgå og administrere betalingsaftaler med debitorer	Posten indeholder instituttets omkostninger ved at indgå Betalingsserviceaftaler med debitorer og administrere disse aftaler.	
Gennemføre betalinger	Her anføres instituttets omkostninger ved at gennemføre Betalingsservicetransaktioner på vegne af både debitorer og kreditorer.	
Annulleringer og tilbageførsler	Posten dækker instituttets omkostninger ved at håndtere debitorers og kreditorers ønsker om annulleringer og tilbageførsler af Betalingsservicetransaktioner.	
Andre aktiviteter	Posten omfatter andre aktiviteter, der kan henføres til de enkelte produkter. For kontanter omfatter posten endvidere rentetabet på kontantbeholdninger. Rentetabet beregnes som instituttets gennemsnitlige kontantbeholdning for året forrentet med Nationalbankens foliorente, opgjort som et gennemsnit for 2009, dvs. 1,47 pct. Under dankort og Betalingsservice medregnes instituttets infrastrukturabonnement til Nets. Af abonnementet henføres to tredjedele til dankort samt en andel af 3/10 af det samlede abonnement svarende til dankorttransaktioners andel af summen af clearede dankort- og Betalingsservicetransaktioner. Omkostningerne til infrastrukturabonnementet udspecificeres desuden i en særskilt underaktivitet.	

I skema 3A1-3A6 skal direkte omkostninger forstås som omkostninger, der entydigt er relateret til den specifikke aktivitet. Det kan fx være fakturerede udgifter og lønomkostninger til medarbejdere, der udfører den pågældende aktivitet.

Indirekte omkostninger er omkostninger, der ikke kan henføres til en enkelt aktivitet, men må afholdes for at kunne udføre de pågældende aktiviteter. Disse omkostninger fordeles på aktiviteter efter fordelingsnøgler.

Pengeinstitutter, der valgte metode A, kunne genbruge data, der var leveret til andre undersøgelser af omkostningerne ved betalingskort. Nationalbanken beskrev i et bilag til indberetningsskemaerne, hvordan disse data skulle placeres i skema 3A2-3A4.

I skema 3A1-3A6 blev pengeinstitutterne endvidere bedt om at angive et skøn for den procentvise ændring i omkostningerne ved henholdsvis en stigning og et fald i antal transaktioner på 10 pct., hvis det blev antaget, at instituttet havde 2-3 år til at tilpasse sig.

### *Metode B*

Metode B adskiller sig fra metode A ved at fastlægge reglerne for fordelingen af omkostninger på aktiviteter. Metoden kan inddeles i seks trin:

1. Pengeinstituttets driftsomkostninger opdeles på direkte og indirekte omkostninger.
2. Instituttets direkte omkostninger fordeles på betalingstjenester ved hjælp af fordelingsnøgler.
3. Instituttets samlede årsværk opdeles på forretningsområder og aktiviteter.
4. Instituttets indirekte omkostninger fordeles på aktiviteter efter forbrug af årsværk.
5. Indirekte omkostninger, der er fordelt på aktiviteter, henføres til betalingstjenester efter fordelingsnøgler.
6. De samlede omkostninger for hver betalingstjeneste beregnes ved at sammenlægge de direkte og indirekte omkostninger.

Under metode B har pengeinstitutterne indberettet data for skemaerne 3B1-3B3.

I skema 3B1 skulle pengeinstituttet opdele dets omkostninger på direkte og indirekte omkostninger samt på forretningsområderne kontantformidling, øvrig betalingsformidling og andre forretningsområder.

De direkte omkostninger vedrører pr. definition alene kontantformidling og øvrig betalingsformidling og kan fordeles på betalingstjenester, jf. skema 3B2. Disse omkostninger omfatter ikke instituttets lønomkostninger, der i stedet er placeret under indirekte omkostninger.

De indirekte omkostninger er omkostninger, der ikke kan henføres til specifikke betalingstjenester, samt lønomkostninger. Fordelingen af disse omkostninger på forretningsområder er foregået efter instituttets egen vurdering.

I tabel B1.3 er beskrevet de forskellige typer af omkostninger i skema 3B1.



BESKRIVELSE AF OMKOSTNINGSTYPER I SKEMA 3B1		Tabel B1.3
Omkostningstype	Beskrivelse	
Direkte omkostninger		
Kontanthåndtering, kontanthåndteringselskaber	Betaling til kontanthåndteringselskaber for tjenester knyttet til kontanthåndtering.	
Kontanthåndtering, andre pengeinstitutter	Betaling til andre pengeinstitutter for tjenester knyttet til kontanthåndtering.	
Rentetab, kontantbeholdning	Tabte renteindtægter ved at opbevare kontanter frem for at have et indestående på foliokonto i Nationalbanken. Rentetabet beregnes som instituttets gennemsnitlige kontantbeholdning for året forrentet med Nationalbankens foliorente opgjort som et gennemsnit for 2009, dvs. 1,47 pct.	
Tuttegebyr, Danmarks Nationalbank	Gebyr til Nationalbanken for levering af mønter.	
Egen pengetransport	Afskrivninger på vognpark og andre driftsomkostninger ved egen pengetransport, men ekskl. personaleomkostninger.	
Sikkerhedsforanstaltninger, kontanter	Udgifter til sikkerhedsforanstaltninger, der kan henføres til, at pengeinstituttet opbevarer kontanter i filialer og kontantdepoter, ekskl. personaleomkostninger til egne vagtfolk.	
Omkostninger, pengeautomater	Omkostninger forbundet med installation og vedligeholdelse af pengeautomater, ekskl. egne personaleomkostninger. Udgifter til køb af pengeautomater inkluderes som årets afskrivninger på erhvervede automater. Endvidere medregnes omkostninger knyttet til fastnetkommunikation mellem automater og datacentraler.	
Forsikringer, kontantbeholdninger, automater og udstyr	Udgifter til forsikringer, der dækker tab på pengeinstituttets kontantbeholdninger samt automater og udstyr, der anvendes i forbindelse med betalingstjenester.	
Behandling af transaktioner i datacentraler	Alle omkostninger, der faktureres af datacentraler i forbindelse med godkendelse og bogføring af betalingstjenester.	
Interbankgebyrer, andre pengeinstitutter	Gebyrer, der betales til andre pengeinstitutter i forbindelse med transaktioner. Eksempler er gebyrer, der betales ved egne kunders kontanthævninger i andre institutters pengeautomater.	
Transaktionsgebyrer, Nets	Gebyrer, der betales til Nets i forbindelse med korttransaktioner.	
Infrastrukturabonnement, Nets	Abonnementet, der betales til Nets.	
Øvrige clearing- og afviklingsomkostninger	Alle øvrige clearing- og afviklingsomkostninger, der faktureres eksternt, fx infrastrukturabonnementet til Nets og abonnementsgebyret for deltagelse i Sumclearingen i danske kroner.	
Licensafgifter mv., kortselskaber	Afgifter mv., der betales til kortselskaber, fx pr. kort eller transaktion eller andre ydelser.	

## BESKRIVELSE AF OMKOSTNINGSTYPER I SKEMA 3B1 (FORTSAT)

Tabel B1.3

Omkostningstype	Beskrivelse
Direkte omkostninger	
Købte korttjenester	Alle udgifter til leverandører af korttjenester, herunder udgifter til råkort, personalisering af kort, udstedelse og fremsendelse af pinkode samt kortaktivering.
Tab på svindel, misbrug, røveri og forfalskning	Tab på svindel, der knytter sig til betalingstjenester, misbrug af betalingsinstrumenter, røveri samt falske og farvede pengesedler. En eventuel udbetalt forsikringssum skal ikke modregnes.
Kreditomkostninger mv.	Kortudsteders rentetab i forbindelse med betalinger med internationale kreditkort. Rentetabet beregnes som den gennemsnitlige udestående kredit forrentet med den gennemsnitlige 3-måneders Cibor-rente, der i 2009 var 2,48 pct. Endvidere medregnes udsteders tab på kunder, der ikke kan betale deres kreditkortgæld tilbage.
Udsendelse af kontoudtog mv.	Alle udgifter ved udsendelse af kontooversigt og anden produktspecifik information, inkl. porto, papir og kuverter, men ekskl. personaleomkostninger.
Blanketter	Udgifter til blanketter, der benyttes i forbindelse med kasse-tjenester.
Udviklingsomkostninger	Omkostninger ved udvikling af nye produkter, ekskl. egne personaleomkostninger. Omkostningerne fordeles ligeligt over produktets skønnede levetid, dvs. instituttet skal foretage en vurdering af længden af produktets levetid og fordele omkostningerne over det skønnede antal år. Omkostninger, der kan henføres til produkter, som ikke blev/endnu ikke er lanceret, anføres under øvrige indirekte omkostninger, jf. nedenfor.
Produktspecifikke markedsføringsomkostninger	Udgifter til markedsføring, der kan henføres til et eller flere betalingsprodukter, fx et betalingskort, ekskl. egne personaleomkostninger. Udgifter til anden markedsføring placeres under øvrige markedsføringsomkostninger, jf. nedenfor.
Øvrige direkte omkostninger	Øvrige omkostninger, der kan henføres til en eller flere betalingstjenester. Under bemærkninger skal det beskrives, hvilke omkostninger der er tale om.
Indirekte omkostninger	
Lønomsotninger mv.	Alle omkostninger i form af løn, pensioner, mv.
Uddannelse	Omkostninger forbundet med uddannelse, inkl. rejser til kurser, og oplæring af personale.
Rejseomkostninger	Udgifter til rejser, fx eksterne møder. Rejseomkostninger i forbindelse med kurser anføres under uddannelse.
It	Alle omkostninger forbundet med it, dvs. hardware, software og drift, der ikke kan henføres til en eller flere betalingstjenester.

