

BETALINGSRÅDET

RAPPORT OM NYE BETALINGSLØSNINGER

November 2013

Rapport om nye betalingsløsninger

Det er tilladt at kopiere fra rapporten, forudsat at Betalingsrådet udtrykkeligt anføres som kilde.
Det er ikke tilladt at ændre eller forvanske indholdet.

Rapport om nye betalingsløsninger er tilgængelig på Nationalbankens websted:
www.nationalbanken.dk.

Redaktionen er afsluttet november 2013

Henvendelse om rapporten kan ske 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
www.nationalbanken.dk

Signaturforklaring:

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

Som følge af afrundinger kan der være mindre forskelle mellem summen af de enkelte tal og de anførte totalbeløb.

Indholdsfortegnelse

FORORD	1
1 INDLEDNING OG KONKLUSIONER	3
1.1 Baggrund	3
1.2 Om rapporten	3
1.3 Konklusioner	5
2 TRADITIONELLE BETALINGSFORMER	9
2.1 Indledning og sammenfatning	9
2.2 Betalingsinfrastrukturen i Danmark	9
2.3 Betalinger i Danmark	17
2.4 Betalinger i andre lande	25
3 NYE BETALINGSLØSNINGER	31
3.1 Indledning og sammenfatning	31
3.2 Afgrænsning	32
3.3 Tendenser	34
3.4 Hovedtyper	36
4 FORBRUGERNES SYN PÅ BETALINGSLØSNINGER	51
4.1 Indledning og sammenfatning	51
4.2 Tidligere undersøgelser	52
4.3 Beskrivelse af forbrugerundersøgelsen	55
4.4 Betalinger i forretninger	55
4.5 Betalinger på internettet	59
4.6 Mobilbetalinger	62
5 FORRETNINGERNES SYN PÅ BETALINGSLØSNINGER	67
5.1 Indledning og sammenfatning	67
5.2 Beskrivelse af forretningsundersøgelsen	68
5.3 Traditionelle betalingsløsninger	69
5.4 Nye betalingsløsninger	75
6 VURDERING AF NYE BETALINGSLØSNINGER	83
6.1 Indledning og sammenfatning	83
6.2 Kriterier	83
6.3 Vurdering	84

7	BARRIERER FOR NYE BETALINGSLØSNINGER	93
7.1	Indledning og sammenfatning	93
7.2	Karakteristika ved markedet for betalingstjenester	93
7.3	Markedsmæssige barrierer	95
7.4	Infrastrukturmæssige barrierer	96
7.5	Lovmæssige barrierer	98
	Ordlister	101
	Bilag 1	105
	Bilag 2	107
	Bilag 3	111
	Bilag 4	112

Forord

Nationalbanken har nedsat et betalingsråd, der skal danne ramme for det fremtidige samarbejde om borgernes og virksomheders betalinger. Formålet for rådets virke er at fremme effektiviteten og sikkerheden af disse betalinger for alle involverede parter, dvs. borgere, virksomheder, pengeinstitutter mv.

I denne rapport, som er Betalingsrådets første, analyseres fremtidige betalingsløsninger i Danmark for betalinger i forretninger, på internettet og i selvbetjeningsautomater eller lignende. Rapporten er udarbejdet af en arbejdsgruppe sammensat af repræsentanter fra deltagerne i rådet samt andre interessenter og eksperter på betalingsområdet i Danmark.

Hensigten med rapporten er at kortlægge tendenser i udviklingen, vurdere fordele og ulemper ved nye betalingsløsninger samt afdække eventuelle barrierer for udbredelsen af nye betalingsløsninger. Betalingsrådet håber, at rapportens analyser og resultater bidrager til en konstruktiv debat om fremtidens betalingsløsninger for danskerne.

Rapportens bidragsydere takkes for den indsats, der er lagt i udarbejdelsen af rapporten.

Nationalbankdirektør Hugo Frey Jensen
Formand for Betalingsrådet

1. Indledning og konklusioner

1.1 BAGGRUND

Det er væsentligt, at forbrugere og forretninger har adgang til sikre og effektive betalingsløsninger. Undersøgelser viser, at betalingsformidling generelt er forbundet med store omkostninger, og at der potentielt kan opnås betydelige besparelser ved at benytte de løsninger, der er billigst for samfundet.¹ Dertil kommer, at nogle typer af køb, fx ved handel på internettet, beror på, at der kan betales på en tryk og enkel måde.

Markedet for betalingsløsninger synes i disse år at være præget af en høj grad af innovation, drevet af den teknologiske udvikling. Sedler og mønter var i århundreder den primære betalingsform i forretninger, inden forbrugerne for nogle få årtier siden begyndte at betale med kort. I dag gøres mange forsøg på at lancere nye løsninger, hvoraf nogle har potentiale til at erstatte kontant- og kortbetalinger i betydeligt omfang.

Vilkårene for nye løsninger afhænger bl.a. af den eksisterende betalingsinfrastruktur. Den omfatter systemerne til beregning af mellemværender og udveksling af beløb mellem bankerne, kaldet clearing og afvikling. Disse systemer er afgørende for, hvor hurtigt der kan flyttes penge mellem bankkonti. I Danmark undergår clearing- og afviklingssystemerne i disse år en betydelig modernisering, der bl.a. vil gøre det muligt at foretage omgående overførsler.²

Med en afklaring om udviklingen af infrastrukturen fandt Betalingsrådet, at det kunne være nyttigt med en analyse af markedet for betalingstjenester i Danmark. Analysen skulle have fokus på nye løsninger, og foruden at beskrive og vurdere disse var der ønske om at få afdækket eventuelle hindringer for deres udbredelse. En sådan analyse blev set som et godt grundlag for rådets videre drøftelser og for en bredere debat om udviklingen af betalingsmarkedet i Danmark.

1.2 OM RAPPORTEN

Betalingsrådet nedsatte i sommeren 2012 en arbejdsgruppe til at stå for ovennævnte analyse af nye betalingsløsninger. Arbejdsgruppen blev sammensat af repræsentanter fra deltagerne i rådet samt andre interessenter og eksperter på betalingsområdet i Danmark, jf. boks 1.1. Nationalbanken varetog formandskabet og var sekretariat for arbejdsgruppen. Rådet godkendte endvidere et kommissorium for arbejdsgruppen, som fremgår af bilag 1.

Ifølge kommissoriet var det arbejdsgruppens opgave at

- i. kortlægge tendenser i udviklingen og udbredelsen af nye betalingsløsninger i Danmark og sammenlignelige lande,
- ii. vurdere fordele og ulemper ved nye betalingsløsninger ud fra en samfundsmæssig betragtning, og
- iii. afdække eventuelle barrierer for udbredelsen af nye betalingsløsninger.

¹ Se fx Danmarks Nationalbank, *Omkostninger ved betalinger i Danmark*, 2011.

² Jf. Jakob Mygind Korsby og Peter Toubro-Christensen, *Hurtige betalinger i Danmark*, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal 2012.

Rapporten om nye betalingsløsninger er udarbejdet af en arbejdsgruppe med følgende medlemmer:

- Mikkel Krogsholm, CFIR
- Tony Jensen, Cellpoint Mobile
- Lars William Wesch, DI
- Line Stentoft Andersen, DI
- Arne Rasmussen, MasterCard
- Jan Damsgaard, CBS
- Jakob Lind, TDC
- Henrik Hyltoft, Dansk Erhverv
- Sofie Findling Andersen, Dansk Erhverv
- Jens Lindboe-Larsen, Nets
- Mia Gantzhorn, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
- Henning Jensen, PlusCon
- Jacob Thiel, Håndværksrådet
- Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet
- Niklas Marschall, Cykel DK
- Helle Stensgaard, Nordea
- Thorkil Braagaard, Lokale Pengeinstitutter
- Morten Schjøtz-Pedersen, Danske Bank
- Søren Kiilerich, Danske Bank
- Nicolai Schmit, Sydbank
- Tobias Thygesen, Finansrådet

Derudover deltog fra Nationalbanken Anders Mølgaard Pedersen (formand), Eva Wix Wagner, Gustav Kaas Jacobsen, Jon Hasling Kyed og Nicolai Møller Andersen.

Analysen skulle omfatte nye betalingsløsninger, der bruges ved køb af varer og tjenester i forretninger, på internettet og ved selvbetjeningsautomater eller lignende. Derimod skulle den ikke omhandle løsninger, der primært anvendes til overførsler mellem privatpersoner, fx de danske pengeinstitutters nyligt lancerede mobilbetalingstjenester MobilePay og Swipp, eller til opkrævning af betalinger, fx Betalingservice. Ifølge kommissoriet skulle analysen heller ikke beskrive såkaldte virtuelle valutaer, fx Bitcoin.

Med nye betalingsløsninger forstås i denne rapport innovationer, der gør det muligt at betale med andet end kontanter eller traditionelle betalingsinstrumenter som kort og check. Et eksempel er løsninger, der gør det muligt for forbrugeren at betale med sin mobiltelefon. Derudover kan der være løsninger, der åbner mulighed for at betale med traditionelle instrumenter på nye måder, fx ved brug af kort med kontaktløs teknologi.

Som en del af analysen er der gennemført to undersøgelser af henholdsvis forbrugernes og forretningernes syn på betalingsløsninger. Forbrugerundersøgelsen blev foretaget i samarbejde med Danmarks Statistik og består af interview med mere end 1.200 repræsentativt udvalgte danskere i alderen 16-74 år.

Deltagerne blev desuden bedt om at registrere alle deres betalinger i løbet af et døgn. Undersøgelsen er beskrevet nærmere i bilag 2.

Undersøgelsen af forretningernes holdninger til betalingsløsninger blev udført med hjælp fra et analysebureau, der stod for indsamlingen af data. Undersøgelsen indeholder besvarelser fra 1.000 forretninger, der blev stillet spørgsmål om både traditionelle og nye løsninger. Baggrundsoplysninger gør det muligt at opdele resultaterne efter forretningernes branche og størrelse. Forretningsundersøgelsen er beskrevet i bilag 3.

Rapporten består af syv kapitler. I kapitel 2 redegøres for brugen af traditionelle betalingsformer i Danmark. Dernæst beskrives i kapitel 3 en række hovedtyper af nye betalingsløsninger, mens kapitel 4 og 5 gennemgår resultaterne af henholdsvis forbruger- og forretningsundersøgelsen. Kapitel 6 indeholder en vurdering af løsningerne fra kapitel 3 ud fra en samfundsmæssig betragtning, og kapitel 7 beskriver mulige barrierer i Danmark for nye løsninger.

1.3 KONKLUSIONER

På baggrund af rapporten finder Betalingsrådet grundlag for at konkludere følgende om betalingsmarkedet i Danmark og nye betalingsløsninger:

- *Dankort er det førende betalingsinstrument i Danmark.* Siden dets lancering i 1983 har brugen af dankortet, inklusive VisaDankort, været støt stigende. Betalinger med dankort er i dag den mest anvendte betalingsform i forretninger, hvor den tegner sig for over 60 pct. af omsætningen. Kortet er også det mest populære betalingsinstrument i forbindelse med internethandel og blev benyttet af 3 ud af 4 danskere ved deres seneste køb på internettet. Den omfattende brug af dankortet afspejler, at det uden sammenligning er det mest udbredte betalingsinstrument på forbrugerside og for længst har opnået status som et betalingskort, som forretninger i praksis ikke kan sige nej til – et *must-take* kort. Medvirkende til den store udbredelse og brug af dankortet er den aftalte finansieringsmodel og de danske gebyrregler, som indebærer, at der er tale om en relativ billig løsning for både forbrugere og forretninger. Det sidste er for nylig blevet cementeret ved en ny aftale om dækning af omkostningerne ved dankortet, hvormed der er opnået enighed om de fremtidige rammer for dets videreudvikling og finansiering.
- *Brugen af papirbaserede betalingsformer aftager.* Andelen af omsætningen i forretninger, der foregår med kontanter eller check, er markant faldende. I 1990 udgjorde denne andel skønsmæssigt 80 pct., men i 2012 var den faldet til 25 pct. Praktisk talt alle papirbaserede betalinger sker ved brug af kontanter, idet check stort set ikke længere anvendes i detailhandlen. Ca. 40 pct. af den voksne befolkning foretager dog sjældent betalinger med kontanter, og danskere bærer generelt rundt på færre kontanter til betalingsformål end tidligere. Kontanter anvendes derudover fortrinsvis til mindre betalinger af typisk runde beløb, hvor det er en nem og hurtig betalingsform. Sammen med resten af Norden hører Danmark til de lande, hvor der foretages færrest kontantbetalinger. Det gælder, selv om forretninger, der har betjent salg, er lovmæssigt forpligtet til at modtage kontanter som betaling. Den aftagende brug af papirbaserede betalingsformer har reduceret de samfundsmæssige omkostninger ved betalinger i Danmark, jf. undersøgelser, som viser, at der er færre omkostninger ved elektroniske betalinger.

- *Brugerne ønsker hurtige og billige løsninger.* Både forbrugere og forretninger lægger betydelig vægt på hastighed, når de vurderer betalingsløsninger. Det harmonerer med, at mange nye løsninger har til formål at reducere betalingstiden. For forbrugerne er det desuden væsentligt, at løsningerne ses som bekvemme, mens forretningerne ligeledes har fokus på udgifterne til udbydere af betalingstjenester. Erfaringsmæssigt har gebyrer også stor betydning for forbrugernes valg af betalingsform. Det er senest kommet til udtryk ved en opbremsning i brugen af kreditkort, som skal ses i lyset af, at forretningerne siden 2011 har måttet opkræve et gebyr af forbrugerne ved betaling med denne type kort. For forretningerne er det endvidere væsentligt, at der er sikkerhed for at modtage pengene fra en betaling, mens forbrugerne er mindre bekymrede for misbrug o.l. Det skyldes, at et eventuelt tab typisk ikke bæres af forbrugeren, men af forretningen og/eller udbyderne. Af samme årsag kan det være vanskeligt at få forbrugerne til at overgå til mere sikre løsninger, hvis det fx sker på bekostning af en længere betalingstid.
- *Men brugerne er også heterogene.* Både forbrugere og forretninger udviser samtidig en betydelig variation i deres syn på betalingsløsninger og parathed over for nye løsninger. Fx kan forbrugerne opdeles efter, om de primært betaler med kontanter, kort eller begge dele. Blandt de, der foretrækker at betale med kontanter, er der en overvægt af ældre og personer med en indkomst under gennemsnittet, som bl.a. ser kontanter som et nyttigt redskab til budgetstyring. Forbrugere i denne gruppe er generelt mere tøvende over for nye betalingsformer, fx mobilbetalinger, og handler mindre på internettet end resten af befolkningen. Omvendt er der blandt unge en større andel, der har en smartphone og bruger den til betalinger og i øvrigt hyppigt foretager køb på internettet. Blandt forretninger er der ligeledes på tværs af branche og størrelse forskellige syn på betalingsløsninger og ønsker og forventninger til disse. Det gælder også i forhold til villigheden til at medvirke ved finansieringen af nye løsninger, idet større forretninger generelt er mere villige til at bidrage hertil end små og mellemstore forretninger.
- *Hyppigt anvendte sondringer bliver mindre relevante.* Den teknologiske udvikling er med til at udvise en række ofte anvendte inddelinger på betalingsområdet. Et eksempel er en skelnen mellem, om instrumentet, der benyttes til en betaling, er et kort, en mobiltelefon eller en adgang til netbank. Hvis der fx betales med et kort, som er registreret i en digital tegnebog, en *wallet*, på en smartphone, kan det således både være en kortbetaling eller en mobilbetaling. Et andet eksempel er sondringen mellem nær- og fjernbetalinger eller fysisk handel versus ikke-fysisk handel, som i Danmark har betydning for reglerne om gebyrer ved brug af betalingsinstrumenter. Denne skelnen er også gradvis ved at miste sin betydning, idet flere nye løsninger anvendes på samme måde, uanset den konkrete betalingssituation. Derudover er der tiltag i detailhandlen, fx selvscanningsløsninger, som er med til at nedtone forskellen mellem nær- og fjernbetalinger. En vigtig opgave for myndigheder er at sikre, at denne udviskning af traditionelle inddelinger på betalingsområdet ikke fører til uhenigtsmæssigheder i lovgivningen.
- *Mobiltelefoner vinder frem som betalingsinstrument.* Flere nye løsninger er baseret på mobiltelefoner, der forventes at opnå stigende betydning som betalingsinstrument. Det gælder både i forbindelse med betalinger i forretninger og ved køb på internettet. Denne holdning deles af forretningerne, som blandt nye betalingsløsninger anfører, at de på 3-5 års sigt har størst forventninger til kon-

taktløse betalinger via smartphones. Derudover kan smartphones og tablets bruges til at modtage kortbetalinger ved hjælp af et vedhæng, kaldet en mobilterminal, som hidtil primært er blevet markedsført over for mindre forretningsdrivende. Blandt forbrugerne er det på nuværende tidspunkt ca. en tredjedel, som ifølge eget udsagn ville betale for deres daglige indkøb med mobiltelefon, hvis det var muligt. Det forekommer at være en relativ høj andel, når det tages i betragtning, at de fleste endnu ikke har prøvet at bruge deres mobiltelefon til denne type betalinger. Mobilbetalinger kræver dog en vis tilvænning, hvorfor der også er udpræget forventning om, at fx kontaktløs teknologi i første omgang opnår udbredelse på betalingskort.

- *Nye aktører får stigende betydning.* Banker og bankejede virksomheder har traditionelt været de dominerende udbydere på betalingsmarkedet, herunder også i Danmark. Det afspejler, at de fleste betalingstjenester indebærer træk på en indlånskonto. Inden for de seneste år er nye aktører dog begyndt at spille en større rolle på betalingsmarkedet. Det skyldes primært, at nye betalings-situationer og -løsninger har skabt plads til – og i nogle tilfælde krævet involvering af – disse aktører. Endvidere ses det, at store verdensomspændende it-virksomheder udvider deres forretningsområde til betalinger, mens eksisterende globale udbydere forsøger at udnytte nye teknologier og muligheder for at styrke deres position. På europæisk plan er der med e-penge- og betalingstjenstedirektivet skabt en retslig ramme for nye udbydere, der kan blive godkendt som enten e-penge- eller betalingsinstitutter og udbyde tjenester i hele EU. Derudover har Europa-Kommissionen netop stillet forslag om en reguleret adgang til fx indlånskonti i banker, som kan forbedre nye aktørers muligheder for at tilbyde betalingstjenester.
- *Risikobilledet ændres.* Nye betalings-situationer og -løsninger skaber også nye risici. Fx knytter der sig nogle risici ved betaling på internettet, som ikke forekommer i fysisk handel. Risikoen for misbrug ved betaling på internettet kan reduceres ved stærk kundeautentifikation, hvor der ved hver betaling bruges en ny kode, som det kendes fra NemID. Konsekvensen er dog typisk en mere besværlig betalingsproces for forbrugeren. Derudover kan den anvendte teknologi medføre nye risici, fx falske scannere ved brug af kontaktløs teknologi og infiltrering af smartphones ved download af uautoriseret software. En anden risiko knytter sig til misbrug af kort, der er registreret i en app eller digital tegnebog på en smartphone, som forbrugeren mister. Disse risici indebærer et behov for oplysning af brugerne. Omvendt kan nye løsninger også bidrage til at reducere risici. Et eksempel er netbankløsninger til betaling for køb på internettet, som ofte er baseret på stærk kundeautentifikation. Det kan også være nye former for autentifikation af bruger eller andre foranstaltninger mod misbrug, der kan bruges sammen med nye løsninger.
- *Barrierer for nye løsninger er primært markedsmæssige forhold.* Der kan skelnes mellem forskellige typer af barrierer for nye løsninger. Markedsmæssige barrierer er forhold, som reducerer forbrugernes eller forretningsmæssige tilskyndelse til at benytte en ny betalingsløsning. Et eksempel kan være vanskelighederne ved at få forretninger til at tilslutte sig en ny løsning, før forbrugerne har taget den til sig, og omvendt. Tilsvarende kan det være faktorer, der begrænser udbydernes incitament til at udvikle og udbrede nye betalingsløsninger. Det kan være en eksisterende løsning, der er populær blandt brugere, og som udbyderne erkender, at det er svært at tage markedsandele fra – som dankortet. Andre typer af barrierer kan være hindringer på udbydernes virke, der skyldes forhold vedrørende infra-

strukturen, eller lovmæssige barrierer. I rapporten nævnes konkrete eksempler på begge disse typer af barrierer, som kan virke hæmmende på nye betalingsløsninger. Betalingsrådet opfatter dog ingen af disse som afgørende hindringer for udbredelsen af bredt anvendelige nye løsninger i Danmark.

2. Traditionelle betalingsformer

2.1 INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Over de seneste tre årtier er der sket en markant ændring i den måde, som danskere betaler på, når de køber varer og tjenester i forretninger. Check anvendes praktisk talt ikke længere i detailhandlen, og brugen af kontanter er faldet betydeligt, så den i dag blot udgør en fjerdedel af betalingernes værdi. Begge betalingsformer er primært blevet erstattet af betalinger med dankort.

En anden tendens er en stigende udbredelse og brug af internationale debetkort, fx Visa Electron og MasterCard Debet. Disse kort er blevet udstedt i Danmark siden 2002, og særligt de seneste år er de vundet betydeligt frem. Internationale debetkort er især udbredt blandt unge, der ikke er myndige. Det skyldes, at der ved brug af disse kort sker kontrol af, at der er dækning for betalingen.

Ud over debetkort er der udstedt et stort antal internationale kreditkort i Danmark. Omfanget af betalinger med disse kort er dog forholdsvis beskedent sammenlignet med brugen af debetkort og er stagneret siden 2011. Det skal ses i lyset af nye gebyrregler, der tillader forretningerne at opkræve et gebyr af forbrugerne ved betaling med kreditkort, men ikke når der anvendes debetkort.

Ved siden af disse skift i danskernes brug af betalingsformer har der været en betydelig vækst i internethandlen i Danmark. Over de seneste år er denne type handel, målt på antal dankortbetalinger, vokset med over 15 pct. om året. Det dækker bl.a. over ordninger, hvor der regelmæssigt trækkes et beløb på forbrugers kort. Praktisk talt alle køb på internettet i Danmark betales med kort.