## BESKRIVELSE AF OMKOSTNINGSTYPER I SKEMA 3B1 (FORTSAT)

Tabel B1.3

Omkostningstype	Beskrivelse
<b>Indirekte omkostninger</b>	
Bygninger mv.	Udgifter til husleje eller en alternativomkostning, hvis instituttet selv ejer bygningen. Sidstnævnte beregnes ved at bruge den gennemsnitlige udlejningspris pr. kvadratmeter i det område, som bygningen ligger i. Udgifter til rengøring og vedligeholdelse af bygningen samt el, vand og varme skal medregnes.
Inventar, maskiner og andre driftsmidler	Omkostninger knyttet til inventar, maskiner og andre driftsmidler, der ikke kan henføres til en eller flere betalingstjenester. Hvis inventar, maskiner og andre driftsmidler ikke er udgiftsført i samme år, anføres afskrivningerne.
Kontorrekvisitter	Udgifter til diverse kontorrekvisitter.
Telefon	Pengeinstitutts udgifter til telefoni. Omkostninger knyttet til fastnetkommunikation mellem pengeautomater og datacentraler medregnes under omkostninger, pengeautomater.
Post	Udgifter til kuverter og porto, der ikke kan henføres til specifikke produkter. Udgifter ved udsendelse af kontooversigter og anden information, der vedrører konkrete betalingstjenester, medregnes under udsendelse af kontooversigter mv.
Ekstern revision	Alle udgifter i forbindelse med ekstern revision.
Øvrige markedsføringsomkostninger	Udgifter til anden markedsføring end den, der kan henføres til specifikke betalingsprodukter. Markedsføringsomkostninger, der entydigt ikke vedrører betalingstjenester, placeres under andre forretningsområder. Under forretningsområderne kontanthåndtering og øvrig betalingsformidling registreres således kun udgifter til generel markedsføring.
Øvrige indirekte omkostninger	Alle omkostninger, der ikke falder under en af omkostningstyperne ovenfor.

I skema 3B2 skulle pengeinstituttet fordele de direkte omkostninger på betalingstjenester efter egen vurdering. Det kunne fx være efter antal transaktioner eller beløb i kroner.

I skema 3B3 skulle pengeinstituttet fordele dets samlede årsværk på aktiviteter samt forretningsområderne kontantformidling, øvrig betalingsformidling og andre forretningsområder.

Det var op til pengeinstituttet selv at foretage denne fordeling. Institutttet kunne fx henføre hver enkelt medarbejder til en aktivitet / forretningsområde eller lave en skønsmæssig fordeling af hver enkelt medarbejders tid.

Tabel B1.4 indeholder en beskrivelse af de enkelte aktiviteter i skema 3B3.

BESKRIVELSE AF AKTIVITETER I SKEMA 3B3		Tabel B1.4
Aktivitet	Beskrivelse	
Ved kassen		
Indskud	Modtage indskud, optælle og sortere kontanter, registrere indskuddet mv.	
Hævning	Tage imod hæveanmodning, kontrollere indestående på konto og legitimation, registrere hævningen, udbetale kontanter mv.	
Bankoverførsler	Tage imod overførselsordre, kontrollere indestående på konto og legitimation, registrere overførslen mv.	
Øvrige kasseaktiviteter	Udføre andre kasseaktiviteter end indskud, hævning og overførsler.	
Kundeservice		
Administration af betalingsprodukter	Vedligeholde generelle regler, aftaler, interne forretningsgange mv. for betalingsprodukter.	
Administration af konti	Oprette og slette konti samt vedligeholde konti, herunder generere kontoudtog, ændre aftalevilkår knyttet til konti mv.	
Administration af aftaler om betalingskort	Oprette og vedligeholde aftaler om betalingskort, bestille kort, udlevere/udsende kort og pinkode, spærre og aktivere kort mv.	
Administration af aftaler om direkte debitering	Indgå og vedligeholde betalingsaftaler, generere betalingsoversigter, varetage betalingsafvisninger mv.	
Kundeforespørgsler	Tage imod og behandle forespørgsler fra kunder til betalingsprodukter, indgåede aftaler, udførte betalinger mv.	
Kundepost	Håndtere kundepost, herunder hente og fordele post fra kunder og kuvertere, frankere og afsende post til kunder.	
Øvrig kundeservice	Udføre andre aktiviteter knyttet til kundeservice end de ovenfor nævnte.	
Kontanthåndtering		
Tømme døgnboks	Optælle og sortere kontanter i døgnboks og registrere indskud på konti.	
Optælle, sortere og pakke	Optælle og sortere kontanter ud over den, der foretages ved modtagelse af indskud og tømning af døgnboks, samt pakke kontanter.	
Transport	Transportere kontanter til og fra kontantdepoter, hvis dette foretages af pengeinstituttet selv.	
Drift og vedligehold af automater	Fylde kontanter og notaer i automater, foretage reparationer og varetage anden administration.	
Falske og farvede sedler	Kontrollere sedler for ægthed og farve, anmelde falske eller farvede sedler mv.	
Øvrig kontanthåndtering	Udføre andre aktiviteter relateret til kontanthåndtering end de ovenfor nævnte.	

BESKRIVELSE AF AKTIVITETER I SKEMA 3B3 (FORTSAT)		Tabel B1.4
Aktivitet	Beskrivelse	
Hvidvask mv. Hvidvask og terrorfinansiering	Overvåge transaktioner, kontrollere kundelegitimation, foretage indberetning mv. og udarbejde forretningsgange herfor.	
Clearing og afvikling mv. Aktiviteter vedrørende clearing og afvikling mv.	Cleare og afvikle detailbetalinger samt bogføre kundernes betalinger i pengeinstitutter med egen datacentral.	
General bankdrift		
Personaleadministration	Administrere og forhandle løn- og personaleforhold, ansætte og afskedige medarbejdere mv.	
Regnskab og bogføring	Udarbejde regnskaber og budgetter, udføre og bogføre egne transaktioner mv.	
Marketing og salg	Planlægge og gennemføre kampagner, varetage sponsorer, udøve mersalg til eksisterende kunder mv.	
Revision	Foretage intern revision og bistå pengeinstituttets eksterne revision i dens arbejde.	
Sikkerhed	Udføre vagttjeneste, administrere andre foranstaltninger, fx alarmer, kameraer mv. og sikre mod svindel og misbrug.	
Ledelse	Rapportere og udarbejde oplæg til ledelse, træffe strategiske beslutninger, kommunikere internt og eksternt mv.	
It	Drive og udvikle pengeinstituttets it-systemer og administrere relationerne til instituttets it-leverandører.	
Uddannelse	Deltage i interne og eksterne kurser, planlægge og afholde interne kurser, oplære medarbejdere mv.	
Rådgivning	Yde rådgivning i filialer og fra kundecentre, udarbejde informationsmateriale for kunder mv.	
Øvrig bankdrift	Udføre andre aktiviteter end de ovenfor nævnte, som kan karakteriseres som generel bankdrift.	
Øvrige processer		
Alle andre aktiviteter	Foretage andre aktiviteter, der ikke kan henføres til de ovenfor nævnte.	

#### Skema 4

I skema 4 skulle pengeinstitutterne indberette oplysninger om deres indtægter fra de betalingstjenester, der er omfattet af undersøgelsen.

Indtægterne skulle opdeles på de samme betalingstjenester som i skema 2 samt på indtægter fra kontanthåndtering og en eventuelt ud-betalt forsikringssum for tab vedrørende kontantformidling eller øvrig betalingsformidling.

Det var underordnet, om indtægterne hidrørte fra andre pengeinstitutter, Nets, virksomheder, forbrugere eller andre.

## BEREGNING

---

Efter indsamlingen og valideringen af data blev der for hvert pengeinstitut beregnet omkostninger pr. transaktion for udvalgte betalingstjenester. Det skete i særlige beregningsskemaer, hvor omkostningerne blev fordelt på betalingstjenester efter fordelingsnøgler.

Pengeinstitutterne modtog deres egne beregningsskemaer samt de samlede beregningsskemaer for hele sektoren, så de kunne sammenligne sig med et gennemsnit af pengeinstitutter.

Ved beregningen af de aggregerede omkostninger og indtægter for alle pengeinstitutter i Danmark blev de indsamlede data opregnet efter de deltagende institutters andel af sektorens samlede størrelse.

## FØLSOMHED

---

I kapitel 3, tabel 3.1, er vist pengeinstitutternes beregnede omkostninger pr. transaktion for udvalgte betalingstjenester. For at undersøge robustheden af disse resultater er omkostningerne blevet beregnet under to alternative scenarier til tabellen (scenario 1):

- I scenario 2 udelades pengeinstitutter med omkostninger pr. transaktion, der er mere end tre gange større eller mindre end det vægtede gennemsnit i tabel 3.1. Hvis et pengeinstitut er afvigende for en eller flere typer af betalingstjenester, udelades instituttet for det pågældende hovedområde.
- I scenario 3 udelades institutter med omkostninger pr. transaktion, der er mere end to gange større eller mindre end i tabel 3.1.

De vægtede omkostninger pr. transaktion under scenario 2 og 3 er vist i tabel B1.5. De beregnede omkostninger pr. transaktion ændrer sig ikke nævneværdigt, når der korrigeres for institutter med særligt høje eller lave omkostninger. Det indikerer, at resultaterne er robuste over for pengeinstitutter, der afviger markant fra gennemsnittet.

**FØLSOMHEDSBEREGNING AF PENGEINSTITUTTERNES OMKOSTNINGER PR. TRANSAKTION**

Tabel B1.5

Kr.	Omkostninger pr. transaktion		
	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
<b>Bankoverførsler</b>			
Netbank .....	1,5	1,5	2,0
Andre bankoverførsler .....	2,5	1,0	2,5
<b>Direkte debitering</b>			
Betalingservice .....	2,0	1,5	1,5
<b>Betalingskort</b>			
Dankort .....	0,5	0,5	0,5
Internationale debetkort .....	4,5	4,5	4,0
Internationale Kreditkort .....	20,0	20,0	18,5
<b>Indskud</b>			
Ved kassen .....	43,5	43,5	45,5
Døgnboks .....	60,5	60,5	74,5
<b>Hævning</b>			
Ved kassen, egen kunde .....	31,5	31,5	31,0
Egen automat, egen kunde .....	4,5	4,5	7,0
Egen automat, fremmed kunde .....	5,0	5,0	6,0
Fremmed automat, egen kunde .....	7,5	7,5	6,5

Skema 3A1				
KONTANTER	Omkostninger i alt	Direkte omkostninger	Indirekte omkostninger	Bemærkninger
Skemaet udfyldes med data for 2009				
Håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger	0	0	0	
Indsamling og transport	0	0	0	
Heraf betaling til kontanthåndteringselskaber	0	0	0	
Heraf betaling til andre pengeinstitutter	0	0	0	
Hævninger ved kassen i eget pengeinstitut	0	0	0	
Hævninger i egen pengeautomat	0	0	0	
Hævninger i fremmed pengeautomat	0	0	0	
Heraf interbankgebyrer	0	0	0	
Andre hævninger	0	0	0	
Heraf interbankgebyrer	0	0	0	
Indskud ved kassen	0	0	0	
Indskud ved afhentning	0	0	0	
Indskud via døgnboks	0	0	0	
Andre indskud	0	0	0	
Opbevaring og kontanthåndtering	0	0	0	
Heraf betaling til kontanthåndteringselskaber	0	0	0	
Heraf betaling til andre pengeinstitutter	0	0	0	
Hvidvask og terrorfinansiering	0	0	0	
Falske og farvede sedler	0	0	0	
Kundeservice	0	0	0	
Administration og ledelse	0	0	0	
Andre aktiviteter	0	0	0	
I alt	0	0	0	
	Pct.			
Procentvis ændring i omkostningerne i alt	0			
Ved en stigning i antal transaktioner på 10 pct.	0			
Ved et fald i antal transaktioner på 10 pct.				



Skema 3A2				
	Omkostninger i alt	Direkte omkostninger	Indirekte omkostninger	Bemærkninger
DANKORT				
Skemaet udfyldes med data for 2009				
Håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger	0	0	0	
Heraf betaling for ydelser leveret af Nets	0	0	0	
Kortudstedelse	0	0	0	
Heraf betaling for ydelser leveret af Nets	0	0	0	
Godkende og gennemføre betalinger	0	0	0	
Heraf transaktionsgebyrer til Nets	0	0	0	
Misbrug og indsigelser	0	0	0	
Kundeservice	0	0	0	
Heraf betaling for ydelser leveret af Nets	0	0	0	
Administration og ledelse	0	0	0	
Andre aktiviteter	0	0	0	
Heraf infrastrukturabonnement til Nets	0	0	0	
I alt	0	0	0	
Pct.				
Procentvis ændring i omkostningerne i alt	0			
Ved en stigning i antal transaktioner på 10 pct.	0			
Ved et fald i antal transaktioner på 10 pct.				

INTERNATIONALE DEBET- OG KREDITKORT (DANSK-UDSTEDTE)		Skema 3A3-3A4		
Skemaet udfyldes med data for 2009	Omkostninger i alt	Direkte omkostninger	Indirekte omkostninger	Bemærkninger
		Kr.		
Håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger	0	0	0	
Heraf betaling for ydelser leveret af Nets	0	0	0	
Kortudstedelse	0	0	0	
Heraf betaling for ydelser leveret af Nets	0	0	0	
Godkende og gennemføre betalinger	0	0	0	
Heraf transaktionsgebyrer til Nets	0	0	0	
Kreditgivning (kun kreditkort)	0	0	0	
Misbrug og indsigelser	0	0	0	
Omkostninger til andre services	0	0	0	
Licensaftaler mv., internationale kortsekskaber	0	0	0	
Kundeservice	0	0	0	
Heraf betaling for ydelser leveret af Nets	0	0	0	
Administration og ledelse	0	0	0	
Andre aktiviteter	0	0	0	
I alt	0	0	0	
Procentvis ændring i omkostningerne i alt	Pct.			
Ved en stigning i antal transaktioner på 10 pct.	0			
Ved et fald i antal transaktioner på 10 pct.	0			

BANKOVERFØRSLER				Skema 3A5	
	Omkostninger i alt	Direkte omkostninger	Indirekte omkostninger	Bemærkninger	
		Kr.			
Skemaet udfyldes med data for 2009					
Håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger	0	0	0		
Modtage, godkende og gennemføre overførsler	0	0	0		
Heraf interbankgebyrer	0	0	0		
Annulleringer og tilbageførsler	0	0	0		
Hvidvask og terrorfinansiering	0	0	0		
Arkivering	0	0	0		
Kundeservice	0	0	0		
Administration og ledelse	0	0	0		
Andre aktiviteter	0	0	0		
I alt	0	0	0		
Procentvis ændring i omkostningerne i alt	Pct.				
Ved en stigning i antal transaktioner på 10 pct.	0				
Ved et fald i antal transaktioner på 10 pct.	0				

BETALINGSSERVICE				Skema 3A6	
	Omkostninger i alt	Direkte omkostninger	Indirekte omkostninger	Bemærkninger	
		Kr.			
Skemaet udfyldes med data for 2009					
Håndtere nye kunder og vedligeholde kundeoplysninger	0	0	0		
Indgå og administrere betalingsaftaler med debitorer	0	0	0		
Gennemføre betalinger	0	0	0		
Annulleringer og tilbageførsler	0	0	0		
Kundeservice	0	0	0		
Administration og ledelse	0	0	0		
Andre aktiviteter	0	0	0		
Heraf infrastrukturabonnement til Nets	0	0	0		
I alt	0	0	0		
Procentvis ændring i omkostningerne i alt	Pct.				
Ved en stigning i antal transaktioner på 10 pct.	0				
Ved et fald i antal transaktioner på 10 pct.	0				

DRIFTSREGNSKAB		Skema 3B1			
Skemaet udfyldes med data for 2009	Omkostninger i alt	Kontantformidling	Øvrig betalingsformidling	Andre forretningsområder	Bemærkninger
<i>Direkte omkostninger</i>	0	0	0	•	
Ekstern kontanthåndtering, kontanthåndteringselskaber	0	0	0	•	
Ekstern kontanthåndtering, andre pengeinstitutter	0	0	0	•	
Rentetab, kontantbeholdning	0	0	0	•	
Tuttegebyr, Danmarks Nationalbank	0	0	0	•	
Egen pengetransport	0	0	0	•	
Sikkerhedsforanstaltninger, kontanter	0	0	0	•	
Omkostninger, pengeautomater	0	0	0	•	
Forsikringer, kontantbeholdninger, automater og udstyr	0	0	0	•	
Behandling af transaktioner i datacentraler	0	0	0	•	
Interbankgebyrer, andre pengeinstitutter	0	0	0	•	
Transaktionsgebyrer, Nets	0	0	0	•	
Infrastrukturabonnement, Nets	0	0	0	•	
Øvrige clearing- og afviklingsomkostninger	0	0	0	•	
Licensafgifter mv., kortselskaber	0	0	0	•	
Købte korttjenester	0	0	0	•	
Tab på svindel, misbrug, roveri og forfalskning	0	0	0	•	
Kreditomkostninger mv.	0	0	0	•	
Udsendelse af kontouttog mv.	0	0	0	•	
Blanketter	0	0	0	•	
Udviklingsomkostninger	0	0	0	•	
Produktspecifikke markedsføringsomkostninger	0	0	0	•	
Øvrige direkte omkostninger	0	0	0	•	
Direkte omkostninger i alt	0	0	0	•	