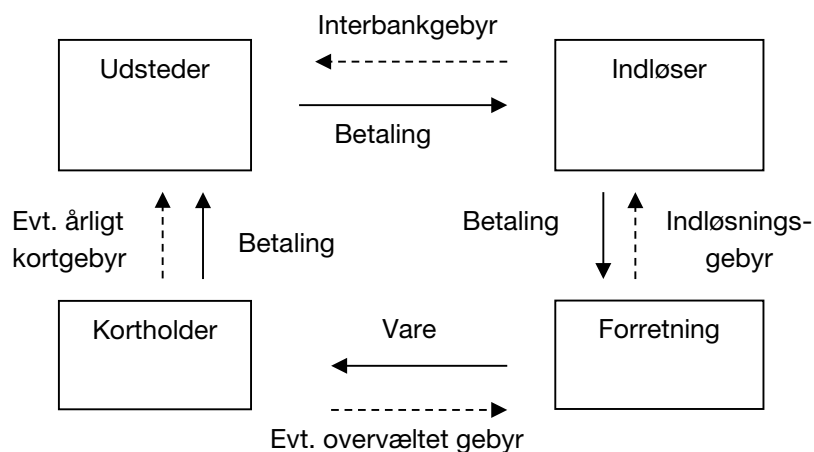
Sammenlignet med de fleste andre lande er brugen af kort i Danmark høj, mens omfanget af kontantbetalinger er beskedent. I de øvrige nordiske lande er billedet det samme. Det kan grundlæggende skyldes betalingsvaner i de enkelte lande samt forskelle i udbredelsen af betalingskort og i forretningsstrukturer og indkøbsmønstre, der har betydning for betalingernes størrelse.

I dette kapitel redegøres for brugen af traditionelle betalingsformer i Danmark, dvs. betalinger med kontanter, check og kort. Kapitlet indledes med en beskrivelse af infrastrukturen for betalinger i Danmark. Dernæst præsenteres statistik for udbredelsen og anvendelsen af kort og kontanter i Danmark, og til sidst sammenlignes der med brugen af disse betalingsformer i andre lande.

2.2 BETALINGSINFRASTRUKTUREN I DANMARK

Når der købes varer og tjenester i forretninger eller på internettet, skal der overføres penge fra forbruger til forretning. Det kan være i form af kontanter, dvs. sedler og mønter, eller et indestående i en bank. Begge udgør finansielle fordringer – kontanter er krav på en centralbank, fx Nationalbanken, og et bankindestående er krav på en bank.

En overførsel af et bankindestående sker ved hjælp af et betalingsinstrument, fx et betalingskort. Et betalingsinstrument bruges til at igangsætte en betaling og er typisk knyttet til en konto hos en udbyder af betalingstjenester. Det kan dermed betragtes som kontoholderens adgangsnøgle til sin konto.



Anm.: I Danmark er dankortet et eksempel på et firepartssystem. Kortet udstedes af pengeinstitutter, og betalingerne indløses af Nets, jf. boks 2.1. Nets er dog ikke på noget tidspunkt i besiddelse af pengene, der flyttes direkte fra forbrugers konto hos udsteder til forretningens konto i et pengeinstitut.

Ved brug af et betalingsinstrument skal både forbruger og forretning have indgået aftale med en udbyder af betalingstjenester. Hvis der er tale om et betalingskort, kaldes forbrugerens og forretningens udbyder for henholdsvis udsteder og indløser, og det samlede sæt af aftaler udgør typisk et såkaldt firepartssystem, jf. figur 2.1.

I et firepartssystem betaler parterne forskellige gebyrer i forbindelse med en betaling. Forretningen betaler et gebyr til indløser, kaldet et indløsningsgebyr. En del af dette gebyr sender indløser normalt videre til udsteder i form af et interbankgebyr. Derudover kan forretningen, hvis det er tilladt, vælge at opkræve et gebyr af forbrugeren.

Ud over parterne i figur 2.1 er der andre relevante aktører i et kortsystem. Det gælder fx selskabet, der ejer rettighederne til kortet. Eksempler herpå er de internationale kortselskaber Visa og MasterCard, som også medvirker ved transmissionen af oplysninger om betalinger med deres respektive kort.

Et betalingskort kan også afvige fra et firepartssystem på andre måder. Fx kan det være indrettet som et såkaldt trepartssystem, hvor det samme selskab både er udsteder og indgår aftaler med forretninger om at modtage kortet.

Betalingsinfrastrukturen

I Danmark har pengeinstitutterne i mange år samarbejdet om kerneinfrastrukturen, dvs. den tekniske del og de juridiske aftaler, der er nødvendige for, at betalinger kan sendes til og fra konti i pengeinstitutter. Alle pengeinstitutter i Danmark har adgang til denne infrastruktur, inklusive filialer af udenlandske banker.

En central aktør i betalingsformidlingen i Danmark er Nets, som er en fusion af danske PBS og norske Nordito, der ejede BBS, den norske pendant til PBS. Nets udfører bl.a. ydelser for danske og norske pengeinstitutter samt indløsning af kortbetalinger, og i Danmark er Nets ejer af en række produkter, som pengeinstitutterne tilbyder, jf. boks 2.1.

Nets er den centrale leverandør af betalingstjenester og relaterede ydelser i den fælles infrastruktur i Danmark. Selskabet blev etableret i 2010 ved en fusion mellem danske PBS og norske Nordito, der ejede BBS, den daværende pendant i Norge til PBS, og kortindløsningselskabet Teller. Nets ejes i dag af danske og norske pengeinstitutter samt af Danmarks Nationalbank, der har en ejerandel på knap 10 pct.

PBS blev oprettet i 1984 med henblik på at koordinere pengeinstitutternes initiativer på betalingsområdet. To år senere fusionerede PBS med Pengeinstitutternes Betalingsformidlingscenter, PBC, og Pengeinstitutternes Købe- og Kreditkortaktieselskab, PKK, som var blevet etableret nogle år tidligere for henholdsvis at udvikle og drive pengeinstitutternes betalings-systemer og stå for udviklingen af dankortet.

Gennem årene blev en række områder udskilt fra PBS og overdraget til nye selskaber. I en periode fra 2001 lå rettighederne til dankortet hos Dankort A/S, der blev ejet af de danske pengeinstitutter, jf. boks 2.3. I 2003 blev PBS' løsninger inden for løn- og personaleadministration placeret hos Multidata – i dag Bluegarden – mens indløsning af internationale kort blev overdraget til PBS International.

Nets er i dag organiseret i datterselskaber i Danmark og Norge. Disse ejer en række selskaber, som varetager forskellige infrastrukturopgaver. Fx ejer selskabet i Danmark DanID, der står bag NemID og andre sikkerhedsløsninger ved betalinger på internettet, samt Teller, der er aktiv i Danmark, Norge og Sverige. Senest har Nets erhvervet det finske betalingskortselskab Louttokunta, i dag Nets Oy.

Nets' aktiviteter spænder over forskellige forretningsområder. Det gælder bl.a. løsninger til opkrævning og fakturering af betalinger, behandling af kortbetalinger for udstedere og indløser og indløsning af kortbetalinger for forretninger. Derudover leverer Nets bl.a. løsninger til elektronisk identifikation og underskrivelse og terminalløsninger til forretninger.

Nets ejer rettighederne til dankortet og indløser betalinger med kortet. Den samme rolle har Nets i forhold til andre af pengeinstitutternes fælles produkter, herunder Betalingservice. Nets tilbyder desuden kortudstederservice til danske pengeinstitutter og er via Teller den største indløser af betalinger med internationale kort i Danmark. Nets er endvidere operatør af Sumclearingen på vegne af Finansrådet.

Pengeinstitutternes primære system til afvikling af betalinger i Danmark kaldes Sumclearingen. Det ejes af Finansrådet, der har overdraget ansvaret som operatør til Nets. I Sumclearingen foregår udvekslingen af beløb mellem pengeinstitutterne på konti i Nationalbanken. Det sker i en natlig afvikling, hvor det enkelte institut afgiver eller modtager et nettobeløb.

Bag beregningen af nettobeløbene i Sumclearingen ligger to delclearinger, der samler dagens betalinger. I den dokumentløse clearing indgår bl.a. betalinger af indbetalingskort, checkbetalinger og kontant-hævninger i pengeinstitutternes pengeautomater. I PBS-clearingen samles betalinger med Nets' egne produkter, bl.a. dankortet. Boks 2.2 beskriver trinene for afvikling af en dankortbetaling.

Sumclearingen er i år blevet suppleret med et system til afvikling af konto-til-konto overførsler, kaldet Intradagclearingen. Det nye system giver mulighed for at gennemføre overførsler inden for samme dag og er en del af en igangværende modernisering af betalingsinfrastrukturen i Danmark. Når arbejdet er afsluttet ved udgangen af 2014, vil det være muligt at foretage omgående overførsler hele døgnet alle ugens dage.¹

¹ Se Jakob Mygind Korsby og Peter Toubro-Christensen, Hurtigere betalinger i Danmark, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal, 2012, del 1.

Forløbet af en betaling i Danmark kan beskrives med et eksempel. I det følgende gennemgås de trin, der er forbundet med en dankortbetaling. For andre typer af betalinger, særligt de, der indgår i den dokumentløse clearing og Intradagclearingen, kan der være mindre afvigelser herfra. Der refereres nedenfor til figur 2.2 og de anførte trin i figuren.

Betalingen indledes med, at forbrugeren sætter sit kort i en terminal, indtaster sin personlige kode og godkender betalingen. Samtidig kontrollerer Nets, at kortet ikke er spærret (trin 1). Nets sender derefter oplysninger om betalingen til udstedende pengeinstitut (trin 2), og hos udsteder hæves beløbet på forbrugers konto (trin 3).

Nets samler dagens dankortbetalinger og andre betalinger, der indgår i PBS-clearingen, og beregner, hvad det enkelte pengeinstitut skal betale eller modtage fra hvert af de øvrige institutter (trin 4). Disse beløb sendes til Sumclearingen, hvor de lægges sammen med de tilsvarende beløb fra den dokumentløse clearing (trin 5).

I Sumclearingens afvikling beregnes det enkelte pengeinstituts nettoposition i forhold til de øvrige pengeinstitutter (trin 6). Denne nettoposition sammenholdes med instituttets trækingsmaksimum, der modtages fra Nationalbanken (trin 7). Det angiver det beløb, pengeinstituttet har reserveret i Nationalbanken til dagens afvikling.

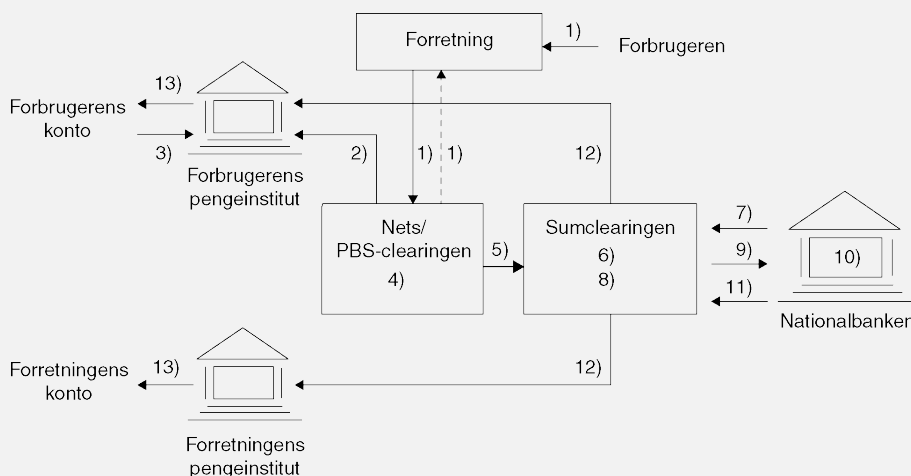
Derefter kontrolleres det i Sumclearingen, at hvert instituts trækingsmaksimum overstiger dets nettoposition (trin 8). Hvis det er tilfældet, sender Sumclearingen bogføringsposter til Nationalbanken (trin 9), der indsætter eller hæver beløbene på institutternes afviklingskonti (trin 10) og sender en bekræftelse til Sumclearingen (trin 11).

Efterfølgende meddeler Sumclearingen pengeinstitutterne, hvilke betalinger der kan bogføres på kundernes konti (trin 12). Pengeinstitutterne foretager på den baggrund den endelige bogføring på kundernes konti, og beløbet for ovennævnte betaling med dankort indsættes på forretningens konto (trin 13).

Da afviklingen i Sumclearingen foregår om natten, tager hele forløbet typisk en dag, dvs. foretages betalingen en tirsdag, vil pengene blive indsat på forretningens konto onsdag.

AFVIKLING AF EN DANKORTBETALING

Figur 2.2



Betalingsformer

Traditionelle betalingsformer omfatter som nævnt betalinger med kontanter og betalingsinstrumenterne kort og check.

I henhold til nationalbankloven og møntloven er *kontanter* i form af sedler og mønter lovligt betalingsmiddel i Danmark. Det indebærer, at forbrugeren – bortset fra i nogle særlige tilfælde, der fremgår af lovgivningen – har ret til at anvende dem til køb af varer og tjenester eller til at frigøre sig fra et gældsforhold.¹ Kontanter adskiller sig på forskellig vis fra andre betalingsmidler. Fx kræver kontanter ikke en teknisk in-

¹ Se Louise Buchter og Kirsten Gürtler, Lovligt betalingsmiddel, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal 2006.

frastruktur i betalingssituationen, hvilket bl.a. gør dem velegnede ved person-til-person overførsler. Derudover er kontanter kendetegnet ved at være ihændehaberbeviser, dvs. de kan anvendes af den, der besidder dem.

En *check* er en skriftlig anvisning, hvor udsteder ved underskrift giver tilladelse til, at der hæves et beløb - checkens pålydende værdi - på sin konto. En check kan normalt frit overdrages. I Danmark har brugen af check i flere år været aftagende, og de anvendes i dag kun i begrænset omfang i forretninger.

Blandt betalingskort skelnes der mellem debet- og kreditkort. Et *debetkort* er kendetegnet ved, at pengene hæves på forbrugerens konto umiddelbart efter, at betalingen er foretaget. Debetkort kan i praksis kun udstedes af banker, da det kræver adgang til at hæve eller reservere et beløb på en indlånskonto.

I Danmark er dankortet et eksempel på et debetkort. Dankortet er det mest udbredte og anvendte betalingskort i Danmark. Kortet udstedes af danske pengeinstitutter, og betalinger med dankort indløses af Nets, der også ejer rettighederne til kortet. Boks 2.3 indeholder en nærmere beskrivelse af dankortet.

Dankortet kan kun benyttes i Danmark. De fleste dankort er dog kombinerede med Visa og kan derfor bruges i udlandet, hvor de fungerer som et Visakort. Når VisaDankort anvendes i udlandet, virker de i praksis også som et debetkort, idet pengene trækkes på forbrugerens konto kort tid efter, at betalingen er foretaget.

Derudover udsteder danske pengeinstitutter andre lignende kort, der kan anvendes i udlandet, kaldet internationale debetkort. Det drejer sig først og fremmest om MasterCard Debit, der udstedes med licens fra MasterCard. Tidligere udstedte pengeinstitutterne primært Visas pendant, Visa Electron.

Internationale debetkort har, modsat dankortet, typisk en såkaldt saldokontrol. Det betyder, at forbrugeren ikke kan overtrække sin konto eller et aftalt kreditmaksimum. Disse kort udstedes især til unge under 18 år, der normalt ikke kan få et dankort, medmindre en juridisk myndig person påtager sig at hæfte for et eventuelt tab.

Et *kreditkort* er karakteriseret ved, at pengene først trækkes hos forbrugeren noget tid efter betalingen, som regel en gang om måneden. Derudover kan forbrugeren have aftalt med udsteder, at en del af beløbet ikke betales på det faste afregningstidspunkt, men i stedet føres videre som et lån.

Til forskel fra debetkort kan kreditkort udstedes af andre end pengeinstitutter, idet denne type kort ikke kræver adgang til en indlånskonto. I Danmark skal andre udstedere end pengeinstitutter eller filialer af udenlandske banker dog være godkendt af Finanstilsynet som et betalingsinstitut eller have en såkaldt begrænset tilladelse.

Det mest udbredte internationale kreditkort i Danmark er MasterCard. Andre internationale kreditkort, der udstedes i Danmark, er Visa og Diners Club. Disse kort udstedes fortrinsvis af danske pengeinstitutter. Det gælder også diverse benzinkort og medlemskort, der er kombinerede med et internationalt kort.

Ovennævnte kort er hovedsagelig firepartssystemer, og betalingerne indløses af den kortindløser, som forretningen har indgået aftale med. Den største indløser af internationale kort i Danmark er Teller, som er et datterselskab af Nets. Derudover eksisterer der en række andre kortindløser i Danmark.

Dankortet blev introduceret i 1983. Pengeinstitutterne havde i en årrække overvejet at lancere et fælles kort og etablerede i 1979 Pengeinstitutternes Købe- og Kreditkortaktieselskab, PKK, der fik til opgave at udvikle et dansk betalingskort. Det nye kort var oprindeligt tænkt at skulle være et traditionelt kreditkort, men efter modstand fra både forbruger- og forretningside blev det ændret til et debetkort.

I begyndelsen foregik betalinger med dankort ved brug af en mekanisk terminal, den såkaldte fluesmækker, og papirnotaer. I 1984 indførte pengeinstitutterne pengeautomater, der gjorde det muligt at hæve kontanter døgnet rundt ved hjælp af dankortet. Betalinger med dankort via onlineterminaler i forretninger blev testet i 1984 og gjort landsdækkende året efter.

Dankortet har ændret udseende flere gange. I begyndelsen indeholdt det kortholders CPR-nummer på forsiden, men dette blev forbudt i 1985. I 1986 valgte pengeinstitutterne at sætte foto af kortholder på kortet. Fotoet blev fjernet i 2004, da der blev indført chip på dankortet, som skulle højne sikkerheden ved betalinger i forhold til aflæsning af kortets magnetstribe.

I 1988 lanceredes et dankort, der var kombineret med et Visakort, det såkaldte VisaDankort. Det fungerer som et dankort, når det benyttes i Danmark, og et Visakort, når det bruges i udlandet. Som et andet tiltag blev der i 1998 åbnet mulighed for at betale med dankort på internettet. Det foregik – som i dag – ved at indtaste kortets nummer, udløbsdato og tre kontrolcifre, der fremgår af kortet.

Der har gennem årene været skiftende ejere af dankortet. Da PBS fusionerede med PKK i 1986, jf. boks 2.1, overtog PBS rettighederne til kortet. I en periode fra 2001 var ejerskabet placeret hos Dankort A/S, som var blevet etableret til formålet og var ejet af pengeinstitutterne. Rollen som indløser af betalinger med dankort blev i samme periode varetaget af pengeinstitutterne i stedet for PBS.

Gebyrerne til finansiering af dankortet har stort set hele perioden været underlagt regulering. I 1985 blev der indført forbud mod at pålægge forretningerne gebyrer for at modtage dankortbetalinger. Dette forbud blev fastholdt frem til 1999, hvor det ved en lovændring blev fjernet for ikke-fysisk handel, fx salg på internettet, men ikke for betalinger med dankort i fysisk handel, dvs. handel med betjent salg.

I 2003 blev det vurderet, at en række betingelser for konkurrence på det danske kortmarked var opfyldt, og der blev indgået en aftale om dækning af omkostningerne ved brug af dankortet i fysisk handel. Den indebar, at der fra 1. januar 2005 måtte opkræves op til 50 øre pr. betaling af forretningerne, der til gengæld fik mulighed for at lade forbrugerne betale et tilsvarende gebyr.

Gebyret på forbrugerne gav anledning til en betydelig kritik, og ved Folketingsvalget i februar 2005 blev det fremført som et valglofte, at gebyret ville bortfalde. Det mandede efter valget ud i en ny model for finansiering af kortet, hvor forretningerne betalte en del af omkostningerne ved at drive dankortsystemet som et årligt abonnement, mens der ikke måtte opkræves gebyrer af forbrugerne.

I maj 2013 indgik Nets og Dansk Erhverv en ny aftale om dækningen af omkostningerne ved dankortet. Den betyder, at forretningernes andel af omkostningerne ved dankortsystemet gradvis øges fra i dag 50 pct. til 100 pct. i 2018. Med aftalen er der opnået enighed om de fremtidige rammer for dankortets finansiering og videreudvikling.

Ud over de internationale kort er der udstedt forskellige andre kreditkort i Danmark, herunder benzin- og kontokort, med en mere begrænset anvendelse. Disse kort er primært såkaldte trepartssystemer. Et betalingskort med en stor udbredelse er Forbrugsforeningens kort, der ligeledes fungerer som et kreditkort. Tabel 2.1 indeholder en oversigt over betalingskort i Danmark.

BETALINGSKORT I DANMARK

Tabel 2.1

Kort	Type	Udsteder	Indløser i Danmark
Dankort	Debet	Pengeinstitutter	Nets
VisaDankort	Debet	Pengeinstitutter	Nets
Visa Electron	Debet	Pengeinstitutter	Diverse indløser ³
Maestro ¹	Debet	Pengeinstitutter	Diverse indløser ³
MasterCard Debit ¹	Debet	Pengeinstitutter	Diverse indløser ³
MasterCard ²	Kredit	Pengeinstitutter	Diverse indløser ³
Visa	Kredit	Ikano Bank og Nykredit Bank	Diverse indløser ³
Diners Club	Kredit	SEB Kort	SEB Kort
Benzinkort	Kredit	Shell, Q8, Statoil, OK Benzin, m.fl.	Diverse indløser
Forbrugsforeningen	Kredit	Forbrugsforeningen	Forbrugsforeningen
Andre konto- og medlemskort .	Kredit	Diverse udstedere	Diverse indløser

¹ Maestro og MasterCard Debit er begge debetkort, der udstedes med licens fra MasterCard.

² Kreditkort med MasterCards logo omfatter også Eurocard, der udstedes af SEB Kort.

³ Eksempler på indløser af betalinger med internationale kort i Danmark er Handelsbanken, Nordea, Swedbank, Teller og Valitor.

Lovgivning

Det juridiske grundlag for brugen af betalingsinstrumenter i Danmark udgøres primært af lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Loven trådte i kraft 1. november 2009 og er en udmøntning af et EU-direktiv om betalingstjenester, der blev vedtaget i 2007. Den erstattede betalingsmiddeloven fra 2000, jf. boks 2.4.

Formålet med direktivet var at skabe et indre marked for betalingstjenester i EU og ensarte en række bestemmelser af hensyn til etableringen af SEPA – det fælleseuropæiske detailbetalingsområde i euro.¹ Direktivet er baseret på et princip om totalharmonisering, dvs. medlemslandene kan ikke indføre eller bevare regler, der afviger fra dets bestemmelser.

Med direktivet blev der indført lovgivning på områder, der ikke tidligere var regulerede i Danmark. Det gælder bl.a. pengeoverførsler og indsættelse og hævning af kontanter. Oplysningskravene i direktivet var desuden mere omfattende end i den danske lovgivning, mens de danske regler for hæftelse ved misbrug kunne bevares uændrede.

TIDLIGERE LOVGIVNING PÅ BETALINGSOMRÅDET

Boks 2.4

Den første generelle lov på betalingsområdet var betalingskortloven fra 1984. Baggrunden for denne lov var, at pengeinstitutterne i 1983 havde etableret dankortsystemet. Loven indeholdt bl.a. regler om anmeldelse af betalingssystemer, registrering af kortudstedere, oplysningspligt over for kortholder og hæftelse ved misbrug af kort.