DRIFTSREGNSKAB (FORTSAT)		Skema 3B1			
Skemaet udfyldes med data for 2009	Omkostninger i alt	Kontantformidling	Øvrig betalingsformidling	Andre forretningsområder	Bemærkninger
<i>Indirekte omkostninger</i>					
Lønomkostninger mv.	0	0	0	0	
Uddannelse	0	0	0	0	
Rejseomkostninger	0	0	0	0	
It	0	0	0	0	
Bygninger mv.	0	0	0	0	
Inventar, maskiner og andre driftsmidler	0	0	0	0	
Kontorrekvisitter	0	0	0	0	
Telefon	0	0	0	0	
Post	0	0	0	0	
Ekstern revision	0	0	0	0	
Øvrige markedsføringsomkostninger	0	0	0	0	
Øvrige indirekte omkostninger	0	0	0	0	
Indirekte omkostninger i alt	0	0	0	0	
Omkostninger i alt	0	0	0	0	

FORDELING AF DIREKTE OMKOSTNINGER	Skema 3B2				
	I alt		Bankoverførsler		
	Kontantformidling	Øvrig betalingsformidling	Kontrolsum	Netbank	Alle overførsler
			Betalers bank	Betalers bank	Betalingsmodtagers bank
Skemaet udfyldes med data for 2009	0	0	0	0	0
Antal transaktioner	0	0	0	0	0
Værdi af transaktioner	0	0	0	0	0
<i>Direkte omkostninger</i>			Kr.		
Ekstern kontanthåndtering, kontanthåndteringselskaber	0	0	0	0	0
Ekstern kontanthåndtering, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	0
Rentetab, kontantbeholdning	0	0	0	0	0
Tuttegebyr, Danmarks Nationalbank	0	0	0	0	0
Egen pengetransport	0	0	0	0	0
Sikkerhedsforanstaltninger, kontanter	0	0	0	0	0
Omkostninger, pengeautomater	0	0	0	0	0
Forsikringer, kontantbeholdninger, automater og udstyr	0	0	0	0	0
Behandling af transaktioner i datacentraler	0	0	0	0	0
Interbankgebyrer, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	0
Transaktionsgebyrer, Nets	0	0	0	0	0
Infrastrukturabonnement, Nets	0	0	0	0	0
Øvrige clearing- og afviklingsomkostninger	0	0	0	0	0
Licensafgifter mv., kortselskaber	0	0	0	0	0
Købte korttjenester	0	0	0	0	0
Tab på svindel, misbrug, røveri og forfalskning	0	0	0	0	0
Kreditomkostninger mv.	0	0	0	0	0
Udsendelse af kontoudtog mv.	0	0	0	0	0
Blanketter	0	0	0	0	0
Udviklingsomkostninger	0	0	0	0	0
Produktspecifikke markedsføringsomkostninger	0	0	0	0	0
Øvrige direkte omkostninger	0	0	0	0	0
Direkte omkostninger i alt	0	0	0	0	0

FORDELING AF DIREKTE OMKOSTNINGER (FORTSAT)

Skema 3B2

	Direkte debitering		Betalingskort			
	Betalingservice		Dankort		Internationale debetkort	
	Betalers bank	Betalingsmodtager bank	Betalers bank	Betalingsmodtager bank	Betalers bank	Betalingsmodtagers bank
Skemaet udfyldes med data for 2009	0	0	0	0	0	0
Antal transaktioner	0	0	0	0	0	0
Værdi af transaktioner	Kr.					
<i>Direkte omkostninger</i>	0	0	0	0	0	0
Ekstern kontanthåndtering, kontanthåndteringselskaber	0	0	0	0	0	0
Ekstern kontanthåndtering, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	0	0
Rentetab, kontantbeholdning	0	0	0	0	0	0
Tuttegebyr, Danmarks Nationalbank	0	0	0	0	0	0
Egen pengetransport	0	0	0	0	0	0
Sikkerhedsforanstaltninger, kontanter	0	0	0	0	0	0
Omkostninger, pengeautomater	0	0	0	0	0	0
Forsikringer, kontantbeholdninger, automater og udstyr	0	0	0	0	0	0
Behandling af transaktioner i datacentraler	0	0	0	0	0	0
Interbankgebyrer, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	0	0
Transaktionsgebyrer, Nets	0	0	0	0	0	0
Infrastrukturabonnement, Nets	0	0	0	0	0	0
Øvrige clearing- og afviklingsomkostninger	0	0	0	0	0	0
Licensafgifter mv., kortselskaber	0	0	0	0	0	0
Købe korttjenester	0	0	0	0	0	0
Tab på svindel, misbrug, røveri og forfalskning	0	0	0	0	0	0
Kreditomkostninger mv.	0	0	0	0	0	0
Udsendelse af kontoudtog mv.	0	0	0	0	0	0
Blanketter	0	0	0	0	0	0
Udviklingsomkostninger	0	0	0	0	0	0
Produktspecifikke markedsføringsomkostninger	0	0	0	0	0	0
Øvrige direkte omkostninger	0	0	0	0	0	0
Direkte omkostninger i alt	0	0	0	0	0	0



FORDELING AF DIREKTE OMKOSTNINGER (FORTSAT)

Skema 3B2

	Betalingskort		Kontanter				Hævning
	Internationale kreditkort		Indskud		Andre indskud	Ved kassen, egen kunde	
	Betalers bank	Betalingsmodtager bank	Ved kassen	Døgnboks mv.			
Skemaet udfyldes med data for 2009	0	0	0	0	0	0	0
Antal transaktioner	0	0	0	0	0	0	0
Værdi af transaktioner	0	0	0	0	0	0	0
<i>Direkte omkostninger</i>	Kr.						
Ekstern kontanthåndtering, kontanthåndteringselskaber	0	0	0	0	0	0	0
Ekstern kontanthåndtering, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	0	0	0
Rentetab, kontantbeholdning	0	0	0	0	0	0	0
Tuttegebyr, Danmarks Nationalbank	0	0	0	0	0	0	0
Egen pengetransport	0	0	0	0	0	0	0
Sikkerhedsforanstaltninger, kontanter	0	0	0	0	0	0	0
Omkostninger, pengeautomater	0	0	0	0	0	0	0
Forsikringer, kontantbeholdninger, automater og udstyr	0	0	0	0	0	0	0
Behandling af transaktioner i datacentraler	0	0	0	0	0	0	0
Interbankgebyrer, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	0	0	0
Transaktionsgebyrer, Nets	0	0	0	0	0	0	0
Infrastrukturabonnement, Nets	0	0	0	0	0	0	0
Øvrige clearing- og afviklingsomkostninger	0	0	0	0	0	0	0
Licensafgifter mv., kortelskaber	0	0	0	0	0	0	0
Købte korttjenester	0	0	0	0	0	0	0
Tab på svindel, misbrug, røveri og forfalskning	0	0	0	0	0	0	0
Kreditomkostninger mv.	0	0	0	0	0	0	0
Udsendelse af kontoudtog mv.	0	0	0	0	0	0	0
Blanketter	0	0	0	0	0	0	0
Udviklingsomkostninger	0	0	0	0	0	0	0
Produktspecifikke markedsføringsomkostninger	0	0	0	0	0	0	0
Øvrige direkte omkostninger	0	0	0	0	0	0	0
Direkte omkostninger i alt	0	0	0	0	0	0	0

FORDELING AF DIREKTE OMKOSTNINGER (FORTSAT)

	Kontanter				Bemærkninger
	Hævninger				
	Egen automat, egen kunde	Egen automat, fremmed kunde	Fremmed automat, egen kunde		
Skemaet udfyldes med data for 2009	0	0	0	0	
Antal transaktioner	0	0	0	0	
Værdi af transaktioner	Kr.				
<i>Direkte omkostninger</i>	0	0	0	0	
Ekstern kontanthåndtering, kontanthåndteringselskaber	0	0	0	0	
Ekstern kontanthåndtering, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	
Rentetab, kontantbeholdning	0	0	0	0	
Tuttegebyr, Danmarks Nationalbank	0	0	0	0	
Egen pengetransport	0	0	0	0	
Sikkerhedsforanstaltninger, kontanter	0	0	0	0	
Omkostninger, pengeautomater	0	0	0	0	
Forsikringer, kontantbeholdninger, automater og udstyr	0	0	0	0	
Behandling af transaktioner i datacentraler	0	0	0	0	
Interbankgebyrer, andre pengeinstitutter	0	0	0	0	
Transaktionsgebyrer, Nets	0	0	0	0	
Infrastrukturabonnement, Nets	0	0	0	0	
Øvrige clearing- og afviklingsomkostninger	0	0	0	0	
Licensafgifter mv., kortselskaber	0	0	0	0	
Købte korttjenester	0	0	0	0	
Tab på svindel, misbrug, røveri og forfalskning	0	0	0	0	
Kreditomkostninger mv.	0	0	0	0	
Udsendelse af kontoudtog mv.	0	0	0	0	
Blanketter	0	0	0	0	
Udviklingsomkostninger	0	0	0	0	
Produktspecifikke markedsføringsomkostninger	0	0	0	0	
Øvrige direkte omkostninger	0	0	0	0	
Direkte omkostninger i alt	0	0	0	0	