I 1994 blev loven udvidet til at omfatte pc- og telefonbaserede homebankingsystemer. Denne type systemer begyndte at vinde udbredelse i begyndelsen af 1990'erne, hvilket medførte et behov for regulering. I praksis skete udvidelsen af loven ved at inddrage betalingssystemer uden kort, men med en kode eller lignende legitimationsmiddel.

Betalingskortloven blev i 2000 erstattet af betalingsmiddeloven. Den nye lov byggede i vid udstrækning på betalingskortlovens principper, men indebar grundlæggende en forenkling, bl.a. ved at reducere omfanget af udsteders oplysningskrav. Betalingsmiddeloven var i store træk uændret frem til indførelsen af betalingstjenestedirektivet i 2009.

¹ Se Anders Mølgaard Pedersen, Betalingstjenestedirektivet, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal 2007.

For så vidt angår gebyrer, kan EU-landene i vid udstrækning fastsætte egne regler. I Danmark er gebyrreglerne blevet ændret flere gange, jf. boks 2.3 om dankortet. Senest blev det i 2011 tilladt for forretninger at opkræve gebyrer, når der betales med kreditkort, men ikke ved brug af debetkort. De nuværende gebyrregler er beskrevet i boks 2.5.

Direktivet indførte desuden en ny instituttype i EU i form af betalingsinstitutter. Disse institutter må udføre betalingstjenester som anført i direktivet, men ikke tage imod indlån. Eksempler på betalingsinstitutter er kortudstedere og -indløsere, der ikke er kreditinstitutter, pengeoverførselsvirksomheder og teleselskaber, der udfører betalingstjenester.

DE DANSKE GEBYRREGLER

Boks 2.5

De danske regler om gebyrer ved brug af betalingskort fremgår af lov om betalingstjenester og elektroniske penge. De fastlægger, hvad indløser må opkræve i gebyr af en forretning, og hvorvidt forretningen må overvælte dette gebyr på betaler. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører tilsyn med disse regler.

Reglerne i fysisk handel, dvs. handel med betjent salg, er samlet i tabel 2.2. Hvis der i denne type handel anvendes et betalingskort med chip samt personlig kode, underskrift eller lignende identifikation af betaler, kan indløser pålægge forretningerne et årligt abonnement. Det er fx tilfældet for dankort og VisaDankort.

Reglerne for beregning af det årlige abonnement for dankortet er beskrevet i en bekendtgørelse¹, der netop er blevet revideret i overensstemmelse med den nye aftale mellem Nets og Dansk Erhverv, jf. boks 2.3. Den fastslår også, hvad den enkelte forretning skal betale i årligt abonnement, hvilket afhænger af antallet af betalinger, opdelt i otte intervaller.

Ifølge loven har ministeren mulighed for at fastsætte særlige regler for internationale kort. Det er i en bekendtgørelse² benyttet til at undtage disse kort fra reglen om, at der alene må opkræves et årligt abonnement. I stedet gælder lovens generelle bestemmelse om, at gebyrerne ikke må være urimelige i forhold til dem, der ville blive aftalt under virksom konkurrence.

Denne bekendtgørelse fastlægger også, hvornår forretningerne må opkræve gebyrer af forbrugerne. Det er tilfældet, når der bruges kreditkort, men ikke når der betales med et debetkort, fx dankortet eller et internationalt debetkort. Når forretningen vælger at opkræve et gebyr ved brug af kreditkort, må det ikke være større end gebyret, forretningerne betaler indløser.

Sidstnævnte regler, kaldet splitmodellen, blev indført 1. oktober 2011. Før da gjaldt et generelt forbud mod at opkræve gebyrer af forbrugerne, men kun for dansk-udstedte kort. Der var samtidig fastsat et loft for størrelsen af indløsningsgebyret for dansk-udstedte internationale kort. Årsagen til at ændre reglerne var en vurdering af, at de diskriminerede andre EU-borgere og kunne være traktatstridige.

I ikke-fysisk handel, fx handel på internettet eller køb ved automater, er reglerne mere enkle. For alle typer af betalingskort må indløser opkræve et gebyr af forretningen, men det må ikke være urimeligt i lovens forstand. Forretningen må desuden overvælte dette gebyr på forbrugeren.

GEBYRREGLER I FYSISK HANDEL

Tabel 2.2

	Indløsningsgebyr	Overvæltning
Dankort og VisaDankort	Fast abonnement	Ej tilladt
Dansk-udstedte kreditkort uden chip	Gebyr tilladt	Tilladt
Dansk-udstedte internationale debetkort	Gebyr tilladt	Ej tilladt
Dansk-udstedte internationale kreditkort	Gebyr tilladt	Tilladt
Udenlandsk udstedte debetkort	Gebyr tilladt	Ej tilladt
Udenlandsk udstedte kreditkort	Gebyr tilladt	Tilladt

Anm.: Tabellen angiver, om indløser må opkræve et gebyr af forretningen, og hvorvidt forretningen må overvælte dette gebyr på forbrugeren. Hvor det er tilladt at opkræve et indløsningsgebyr, må det ikke være urimeligt, dvs. overstige det, der ville blive aftalt under virksom konkurrence. Hvor forretningen må foretage overvæltning, må den ikke opkræve et højere gebyr end indløsningsgebyret.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

¹ Bekendtgørelse nr. 1475 af 22. december 2009.

² Bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011.

Herudover blev der i 2009 vedtaget et revideret direktiv for udstedelse af elektroniske penge, som også er gennemført i betalingstjenesteloven. Elektroniske penge kan være lagret på kortets chip eller en server og udgør et krav på udsteder. Kun kreditinstitutter og e-pengeinstitutter må udstede elektroniske penge.

Derudover indeholder loven enkelte særlige danske bestemmelser. Det gælder bl.a. et krav om, at forretninger med betjent salg skal tage imod betalinger med kontanter. Et andet eksempel er regler om charge back ved køb på internettet, der indebærer, at forbrugeren har ret til at få en betaling tilbageført, hvis en vare ikke leveres eller er defekt.

Europa-Kommissionen offentliggjorde i juli i år et forslag til et revideret direktiv for betalingstjenester. Blandt de væsentligste ændringer lægges op til en udvidelse af de regulerede aktiviteter med en tjeneste, hvor en tredjepart foretager betalinger fra en kundes bankkonti. Denne del af forslaget er nærmere beskrevet i boks 3.11 i kapitel 3.

Ved samme lejlighed fremlagde Kommissionen et forslag til en forordning om interbankgebyrer ved kortbetalinger. Den fastlægger et loft for disse gebyrer, som formodes at reducere indløsningsgebyrerne. Det skal ses i sammenhæng med et forslag om at forbyde forretningerne at overvælde indløsningsgebyret på forbrugerne.

2.3 BETALINGER I DANMARK

I dette afsnit redegøres for udbredelsen af kontanter, kort og check på forbrugerside i Danmark samt forretningernes accept af disse betalingsformer. Endvidere beskrives udviklingen i brugen af de forskellige betalingsformer, og der præsenteres et skøn for, hvordan danskerne betalte i 2012 i henholdsvis forretninger og på internettet mv.

Antal udstedte kort

Ved udgangen af 2012 var der udstedt skønsmæssigt 11 mio. betalingskort i Danmark – eller ca. 2 kort pr. dansker, jf. tabel 2.3. Heraf var 4,8 mio. dankort, inklusive knap 3,7 mio. VisaDankort, mens der var udstedt lidt over 3,5 mio. internationale kort, omtrent lige fordelt på debet- og kreditkort. Antallet af andre kreditkort anslås til 2,6 mio.

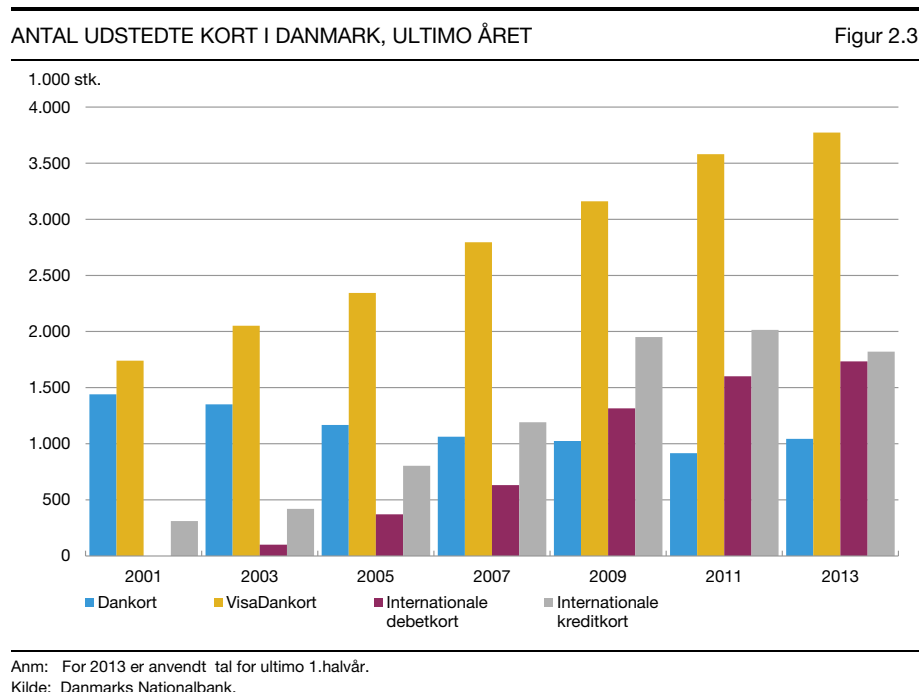
ANTAL UDSTEDTE BETALINGSKORT I DANMARK							Tabel 2.3
1.000 stk.	Dankort	VisaDankort	Internationale debetkort	Internationale kreditkort	Benzinkort	Konto- og medlemskort	Total
1983	447	•	•	447
1993	2.002	409	•	292	2.704
2001	1.450	1.750	•	500	3.700
2012	1.119	3.675	1.673	1.884	1.800	820	10.970

Kilde: Danmarks Nationalbank, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Danmarks Statistik og PlusCon.

Internationale kreditkort blev oprindeligt primært udstedt til medarbejdere i virksomheder, dvs. som firmakort. Inden for de seneste 10 år er antallet af internationale kreditkort dog vokset betydeligt. Det skyldes især, at disse kort nu også i vid udstrækning udstedes til privatpersoner, gratis eller mod et mindre gebyr. De første internationale debetkort i Danmark blev udstedt i 2002. Denne type kort har hurtigt opnået en stor udbredelse, og særligt fra 2007 til 2009 var der en markant vækst i internationale debetkort, uden at

det blev modsvaret af en nedgang i antallet af dankort, jf. figur 2.3. De seneste par år har stigningen i disse kort været mere moderat.

Antallet af andre kreditkort i tabel 2.3 er estimeret på baggrund af oplysninger fra forbrugerundersøgelsen, der er gennemført som led i denne rapport. Hovedparten af disse kort er benzinkort, mens ca. en tredjedel er konto- og medlemskort, inklusive kort udstedt af Forbrugsforeningen.



Udbredelsen på forbrugerside

De seneste års vækst i antallet af betalingskort har medført, at stort set alle voksne danskere i dag har et kort. Baseret på data fra forbrugerundersøgelsen skønnes det at dreje sig om ca. 98 pct. af befolkningen mellem 16 og 74 år, jf. figur 2.4. Ifølge en lignende undersøgelse fra 2010 var den tilsvarende andel dengang ca. 94 pct.¹

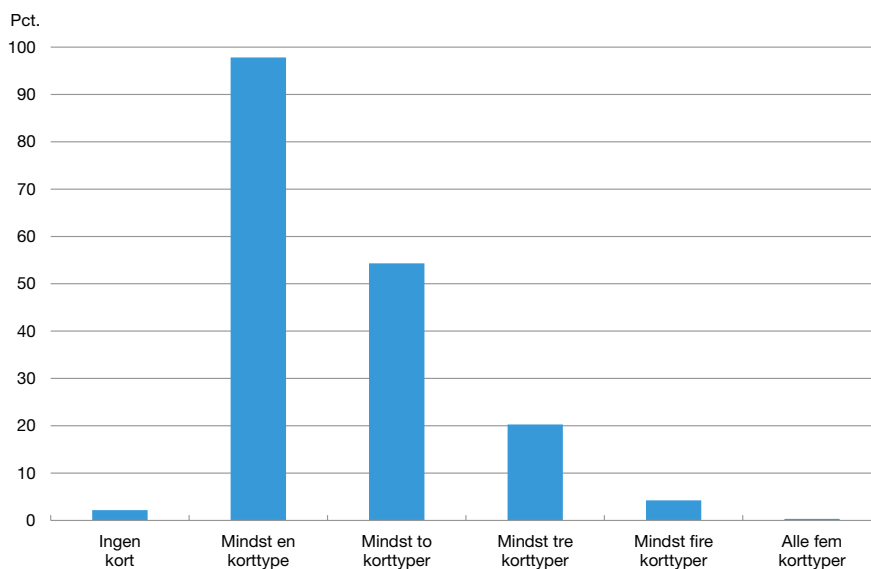
Over halvdelen af alle voksne danskere har to eller flere betalingskort, der som oftest er et dankort og et internationalt kreditkort, jf. tabel 2.4. Det forekommer derimod mindre hyppigt, at en forbruger både har et dankort og et internationalt debetkort, dvs. disse kort kan betegnes som substitutter.

En fordeling af korttype efter alder viser, at andelen af danskere med dankort og kreditkort er størst for personer over 35 år, jf. figur 2.5. Unge under 18 år har primært et internationalt debetkort, der er udstyret med saldokontrol. Andelen af unge mellem 18 og 24 år med et sådant kort er dog ligeledes relativ høj.

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

ANDEL AF FORBRUGERE DER HAR ET BETALINGSKORT

Figur 2.4



Anm.: Figuren inkluderer dankort eller VisaDankort, internationale debet- og kreditkort, benzinkort samt konto- og medlemskort.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

ANDEL AF FORBRUGERE MED ADGANG TIL BETALINGSKORT

Tabel 2.4

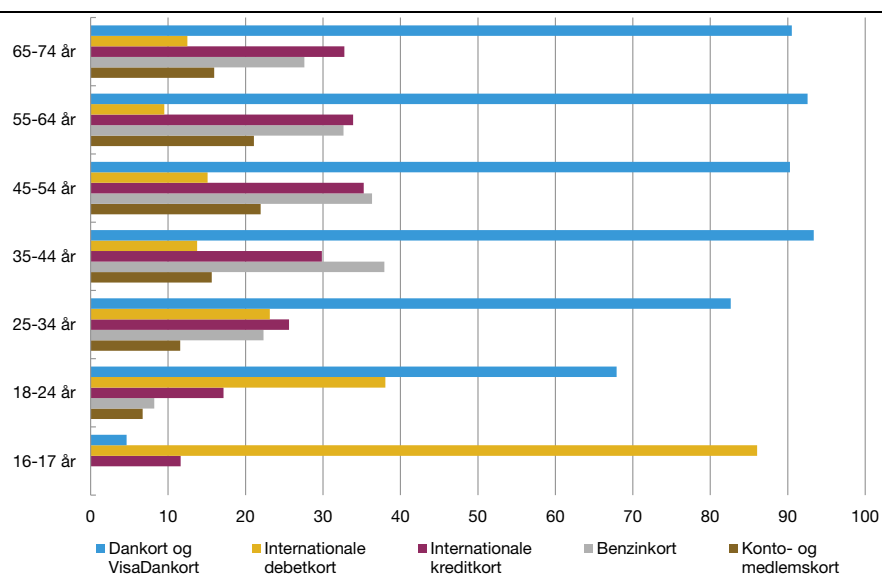
	Som også har:	Dankort og VisaDankort	Internationalt debetkort	Internationalt kreditkort	Benzinkort	Kontokort e.l.
Forbrugere med dankort og VisaDankort	100	11	31	31	17	
Forbrugere med internationalt debetkort	48	100	14	23	15	
Forbrugere med internationalt kreditkort	89	10	100	35	19	
Forbrugere med benzinkort	93	17	36	100	25	
Forbrugere med kontokort o.l.	92	19	36	44	100	

Anm.: Tabellen viser andelen af forbrugere, der har betalingskortet i en given række og samtidig har kortet i den pågældende kolonne.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

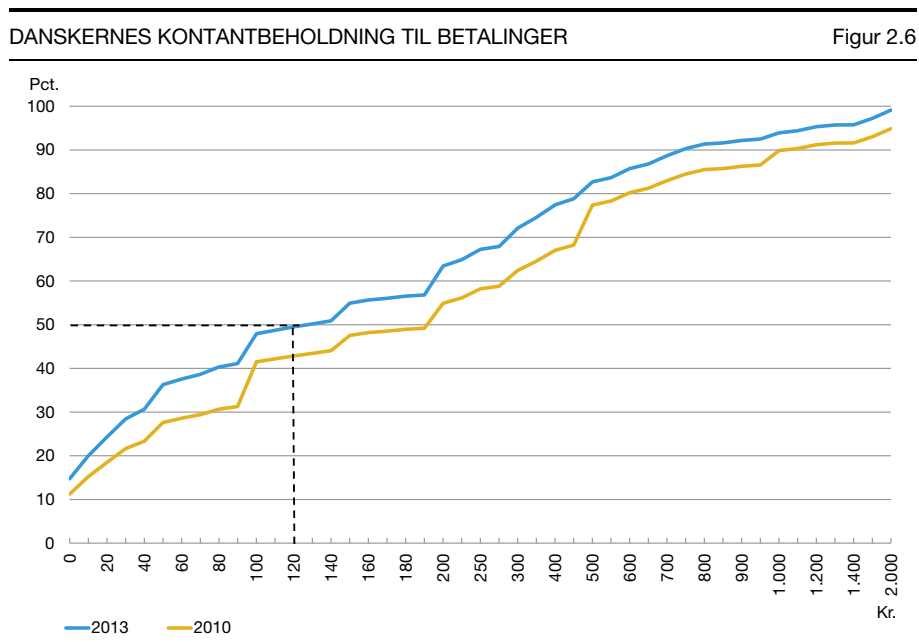
UDBREDELSEN AF BETALINGSKORT FORDELT PÅ ALDER

Figur 2.5



Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Endelig kan forbrugerne til brug for betalinger også have en beholdning af kontanter. Et mål herfor kan være det beløb, de har i deres pung, hvilket varierer fra person til person. Ifølge forbrugerundersøgelsen havde halvdelen af alle danskere i 2013 ca. 120 kr. eller derunder i deres pung, jf. figur 2.6. Figuren viser også, at der generelt er sket et fald i danskernes beholdning af kontanter til betalingsformål. Det fremgår ved at sammenligne med den tilsvarende fordeling ifølge undersøgelsen fra 2010. Dengang havde danskerne i gennemsnit et større kontantbeløb i deres pung end i 2013.



Anm.: Figuren viser den akkumulerede andel af danskerne, der har et givent kontantbeløb i deres pung. Fx har halvdelen af alle voksne danskere i 2013 en kontantbeholdning i deres pung på ca. 120 kr. eller mindre.
Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelser i henholdsvis 2010 og 2013.

Forbrugerne kan skaffe kontanter ved at hæve dem i pengeinstitutternes filialer eller pengeautomater eller ved at foretage en kortbetaling over beløbet i forretninger. Ifølge oplysninger fra forbrugerundersøgelsen får de hovedparten af deres kontanter fra pengeinstitutterne, men hæver også relativt hyppigt kontanter i forretninger, jf. tabel 2.5.

FORBRUGERNES KONTANTHÆVNINGER I 2013 Tabel 2.5

Hævninger	Pr. person			I alt		
	Antal (stk.)	Værdi (kr.)	Gns. beløb (kr.)	Antal (mio. stk.)	Værdi (mia. kr.)	Gns. beløb (kr.)
Fra pengeinstitutter	27	40.000	1.480	114	169	1.480
I forretninger	17	4.500	270	70	19	270

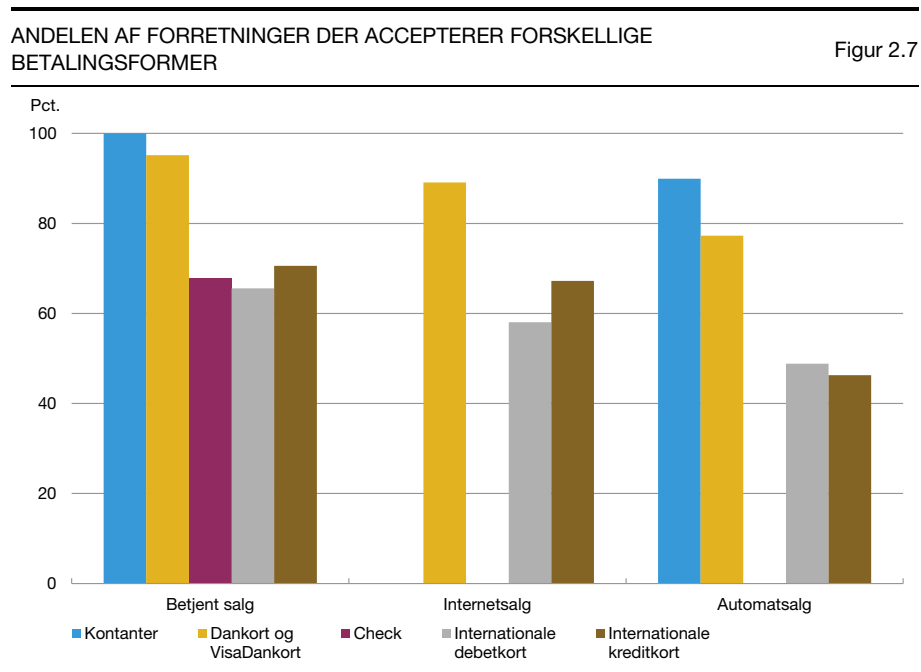
Anm.: Data er skønnede. Hævninger fra pengeinstitutter kan være i institutternes filialer eller pengeautomater, mens hævninger i forretninger er kortbetalinger over beløbet.
Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Accepten på forretningside

Fra forretningsundersøgelsen kan det estimeres, hvor stor en andel af de danske forretninger, der accepterer forskellige betalingsformer. Ved betjent salg tager praktisk talt alle forretninger imod betalinger med

dankort, jf. figur 2.7. Derudover accepterer ca. to tredjedele af alle forretninger betalinger med internationale kort.

Figuren viser også, at der fortsat kan betales med check i hovedparten af forretningerne. Typisk oplyser forretningerne dog kun dette på forespørgsel, dvs. de skilter ikke med det på samme måde, som de gør for betalingskort. Det afspejler, at de foretrækker, at kunderne betaler med kort, jf. kapitel 5.



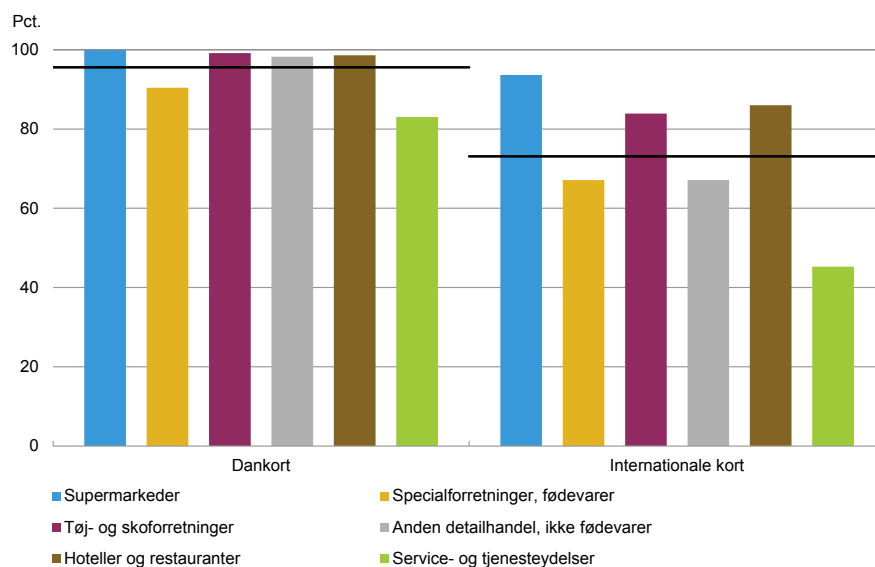
Anm.: Ud over betalingsformerne i figuren accepterer forretningerne andre typer af betalinger, herunder nye betalingsløsninger, der beskrives i kapitel 3. Derudover tager flere forretninger, der har internetsalg, imod bankoverførsler. Enkelte betalingsmodtagere, fx benzinselskaber, accepterer desuden egne udstedte kort.
Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

På internettet er betalinger med dankort også den betalingsform, som kan anvendes hos flest forretninger. Over halvdelen af forretningerne tager desuden imod betalinger med internationale kort. Derudover er der en række, typisk mindre, internetforretninger, der kun giver deres kunder mulighed for at betale via en bankoverførsel.

Ved automatsalg accepterer over 80 pct. af betalingsmodtagerne kontanter og knap den samme andel betalinger med dankort. Det afspejler, at der i de fleste automater både kan betales med kontanter og dankort. Enkelte betalingsmodtagere, fx benzinselskaber, giver desuden mulighed for at betale med egne udstedte kort.

Det varierer fra branche til branche, i hvilken udstrækning forretningerne tager imod betalinger med kort. Blandt supermarkeder, tøj og skoforretninger samt hoteller og restauranter er det næsten alle forretninger, der accepterer dankort, og i en stor del af disse kan der også betales med internationale kort, jf. figur 2.8.

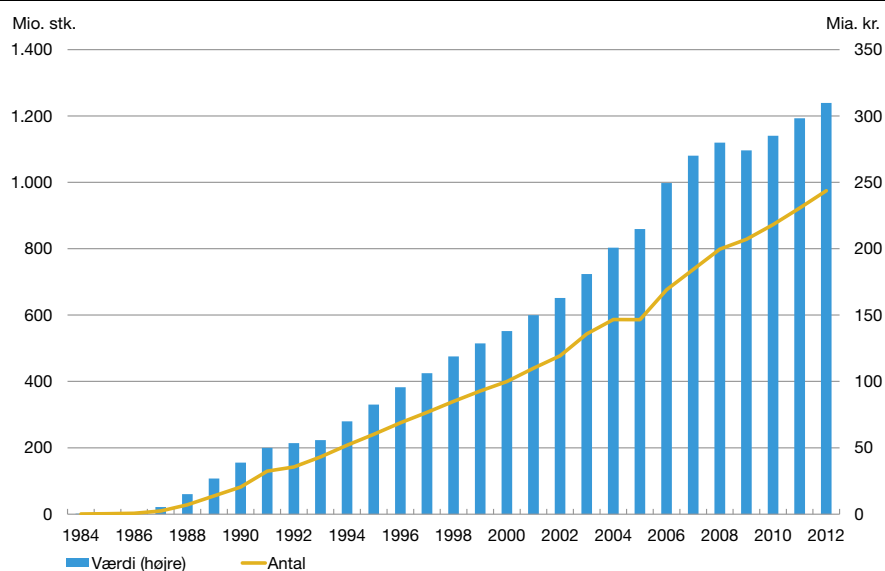
Blandt specialforretninger, der sælger fødevarer, og forretninger, som leverer tjeneste- og serviceydelser, er det en anelse færre, som tager imod betalinger med dankort. Blandt sidstnævnte forretninger er det endvidere under halvdelen, der accepterer betalinger med internationale kort.

ANDELEN AF FORRETNINGER DER ACCEPTERER KORT, BRANCHEOPDELT Figur 2.8


Anm.: Den sorte streg angiver gennemsnittet for alle brancher under ét. Boks 5.1 i kapitel 5 indeholder en oversigt over, hvilke typer af forretninger, der indgår i de enkelte brancher. Kun forretninger med betjent salg er med i figuren.
 Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Udviklingen i betalingsformer

Over de seneste to til tre årtier er der sket et større skift blandt de anvendte betalingsformer i danske forretninger. Først og fremmest har der været en betydelig vækst i brugen af dankort, jf. figur 2.9. Siden kortets lancering er antallet af betalinger med dankort steget hvert eneste år, bortset fra 2009, hvor privatforbruget i Danmark faldt.

ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER MED DANKORT Figur 2.9


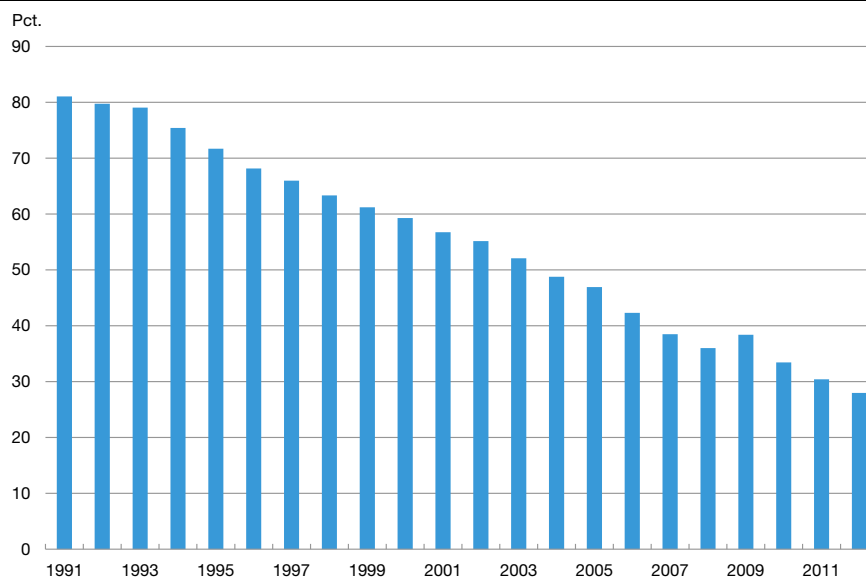
Kilde: Danmarks Statistik.

Den øgede brug af dankort er sket på bekostning af papirbaserede betalingsformer – betalinger med check og kontanter. Der eksisterer ikke statistik for omfanget af checkbetalinger i forretninger. Vurderet

på grundlag af oplysninger fra forbrugerundersøgelsen modtager forretningerne dog i dag yderst få checkbetalinger.

Der findes heller ikke statistik for betalinger med kontanter. Under en række antagelser kan der imidlertid beregnes et samlet skøn for udviklingen i brugen af kontanter og check i forretninger som i figur 2.10. Det viser, at de to betalingsformers andel af omsætningen over de seneste 20 år er faldet fra knap 80 pct. til ca. 25 pct.

KONTANT- OG CHECKBETALINGERS ANDEL AF DETAILOMSÆTNINGEN Figur 2.10



Anm.: Andelen er beregnet ved at fratække værdien af betalinger med dankort og internationale kort fra den estimerede detailomsætning.

Kilde: Danmarks Statistik og egne beregninger.

Brugen af internationale kreditkort i Danmark steg frem til 2011, men er siden stagneret, jf. tabel 2.6. Det kan skyldes de nye gebyrregler, der trådte i kraft i 2011. Erfaringer viser, at forbrugere reagerer på gebyrer, og det er derfor sandsynligt, at en del af dem har valgt at betale med deres dankort for at undgå et eventuelt gebyr på kreditkort.

ANTAL BETALINGER MED INTERNATIONALE KORT I DANMARK

Tabel 2.6

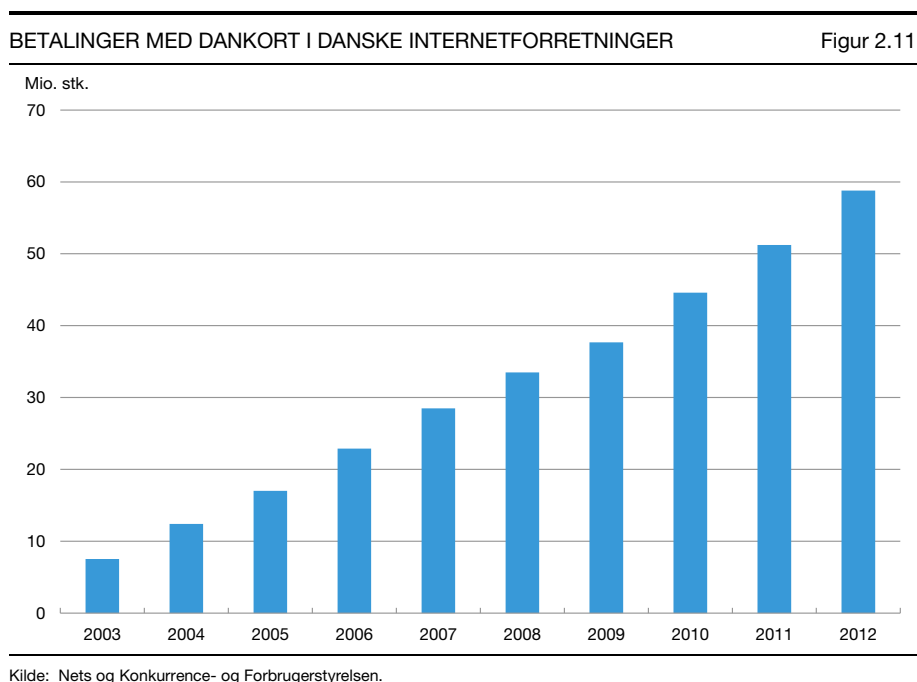
Mio. stk.	Internationale debetkort	Internationale kreditkort	I alt
2004	10-20
2006	25-30
2008	35-40
2009	43	22	64
2010	83	27	110
2011	119	33	152
2012	156	33	188

Anm.: Før 2009 foreligger ingen oplysninger om fordelingen mellem internationale debetkort og internationale kreditkort.

Kilde: Danmarks Nationalbank og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Handel på internettet

Der har i flere år været en betydelig vækst i handlen på internettet. Antallet af dankortbetalinger på internettet er således i en årrække steget med mere end 15 pct. om året, jf. figur 2.11. Til sammenligning er dankortbetalinger i forretninger med betjent salg i samme periode vokset med 6-7 pct. om året.



En del af de registrerede dankortbetalinger på internettet er opkrævninger, der betales med kort i stedet for fx Betalingservice, kaldet automatisk kortbetaling. Denne betalingsform anvendes bl.a. ved køb af teleydelser og transport, der ikke kan betegnes som internethandel i traditionel forstand.

En anden del af stigningen i antallet af dankortbetalinger på internettet kan tilskrives et øget brug af udbydere af digitale tjenester som iTunes og Google Play. Ved køb hos disse betales der ofte ved træk på et tilknyttet dankort. Der er typisk tale om små beløb, dvs. det samlede bidrag til omsætningen på internettet fra denne type køb er relativt beskedent.

Betalinger i Danmark i 2012

På baggrund af data fra udstedere og indlødere af kortbetalinger i Danmark samt forbrugerundersøgelsen er der beregnet et skøn for, hvordan der blev betalt i Danmark i 2012. Resultatet fremgår af tabel 2.7 og 2.8 (bagerst i kapitlet), for henholdsvis fysisk og ikke-fysisk handel. Kun betalinger med kontanter, dankort og internationale kort indgår i beregningen.

I fysisk handel blev der i 2012 foretaget 1,9 mia. betalinger til en samlet værdi af 429 mia. kr. Betalinger med dankort udgjorde knap to tredjedele af værdien af disse betalinger, mens betalinger med kontanter tegnede sig for en fjerdedel. Betalinger med internationale debit- og kreditkort stod for henholdsvis 7 og 5 pct. af omsætningen.

Opdelt på brancher er der betydelig forskel på brugen af kontanter og kort. I supermarkeder svarer fordelingen til gennemsnittet, men i fx forretninger, der sælger fødevarer eller leverer service og tjenester, er

det udbredt at betale med kontanter. Hoteller og restauranter modtager i relativt stort omfang betalinger med internationale kort.

I ikke-fysisk handel blev der i 2012 foretaget skønsmæssigt 81 mio. betalinger til en samlet værdi af 42 mia. kr. Betalinger med dankort tegnede sig for næsten tre fjerdedele af værdien. Den gennemsnitlige beløbsstørrelse for en betaling i ikke-fysisk handel var mere end dobbelt så stor som i fysisk handel.

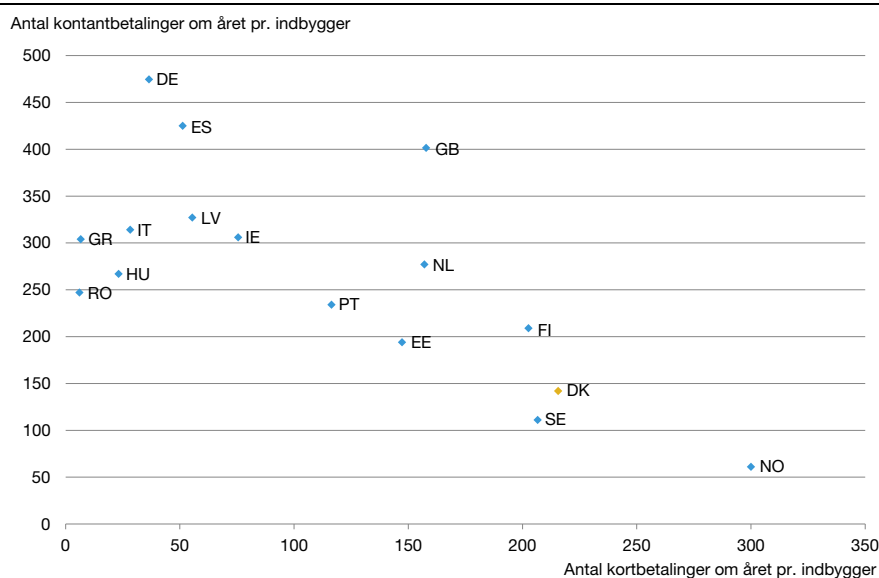
Fordelt på brancher udgjorde en stor del af betalingerne i ikke-fysisk handel køb af varer og tjenester hos udbydere af teleydelser mv. og transport, inklusive flyrejser. Det fremgår endvidere, at beløbsstørrelserne ved køb af teleydelser mv., der bl.a. omfatter digitale tjenester, jf. ovenfor, var relativt små.

2.4 BETALINGER I ANDRE LANDE

Tendensen til øget brug af kort og en mindsket anvendelse af papirbaserede betalingsformer ses også i andre lande. Der er dog stor forskel på, hvor langt landene er i denne proces. I nogle lande betales der fortsat langt mere med kontanter og check end med kort, mens det i andre lande er omfanget af kortbetalinger, der er størst.

Figur 2.12 viser antallet af kontant- og kortbetalinger pr. indbygger i udvalgte lande. Det fremgår, at de nordiske lande skiller sig væsentligt ud. I Danmark, Finland, Norge og Sverige foretager forbrugerne relativt få kontantbetalinger, men bruger til gengæld deres kort hyppigere end forbrugerne i andre lande.

KONTANT- OG KORTBETALINGER I UDVALGTE LANDE Figur 2.12



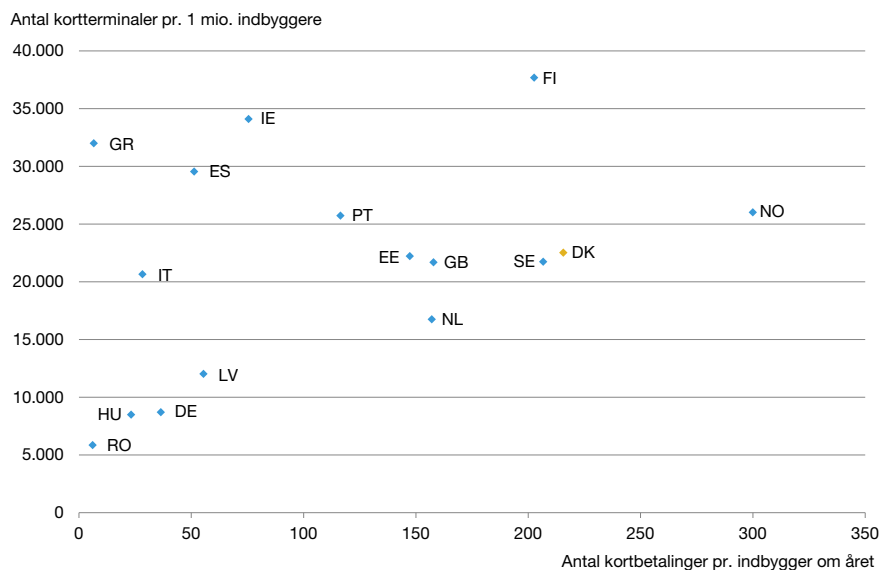
Anm.: Data for Norge dækker 2007, mens data for øvrige lande er fra 2011.
Kilde: Den Europæiske Centralbank og Norges Bank.

Variationen i brug af kort og kontanter i de enkelte lande kan skyldes flere forhold. En forklaring kan være forskelle i kortsystemers udbredelse på forbruger- og forretningsside, dvs. andelen af forbrugere og forretninger, der har og accepterer kort. I lande, hvor udbredelsen er høj, vil der typisk blive foretaget mange kortbetalinger – og omvendt.

Der findes ikke international statistik for udbredelsen af forretninger, der modtager kortbetalinger, men alene for antal kortterminaler pr. indbygger. Disse data viser tegn på en vis sammenhæng med brugen af

kort, hvis der ses bort fra enkelte lande med mange kortterminaler, jf. figur 2.13. I sidstnævnte lande kan der være behov for at have mange terminaler grundet manglende standardisering.

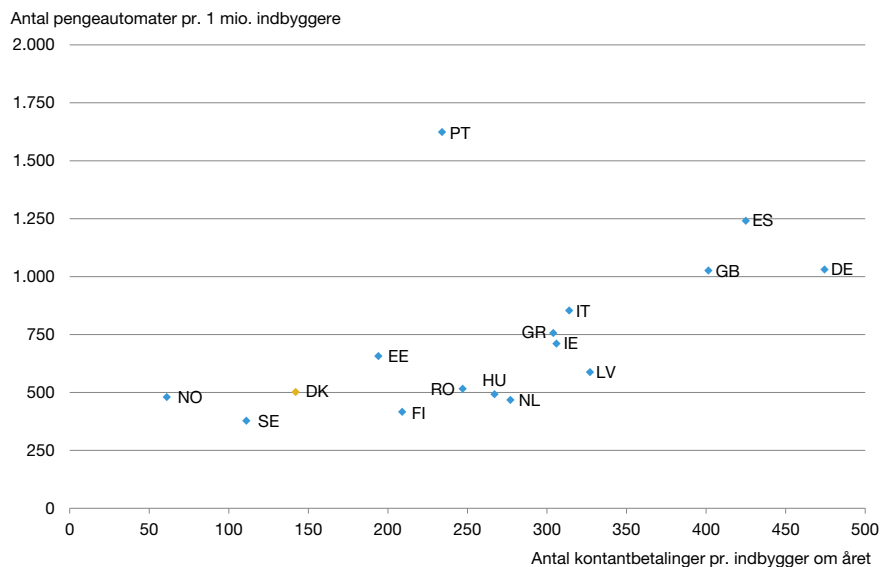
UDBREDELSEN AF KORTTERMINALER OG KORTBETALINGER Figur 2.13



Anm.: Data for Norge dækker 2007, mens data for øvrige lande er fra 2011.
Kilde: Den Europæiske Centralbank og Norges Bank.

Anden statistik tyder ligeledes på en sammenhæng mellem antal pengeautomater og brugen af kontanter, jf. figur 2.14. Det afspejler, at der i lande, hvor der hyppigt betales med kontanter, er behov for flere pengeautomater. Udbredelsen af disse er således i dag en indikator på brugen af kontanter snarere end et mål for en veludviklet infrastruktur.

UDBREDELSEN AF PENGEAUTOMATER Figur 2.14



Anm.: Data for Norge dækker 2007, mens data for øvrige lande er fra 2011.
Kilde: Den Europæiske Centralbank og Norges Bank.

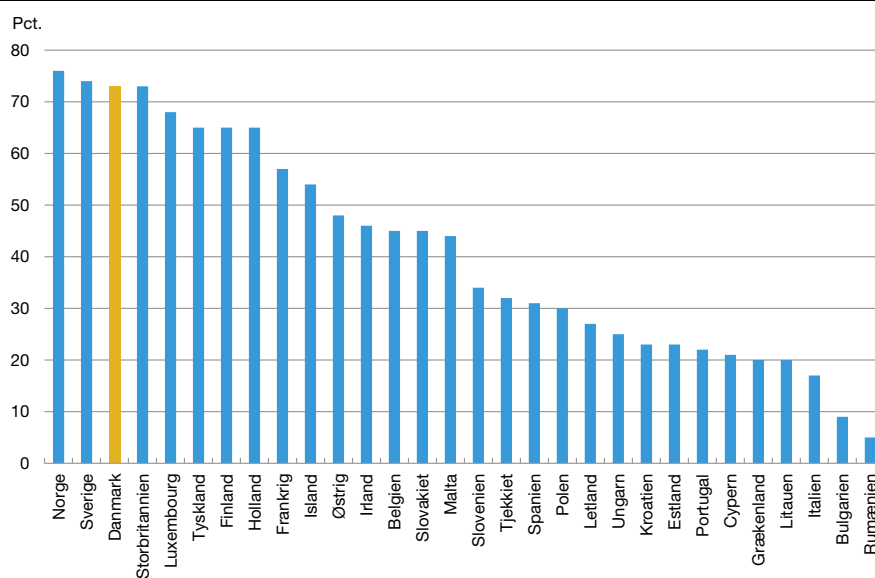
En anden forklaring kan være forskelle i landenes forretningsstrukturer og indkøbsmønstre. Som beskrevet i kapitel 4 anvender forbrugerne især kontanter ved små beløb og kort ved større betalinger. I lande, hvor der foretages relativt mange små betalinger, vil der være en tendens til, at forbrugerne i højere grad bruger kontanter.