FORDELING AF ÅRSVÆRK PÅ AKTIVITETER		Skema 3B3			
Skemaet udfyldes med data for 2009 Proces/Aktivitet	I alt	Kontant- formidling	Antal årsværk		Bemærkninger
			Øvrig betalings- formidling	Andre forretnings- områder	
Årsværk i alt	0	0	0	0	
Årsværk i alt, kontrol <i>Ved kassen</i>	0	0	0	0	
Indskud	0	0	0	0	
Hævning	0	0	0	0	
Bankoverførsler	0	0	0	0	
Øvrige kasseaktiviteter	0	0	0	0	
<b>Kundeservice</b>					
Administration af betalingsprodukter	0	0	0	0	
Administration af konti	0	0	0	0	
Administration af aftaler om betalingskort	0	0	0	0	
Administration af aftaler om direkte debitering	0	0	0	0	
Kundeforespørgsler	0	0	0	0	
Kundepost	0	0	0	0	
Øvrig kundeservice	0	0	0	0	
<b>Kontanthåndtering</b>					
Tømme døgnboks	0	0	0	0	
Optælle, sortere og pakke	0	0	0	0	
Transport	0	0	0	0	
Drift og vedligehold af automater	0	0	0	0	
Falske og farvede sedler	0	0	0	0	
Øvrig kontanthåndtering	0	0	0	0	
Hvidvask mv.	0	0	0	0	
Hvidvask og terrorfinansiering	0	0	0	0	

FORDELING AF ÅRSVÆRK PÅ AKTIVITETER (FORTSAT)

Skema 3B3

Skemaet udfyldes med data for 2009 Proces/Aktivitet	I alt	Antal årsværk				Andre forretnings- områder	Bemærkninger
		Kontant- formidling	Øvrig betalings- formidling				
<i>Clearing og afvikling</i>	0	0	0	0	0		
Aktiviteter vedr. clearing og afvikling mv.							
<i>Generel bankdrift</i>							
Personaleadministration	0	0	0	0	0		
Regnskab og bogføring	0	0	0	0	0		
Marketing og salg	0	0	0	0	0		
Revision	0	0	0	0	0		
Sikkerhed	0	0	0	0	0		
Ledelse	0	0	0	0	0		
it	0	0	0	0	0		
Uddannelse	0	0	0	0	0		
Rådgivning	0	0	0	0	0		
Øvrig bankdrift	0	0	0	0	0		
<i>Øvrige processer</i>							
Alle andre aktiviteter	0	0	0	0	0		
Årsværk i alt	0	0	0	0	0		

---

## Bilag 2 – Undersøgelse af forretningers og andre betalingsmodtageres omkostninger

---

### INDLEDNING

---

Som led i undersøgelsen af omkostningerne ved betalinger i Danmark gennemførte Nationalbanken i efteråret 2010 en spørgeundersøgelse om forretningers og andre virksomheders omkostninger ved at modtage betalinger. Undersøgelsen dækkede de betalingsformer, der beregnes omkostninger for i denne rapport, og forretninger og virksomheder blev spurgt om en række relevante omkostninger ved disse betalinger.

Spørgeundersøgelsen blev udformet, så det var så enkelt som muligt for forretningerne mv. at deltage. Den blev gennemført elektronisk ved at sende en mail til de inviterede deltagere, der kunne besvare undersøgelsen via et link i mailen. Forretningerne mv. blev desuden kun præsenteret for spørgsmål, der var relevante for deres virksomhed, dvs. afhængig af deres svar på tidligere spørgsmål. Oplysninger om enkelte omkostninger blev desuden indsamlet fra andre kilder.

### UNDERSØGELSEN

---

Spørgeundersøgelsen var inddelt i fire dele. Den første del, som alle respondenter blev bedt om at besvare, indeholdt generelle spørgsmål om virksomheden. Bl.a. blev virksomheden spurgt om, hvilke betalinger den primært modtager. På baggrund af de afgivne svar blev virksomheden herefter præsenteret for den anden, tredje og/eller fjerde del af undersøgelsen, der vedrørte henholdsvis kontantbetalinger, kortbetalinger og forskellige former for betalingsopkrævninger.

#### 1. Generelle virksomhedsoplysninger

I den første del blev virksomheden stillet følgende spørgsmål:

##### *Generelle virksomhedsoplysninger*

##### 1.1. Hvilken branche tilhører virksomheden?

- Supermarkeder og varehuse
- Specialbutikker med fødevarer
- Øvrige fødevarer
- Forbrugerelektronik og husholdningsartikler

- Beklædning og fodtøj
- Tankstationer
- Hoteller og restauranter
- Transport
- Telekommunikation
- Forsyningsvirksomhed
- Kultur og fritid
- Realkreditinstitutter
- Andre serviceydelser
- Øvrige

- 1.2. Hvad udgjorde virksomhedens omsætning i 2009?
- 1.3. Hvor mange ansatte, opgjort som fuldtidsansatte, havde virksomheden gennemsnitligt i 2009?
- 1.4. Hvor mange salgssteder har virksomheden?
- 1.5. Foretager virksomheden salg via internettet?

Hvis ja,

- 1.5.1. Hvor stor en del udgjorde internetsalg skønsmæssigt af virksomhedens samlede omsætning i 2009?

- 0 - 25 pct.
- 25 - 50 pct.
- 50 - 75 pct.
- 75 -100 pct.
- 100 pct.

Hvis der svares 100 pct., stilles ikke spørgsmål vedrørende kontantbetalinger.

#### *Oplysninger om kundebetalinger*

- 1.6. Hvilke betalinger modtager virksomheden primært?
- Betalinger med kontanter og/eller kort, fx dankort.
  - Fjernbetalinger, fx konto-til-konto overførsler eller opkrævninger via Betalingservice.

Hvis der svares betalinger med kontanter og/eller kort, stilles spørgsmål 1.7, ellers fortsættes med til spørgsmål 1.8.

- 1.7. Hvilke betalingstyper accepterer virksomheden?
- Kontanter
  - Dankort
  - Internationale betalingskort

Virksomheden stilles herefter spørgsmål 1.9 og efterfølgende spørgsmål 2.1, medmindre den i spørgsmål 1.5.1 svarede, at den var en ren inter-

netforretning. I så fald skal virksomheden ikke svare på spørgsmålene i del 2 og i stedet fortsætte med spørgsmålene i del 3.

1.8. Hvilke typer fjernbetalinger accepterer virksomheden?

- Konto-til-konto overførsler
- Indbetalingskort
- Betalingsservice

Virksomheden fortsætter efter spørgsmål 1.9 til spørgsmålene i del 4 vedrørende omkostninger knyttet til modtagelsen af fjernbetalinger.

1.9. Hvor mange kundebetalinger modtog virksomheden i 2009, og hvad udgjorde værdien af disse?

## 2. Oplysninger om kontantbetalinger

Virksomheden stilles kun disse spørgsmål, hvis den i spørgsmål 1.7 har svaret, at den modtog kontantbetalinger. I denne del skal virksomheden svare på følgende spørgsmål:

### *Brug af kontanthåndteringsselskab*

2.1. Anvender virksomheden et kontanthåndteringsselskab?

Hvis ja,

- 2.1.1. Hvad udgjorde virksomhedens samlede udgifter til kontanthåndteringsselskabet i 2009?
- 2.1.2. Hvor stort et beløb afhenter kontanthåndteringsselskabet i gennemsnit pr. dag?
- 2.1.3. Fra hvornår opnår virksomheden rente af det afhentede beløb?
  - Samme bankdag
  - Næste bankdag
  - Senere end næste bankdag
  - Ved ikke

### *Egen aflevering og afhentning*

2.2. Går virksomhedens medarbejdere selv til bankboks/døgnboks med dagens omsætning eller efter byttepenge?

Hvis ja,

- 2.2.1. Hvor mange minutter bruger virksomhedens medarbejdere samlet på transport til bank/døgnboks for afhentning/aflevering af kontanter på en gennemsnitlig dag?
- 2.2.2. Hvor stort et beløb afleverer virksomheden i bank/døgnboks i gennemsnit pr. dag?