Endelig kan den forskellige brug af kort og kontanter skyldes betalingsvaner i de enkelte lande. Disse kan erfaringsmæssigt være rodfæstede og svære at ændre. Det betyder, at det i lande med en udpræget tradition for at betale med kontanter kan tage mange år, før kortbetalinger bliver en mere anvendt betalingsform.

Den betydelige vækst i internethandlen i Danmark ses generelt også i andre lande. Danmark er dog et af de lande i Europa, hvor forbrugerne i størst omfang handler på internettet, jf. figur 2.15. Derudover er internethandel også udbredt i de øvrige nordiske lande samt Storbritannien, Luxembourg, Tyskland og Holland.

ANDEL AF BEFOLKNINGEN DER HANDLER PÅ INTERNETTET

Figur 2.15



Anm.: Figuren viser andelen af befolkningen, der i 2012 havde handlet på internettet mindst en gang i de foregående 12 måneder.

Kilde: Eurostat.

BETALINGER I DANMARK I FYSISK HANDEL I 2012

Tabel 2.7

Mio. stk./Mia. kr./Kr.	Kontanter		Dankort og VisaDankort		Internationale debetkort		Internationale kreditkort		I alt			
	Antal	Værdi	Antal	Værdi	Antal	Værdi	Antal	Værdi	Antal	Værdi		
Supermarkeder	302	41	424	101	78	10	126	16	6	821	158	192
- andel af værdien (pct.)		(26)		(64)		(6)			(4)		(100)	
Beklædning og fodtøj	14	4	44	20	9	3	323	2	2	69	29	421
- andel af værdien (pct.)		(14)		(68)		(10)			(8)		(100)	
Specialbutikker, ikke fødevarer	79	18	133	57	20	6	319	3	3	235	84	358
- andel af værdien (pct.)		(21)		(67)		(7)			(4)		(100)	
Specialbutikker med fødevarer	68	5	41	4	4	0	97	1	0	114	11	93
- andel af værdien (pct.)		(46)		(48)		(4)			(2)		(100)	
Hoteller og restauranter mv.	82	4	106	20	25	5	190	6	4	241	32	134
- andel af værdien (pct.)		(13)		(61)		(15)			(11)		(100)	
Service og tjenester	39	12	17	8	1	0	288	0	0	57	20	355
- andel af værdien (pct.)		(59)		(39)		(1)			(1)		(100)	
Øvrige	182	23	150	62	32	6	181	6	4	370	95	257
- andel af værdien (pct.)		(25)		(66)		(6)			(4)		(100)	
I alt	766	107	915	272	169	30	179	34	20	1.884	429	225
- andel af værdien (pct.)		(25)		(63)		(7)			(5)		(100)	

Anm.: Tabellen viser alene betalinger med kontanter, dankort og internationale kort. Hoteller og restauranter mv. omfatter også caféer, barer, værtshuse, pizzerier, grillbarer o.l., hvilket forklarer det relativt lave beløb pr. transaktion for kontantbetalinger.
Kilde: Danmarks Nationalbank og egne beregninger.

BETALINGER I DANMARK I IKKE-FYSISK HANDEL I 2012 Tabel 2.8

Mio. stk./Mia. kr./Kr.	Dankort og VisaDankort		Internationale debetkort		Internationale kreditkort		I alt					
	Antal	Værdi	Pr. trans.	Antal	Værdi	Pr. trans.	Antal	Værdi	Pr. trans.			
Supermarkeder og andet fødevarer salg	3	1	704	0	0	419	0	0	780	3	2	689
- andel af værdien (pct.)		(86)			(5)			(10)			(100)	
Detailhandel: ikke fødevarer	8	8	976	3	2	752	1	2	1.544	12	12	984
- andel af værdien (pct.)		(68)			(17)			(16)			(100)	
Hoteller, restauranter og andre tjenester ...	8	3	326	4	2	348	0	0	689	13	4	346
- andel af værdien (pct.)		(58)			(35)			(7)			(100)	
Øvrige	42	19	452	10	3	311	3	2	897	55	24	447
- andel af værdien (pct.)		(78)			(13)			(9)			(100)	
- Transport (fx flybilletter)	12	5	423	2	1	570	1	1	1.141	15	7	489
- Teleydelser mv.	16	3	186	5	1	157	1	0	423	22	4	190
- Offentlige betalinger og donationer .	6	5	878	0	0	268	0	0	840	6	5	832
I alt	60	31	517	17	7	389	4	5	1.045	81	42	519
- andel af værdien (pct.)		(74)			(16)			(11)			(100)	

Anm.: Tabellen viser alene betalinger med dankort og internationale kort.
 Kilde: Danmarks Nationalbank og egne beregninger.

3. Nye betalingsløsninger

3.1 INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Det foregående kapitel omhandlede traditionelle betalingsformer og brugen af disse i Danmark. I forretninger foregår hovedparten af alle betalinger i dag med kontanter eller ved brug af kort, der indsættes i en terminal, hvorefter der indtastes en personlig kode. Ved handel på internettet benytter størstedelen af danskerne deres dankort og betaler ved at indtaste oplysninger, som fremgår af kortet.

I de kommende år kan disse betalingsformer i større eller mindre udstrækning ventes at blive erstattet af nye løsninger, der udnytter den teknologiske udvikling. I dette kapitel gøres et forsøg på at rubricere og beskrive disse løsninger, som de fremstår aktuelt. Det vurderes ikke, hvilke der vil slå igennem, og hvilke der ikke vil vinde større udbredelse.

I kapitlet skelnes mellem følgende ni hovedtyper af innovationer på betalingsområdet:

1. *Kontaktløs teknologi*, der giver mulighed for at betale ved at føre et instrument, fx et kort eller en mobiltelefon, forbi en aflæser, der registrerer betalingen. Teknologien kan især være nyttig ved mindre betalinger, der ønskes ekspederet hurtigt. I Danmark er kontaktløse betalinger ikke særlig udbredt. Rejsekortet og BroBizz er baseret på denne teknologi.
2. *Mobilterminaler*, som er en anordning, der gør det muligt at modtage kortbetalinger ved hjælp af en smartphone eller tablet. Disse terminaler har primært været møntet på forretningsdrivende, som modtager et beskedent antal betalinger, men gerne vil tilbyde kunderne at betale med kort. En udbyder af mobilterminalløsninger, der er aktiv i Danmark, er iZettle.
3. *Netbankløsninger*, der anvendes ved køb på internettet. Disse løsninger fungerer ved, at forbrugeren i internetforretningen klikker på et ikon og derefter ledes over i sin netbank, hvor betalingen godkendes. Et eksempel på denne type løsning er hollandske iDEAL, der anvendes i stort omfang, mens den danske pendant, eDankortet, praktisk talt ikke bruges.
4. *Internetkonti*, som er oprettet med henblik på at betale for køb på internettet. Oftest er der tale om en forudbetalt konto, som forbrugeren løbende kan overføre midler til. Alternativt kan forbrugeren vælge at tilknytte et betalingskort til kontoen. Juridisk set er midlerne på denne type konti elektroniske penge. PayPal er et eksempel på en udbyder af internetkonti.
5. *Betalinger via sms*, dvs. afsendelse af en besked fra en mobiltelefon til et telefonnummer. Denne løsning bruges især til køb af bus- og togbilletter, parkeringsydelse og automatvarer foruden digitale tjenester som spil og ringetoner. Betalinger via sms udbydes fortrinsvis af teleselskaber, men Mobilpenge er et eksempel på en løsning, hvor afregningen sker på bankkonti.
6. *Betalinger ved brug af apps*, dvs. et stykke software, der er downloadet på en smartphone. Som defineret i denne rapport anvendes denne type løsning normalt til køb af varer og tjenester hos en enkelt betalingsmodtager. Det foregår ved træk på et betalingskort, som forbrugeren har tilknyttet appen. Et eksempel på en sådan løsning er DSB Billet App.

7. *Digitale tegnebøger*, der indeholder en elektronisk registrering af forbrugers betalingskort. En digital tegnebog kan ligge på en server til brug ved handel på internettet eller være downloadet som en app på en smartphone. Bl.a. Google, MasterCard og Visa udbyder digitale tegnebøger. Derudover har teleselskaber lanceret løsninger, der kan kategoriseres som digitale tegnebøger.
8. *Forudbetalte kort*, som indeholder en værdi, der fx er lagret på en chip eller registreret på en server. De forudbetalte midler er elektroniske penge, hvis de kan bruges hos andre end udsteder. Et tidligt eksempel på et forudbetalt kort var Danmønt, som imidlertid blev nedlagt i 2005. I Europa er disse kort generelt kun slået an i nogle få lande.
9. *Overlay service*, som er en løsning, der er beregnet til betaling for køb på internettet. Ved brug af en overlay service oplyser forbrugeren sit kontonummer og netbank-login, hvorefter udbyderen gennemfører betalingen. Eksempler på udbydere er det svenske selskab Trustly og tyske Sofort. Overlay service er fortsat en relativ ukendt tjeneste i Danmark.

I kapitlet redegøres først for nogle generelle tendenser, som kan observeres i forbindelse med nye betalingsløsninger. Dernæst følger en mere indgående beskrivelse af de ni hovedtyper af nye løsninger.

3.2 AFGRÆNSNING

En analyse af nye betalingsløsninger kræver en afgrænsning af, hvad disse omfatter. Der findes grundlæggende ingen facitliste for en sådan afgrænsning. Fx kan der være forskellige holdninger til, hvor længe en betalingsløsning kan betegnes som ny efter sin lancering. Det vil typisk også variere fra land til land, hvilke betalingsløsninger det falder naturligt at karakterisere som innovationer.

I denne rapport forstås innovationer på betalingsområdet som løsninger, der gør det muligt at betale med andet end kontanter eller med et andet betalingsinstrument end traditionelle debet- eller kreditkort eller check eller åbner mulighed for at betale med traditionelle instrumenter på nye måder. I det følgende uddybes, hvad dette betyder i praksis i forskellige betalingssituationer.

For så vidt angår fysisk handel, vil fx betalinger med mobiltelefon være en innovation i henhold til denne definition. Det samme gælder betalinger med forudbetalte kort, selv om disse er blevet udstedt i en årække. I takt med den teknologiske udvikling er der fremkommet avancerede typer af forudbetalte kort, jf. nedenfor, der med rimelighed kan betragtes som nye løsninger.

Anden del af definition forudsætter, at det fastslås, hvad der forstås ved nye måder. I det følgende dækker det betalinger på anden vis end ved indsættelse af kort i en terminal og verifikation ved underskrift eller personlig kode. Det betyder, at nye løsninger også vil omfatte betalinger ved hjælp af kontaktløst teknologi og brug af en mobiltelefon eller tablet som terminal.

Ved betaling for køb på internettet vil det fx blive regnet for en ny løsning, når der bruges en digital tegnebog, der indeholder forbrugers kort, men ikke, når der betales ved at indtaste oplysninger, der fremgår af kortet. Andre eksempler på løsninger, som i det følgende betragtes som nye, er betaling via netbank og konti, der er oprettet til betaling for køb på internettet, fx hos PayPal.

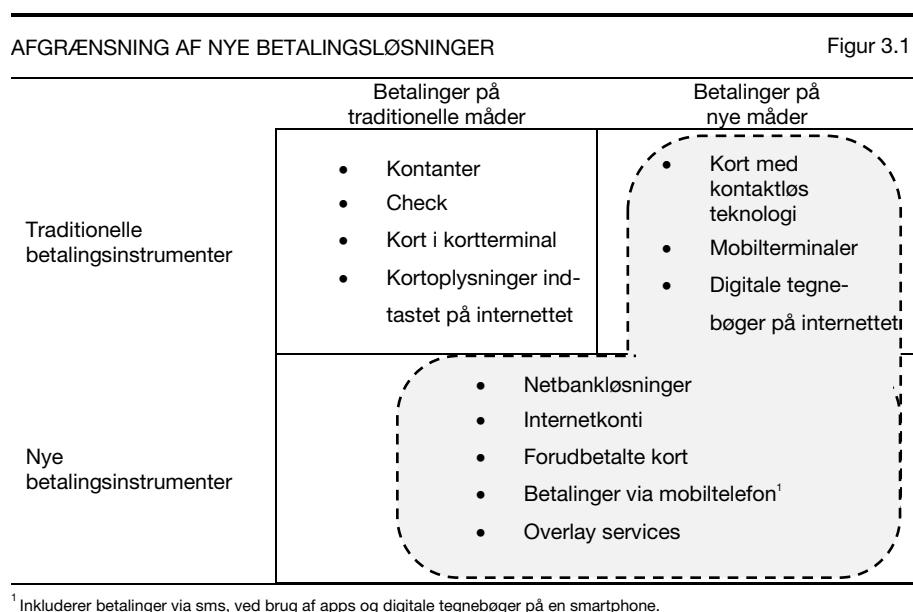
Ud over betalingsløsninger til brug i forretninger og på internettet lanceres der nye løsninger, som fortrinsvis er beregnet til overførsler mellem privatpersoner. Denne type innovationer falder dog uden for

rapportens afgrænsning, jf. kapitel 1. Eksempler er pengeinstitutternes mobilbetalingstjenester MobilePay og Swipp, om end disse på sigt også kan vinde indpas hos forretningsdrivende, jf. boks 3.1.

Ifølge kommissoriet skulle analysen heller ikke beskrive såkaldte virtuelle valutaer, fx Bitcoin. Virtuelle valutaer dækker over et bredt spektrum af løsninger, men kan defineres som en digital måleenhed til betalinger, som ikke eksisterer i fysisk form og ikke er udstedt af en centralbank. Denne type valutaer anvendes kun i begrænset omfang og fortrinsvis i specifikke miljøer på internettet. En mulig undtagelse er bonuspoints fra flyrejser o.l., der kan betragtes som en form for virtuel valuta.¹

MOBILEPAY OG SWIPP	Boks 3.1
<p>Danske pengeinstitutter har i 2013 lanceret to forskellige mobilbetalingstjenester, kaldet MobilePay og Swipp, til overførsler mellem bankkonti. Begge løsninger fungerer ved, at betaler åbner en app på sin smartphone, indtaster beløb og modtagers mobilnummer og verificerer betalingen med en personlig kode. Betaler behøver ikke at kende modtagers kontonummer, og der anvendes ikke NemID.</p> <p>MobilePay udbydes af Danske Bank, men kan også anvendes af kunder i andre pengeinstitutter. En bruger registrerer sig ved at oplyse navn, kortoplysninger og kontonummer. Beløbet hæves på betalers konto som en kortbetaling og indsættes på modtagers konto som en konto-til-konto overførsel. Brugere kan også benytte MobilePay til at anmode om beløb fra andre tilmeldte brugere.</p> <p>Swipp er de øvrige pengeinstitutters, dvs. Nordea, de regionale banker og de lokale pengeinstitutters, fælles løsning. Betaling ved brug af Swipp foregår som en ren konto-til-konto overførsel via den nye Intradagclearing. Ved tilmelding til denne løsning skal bruger derfor ikke tilknytte et betalingskort, men alene oplyse sit mobilnummer ved tilslutning i sin netbank.</p> <p>Ved brug af MobilePay kan en bruger overføre op til 1.500 kr. dagligt, dog højst 50.000 kr. på årsbasis. For Swipp er grænsen 3.000 kr. pr. dag, men brugerne kan også fastsætte et lavere maksimum. Begge løsninger kunne i begyndelsen alene bruges til overførsler mellem privatpersoner. MobilePay kan dog i dag også anvendes til betaling af forretningsdrivende, og det samme vil snart være tilfældet for Swipp.</p> <p>MobilePay blev introduceret i maj i år og var primo november blevet downloadet over 690.000 gange. I september blev der i gennemsnit foretaget 17.000 overførsler dagligt ved hjælp af MobilePay. Det overstiger brugen af Swipp, der blev lanceret efter MobilePay og endnu mangler at blive udrullet af alle deltagende pengeinstitutter.</p>	

Figur 3.1 indeholder en illustration af, hvad der i denne rapport betragtes som nye betalingsløsninger.



¹ Se også Den Europæiske Centralbank, *Virtual Currency Schemes*, October 2012.

3.3 TENDENSER

På globalt plan kan der peges på en række tendenser i forbindelse med udviklingen og udbredelsen af nye løsninger. Det gælder bl.a. følgende¹:

1. Markedet for nye betalingsløsninger er dynamisk, men fragmenteret.
2. Flere innovationer på betalingsområdet har til formål at gøre betalingsprocessen hurtigere.
3. Andre udbydere end banker spiller en voksende rolle.
4. Mobiltelefonen anvendes i stigende omfang til at foretage og modtage betalinger.
5. Traditionelle opdelinger på betalingsområdet udviskes.
6. Store, verdensomspændende virksomheder ekspanderer på betalingsmarkedet.

Disse tendenser – der som nævnt ikke skal betragtes som en udtømmende liste – uddybes nedenfor.

Dynamisk - men fragmenteret – marked

Markedet for betalingstjenester forekommer i disse år at være særdeles innovativt. På verdensplan lanceres dagligt nye løsninger, der forsøges udbredt til forbrugere og forretninger eller testes i afgrænsede miljøer. Med til denne vurdering hører også, at det i kraft af internettet er blevet nemmere at sprede information om nye løsninger, hvilket forstærker indtrykket af et dynamisk marked.

En væsentlig årsag er den teknologiske udvikling, der har skabt nye muligheder. Et eksempel er den stigende udbredelse af avancerede mobiltelefoner – smartphones – som anvendes i forbindelse med flere nye løsninger. Derudover kan brugerne gradvis være blevet mere beredt på nye betalingsløsninger i takt med, at de også i andre sammenhænge gør brug af nye teknologier.

Foreløbig er det dog kun få nye løsninger, der har taget væsentlige markedsandele fra traditionelle betalingsformer. Derudover er der hovedsagelig tale om løsninger, som alene kan bruges nationalt og typisk kun er beregnet til specifikke formål, fx betaling for offentlig transport eller lignende, uden at der foreligger planer om at udbrede deres anvendelse.

Fokus på hurtigere betalinger

Flere innovationer på betalingsområdet har til formål at reducere betalingstiden, dvs. den tid, der bruges på at foretage en betaling. Det er fx tilfældet for løsninger, der benytter kontaktløs teknologi. Med denne type løsning betales der ved at føre instrumentet forbi en aflæser, hvilket som regel giver en kortere betalingstid, end når der bruges kontanter eller betales ved at indsætte et kort i en terminal.

Forbrugere værdsætter generelt, når betalingstiden er kort. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at de primært bruger kontanter ved små beløb, hvor det kan være en hurtigere betalingsform end kortbetalinger, jf. kapitel 4. Derudover kan det være en barriere for tiltag, der skal højne sikkerheden ved betalinger på internettet, idet disse typisk vil forlænge betalingstiden.

Ønsket om at opnå hurtigere betalinger gælder også tiden, det tager at flytte pengene fra betaler til betalingsmodtager. Hvor hurtigt, det kan gøres, afhænger af indretningen af betalingssystemerne. I flere lande er der inden for de seneste år foretaget udvikling af de nationale betalingssystemer med henblik på at reducere afviklingstiden. Det er som nævnt også tilfældet i Danmark, jf. kapitel 2.

¹ Se Bank for International Settlements, *Innovations in retail payments*, May 2012.

Stigende rolle for andre udbydere end banker

Traditionelt har udbydere af betalingstjenester i høj grad været banker eller bankejede virksomheder. Det afspejler, at en række betalingstjenester tager udgangspunkt i indlånskonti, der ikke må føres af andre end banker. Derudover har banker, hjulpet på vej af deres homogenitet, været i stand til at etablere nationale og grænseoverskridende samarbejder, der er en forudsætning for betalingsformidling.

Inden for de seneste år er andre virksomheder end banker begyndt at spille en større rolle på markedet for betalingstjenester. Det gælder både som udbydere af betalingstjenester og leverandører af mere tekniske tjenester. Denne tendens kan i høj grad henføres til nye løsninger, som giver andre forretningsmuligheder og i nogle tilfælde kræver involvering af andre virksomheder end banker.

Andre udbyderes voksende betydning er desuden blevet understøttet af lovgivning. I EU er der vedtaget direktiver, der regulerer nye typer af udbydere af betalingstjenester i form af e-penge- og betalingsinstitutter. Disse institutter må udføre grænseoverskridende virksomhed mod at leve op til harmoniserede krav, herunder kapitalkrav og regler om beskyttelse af kundernes midler.

Betalinger ved hjælp af mobiltelefon

Flere af de betalingsløsninger, der lanceres i disse år, er som nævnt møntet på mobiltelefoner. Omfanget af betalinger, der foretages med mobiltelefon, er stigende ifølge flere studier, og der er udpræget forventning om, at denne udvikling vil fortsætte. Derudover er en ny løsning vundet frem, hvor mobiltelefonen bruges til at modtage betalinger, jf. hovedtype 2 nedenfor.

En væsentlig drivkraft for denne udvikling er den store udbredelse af mobiltelefoner, inklusive smartphones, og deres betydning for mange forbrugere, der nødtigt færdes uden deres telefon. Dertil kommer mobiltelefonens brede funktionelle muligheder, idet den både kan benyttes til betalinger ved afsendelse af sms, via kontaktløs teknologi og ved hjælp af apps på en smartphone.

Derudover vil det styrke brugen af smartphones som betalingsinstrument, hvis disse fremover bliver en mere udbredt handelsplatform i kraft af internetadgangen. I forbindelse med denne type handel er det naturligt at betale ved hjælp af den samme smartphone, der anvendes til købet. Det kan fx være ved brug af en app, der tilbydes af betalingsmodtageren, eller en digital tegnebog, jf. nedenfor.

Sondringer udviskes

Nye betalingsløsninger er gradvis ved at udviske en række hyppigt anvendte inddelinger på betalingsområdet. Et eksempel er sondringen mellem betalinger med kort, mobiltelefon og via netbank. Fx kan en smartphone i dag også bruges til netbankbetalinger via en downloadet app, ligesom den kan bruges til at betale med forbrugerens kort, hvis de er registreret i en digital tegnebog.

En anden udbredt skelnen er mellem nær- og fjernbetalinger eller fysisk handel versus ikke-fysisk handel. En væsentlig baggrund for denne opdeling er, at de to betalingssituationer stiller forskellige krav til de anvendte løsninger. En række nye betalingsløsninger fungerer imidlertid ens i begge situationer. Det gælder fx betalinger ved afsendelse af sms eller brug af en app på en smartphone.

Derudover kan der være nye tiltag på vej i detailhandlen, som vil medvirke til at nedtone forskellen mellem nær- og fjernbetalinger. Det kan fx være forretninger, der opstiller computere eller tablets, som kunderne kan bruge til at foretage deres køb. Et andet eksempel er såkaldte selvscanningsløsninger, fx kasser uden betjening, som ifølge dansk lovgivning regnes for ikke-fysisk handel.

Store virksomheder ekspanderer

Store, globale virksomheder udvider i disse år deres forretningsområde til at omfatte betalinger. Et eksempel er it-virksomheden Google, der har lanceret en digital tegnebog. Det kan være ud fra andre motiver end dem, der er afgørende for traditionelle udbydere. Fx kan formålet være at indsamle data, som er nyttige ved planlægning af markedsføring og salg af annoncer.