2.2.3. Fra hvornår opnår virksomheden rente af det afleverede beløb?

- Samme bankdag
- Næste bankdag
- Senere end næste bankdag
- Ved ikke

#### *Gebyrer til banker*

2.3. Hvor meget betalte virksomheden i gebyrer til banker for kontanttjenester i 2009?

#### *Tidsforbrug*

- 2.4. Hvor mange minutter bruger virksomhedens medarbejdere i løbet af en gennemsnitlig dag på at klargøre kasserne med byttepenge før åbning samt opgøre, afstemme og tømme kasserne for kontanter i løbet af dagen og efter lukketid?
- 2.5. Hvor mange minutter bruger virksomhedens medarbejdere i løbet af en gennemsnitlig dag på at isætte nye bonruller til kvitteringer samt efterse og udbedre fejl på kasseapparaterne?
- 2.6. Hvor mange minutter anvender virksomhedens medarbejdere i løbet af en gennemsnitlig dag på at samle, optælle og pakke kontanter med henblik på aflevering til kontanthåndteringselskab eller i bank/døgnboks?

#### *Tab og forsikring*

- 2.7. Hvad udgjorde virksomhedens tab i 2009 som følge af kassedifference, falske sedler eller tyveri/røveri af kontanter?
- 2.8. Har virksomheden tegnet en forsikring mod et eller flere af tabene nævnt i spørgsmål 2.7?  
Hvis ja,
- 2.8.1. Hvad betalte virksomheden i 2009 i præmie for at være forsikret mod et eller flere af sådanne tab?
- 2.8.2. Hvad modtog virksomheden i 2009 i erstatning for et eller flere af sådanne tab?

#### *Opbevaring og sikkerhed*

- 2.9. Hvor stort et beløb i kontanter opbevarer virksomheden typisk selv hen over natten?
- 2.10. Hvad udgjorde virksomhedens udgifter til opbevaringsfaciliteter for kontanter, fx pengeskabe, i 2009?
- 2.11. Hvad udgjorde virksomhedens øvrige udgifter i 2009 til forebyggelse af røveri af kontanter, fx kameraovervågning nær kassen og lignende sikkerhedsforanstaltninger?



*Kasseapparater*

- 2.12. Ejer eller lejer/leaser virksomheden sine kasseapparater?  
 Hvis ejer,  
 2.12.1. Hvad udgjorde virksomhedens afskrivninger på kasseapparater i 2009?  
 Hvis lejer/leaser,  
 2.12.2. Hvad udgjorde leje- eller leasingudgiften til kasseapparaterne i 2009?
- 2.13. Har virksomheden en servicekontrakt på kasseapparaterne  
 Hvis ja,  
 2.13.1. Hvad udgjorde virksomhedens udgifter til servicekontrakter på kasseapparater i 2009?

*Øvrige omkostninger*

- 2.14. Hvis virksomheden i 2009 havde yderligere omkostninger ved at acceptere kontantbetalinger, bedes disse angivet.

**3. Oplysninger om kortbetalinger**

Virksomheden stilles kun disse spørgsmål, hvis den i spørgsmål 1.7 har svaret, at den modtog kortbetalinger. I denne del skal virksomheden svare på følgende spørgsmål:

*Opkrævning af kundegebyr*

- 3.1. Opkræver virksomheden gebyrer af kunderne ved brug af udenlandsk-udstedte betalingskort?
- Ja
  - Nej
  - Ikke relevant
- 3.2. Opkræver virksomheden gebyrer af kunderne ved brug af betalingskort i forbindelse med salg på internettet eller via selvbetjeningsautomater?
- Ja
  - Nej
  - Ikke relevant

*Tab*

- 3.3. Hvad udgjorde virksomhedens tab på dankort, som ikke blev dækket af kortindløser, dvs. Nets', betalingsgaranti i 2009?
- 3.4. Hvad udgjorde virksomhedens tab på internationale betalingskort, i 2009?

*Tidsforbrug*

- 3.5. Hvor mange minutter bruger virksomhedens medarbejdere samlet om dagen på at afstemme bankkonti knyttet til kortbetalinger?

- 3.6. Hvor mange minutter bruger virksomhedens medarbejdere samlet en almindelig dag på at håndtere underskrevne kvitteringer?
- 3.7. Hvor mange minutter bruger virksomhedens medarbejdere samlet en almindelig dag på at isætte nye papirruller samt efterse og udbedre funktionsfejl på kortterminaler?

#### *Kortterminaler*

- 3.8. Ejer eller lejer/leaser virksomheden sine kortterminaler?  
Hvis ejer,
  - 3.8.1. Hvad udgjorde virksomhedens afskrivninger på kortterminaler i 2009?  
Hvis lejer/leaser,
    - 3.8.2. Hvad udgjorde leje- eller leasingudgiften til kortterminaler i 2009?
- 3.9. Hvad udgjorde virksomhedens øvrige udgifter i 2009 til kortterminaler, fx til software- og gateway-licenser?

#### *Moduler til internetbetalinger*

- 3.10. Hvad udgjorde virksomhedens abonnementsudgift i 2009 til leverandør af et modul til internetbetalinger?
- 3.11. Hvad udgjorde virksomhedens samlede transaktionsudgift i 2009 til denne leverandør?

#### *Telekommunikation*

- 3.12. Hvad udgjorde virksomhedens faste abonnementsudgift i 2009 for at sende data om kortbetalinger til kortindløser?
- 3.13. Hvad udgjorde virksomhedens variable forbrugsudgift i 2009 for at sende data om kortbetalinger til kortindløser?

#### *Øvrige omkostninger*

- 3.14. Hvis virksomheden i 2009 havde yderligere omkostninger ved at acceptere kortbetalinger, bedes disse angivet.

### **4. Oplysninger om fjernbetalinger**

Virksomheden stilles kun disse spørgsmål, hvis den i spørgsmål 1.6 har svaret, at den modtog fjernbetalinger. I denne del skal virksomheden svare på følgende spørgsmål:

#### *Opgaver forbundet med at printe, kuvertere og udsende indbetalingskort og fakturaer*

- 4.1. Printer, kuverterer eller udsender virksomheden selv papirbaserede indbetalingskort og/eller fakturaer?

Hvis ja,

4.1.1. Hvad udgjorde typisk virksomhedens månedlige udgifter til print, kuvertering og forsendelse af papirbaserede indbetalingskort og/eller fakturaer i 2009?

4.1.2. Hvor mange minutter brugte virksomhedens medarbejdere typisk pr. måned på at printe, kuvertere og udsende indbetalingskort og fakturaer i 2009?

Hvis nej,

4.1.3. Hvem varetog opgaven med at printe, kuvertere eller udsende virksomhedens papirbaserede indbetalingskort og/eller fakturaer?

- Nets
- Anden ekstern leverandør

Hvis anden ekstern leverandør end Nets

4.1.3.1 Hvad udgjorde typisk virksomhedens månedlige udgifter til den eksterne leverandør, der printede, kuverterede eller udsendte virksomhedens indbetalingskort og/eller fakturaer?

4.2. Hvor mange minutter brugte virksomheden typisk pr. måned på at lave datafiler med oplysninger om debitorer som grundlag for betalingsopkrævning i 2009?

4.3. Hvor mange minutter brugte virksomheden typisk pr. måned på opfølgning, dvs. kontrol af indgående betalinger, udsendelse af rykkerbreve osv. i 2009?

#### *Øvrige omkostninger*

4.4. Hvis virksomheden i 2009 havde yderligere omkostninger ved at acceptere fjernbetalinger, bedes disse angivet.

## **GENNEMFØRELSE AF UNDERSØGELSEN**

---

Undersøgelsen blev sendt til flere end 4.000 tilfældigt udvalgte virksomheder inden for de brancher, som på forhånd blev formodet at have mange betalinger. Derudover kontaktede flere virksomheder selv Nationalbanken med ønske om at svare på undersøgelsen. I alt modtog Nationalbanken 383 besvarelser, som efter validering af data blev reduceret til 231 besvarelser, der dækkede knap 3.000 salgssteder med en samlet omsætning på ca. 160 mia. kr. og ca. 60.000 medarbejdere.

Antallet af respondenter varierede betydeligt fra branche til branche. Brancherne med flest respondenter var *øvrige ikke-fødevarer og supermarkeder*, der med 31 og 29 besvarelser dækkede over henholdsvis 476

DÆKNINGSGRADEN AF UNDERSØGELSEN Tabel B2.1

	I undersøgelsen				Betalinger i alt		Dækningsgrad	
	Antal		Betalinger					
	Respon- denter	Salgs- steder	Antal, mio.	Værdi, mia. kr.	Antal, mio.	Værdi, mia. kr.	Antal, pct.	Værdi, pct.
<i>Betalinger på forretningsstede:</i>								
Kontanter .....	126	2.775	211,8	42,4	786,3	150,5	26,9	28,1
Dankort .....	126	2.775	300,0	72,2	790,5	253,1	37,9	28,5
Int. betalingskort .....	95	2.732	22,4	4,7	56,7	16,1	39,5	29,4
<i>Kortbetalinger på internettet</i>								
Dankort .....	32	•	21,4	5,0	38,3	21,9	55,7	22,9
Int. betalingskort .....	26	•	1,6	0,4	8,2	4,0	19,9	8,8
<i>Andre fjernbetalinger</i>								
Konto-til-konto overførsler .....	59	•	0,1	3,6	9,8	86,4	0,7	4,2
Indbetalingskort .....	84	•	1,1	7,5	92,3	810,4	1,2	0,9
Betalingservice .....	39	•	3,2	15,5	169,3	394,6	1,9	3,9

Anm.: Alle oplysninger om antal og værdi af betalinger refererer til 2009.