Herudover tilstræber eksisterende udbydere af betalingstjenester at vinde frem på nye områder. Det gælder fx virksomheden PayPal, der fra at tilbyde en tjeneste, som fortrinsvis blev anvendt til betaling for køb på internettet og overførsler mellem privatpersoner, har præsenteret løsninger, som er rettet mod fysisk handel. PayPal og dets aktiviteter er beskrevet nærmere i boks 3.5.

På kortområdet synes de store aktører også at få voksende betydning. I flere lande er de nationale kort blevet erstattet af – eller kombineret med – internationale kort i form af Visa eller MasterCard. De internationale kortselskaber bidrager ligeledes væsentligt til innovation. Fx har både Visa og MasterCard introduceret egne løsninger til kontaktløse betalinger og digitale tegnebøger, jf. nedenfor.

3.4 HOVEDTYPER

Verden over lanceres der nye løsninger på praktisk talt daglig basis. Set fra brugerside har en stor del af disse løsninger fælles karakteristika, som betyder, at det giver mening at foretage en gruppering. I det følgende præsenteres en inddeling af nye betalingsløsninger i følgende ni hovedtyper, baseret på brugerens oplevelse af de pågældende innovationer:

1. Kontaktløs teknologi
2. Mobilterminaler
3. Netbankløsninger
4. Internetkonti
5. Betalinger via sms
6. Betalinger ved brug af apps
7. Digitale tegnebøger
8. Forudbetalte kort
9. Overlay services

En ny betalingsløsning kan ofte henregnes til flere hovedtyper. Fx kan et forudbetalt kort eller en digital tegnebog på en smartphone benytte kontaktløs teknologi. Formålet med disse hovedtyper er således ikke at foretage en entydig opdeling af innovationer på betalingsområdet, men i stedet at opstille en ramme, der kan hjælpe til at forstå deres ligheder og forskelle.

Hovedtype 1: Kontaktløs teknologi

Ved betaling med løsninger, der anvender kontaktløs teknologi, skal instrumentet ikke indsættes i en terminal eller lignende, men i stedet føres forbi en aflæser, der registrerer betalingen. Typisk er den kontaktløse teknologi indbygget i chippen på et betalingskort, men den kan også være integreret i en mobiltelefon eller påsat betalingsinstrumentet ved brug af et lille klistermærke.

Kontaktløs teknologi er baseret på en identifikation af betaler eller instrument ved hjælp af radiobølger. Teknologien kaldes Radio Frekvent Identifikation, RFID. En særlig type af RFID virker alene over meget korte afstande – op til 10 cm. Den kaldes Near Field Communication, NFC, og er den mest udbredte kontaktløse teknologi ved betalinger.

NFC-teknologi giver mulighed for at betale hurtigt og enkelt, særligt hvis der ikke kræves indtastning af personlig kode. Denne teknologi er derfor især velegnet til mindre betalinger, hvor hastigheden af ekspeditionen er en væsentlig faktor. Det gælder fx ved køb af offentlige transportydelser, dagligvarer samt mad- og drikkevarer ved sports- og musikbegivenheder.

Derudover anføres NFC-teknologi at være en forudsætning for, at betalinger ved hjælp af mobiltelefon bliver udbredt i forretninger. Det skyldes, at andre former for mobilbetalinger, fx betalinger ved afsendelse af en sms, ikke er særlig brugervenlige i fysisk handel. En undtagelse kan være en ny type løsninger, kaldet Beacons, der giver mulighed for en nem og hurtig verifikation af betaler ved kassen, jf. nedenfor.

Den betydelige fokus på kontaktløs teknologi fremgår af det store antal forsøg, der gøres på at lancere betalingsløsninger med NFC. Hjemmesiden NFC World følger udviklingen på verdensplan og rapporterer dagligt om nye forsøg.¹ Ultimo oktober 2013 havde den omtalt over tusind initiativer baseret på NFC. Hovedparten af disse var lokale eller nationale løsninger beregnet til specifikke formål.

Af initiativer, der er tiltænkt en bred anvendelse, kan nævnes Visas og MasterCards NFC-løsning payWave og PayPass. Begge blev lanceret i Europa i 2012, og i flere lande har kontaktløse kort med Visas eller MasterCards logo allerede opnået betydelig udbredelse. Både payWave og PayPass planlægges anvendt i forbindelse med Visas og MasterCards digitale tegnebog, jf. hovedtype 7.

I Danmark anvendes kontaktløs teknologi endnu kun i begrænset omfang ved betalinger. Hverken dankortet eller de internationale kort, der er udstedt i Danmark, er forsynet med NFC-chip. De bedst kendte eksempler på betalingsløsninger i Danmark, der baserer sig på kontaktløs teknologi, er Rejsekortet og Brobizz samt løsninger, der har været anvendt ved musikfestivaler, jf. boks 3.2.

Brug af kontaktløs teknologi kræver aflæsere, som kan registrere betalingen. En stor del af de danske forretninger er i færd med at udskifte deres kortterminaler for at leve op til sikkerhedsstandarder, der er fastlagt af de internationale kortselskaber. Ifølge leverandørerne kan flere af de nye terminaler, der installeres, modtage kontaktløse betalinger, eventuelt efter en mindre opdatering af softwaren.

En ny type løsninger, der ligeledes giver mulighed for kontaktløse betalinger, er Beacons. Disse er baseret på Bluetooth LE-teknologi og fungerer ved, at en sender genkender andre enheder, fx en smartphone, inden for en afstand af op til 50 meter. Verifikationen af forbrugeren ved kassen kan dermed foregå ved hjælp af fx et billede, og forbrugeren kan godkende betalingen via sin smartphone.

¹ Se www.nfcworld.com.

I Danmark er kontaktløse betalinger endnu ikke særlig udbredt. Der findes ingen bredt anvendelige betalingsinstrumenter, som benytter denne teknologi. De bedst kendte eksempler på betalingsløsninger, der anvender kontaktløs teknologi, er formentlig Rejskortet og Brobizz. Derudover er der gjort forskellige forsøg med kontaktløse betalinger på musikfestivaler.

Rejskortet er et billetsystem til rejser i Danmark med bus, tog og metro. I selve kortet er indbygget en chip, der kan kommunikere med kort aflæser ved hjælp af kontaktløs teknologi. Kortet fungerer ved, at forbrugeren i forbindelse med på- og afstigning fører kortet forbi en aflæser, der gør det muligt at opgøre turens længde. Efterfølgende trækkes betalingen for turen på forbrugers forudbetalte konto.

Forbrugeren kan tanke sit rejskort op på forskellige måder. Det kan foregå på internettet ved at overføre et beløb til den forudbetalte konto eller ved automater på bl.a. tog- og metrostationer. Alternativt kan der indgås en såkaldt tank-op aftale, så der via forbrugers betalingskort automatisk overføres et fast beløb til den forudbetalte konto, når saldoen når et vist minimum.

Selskabet bag kortet, Rejskort A/S, blev stiftet i 2003 af en række trafikelskaber i Danmark. Aktionærerne er i dag DSB, S-Tog, Movia, NT, Metro, Sydtrafik og Midttrafik. Rejskort A/S er registreret hos Finanstilsynet som en udsteder af elektroniske penge med begrænset anvendelse, idet de forudbetalte midler alene kan bruges til at erhverve et snævert udvalg af varer og tjenester – i praksis rejser.

I 2009 begyndte udrulningen af rejskortet, og siden 2012 har det været muligt at anvende kortet i hele Danmark. I april 2013 var der udstedt knap 400.000 rejskort og foretaget 18,5 mio. rejser med kortet. Til sammenligning registreres ca. 80 mio. rejser med S-tog årligt. I løbet af 2013 og 2014 vil de papirbaserede klippekort blive udfaset i bl.a. Hovedstadsområdet, hvilket kan forventes at øge brugen af rejskortet.

Rejskortet slutter sig til en række lignende NFC-baserede kort til køb af trafikydelse, som er blevet lanceret i flere byer og lande de senere år. Et eksempel er det såkaldte Oyster card, der anvendes til betaling for brug af offentlig transport i London. Det skønnes, at over 80 pct. af alle rejser med busser, undergrundstog mv. i London i dag betales med Oyster card.

BroBizz er et betalingssystem til afregning af transport- og parkeringsydelse. Det er baseret på en anden form for kontaktløs teknologi end Rejskortet og fungerer via en lille antenne, der sættes i bilens forude. Når bilen passerer et betalingsanlæg, sker der en udveksling af data og efterfølgende trækkes der et beløb på et betalingskort, som forbrugeren har tilsluttet Brobizz.

Selskabet bag BroBizz, BroBizz A/S, blev stiftet i 2008 og ejes af Sund og Bælt Holding, som er et statsligt selskab. BroBizz kan i dag anvendes til betaling ved mere end 50 veje, broer, færger og parkeringsanlæg i Danmark, Norge, Sverige og Tyskland, bl.a. ved overfart af Storebælts- og Øresundsbroen. Ved udgangen af 2012 havde BroBizz i alt 550.000 aktive brugere.

Endvidere har en række *musikfestivaler i Danmark* haft NFC-løsninger til betalinger. Fx var det på årets Smukfest i Skanderborg muligt at betale kontaktløst ved hjælp af en chip, der var syet fast i armbåndet. Forinden havde forbrugeren, dvs. festivalgæsten, oprettet og forudbetalt en konto hos selskabet BigeWallet. Over 15.000 oprettede en konto, og ca. en fjerdedel af alle betalinger på festivalen foregik med denne løsning.

Hovedtype 2: Mobilterminaler

En relativ ny type løsning er mobilterminaler – også kaldet mPOS-løsninger – der gør det muligt at modtage kortbetalinger ved hjælp af en smartphone eller tablet. Terminalen kan fx bestå af et vedhæng, en såkaldt dongle, der tilsluttes mobiltelefonen eller tabletten og aflæser kortet. Verifikation af betaler foregår ved indtastning af personlig kode på donglen eller underskrift på skærmen.

Målgruppen for mPOS-løsninger er især mindre forretningsdrivende, der kun modtager et mindre antal betalinger og eventuelt hyppigt skifter salgssted. Derudover leveres denne type løsning ofte med ekstra funktioner, der udnytter smartphonens eller tablettens muligheder sammenlignet med en almindelig kortterminal.

Udbydere af mPOS-løsninger indtræder normalt som mellemmand mellem forretningen og kortindløser. Det betyder, at forretningen ikke behøver at indgå aftale med en almindelig kortindløser, og at størrelsen

af det garanterede beløb ved en betaling og lignende vilkår afhænger af aftalen med udbyder. Forretningen betaler også alene gebyr til udbyder, der står for afregningen af kortindløser.

På verdensplan findes en række udbydere af mobilterminalløsninger, hvoraf nogle er aktive i flere lande. Den største udbyder i Norden, inklusive Danmark, er iZettle, som også tilbyder sin løsning i bl.a. Storbritannien, Tyskland og Spanien, jf. boks 3.3. iZettle ejes af bl.a. MasterCard og American Express. Store kortselskaber er også med i ejerkredsen bag nogle af de øvrige løsninger.

Mobilterminaler kan også anvendes af andre end mindre forretningsdrivende. I USA har store detailhandelskæder som Home Depot, Nordstrom og Apple indført denne type terminaler. Baggrunden er typisk et ønske om at kunne tage imod betalingen ude i forretningen, dvs. væk fra kassen, for at opnå en hurtigere ekspedition. Store kæder vil dog ofte have en sædvanlig aftale med en kortindløser.

iZettle	Boks 3.3
<p>iZettle er en mobilterminalløsning, der udbydes i Danmark af et selskab af samme navn. Selskabet er registreret i Sverige som et betalingsinstitut, men er i dag aktiv i alle nordiske lande samt bl.a. Storbritannien, Tyskland og Spanien. iZettle blev etableret i 2010, og med i ejerkredsen er bl.a. MasterCard og American Express.</p>	
<p>iZettle kan bruges med både iOS- og Androidbaserede smartphones og tablets. Løsningen består af to komponenter: En brugergrænseflade, der downloades som en app, og en dongle, der tilsluttes mobiltelefonen eller tabletten, og gør den i stand til at aflæse kortets chip.</p>	
<p>Betalinger ved brug af iZettle i Danmark foregår ved at indsætte kortet i donglen og godkende med underskrift på skærmen. Betalinger med Visakort uden for Sverige sker dog ved, at kortholder indtaster sit telefonnummer på skærmen og derefter via sms modtager et link til en blanket, der skal udfyldes med kortoplysninger.</p>	
<p>I Danmark har iZettle ikke indgået aftale med Nets om modtagelse af betalinger med Dankort. Det betyder, at iZettle alene kan bruges til betalinger med internationale kort.</p>	
<p>Lignende mobilterminalløsninger findes i andre lande. Eksempler er Payleven og Sumup, der begge udbydes i flere europæiske lande. Derudover eksisterer der en række nationale løsninger. I USA er den førende udbyder af mobilterminalløsninger selskabet Square, der bl.a. ejes af Visa.</p>	

Hovedtype 3: Netbankløsninger

En netbankløsning bruges til betaling for køb på internettet. Den fungerer typisk ved, at forbrugeren som afslutning på sit køb i en internetforretning klikker på et ikon og herefter ledes videre til sin netbank, hvor der logges på som vanligt. I netbanken godkender forbrugeren en formular med oplysninger om betalingsmodtager og beløb, hvorefter der modtages en bekræftelse for købet.

Udbydere af netbankløsninger har, til forskel fra såkaldte overlay services, indgået aftale med de deltagende banker. Ofte er det tilmed bankerne, der ejer disse udbydere. Eksempler på netbankløsninger i Europa er BankAxess i Norge, giro pay i Tyskland og eps i Østrig. En særlig succesfuld løsning er iDEAL, der anvendes til knap to tredjedele af alle betalinger på internettet i Holland, jf. boks 3.4.

Sammenlignet med kortbetalinger på internettet har netbankløsninger en række fordele og ulemper, der er beskrevet i kapitel 6. En forskel er, at netbankløsninger som hovedregel ikke kan anvendes til grænseoverskridende betalinger. Det er en væsentlig begrænsning ved denne type løsninger i lyset af, at en større del af handlen på internettet end i fysiske forretninger er grænseoverskridende.

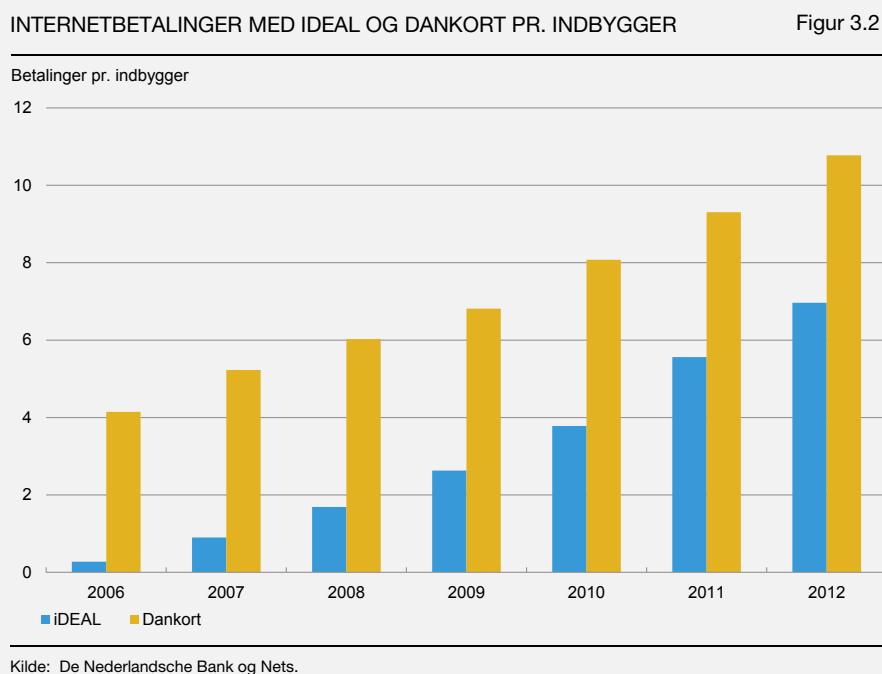
iDEAL er de hollandske bankers fælles netbankløsning til betaling for køb på internettet. Den blev lanceret i 2005 af selskabet Currence, der ejes af de hollandske banker. Alle banker i Holland tilbyder deres kunder at betale med iDEAL. Indløsning af betalinger kan foretages af banker og andre udbydere, der har tilsluttet sig løsningen.

I Holland er iDEAL i dag den mest anvendte betalingsform på internettet. I 2012 blev der foretaget 117 mio. betalinger med iDEAL, svarende til over halvdelen af alle internetbetalinger i Holland, og ca. 10 mio. bankkunder og 90.000 forretninger er tilsluttet løsningen.

Særligt de seneste år er brugen af iDEAL steget markant. I perioden fra 2007 til 2012 er der sket en syvdobling i antallet af betalinger med iDEAL, opgjort pr. indbygger, jf. figur 3.2. Til sammenligning har der i samme periode været en fordobling i antal dankortbetalinger på internettet.

Blandt de hollandske forbrugere er iDEAL i dag den foretrukne betalingsløsning på internettet. Det er bl.a. kommet til udtryk i forskellige undersøgelser. Fx har den hollandske centralbank foretaget et studie, der viser, at 40 pct. af forbrugerne savner iDEAL, når de handler i udenlandske internetforretninger.¹

En medvirkende årsag til iDEALs succes er formentlig, at det hollandske debetkort, PIN, der nu er ophørt, oprindeligt ikke kunne anvendes til betaling for køb på internettet. For forbrugerne var betaling med iDEAL derfor det eneste alternativ til brug af internationale kort, når de ønskede at handle på internettet.



¹ Se De Nederlandsche Bank, Payment of cross-border online shopping: behaviour, perceptions and desires – Results of DNB survey among Dutch consumers, January 2011.

I Europa er der gjort forskellige forsøg på at etablere en fælles netbankløsning. En række banker arbejdede i regi af European Payments Council i en periode med en løsning, der baserede sig på standarderne for betalinger i SEPA. Dette arbejde blev dog indstillet i 2012, da Kommissionen indledte en undersøgelse af, om der var tale om et brud på de europæiske konkurrenceregler.

Et andet initiativ er det bankejede EBA Clearings løsning MyBank, der kan betragtes som en autorisations-tjeneste. MyBank baserer sig ligeledes på SEPA-instrumenterne og tilbyder at sende forretningen en omgående bekræftelse, når en forbruger foretager betaling for et køb på internettet via sin netbank. Tjenesten ventes udbudt fra slutningen af 2013, men i første omgang kun af banker i Italien.

I Danmark tilbyder pengeinstitutterne også en netbankløsning til betaling for køb på internettet i form af eDankort, der blev introduceret i 2003. Praktisk talt alle pengeinstitutter er tilsluttet løsningen, der ligesom dankortet ejes af Nets, som også er indløser af betalingerne. eDankort er dog aldrig slået an, og i 2012 blev det benyttet til under 50.000 betalinger.

I praksis er der store ligheder mellem eDankort og iDEAL. Forretningerne er endvidere garanteret et større beløb ved brug af eDankort end ved betaling med dankort. Når eDankort ikke har vundet større udbredelse, kan det skyldes en kombination af manglende kendskab til løsningen og træge betalingsvaner og manglende tilskyndelse blandt forbrugerne.¹

To pengeinstitutter i Danmark har lanceret deres egne netbankløsninger. Det drejer sig om Danske Netbetaling og Nordea e-betaling. For at kunne benytte en af disse, kræver det, at både forbruger og forretning er kunde i den pågældende bank, dvs. enten Danske Bank eller Nordea. Disse løsninger anvendes ligeledes kun i begrænset omfang sammenlignet med brugen af dankort på internettet.

Hovedtype 4: Internetkonti

En anden type løsning til betaling for køb på internettet er ved træk på en internetkonto, også kaldet en e-wallet. Ofte vil der være tale om en konto, som forbrugeren løbende overfører penge til eller har tilknyttet et betalingskort. Forbrugeren kan herefter betale ved brug af kontoen hos de forretninger, der accepterer løsningen. Et eksempel på en udbyder af internetkonti er PayPal, jf. boks 3.5.

I Europa er de forudbetalte beløb på internetkonti juridisk set elektroniske penge, hvis de kan anvendes hos andre end udsteder. Det følger af det såkaldte e-pengedirektiv, der i Danmark er udmøntet i lov om betalingstjenester og elektroniske penge, jf. kapitel 2. I praksis er der tale om såkaldte serverbaserede elektroniske penge - modsat kortbaserede elektroniske penge, jf. nedenfor.

I Danmark anvendes denne type løsning kun i beskedent omfang. Ifølge forretningsundersøgelsen er det kun ca. 15 pct. af alle danske forretninger, der har salg via internettet, som tager imod betalinger med PayPal. Tilsvarende er det i henhold til data fra forbrugerundersøgelsen kun ca. 3 pct. af danskernes betalinger for køb på internettet, der betales ved brug af PayPal.

En dansk løsning baseret på internetkonti var CoinClick, der blev lanceret i 2002. CoinClick nåede dog aldrig de opsatte mål for antal brugere og betalinger og blev nedlagt i 2004. Løsningen var primært tiltænkt småbetalinger for køb af avisartikler, ringetoner og spil til mobiltelefonen, som enten blev en gratis tjeneste eller kunne afregnes via telefonregningen eller ved brug af dankort.

CoinClick blev etableret af Nets, TDC og en række pengeinstitutter og var i nogen grad et modsvar på en lignende løsning, kaldet Valus, der var blevet lanceret af Foreningen af Danske Interaktive Medier. Valus blev dog heller ikke en succes, og i 2009 blev domænenavnet overtaget af Ewire, der også tilbyder internetkonti og er registreret hos Finanstilsynet som udsteder af elektroniske penge.

En nylig tendens er, at internetkonti bliver anvendt bredere end til køb på internettet. Indeståender på disse konti er serverbaserede midler, der principielt kan tilgås af alle betalingsinstrumenter eller aflæsere, der har internetadgang. Det åbner mulighed for at betale med fx kort eller smartphones i fysisk handel ved træk på disse midler, hvilket bl.a. PayPal forsøger at udnytte med nye løsninger.

¹ Se Eva Wix Wagner, *Betalinger ved handel på internettet*, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 1. kvartal 2012.

PayPal er det bedst kendte eksempel på en udbyder af internetkonti. En forbruger, der ønsker at benytte denne tjeneste, opretter først en konto hos PayPal. Dernæst overfører forbrugeren penge til kontoen fra sin bankkonto eller tilknytter et betalingskort. Forbrugeren kan herefter foretage køb på internettet hos forretninger eller fra privatpersoner, der accepterer betalinger med PayPal.

PayPal blev oprettet i 1998 og blev i 2002 købt af det amerikanske selskab eBay, der driver en handelsplatform på internettet. I dag kan der betales med PayPal i praktisk talt alle lande i verden med i alt 25 valutaer, herunder danske kroner. Ved udgangen af 2012 administrerede PayPal ifølge egne oplysninger 128 mio. aktive konti og blev benyttet til over 7 mio. betalinger på daglig basis.

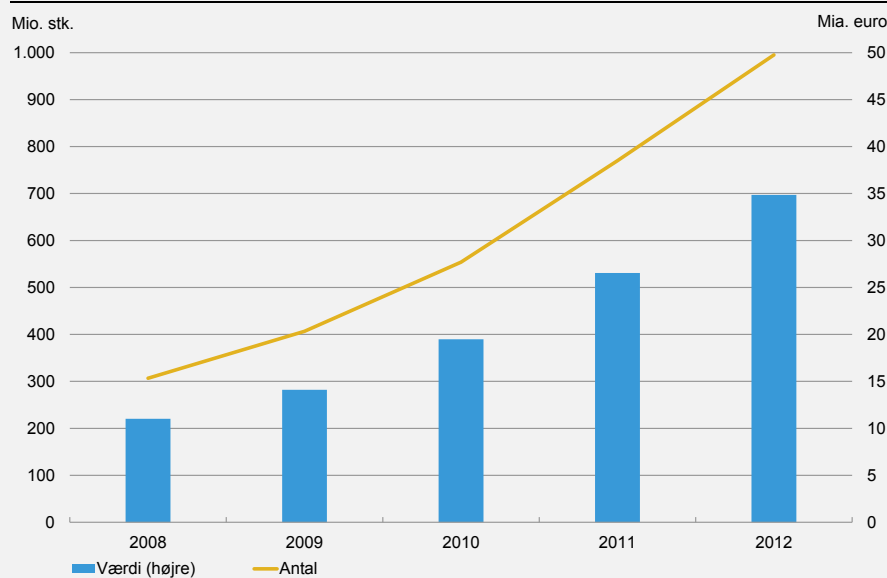
Siden 2007 har PayPal drevet sine europæiske aktiviteter fra Luxembourg, hvor selskabet har en banktilladelse, der kan bruges i hele EU. Alle europæiske kunder har således deres konti hos PayPal Europe S.à.r.l. Statistik for serverbaserede elektroniske penge i Luxembourg viser, at indeståendet hos og brugen af PayPal i Europa de seneste år er vokset med 35-40 pct. om året, jf. figur 3.3.

PayPals forretningsmodel er baseret på, at det fortrinsvis er betalingsmodtagerne, som opkræves gebyrer. For forbrugerne er det gratis at oprette en konto og betale med PayPal, bortset fra et vekselsgebyr ved betaling i udenlandsk valuta. Betalingsmodtagerne opkræves derimod et gebyr pr. transaktion, som er et fast beløb plus en procentsats af betalingens størrelse.

Inden for de seneste år har PayPal lanceret en række løsninger, der skal udbrede brugen af kundernes konti til fysisk handel. Det gælder bl.a. mobilterminalen PayPal Here, en digital tegnebog, kaldet PayPal Wallet, og et betalingskort, der er kombineret med et MasterCard. Herudover tilbyder PayPal person-til-person overførsler mellem konti via pc eller mobiltelefon.

BRUG AF PAYPAL I EUROPA

Figur 3.3



Anm.: Figuren er baseret på statistik for serverbaserede elektroniske penge i Luxembourg.
Kilde: Den Europæiske Centralbank.

En dansk udbyder af en internetkonto, som kan bruges til betaling med forskellige løsninger, er BigeWallet, der er godkendt af Finanstilsynet som e-pengeinstitut. BigeWallets internetkonti kan, foruden køb på internettet, bruges til betaling i forretninger mv. ved hjælp af forskellige instrumenter. BigeWallet har bl.a. leveret NFC-løsninger til festivaller i Danmark, jf. boks 3.2.

Hovedtype 5: Betalinger via sms

Mobiltelefonen kan som nævnt bruges som betalingsinstrument på flere måder. En type løsning, der har været fremme i flere år, er at benytte sms. Det foregår ved at sende en sms til et angivet telefonnummer,

som oftest en såkaldt short code i form af fire cifre, der identificerer modtageren. Betaler modtager herefter en sms, der skal besvares for at bekræfte betalingen.

Betalingsløsninger baseret på sms udbydes fortrinsvis af teleselskaber. Afregning af betalingen sker ved at trække beløbet over kundens telefonregning som en tillægstakseret sms eller ved forbrug af forudbetalt taletid. Teleselskabet sørger efterfølgende for at overføre beløbet til betalingsmodtageren. Boks 3.6 indeholder en beskrivelse af afregningen af sms-betalinger via et teleselskab.

AFREGNING AF SMS-BETALINGER

Boks 3.6

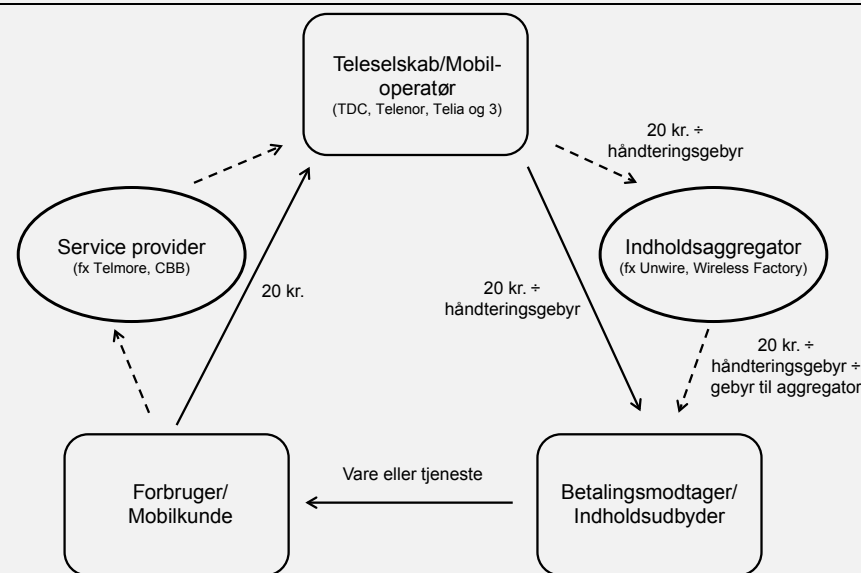
Ved afregning af sms-betalinger via et teleselskab indgår fire, eventuelt fem, parter. Det drejer sig om:

- *Forbrugeren, eller mobilkunden*, dvs. den person, der foretager et køb og ønsker at betale ved brug af sms. Forbrugeren kan have forudbetalt et beløb til forbrug af teleydelser eller have aftalt, at betalingen for disse ydelser sker ved efterfølgende opkrævning.
- *Betalingsmodtageren*, dvs. det selskab, der sælger en vare eller tjeneste til forbrugeren. Eksempler på betalingsmodtagere er trafikelskaber, leverandører af parkeringsydelser og automatvarer og udbydere af digitale tjenester som ringetoner, spil o.l.
- *Teleselskabet*, der kan være en mobiloperatør med eget mobilnet eller en *service provider*, der har en aftale om adgang til en mobiloperatørs net. De fire mobiloperatører i Danmark er TDC, Telenor, Telia og 3, mens eksempler på serviceprovidere er CBB og Telmore.
- *Indholdsaggregator*, der har aftaleforholdet med betalingsmodtageren og tilbyder en grænseflade og applikationer til brug ved betalingen. Eksempler på aggregatorer i Danmark er Unwire, OnlineCity og Wireless Factory. I nogle tilfælde varetager teleselskabet selv rollen som aggregator.

Figur 3.4 viser et eksempel på afregningen af en sms-betaling. Teleselskabet eller service provider trækker beløbet – i eksemplet 20 kr. – på kundens konto og sender det videre til betalingsmodtager minus et gebyr. I tilfældet, hvor en aggregator indtræder mellem teleselskab og betalingsmodtager, sender teleselskabet beløbet til aggregator fratrukket et håndteringsgebyr. Herefter overfører aggregator beløbet til betalingsmodtageren med fradrag af sit eget gebyr.

EKSEMPEL PÅ AFREGNING AF SMS-BETALINGER

Figur 3.4



Betalinger ved hjælp af sms bruges primært i forbindelse med fjernsalg. Det kan være ved køb af digitale tjenester, der anvendes sammen med mobiltelefonen, fx ringetoner og spil, bus- og togbilletter, parkeringsydelse og automatvarer. Derudover kan der ske afregning med tillægstakseret sms, når der foretages afstemning på tv eller i radio eller ydes donationer ved indsamlinger.

Der findes ikke statistik for sms-betalinger i Danmark, men andre tilgængelige data tyder ikke på, at denne betalingsform har opnået et stort omfang. Således skønnes det, at der i 2012 blev foretaget knap 20 mio. betalinger med sms til en samlet værdi af 350 mio. kr.¹ En stor del af disse var betalinger for køb af bus- og togbilletter hos DSB og andre trafiksselskaber.

I 2012 lancerede Nets og pengeinstitutterne i Danmark en løsning, der kan bruges til betaling med sms, kaldet Mobilpenge. Ved betaling med denne løsning foregår afregningen over konti i pengeinstitutter. Udbredelsen af Mobilpenge på forretningssiden og brugen af løsningen har foreløbig været beskeden. Boks 3.7 indeholder en nærmere beskrivelse af Mobilpenge.

MOBILPENGE	Boks 3.7
<p>Mobilpenge er en løsning til betaling via mobiltelefonen ved brug af enten sms eller en app på en smartphone. Løsningen blev lanceret af Nets og pengeinstitutterne i 2012. Nets ejer Mobilpenge og har aftaleforholdet med betalingsmodtagerne, dvs. Nets fungerer som indløser af betalingerne, mens pengeinstitutterne indgår aftaler med forbrugerne om at kunne betale med løsningen.</p> <p>Forbrugerne tilmelder sig Mobilpenge i deres netbank ved at godkende betingelserne for brug af løsningen og oplyse deres mobilnummer (eller -numre). Mobilpenge har dækningskontrol og kan bruges til betalinger op til samlet 1.500 kr. pr. dag. Ved tilslutning til løsningen kan en forbruger fastsætte en lavere beløbsgrænse. Det garanterede beløb for forretninger er ligeledes 1.500 kr.</p> <p>Ved betaling for et køb med Mobilpenge via sms sender forbrugeren først en besked til betalingsmodtager med et anvist indhold. Derefter modtager forbrugeren en sms med en bekræftelse af ordren, der indeholder oplysninger om pris og vilkår. Forbrugeren bekræfter købet ved at sende en ny besked og modtager en kvittering i en sms, der også kan indeholde den købte vare, hvis der fx er tale om en bus- eller togbillet.</p> <p>Foreløbig er det kun få betalingsmodtagere, der accepterer betaling med Mobilpenge, herunder DSB, trafiksselskabet Movia og Tivoli. Det afspejler, at det har været svært at opnå tilslutning til løsningen, når den ikke er udbredt hos forbrugerne, mens forbrugerne ikke har haft interesse i løsningen, når den kun kan anvendes få steder. Omfanget af betalinger med Mobilpenge er derfor fortsat beskeden.</p>	

Hovedtype 6: Betalinger ved brug af apps

Med de seneste års udbredelse af smartphones er betalinger via sms blevet suppleret af app-baserede løsninger. En app er et stykke software, der downloades til smartphonen, og betalingen foretages ved at åbne den pågældende app og følge en række trin. Ved brug af en app skal der, modsat ved en sms-betaling, ikke indtastes en short code.

App-baserede løsninger kan, som defineret i denne rapport, alene anvendes til at købe varer og tjenester hos en enkelt betalingsmodtager. Ved denne type løsning anvendes appen foruden betaling typisk også til bestilling, bekræftelse af købet og i nogle tilfælde til modtagelse af varen eller tjenesten. Et eksempel på en sådan app i Danmark er DSB Billet App.

Ved betaling via apps kan afregning ske på forskellig vis. En hyppig afregningsform er ved træk på et betalingskort, som forbrugeren har tilknyttet appen, men betaling kan også foregå via netbank eller en

¹ Estimat fra Telekommunikationsindustrien udarbejdet til brug for denne rapport.

internetkonto, jf. ovenfor. Derudover kan apps benyttes til at administrere loyalitetsprogrammer og optjente point, der kan anvendes til betalinger.

App-baserede løsninger er overvejende relevante for betalingsmodtagere, der har tilbagevendende kunder. Et hyppigt refereret eksempel er det amerikanske kaffeselskab Starbucks, der i 2012 havde 7 mio. brugere af sin app-løsning.¹ Foruden betaling kan Starbucks løsning bruges til andre formål, fx finde den nærmeste af kædens kaffebarer, forudbestille kaffe o.l.

I Danmark er det fortsat kun få betalingsmodtagere, der har lanceret apps, som kan bruges til betalinger. Foruden ovennævnte app tilbyder DSB andre lignende løsninger, bl.a. DSB Wildcard. Ved udgangen af august 2013 var DSB's apps til betalinger blevet downloadet over 700.000 gange, og i 2013 skønner DSB, at mere end 10 pct. af det samlede billetsalg vil ske via sms eller app.

Et andet eksempel er Post Danmarks Mobilporto, der kan anvendes til at købe frankeringsydelse. Post Danmark indledte med at sælge digitale frimærker via sms, men udvidede siden denne service med en app-løsning. Ifølge Post Danmark var Mobilporto ultimo oktober 2013 blevet downloadet over 400.000 gange, og selskabet vurderer, at det i 2013 vil sælge 7 mio. digitale frimærker.

En mulig ny tendens er, at flere betalingsmodtagere går sammen om en fælles app-løsning baseret på forudbetalte midler eller træk på en internetkonto. Hermed kan de spare udgifter til kortindløser og omkostninger til udvikling og drift af en appen. Desuden giver det mulighed for at tilbyde kunderne en mere interessant betalingsløsning, da den kan anvendes hos flere betalingsmodtagere.

Et amerikansk eksempel på en sådan løsning er MCX, Merchant Consumer Exchange. Bag initiativtagerne til MCX står nogle af USA's største detailhandelskæder, bl.a. 7-Eleven, Walmart, Target og Best Buy. Det er endnu ikke annonceret, hvornår MCX vil blive lanceret, og de nærmere detaljer om løsningen er heller ikke beskrevet.

Hovedtype 7: Digitale tegnebøger

Digitale tegnebøger – eller wallet-løsninger – minder om den foregående hovedtype. En digital tegnebog er en elektronisk pung, som kan indeholde en registrering af forbrugerens kort eller andre betalingsløsninger, fx en internetkonto eller netbankløsning. Ved betaling med sin digitale tegnebog vælger forbrugeren, hvilket kort eller hvilken af de øvrige løsninger der skal anvendes.

Til forskel fra løsningerne under forrige hovedtype er digitale tegnebøger ikke beregnet til betaling for køb hos en enkelt betalingsmodtager. Digitale tegnebøger kan i stedet anvendes hos forretninger, der accepterer de registrerede kort eller øvrige løsninger. Denne type løsning udbydes derfor som hovedregel ikke af betalingsmodtagere, men af virksomheder, der er involveret i betalingsformidling.

Digitale tegnebøger kan ligge på en server og blive anvendt i forbindelse med handel på internettet. De første digitale tegnebøger, som er blevet lanceret, er af denne type. Derudover kan digitale tegnebøger være downloadet til en smartphone. Den sidste type kan bruges i fysisk handel og åbner mulighed for at foretage kontaktløse betalinger, der reelt er kortbetalinger, ved hjælp af mobiltelefonen.

Et eksempel på en udbyder af en digital tegnebog er som nævnt Google, der i 2011 præsenterede Google Wallet, som foreløbig kun kan benyttes i USA. Derudover har Visa og MasterCard udviklet egne løsninger, kaldet V.Me og MasterPass. De to sidstnævnte blev introduceret som en løsning til brug ved handel på internettet, men er også tiltænkt at skulle anvendes i fysisk handel.

¹ Jf. Starbucks årsrapport 2012.

Derudover har flere teleselskaber lanceret - eller annonceret planer om - løsninger, der kan sammenlignes med digitale tegnebøger. Det er bl.a. tilfældet i Sverige, hvor teleselskaberne er gået sammen om en fælles løsning, kaldet WyWallet, jf. boks 3.8. I Danmark har teleselskaberne TDC, Telia, Telenor og 3 stiftet selskabet 4T, der skal stå for udvikling og udbredelse af en lignende løsning.

Der findes også eksempler på banker – nogle i samarbejde med andre udbydere – der har lanceret digitale tegnebøger. I Norge har DNB indgået samarbejde med Telenor om at udbyde løsningen VALYOU, der udover at indeholde brugerens betalingskort også kan indeholde fx busbilletter og nøglekort. I Danmark har Nets offentliggjort, at det i samarbejde med Oberthur vil tilbyde en lignende løsning.

WyWallet	Boks 3.8
<p>I Sverige har teleselskaberne Tele2, Telenor, Telia og 3 lanceret WyWallet, der kan betragtes som en digital tegnebog. Betaling med WyWallet foregår ved træk på en internetkonto. Ved brug af WyWallet skal forbrugeren først downloade en app til sin smartphone og dernæst overføre midler til kontoen eller tilknytte et betalingskort. WyWallet giver også mulighed for at betale pr. efterkrav, dvs. ved modtagelse af en faktura.</p> <p>WyWallet er tiltænkt forskellige betalingssituationer. Fx er løsningen beregnet at skulle erstatte teleselskabernes traditionelle sms-betalinger ved køb af digitale tjenester, bus- og togbilletter, donationer o.l. Derudover kan WyWallet også anvendes til køb af varer og tjenester i fysiske forretninger og på internettet samt til overførsler mellem privatpersoner.</p> <p>Ved tilslutning til WyWallet registrerer forbrugeren sit telefonnummer. Overførsler til andre brugere eller betalinger til forretninger kan dermed ske ved at åbne appen og angive et beløb og modtagers telefonnummer, som det kende fra de danske pengeinstitutters mobilbetalingstjenester, jf. boks 3.1. Derudover kan der betales via WyWallet ved at sende en sms til en short code på sædvanlig vis.</p> <p>I forbindelse med handel på internettet betales der med WyWallet ved at klikke på et ikon på hjemmesiden, hvor købet foretages. Herefter anmodes forbrugeren om at oplyse sit telefonnummer og modtager derpå en besked i sin WyWallet-app, der skal bekræftes med en personlig kode. Der anvendes generelt personlig kode ved alle overførsler, der foretages fra WyWallets app.</p>	

Hovedtype 8: Forudbetalte kort

Et forudbetalt kort er et betalingskort, der indeholder en på forhånd overført pengeværdi, som kan anvendes til betalinger. Pengeværdien kan være lagret i en chip på kortet eller registreret på en konto på en server eller internettet. Kortet vil typisk være et fysisk kort, men det kan også være et virtuelt kort, der kan være tilknyttet en app-løsning eller en digital tegnebog, jf. ovenfor.

En type forudbetalt kort kan alene bruges hos udsteder og udgør således et lukket system. Det kan være elektroniske gavekort, taletidskort, kort til køb af transportydelser, osv. Denne type kort udstedes som regel for at opnå et større salg, men det kan også spille ind, at udsteder kan tjene et afkast på de forudbetalte midler, samt at det erfaringsmæssigt ikke er hele det forudbetalte beløb, der benyttes.

Modstykket hertil er et åbent system, hvor det forudbetalte kort udstedes af en udbyder af betalingstjenester og kan bruges hos en bred kreds af forretninger. Det kan være et kort, der kun fungerer som et forudbetalt kort, men det kan også være et kort, der er kombineret med fx et nationalt debetkort eller et internationalt kort. Juridisk set vil der være tale elektroniske penge.

En anden sondring er mellem kort, der kan tilføjes yderligere midler, dvs. tankes op, og kort, der kasseres, når beløbet er brugt. For så vidt angår kort, hvor pengeværdien er lagret på en chip, foregår optankning typisk i pengeautomater. Når midlerne er registreret på en server eller internettet, kan det gøres ved at foretage en overførsel til kontoen eller ved automatisk optankning.

Forudbetalte kort, der ikke kan tankes op, er kendetegnet ved at være ihændehaberbeviser. Hvis forbrugeren mister kortet, er de resterende midler normalt tabt. Derudover giver denne type kort mulighed for at være anonym i betalingsituationen, ligesom der normalt ikke kræves nogen form for godkendelse af betaling. Disse egenskaber svarer til dem, der gælder for kontanter.

De første forudbetalte kort med en bredere anvendelse kom frem i Japan i slutningen af 1980'erne. Et af de tidligste eksempler på denne type kort i Europa var Danmønt, der blev lanceret i 1992 og ophørte i 2005, efter at brugen var stagneret nogle år forinden, jf. boks 3.9. Andre tidlige eksempler på forudbetalte kort i Europa var ChipKnip i Holland og Proton i Belgien.

DANMØNT

Boks 3.9

Et af de første eksempler på et forudbetalt kort i Europa var Danmønt. Kortet blev introduceret 1. september 1992 på forsøgsbasis, og året efter begyndte den generelle udrulning. Danmønt var primært tiltænkt småbetalinger i telefon- og billetautomater, vaskerier, kantiner, o.l., men kunne også anvendes i forretninger, hvilket dog krævede en særskilt terminal.

Selskabet bag kortet, Danmønt A/S, blev etableret i 1991 med PBS og KTAS som aktionærer. Danmønt A/S ejede rettighederne til kortet og stod for afregningen af betalingsmodtagerne samt specifikation og certificering af kort og terminaler. De udstedte kort var fordringer på Danmønt A/S, men blev solgt via pengeinstitutter, på stationer og i kiosker.

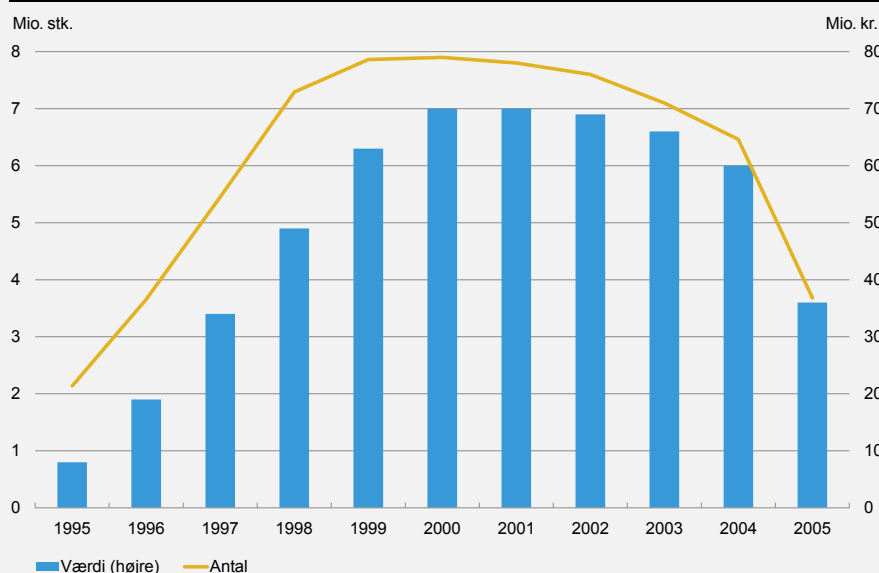
Danmønt blev lanceret som et ikke-genoptankeligt chipkort. På daværende tidspunkt var chipkort et relativt nyt fænomen, men arbejdet med udviklingen af Danmønt gav PBS en betydelig ekspertviden om den bagvedliggende teknologi. I 1996 blev det ikke-genoptankelige kort suppleret med en version, der løbende kunne tilføres yderligere midler.