Kilde: Danmarks Nationalbank.

og 2.014 salgssteder. Inden for enkelte brancher blev der modtaget meget få besvarelser, og de pågældende brancher blev derfor lagt ind under branchen *øvrige*. Det drejede sig om brancherne *transport, telekommunikation, forsyningsvirksomhed, kultur og fritid, andre serviceydelser og realkreditinstitutter*.

Blandt betalingsformerne på forretningsstedet var dækningsgraden i spørgeundersøgelsen relativ høj. Deltagerne modtog således henholdsvis 27, 38 og 40 pct. af alle betalinger med kontanter, dankort og internationale betalingskort, og for alle tre betalingsformer var andelen af omsætningen knap 30 pct., jf. tabel B2.1. For kortbetalinger på internettet kan andelen af dankortbetalinger, som er dækket af undersøgelsen, være overvurderet. Af tabellen fremgår også, at dækningsgraden for andre fjernbetalinger var beskednen.

## BEREGNING AF OMKOSTNINGER

Ved beregningen af *forretningernes omkostninger ved kontant- og kortbetalinger på forretningsstedet og kortbetalinger på internettet* er gjort følgende:

- Det er antaget, at forretninger, der har salg på forretningsstedet, havde 330 åbningsdage i 2009.

- Der er anvendt en timeløn på 167,97 kr. og 231,98 kr., afhængig af arbejdsopgaven, svarende til timefortjenesten ekskl. genetillæg, nedre kvartil, for henholdsvis privatansatte lønmodtagere uden ledelsesansvar og med ledelsesansvar inden for handel (kilde: Danmarks Statistik).
- Udgiften til kasseapparater er fordelt på kontanter og kortbetalinger, mens omkostningerne ved kortterminaler alene er fordelt på betalingskort. I begge tilfælde er anvendt antal betalinger som fordelingsnøgle.
- Ved beregning af forretningernes rentetab på kontanter og valørtab er anvendt henholdsvis Nationalbankens gennemsnitlige foliorente i 2009 (1,47 pct.) og den gennemsnitlige 3-måneders Cibor-rente for 2009 (2,48 pct.). Valørtabet er fordelt efter værdien af betalinger.
- I forbindelse med beregningen af valørtabet, er det desuden antaget, at fordelingen af kontantbetalinger og betalinger med internationale kort over året følger den daglige dankortomsætning i 2009.
- Antallet og værdien af kontantbetalinger er fordelt på brancher efter samme fordeling, der gælder for dankortbetalinger.
- Omkostningerne for internationale betalingskort, der er indberettet samlet, er fordelt på internationale debetkort og kreditkort efter antallet af betalinger.
- En række omkostninger er hentet fra andre kilder end spørgeundersøgelsen om betalingsmodtagernes omkostninger. Det drejer sig om omkostningerne ved betalingstiden, hvor der blev gennemført et tidsstudie, samt udgifter til kortindløserne, udbydere af betalingsløsninger på internettet og kontanthåndteringselskaber, som stammer fra betalingstjenesteudbydernes indberetning. Oplysninger om tab på kort er leveret af Nets.
- Ved valideringen af de indberettede data er det for nogle omkostninger forudsat, at de ikke kan overstige et fastsat niveau. Det gælder bl.a. forretningernes tidsforbrug på en række opgaver. Hvis forretningerne har indberettet større omkostninger, er deres omkostninger korrigeret til det fastsatte maksimum.

Ved beregningen af *virksomhedernes omkostninger ved andre fjernbetalinger*, dvs. de forskellige former for betalingsopkrævninger, er gjort følgende:

- Der er anvendt en timeløn på 231,98 kr. svarende til timefortjenesten ekskl. genetillæg, nedre kvartil, for privatansatte lønmodtagere med ledelsesansvar inden for handel (kilde: Danmarks Statistik).
- Ved beregningen af virksomhedernes valørtab på andre fjernbetalinger er anvendt den gennemsnitlige 3-måneders Cibor-rente for 2009

(2,48 pct.). Desuden er det antaget, at disse betalinger falder jævnt over ugen.

- Antallet og værdien af virksomhedernes modtagne betalinger via konto-til-konto overførsler og indbetalingskort er estimeret på baggrund af oplysninger fra pengeinstitutterne og Finansrådet.
- Omkostninger, der er indberettet for de forskellige former for betalingsopkrævninger samlet, er blevet fordelt på opkrævninger via konto-til-konto overførsler, indbetalingskort og Betalingsservice efter antallet af betalinger.
- Oplysninger om virksomhedernes udgifter til Nets stammer fra Nets' indberetning.
- Som for kontant- og kortbetalinger er det ved valideringen af de indberettede data forudsat, at nogle omkostninger ikke kan overstige et fastsat niveau. Indberettede omkostninger, der er højere end dette niveau, er blevet korrigeret.

---

## Bilag 3 – Undersøgelse af borgernes betalingsvaner

---

### INDLEDNING

---

På foranledning af Nationalbanken har Danmarks Statistik gennemført en spørgeundersøgelse om borgernes betalingsvaner. Et repræsentativt udsnit af danske borgere blev spurgt om deres brug af kontanter, deres tidsforbrug på opgaver knyttet til betalinger, deres besiddelse af betalingskort og nogle personlige karakteristika såsom køn og alder.

Formålet med undersøgelsen var at opgøre omfanget af kontantbetalinger i Danmark, der i modsætning til kortbetalinger ikke registreres centralt. Derudover blev undersøgelsen brugt til at indhente oplysninger, der skulle bruges til beregningen af borgernes omkostninger ved de forskellige typer af betalinger.

Dette bilag redegør kort for udformningen af undersøgelsen og indeholder en vurdering af kvaliteten af resultaterne. Til sidst gengives alle undersøgelsens spørgsmål.

### UDFORMNINGEN AF UNDERSØGELSE

---

Danmarks Statistik udtog fra CPR-registeret en repræsentativ stikprøve af den danske befolkning på 2.200 personer i alderen 15-79 år, som fik tilsendt spørgeundersøgelsen. Blandt de udtagne personer svarede 1.294 personer på undersøgelsen svarende til knap 60 pct. Den endelige stikprøve udgjorde ca. 0,3 promille af hele befolkningen i det pågældende aldersinterval.

Besvarelsene blev indsamlet af fire omgange i perioden fra 22. september 2010 til 24. oktober 2010 for at tage højde for variationer i betalingsmønstre inden for måneden. De udtagne personer modtog først et brev med en invitation om at besvare et spørgeskema via internettet og blev efterfølgende kontakttet telefonisk af Danmarks Statistik, hvis de ikke havde svaret inden for en given periode.

### KVALITETEN AF UNDERSØGELSE

---

Spørgeundersøgelser kan udføres på forskellige måder, og de indsamlede besvarelser kan variere efter den valgte metode. Det gælder fx, hvor-

dan stikprøven er udtaget, hvordan spørgsmålene er formuleret, og om respondenterne rykkes for et svar eller ej. Desuden kan det have en betydning for resultatet, om interviewet er foretaget via internettet, telefonen eller et helt tredje medie.<sup>1</sup>

Som denne undersøgelse er udformet, undervurderes sandsynligvis omfanget af kontantbetalinger i Danmark. Det skyldes for det første, at undersøgelsen som nævnt ikke medregner de yngste og ældste befolkningsgrupper. Yngre og ældre personer foretager også kontantbetalinger og kan tilmed gøre det i større udstrækning, set i forhold til deres samlede betalinger, end andre borgere.

Derudover kan udformningen af undersøgelsen, hvor der spørges til deltageres betalinger i den forgangne uge, indebære, at nogle betalinger bliver glemt. Det gælder formentlig især mindre betalinger. Konsekvensen af dette er, at både antallet og værdien af kontantbetalinger formentlig undervurderes, samt at den gennemsnitlige beløbstørrelse overvurderes.

For så vidt angår deltageres besvarelse af spørgsmål vedrørende tidsforbruget ved forskellige opgaver knyttet betalinger, vurderes opgørelsen at være nogenlunde præcis. Den enkelte deltager kan på stående fod have vanskeligt ved at vurdere det præcise tidsforbrug for de forskellige opgaver, der spørges til, men i gennemsnit vil det ikke have stor betydning.

Alt i alt vurderes spørgeundersøgelsen at være af høj kvalitet og repræsentativ for befolkningen i det udvalgte aldersinterval.

## UNDERSØGELSENS SPØRGSMÅL

---

I det følgende gengives spørgsmålene i undersøgelsen af borgernes betalingsvaner

### Baggrund

Som baggrundsoplysning blev deltagerne spurgt om deres køn, alder, indkomst i 2009 før skat og fradrag samt højeste gennemførte uddannelse.

### Antal og værdi af kontantbetalinger

Deltagerne blev spurgt om, hvor mange kontantbetalinger i forretninger de havde udført den forgangne uge, fordelt på hver af ugens dage, og den samlede værdi af betalingerne hver dag.

---

<sup>1</sup> Jf. Jonker og Kosse (2008)



**Kontanthævninger**

For så vidt angår deres kontanthævninger, blev deltagerne stillet følgende spørgsmål:

- Hvor mange gange har du i den seneste uge hævet kontanter i en pengeautomat?
- Hvor lang tid brugte du samlet på disse hævnings ved selve automaten?
- Måtte du på noget tidspunkt i sidste uge tage en omvej eller gå et ekstra sted hen for at hæve penge i en pengeautomat?
- Hvor lang tids ekstra transport brugte du samlet i sidste uge på at komme hen til pengeautomater?
- Hvor mange gange har du i den seneste uge hævet kontanter i en forretning ved at foretage en betaling over beløbet?
- Hvor stort et kontantbeløb har du samlet hævet i forretninger?
- Hvor mange gange har du i den seneste uge været i banken og brugt betjening ved skranken til at hæve eller indsætte kontanter?
- Hvor lang tid brugte du samlet på disse besøg i banken, inkl. transport, vente- og ekspeditionstid?

**Bankoverførsler**

Deltagerne blev desuden stillet følgende spørgsmål om deres bankoverførsler:

- Hvor mange gange har du i den seneste uge været inde i en bank eller på posthus for at foretage kontooverførsler eller betale regninger?
- Hvor lang tid brugte du samlet på disse besøg i banken eller på posthuset, inkl. transport-, vente- og ekspeditionstid?
- Hvor mange gange har du i den seneste uge foretaget overførsler via din netbank?
- Hvor lang tid brugte du samlet på disse overførsler?

**Andre spørgsmål**

Endelig blev deltagerne bedt om at svare på følgende spørgsmål:

- Hvor mange kontanter har du lige nu i din tegnebog?
- Hvor lang tid bruger du i gennemsnit pr. måned på at gennemgå dit kontoudtog?



---

## Litteratur

---

Bakkegaard, Jesper, Gladov, Tommy Meng og Pedersen, Anders Mølgaard (2011), Afviklingstider for betalinger i Danmark, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 1. kvartal, del 1.

Banque Nationale de Belgique (2005), Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement, Banque Nationale de Belgique, Report presented by Governor Guy Quaden in his capacity as Chairman of the Supervisory Board of the Financial Services Authority.

Bergman, Mats, Guibourg, Gabriella og Segendorf, Björn (2007), The Costs of Paying – Private and Social Costs of Cash and Card, Sveriges Riksbank, *Working Papers Series 212*.

Brits, Hans og Winder, Carlo (2005), Payments are no free lunch, Centre for Economic Policy Research.

Danmarks Nationalbank (2010a), Rapport om nationale betalingsoverførsler, januar.

Danmarks Nationalbank (2010b), *Beretning og regnskab 2009*, marts.

Fidjestøl, Asbjørn, D. Flatraaker and C. J. Vogt (1989a), Income, costs and pricing in the payment system, Norges Bank, *Penger og Kreditt*, nr. 4.

Fidjestøl, Asbjørn, D. Flatraaker and C. J. Vogt (1989b), Costs in the payment system, Norges Bank, *Penger og Kreditt*, nr. 3.

Gresvik, Olaf og G. Øwre (2003), Costs and income in the Norwegian payment system 2001. An application of the activity-based costing framework, Norges Bank, *Working Paper*, nr. 8.

Gresvik, Olaf og Haare, Harald (2009), Costs in the Norwegian payment system, Norges Bank, *Staff Memo*, nr. 4.

Jonker, Nicole og Kosse, Anneke (2008), The impact of survey design on research outcomes: A case study of seven pilots measuring cash usage in the Netherlands, De Nederlandsche Bank, *DNB Working paper*, nr. 221.

Kaas Jacobsen, Gustav og Nielsen, Søren Truels (2011), Betalingsvaner i Danmark, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal, del 1.

Robinson, Pål Erik og D. Flatraaker, (1995a), Income, costs and pricing in the payment system, Norges Bank, *Economic Bulletin*, nr. 3.

Robinson, Pål Erik og D. Flatraaker, (1995b), Costs in the payment system, Norges Bank, *Economic Bulletin*, nr. 2.

---

## Ordforklaring

---

**Anfordringskonto**

Konto i pengeinstitut, hvorfra der kan foretages betalinger, fx en almindelig lønkonto.

**Bankoverførsel**

Overførsel, hvor instruksen om betalingen kommer fra betaler. Eksempler på bankoverførsler er overførsler via netbank og overførsler udført ved kassen i et pengeinstitut eller på posthuset.

**Betalingsgateway**

Software, som formidler information om kortbetalinger på internettet fra hjemmesiden, hvor købet foretages, til forretningens kortindløser. En betalingsgateway kan sammenlignes med en kortterminal i fysiske forretninger.

**Betalingservice**

Betalingsprodukt, der anvendes til gentagne betalinger, såsom husleje, avisabonnement, licens mv. Produktet administreres af Nets, der varetager betalingsopkrævningen på vegne af betalingsmodtagerne.

**Cibor**

Copenhagen Interbank Offered Rate er en referencerente for afgivelse af likviditet på interbankmarkedet på usikret basis med løbetider fra 1 uge op til 1 år.

**Clearing**

Opgørelse, afstemning, og i nogle tilfælde også bekræftelse af betalingsordre inden selve betalingen afvikles.

**Dankort**

Det nationale debetkort i Danmark.

**Debetkort**

Betalingskort, der er kendetegnet ved, at pengene hæves direkte på betalers konto umiddelbart efter, at betalingen er foretaget. Kortet skal derfor være tilknyttet en indlånskonto. Dankortet er et eksempel på et debetkort.

### **Direkte debitering**

Optrækningsform for typisk regelmæssige betalinger, hvor instruksen til pengeinstitutterne om overførslen kommer fra betalingsmodtager. Betalingservice er baseret på direkte debitering.

### **Factoring**

Gebyr, som forretningerne betaler til kortindløser for at modtage pengene før det sædvanlige afregningstidspunkt.

### **Fjernbetalinger**

Kortbetalinger ved køb på internettet og betalingsopkrævninger via bankoverførsler og Betalingservice.

### **Fysisk handel**

Handel, hvor både køber og sælger er fysisk tilstede.

### **Indbetalingskort**

Standardiseret formular, der indeholder oplysninger om en bankoverførsel, inkl. om modtager og eventuelt beløbsstørrelse.

### **Indløsningsgebyr**

Gebyr, som forretningerne betaler kortindløser pr. betaling. Gebyret kan også være en fast betaling, som det er tilfældet for dankort.

### **Infrastrukturabonnement**

Betaling fra pengeinstitutterne til Nets for at deltage i clearing af betalinger foretaget af institutternes kunder.

### **Internationale betalingskort**

Debet- og kreditkort udstedt på licens af udenlandske kortselskaber, herunder Visa og MasterCard. Kortene kan anvendes til køb i udlandet.

### **Kreditkort**

Betalingskort, der kan anvendes til køb af varer og tjenester på baggrund af en tildelt trækningssadgang. Ved betalinger med kreditkort trækkes pengene hos betaler først efter noget tid, typisk en gang om måneden.

### **Kontanthåndteringsselskab**

Selskab, som beskæftiger sig med transport og opbevaring af værdier, såsom kontanter, fx Dansk Værdihåndtering og Loomis.

**Konto-til-konto overførsel**

Bankoverførsel, der gennemføres uden et bagvedliggende indbetalingskort.

**Kortindløser**

Selskab, der tager imod forretningernes kortbetalinger, sender dem videre til udsteder og garanterer betalingerne, fx Nets.

**Kortudstederservice**

Tjenester, der udføres på vegne af en kortudsteder, fx håndtering af transaktioner, udsendelse af pinkode og overvågning af misbrug. Nets udfører kortudstederservice for de danske pengeinstitutter.

**Revolverende kredit**

Udestående kredit, der ikke betales tilbage på det faste afregningstidspunkt for et kreditkort, men i stedet føres videre som et lån i henhold til en aftale med kortudsteder.

**Valørindtægt**

Pengeinstituttets sparede renteudgifter i forbindelse med betalinger. Indtægten opstår, fordi pengene hæves på betalers konto en eller flere dage, før de indsættes på modtagers konto.