I 1996 solgte KTAS – der var blevet en del af Tele Danmark A/S – sin aktiepost i Danmønt A/S til PBS. Efterfølgende valgte PBS at lukke Danmønt A/S og lægge selskabets aktiviteter over i sin egen virksomhed. Brugen af Danmønt vedblev med at stige frem til slutningen af 1990'erne, jf. figur 3.5. Herefter begyndte den at aftage, og i 2005 besluttede PBS at nedlægge produktet.

Der kan være flere årsager til, at Danmønt ikke slog igennem. En forklaring, der ofte fremføres, er udbredelsen af mobiltelefoner, der fjernede interessen for at bruge kortet i telefonautomater. Derudover var dankortet i hele perioden et populært alternativ, der tilmed i stigende grad blev anvendt til mindre betalinger, hvilket gjorde det vanskeligt for Danmønt at vinde udbredelse.

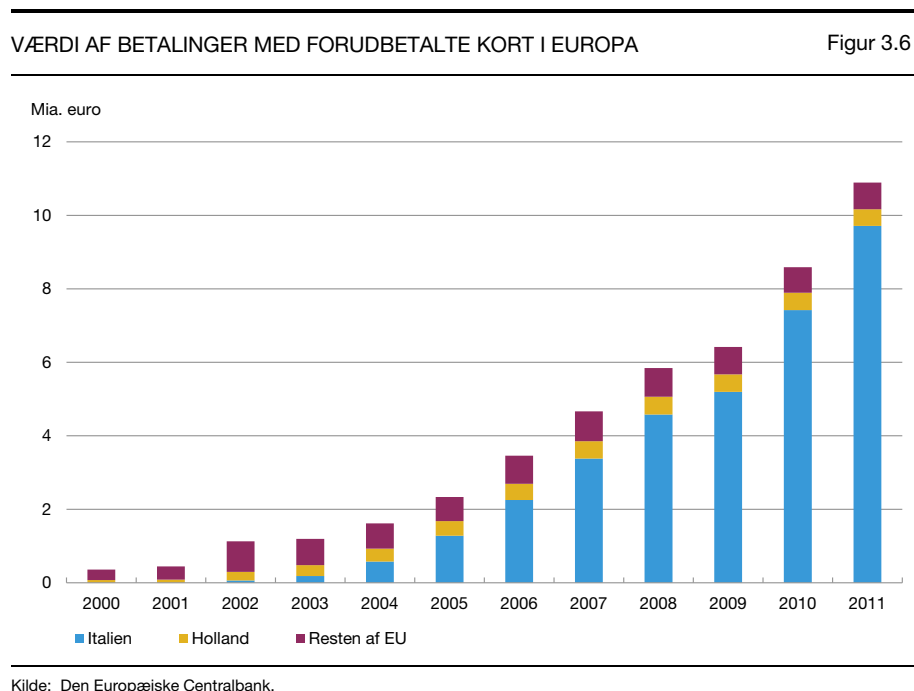
ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER MED DANMØNT

Figur 3.5



Kilde: Den Europæiske Centralbank

I Europa er forudbetalte kort ikke slået an i større omfang. Det første e-pengedirektiv blev vedtaget i 2000, uden at det førte til en væsentlig stigning i brugen af disse kort, jf. figur 3.6. I 2009 blev kravene til udstedere af elektroniske penge lempet med henblik på at fremme udbredelsen af forudbetalte kort. Betalinger med disse kort udgør dog stadig under 1 pct. af værdien af de samlede kortbetalinger.



Af figur 3.6 fremgår også, at brugen af forudbetalte kort er koncentreret om nogle få lande. Det drejer sig først og fremmest om Italien, hvor visse sociale ydelser udbetales som forudbetalte kort. Det gennemsnitlige beløb pr. betaling med disse kort i Italien er relativt højt. Det hyppigst anvendte forudbetalte kort i Europa er hollandske ChipKnip, der i 2012 blev brugt til 148 mio. betalinger.

Principielt set har centralbanker muligheder for at udstede forudbetalte kort i stedet for eller som supplement til sedler og mønter – med forbehold for den nationale lovgivning, der regulerer centralbankens virke. I praksis har ingen centralbanker benyttet sig heraf. Den canadiske møntudsteder Royal Canadian Mint planlægger dog at udstede elektroniske penge, jf. boks 3.10.

Hovedtype 9: Overlay services

En relativ ny betalingsløsning, beregnet på internethandel, er såkaldt overlay service. Ved denne type løsning indtræder udbyderen mellem forbrugeren, dennes bank og forretningen. Betalingen foregår ved, at forbrugeren oplyser sit kontonummer og netbank-login, hvorefter udbyderen logger på forbrugers netbank og gennemfører betalingen med forbrugers godkendelse.

I forbindelse med overlay service har udbyderen ikke indgået en aftale med forbrugers eller forretnings bank, men alene med forretningen. Det er en væsentlig forskel mellem denne type løsning og netbankløsninger som iDEAL og eDankort. Udbydere af overlay service er desuden typisk ikke bankejede, hvilket er tilfældet for de fleste udbydere af netbankløsninger.

Den kongelige mønt i Canada, Royal Canadian Mint, annoncerede i 2012, at den vil begynde at udstede elektroniske penge, kaldet MintChip. Ifølge Royal Canadian Mint er MintChip fortrinsvis beregnet til mindre betalinger i forretninger, på internettet og mellem privatpersoner. Royal Canadian Mint forventer at lancere MintChip på forsøgsbasis i slutningen af 2013.

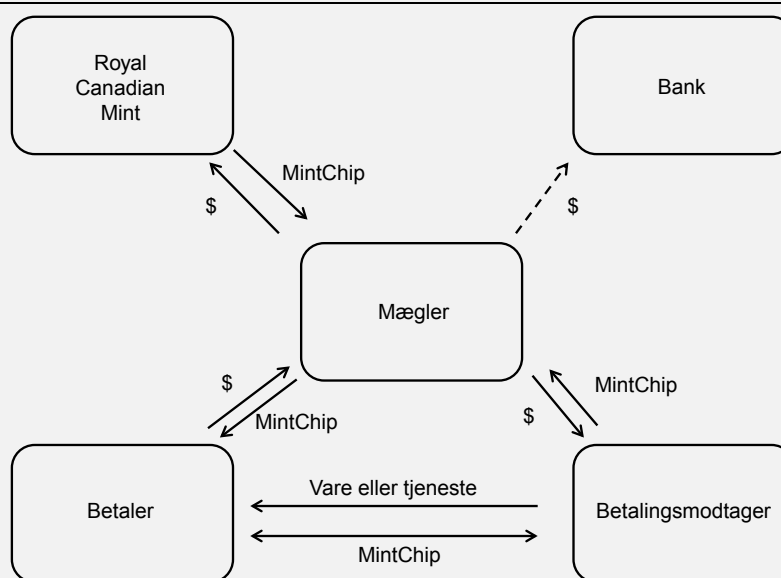
Mintchip vil teknisk bestå af en unik krypteret kode, der kan ligge på et chipkort, en USB-nøgle, en smartphone, en server eller et andet medie, der giver mulighed for at registrere koden. Ved betaling med MintChip overføres koden til betalingsmodtagers medie. Der overføres ingen personlige oplysninger med koden, dvs. MintChip kan anvendes anonymt på samme måde som kontanter.

Figur 3.7 viser, hvordan udstedelse og indløsning af MintChip foregår. Royal Canadian Mint udsteder MintChip via mæglerne. Det sker ved at bogføre deres konti hos Royal Canadian Mint og tildele dem koder for de udstedte MintChip. Mæglerne sælger MintChip til brugerne og indløser dem på anmodning. Ved indløsning af MintChip kan mæglerne vælge at sælge dem tilbage til Royal Canadian Mint.

Teknologien bag MintChip gør det muligt for private at udvikle deres egne betalingsløsninger. I 2012 udskrev Royal Canadian Mint en konkurrence, hvor softwareudviklere blev inviteret til at give deres bud på en MintChip-baseret løsning inden for forskellige kategorier. Bidragene, herunder vinderforslagene, kan ses på hjemmesiden for konkurrencen (<http://mintchipchallenge.com>).

UDSTEDELSE OG INDLØSNING AF MINTCHIP

Figur 3.7



Overlay services har de seneste år tiltrukket en vis opmærksomhed fra bl.a. Europa-Kommissionen, centralbanker og nationale tilsynsmyndigheder. Som et alternativ til netbankløsninger og kortbetalinger kan overlay services medvirke til at øge konkurrencen blandt udbydere af betalingsløsninger og dermed reducere omkostningerne for forretninger og forbrugere ved handel på internettet.

Omvendt er overlay service baseret på, at forbrugeren overdrager tredjemand – udbyderen af løsningen – adgangskoden til sin netbank. Forbrugere rådes hyppigt til at beskytte personlige koder til betalingskort, netbank o.l., og typisk er det indføjet i aftalen med banken, at disse koder skal holdes fortrolige.

Overlay services er ikke reguleret på europæisk niveau, da tjenesten falder uden for betalingstjenestedirektivets anvendelsesområde. Udbydere af overlay services har desuden ikke et formelt krav om adgang

til kundernes bankkonti. Kommissionen lægger i sit forslag til et revideret betalingstjenestedirektiv op til at ændre dette og indføre regulering af udbydere af overlay services, jf. boks 3.11.

Overlay services er endnu et relativt ukendt fænomen i Danmark. I Sverige udbydes denne tjeneste af Trustly, der er registreret som et betalingsinstitut. Foruden Sverige er Trustly aktiv i flere andre lande og havde ved udgangen af oktober 2013 ifølge egne oplysninger gennemført ca. 7 mio. betalinger siden 2008. En anden udbyder af overlay services i Europa er tyske Sofort.

REGULERING AF OVERLAY SERVICE**Boks 3.11**

I juli 2013 offentliggjorde Europa-Kommissionen et forslag til et revideret betalingstjenestedirektiv, jf. kapitel 2. I forslaget lægger Kommissionen op til at definere tredjeparters adgang til betalingskonti som en betalingstjeneste, hvilket betyder, at denne type aktivitet vil blive omfattet af direktivets regulering. Det har bl.a. som konsekvens, at tredjeparter skal søge godkendelse som betalingsinstitut og følge reglerne for denne type institutter.

I forslaget skelner Kommissionen mellem to typer af tredjepartsadgang. Den ene type er *Account Information Service*, som er en tjeneste, hvor tredjeparten præsenterer brugeren for en konsolideret oversigt over indeståender og transaktioner på dennes betalingskonti hos banker mv. Den anden type er *Payment Initiation Service*, hvor tredjeparten foretager en betaling fra brugerens betalingskonto. Overlay service er et eksempel på den sidste type af tjeneste.

Disse tjenester vil være dækket af direktivets generelle regler om oplysningspligt og rettigheder og forpligtelser. Derudover indeholder forslaget en række bestemmelser, der alene gælder for tjenester baseret på tredjepartsadgang. Bl.a. fastslås det, at tredjeparter har ret til adgang til en brugers konto med dennes godkendelse. Endvidere indeholder forslaget bestemmelser om tredjepartens pligt til at have foranstaltninger mod misbrug.

4. Forbrugernes syn på betalingsløsninger

4.1 INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Hvis nye betalingsløsninger skal opnå udbredelse, er det en forudsætning, at de i højere grad end eksisterende løsninger opfylder forbrugernes behov og ønsker. Alternativt vil forbrugerne fortsætte med at betale med de løsninger, de kender og har vænnet sig til at bruge. Derfor er det væsentligt at kortlægge, hvilke egenskaber ved betalingsløsninger forbrugerne lægger vægt på, og hvad de savner af muligheder og funktionaliteter ved de nuværende løsninger.

I dette kapitel redegøres for forbrugernes syn på eksisterende og nye betalingsløsninger. Det sker ved først at gennemgå konklusionerne fra tidligere studier af forbrugernes betalingsvaner. Dernæst præsenteres resultaterne af en ny undersøgelse af danskernes betalinger og holdninger til betalingsløsninger. Undersøgelsen er udarbejdet i samarbejde med Danmarks Statistik og dækker mere end 1.200 repræsentativt udvalgte danskere i alderen 16 til 74 år.

Resultaterne af undersøgelsen viser, at langt de fleste danskere i dag foretrækker at betale med kort, og særlig dankort. Årsagen er, at det er nemt og hurtigt, og at der ikke skal bruges tid på at hæve kontanter. For så vidt angår dankortet, ser forbrugerne det desuden som en fordel, at det kan bruges i praktisk talt alle forretninger. Derudover værdsætter nogle forbrugere, at kortbetalinger giver mulighed for at følge med i forbruget via netbank eller kontoudtog.

Lidt mere end hver 10. dansker foretrækker at betale med kontanter. Det drejer sig i overvejende grad om ældre og personer i lavere indkomstgrupper. En årsag til, at forbrugere med en relativ lav indkomst i vid udstrækning bruger kontanter, er, at de ser det som en hjælp til at holde styr på deres økonomi. De fleste andre forbrugere benytter primært kontanter ved små beløb, hvor det kan være en nem og hurtig betalingsform.

De fleste danskere handler regelmæssigt på internettet, og en stor del gør det en eller flere gange om måneden. Som i forretninger er betalinger med dankort deres foretrukne betalingsform på internettet. Nogle forbrugere betaler dog helst med internationale kreditkort, da de finder, at det giver dem en større sikkerhed, eventuelt fordi der er en forsikring knyttet til kortet. Overordnet set er de fleste danskere dog trygge ved at handle på internettet.

En række af de nye betalingsløsninger, der lanceres i disse år, er som nævnt møntet på mobiltelefoner – eller smartphones – jf. kapitel 3. Knap en tredjedel af alle voksne danskere er, ifølge eget udsagn, parat til at bruge deres mobiltelefon ved betalinger i forretninger. Det gælder dog i mindre grad forbrugere, der foretrækker at betale med kontanter, mens forbrugere, som helst betaler med kort, er mere tilbøjelige til at foretage mobilbetalinger.

4.2 TIDLIGERE UNDERSØGELSER

Centralbanker i flere lande har foretaget studier af, hvordan forbrugerne betaler og hvorfor, jf. tabel 4.1. Det gælder også Nationalbanken, der i 2010 gennemførte en undersøgelse af danskernes betalingsvaner.¹ Studierne i tabellen er alle baseret på en spørgeundersøgelse blandt forbrugerne. Resultaterne viser, at der er visse fællestræk for, hvordan forbrugerne foretrækker at betale og med hvilken begrundelse.

OVERSIGT OVER ANDRE UNDERSØGELSER								Tabel 4.1
	Danmark	Australien	Canada	Holland	Norge	Storbritannien	Sverige	Tyskland
År for undersøgelsen	2010	2010	2009	2010	2010	2009	2010	2011
Antal deltagere	1.294	1.241	9.990	7.499	2.608	2.000	1.127	2.098
Internet spørgeskema	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej
Telefonundersøgelse	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja
Betalingsdagbog	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja
Antal dage	7	7	3	1	1	28	-	7

Anm.: Under "Betalingsdagbog" fremgår det, om deltagerne blev udstyret med en dagbog, hvor de kunne anføre deres betalinger, mens "Antal dage" angiver, hvor mange dage der skulle registreres betalinger for i dagbogen. I den svenske undersøgelse blev deltagerne bedt om at oplyse deres seneste betaling.

Kilde: Deutsche Bundesbank, The use of cash and cashless payment instruments: A microeconomic analysis, *Monthly Report*, October 2012; Nicole Jonker, Anneke Kosse og Lola Hernández, Cash usage in the Netherlands: How much, where, when, who and whenever one wants? De Nederlandsche Bank, *DNB Occasional Studie*, Vol.10/No.2, 2012; John Bagnall, Sophia Chong og Kylie Smith, Strategic Review of Innovation in the Payments System: Results of the Reserve Bank of Australia's 2010 Consumer Payments Use Study, 2011; Björn Segendorf og Thomas Jansson, The Cost of Consumer Payments in Sweden, Sveriges Riksbank, *Working Paper no. 262*, 2012; Gustav Kaas Jacobsen og Søren Truels Nielsen, Betalingsvaner i Danmark, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. Kvartal 2011; UK Payment Council, *The Way We Pay 2010 – The UK's Payment Revolution*, 2010; C. Arango, K. Huynh og L. Sabetti, How do you pay? The role of incentives at the POS, Bank of Canada, *Working Paper*, 2011-23, 2011.

Beløbets størrelse

Konter bruges fortrinsvis til mindre betalinger, mens forbrugerne især benytter kreditkort ved større beløb. Studierne viser alle, at den gennemsnitlige værdi af en betaling med konanter er lavere end for debetkort, jf. tabel 4.2. Både den gennemsnitlige beløbsstørrelse for en betaling med konanter og med debetkort er dog lavere end for en kreditkortbetaling.

I Danmark, Sverige og Norge foretager en forbruger typisk færre, men større betalinger end i de øvrige lande. Det kan bl.a. afspejle forskelle i landenes forretningsstrukturer og forbrugernes indkøbsvaner. De færre og større betalinger i de nordiske lande kan være en af årsagerne til, at forbrugerne i disse lande i stort omfang bruger kort.

Demografi

Ifølge studierne har en række demografiske forhold relativt entydig effekt på forbrugernes valg af betalingsform. Resultaterne er samlet i tabel 4.3. I tabellen angiver et "+", at det relevante karakteristika med statistisk sikkerhed har positiv indflydelse på den enkeltes brug af konanter eller kort – og et "÷", at effekten er negativ. Et "." betegner, at der ikke er målt en statistisk sikker effekt.

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

ANTAL OG VÆRDI AF BETALINGER I UDVALGTE LANDE

Tabel 4.2

	Danmark	Australien	Canada	Holland	Norge	Storbritannien	Sverige	Tyskland
<i>Gns. antal daglige betalinger pr. indbygger</i>								
Kontanter	0,5	1,4	0,9	1,0	0,2	1,1	0,3	1,1
Debetkort	0,5	0,7	0,4	0,5	0,6	0,4	0,4	0,2
Kreditkort	0,02	...	0,4	0,01	0,1	0,2	0,1	0,02
I alt	1,0	2,2	1,7	1,6	0,8	1,7	0,8	1,3
<i>Gns. værdi pr. betaling</i>								
Kontanter	190	63	91	91	206	87	252	145
Debetkort	316	199	288	280	350	393	411	464
Kreditkort	530	...	422	827	595	358	513	495
I alt	258	108	215	158	345	191	357	196

Anm.: Oplysningerne stammer fra undersøgelserne, der refereres til i tabel 4.1. I den australske undersøgelse er der ikke indsamlet data for betalinger med kreditkort.

Kilde: Se tabel 4.1.

I hovedparten af studierne konkluderes det, at ældre og personer med en kort uddannelse er mere tilbøjelige til at betale med kontanter end andre. Det samme gælder personer, der har en indkomst under gennemsnittet. Studierne i Danmark, Sverige og Holland viser desuden, at mænd i højere grad end kvinder foretrækker at betale med kontanter, mens det tilsyneladende er modsat i Tyskland.

HVEM BETALER MED KORT OG KONTANTER?

Tabel 4.3

	Danmark	Canada	Holland	Sverige	Tyskland
<i>Hvem betaler typisk med kontanter?</i>					
- Mand	+	.	+	+	÷
- Person over 55 år	+	+	.	.	+
- Person med kort uddannelse	+	.	+	.	+
- Person med lav indkomst	+	.	+	+	+
- Bor uden for de største byer	+	.	.
<i>Hvem betaler typisk med kort?</i>					
- Kvinde	+	+	÷
- Person mellem 24 og 55 år	+	.	+	.	+
- Person med videregående uddannelse	+	+	+	.	.
- Person med høj indkomst	+	.	+	+	+
- I husholdning med mere end én person	+	+	.	.

Kilde: Se tabel 4.1.

Væsentlige egenskaber

Flere studier peger på nogle egenskaber ved kort og kontanter, som kan være afgørende for forbrugernes valg af disse betalingsformer. Det drejer sig bl.a. om følgende:

- *Kontanter kan bruges til budgetstyring.* Ifølge flere undersøgelser anvender forbrugere kontanter som et redskab til at begrænse deres forbrug. Ved at bruge kontanter bliver overdragelsen af penge ved køb gjort synlig, hvilket kan lægge en dæmper på forbruget. Derudover kan kontanter benyttes som led i en budgetplan. Det foregår fx på den måde, at der ved begyndelsen af en uge eller måned hæves et bestemt beløb, der så skal strække hele perioden.
- *Kortbetalinger er bekvemme.* I flere studier betegner forbrugerne kortbetalinger som bekvemme, da de ikke skal bekymre sig om at have nok kontanter. Det forudsætter, at de kan bruge deres kort næsten overalt. I Nationalbankens undersøgelse fra 2010 var det fx to tredjedele af dem, der helst betalte med dankort, som fremhævede den brede accept, mens det kun gjaldt for en tredjedel af dem, som foretrak internationale debetkort.
- *Med kontanter kan forbrugeren være anonym.* Flere undersøgelser bekræfter, at forbrugerne lægger vægt på, at de ved brug af kontanter ikke registreres som betaler, dvs. det fremgår ingen steder, at de har foretaget et givent køb. Fx er dette ifølge tyske forbrugere en vigtig egenskab ved kontanter.¹ I Holland og Danmark er det omvendt relativt få forbrugere, der angiver anonymitet i forbindelse med betalingen som en årsag til, at de benytter kontanter.²

Disse egenskaber kan i nogen grad forklare den observerede betydning af de forskellige demografiske forhold. Fx kan den mindre brug af kontanter blandt forbrugere med en høj indkomst skyldes, at de ikke har et væsentligt behov for at foretage budgetstyring. En anden årsag kan være, at deres alternativomkostning ved at bruge tid på at skaffe kontanter er højere end for andre forbrugere.

Øvrige undersøgelser

Ud over ovennævnte undersøgelser foreligger der andre studier af forbrugernes betalingsvaner. I Danmark er der i regi af Copenhagen Finance IT Region, CFIR, gennemført et studie af en række testpersoners opfattelse af og reaktioner på nye betalingsformer. Studiet er en del af projektet Fremtidens Penge, der har til formål at fremme viden om nye betalingsinstrumenter i Danmark, og er beskrevet nærmere i boks 4.1.

¹ Jf. Ulf von Kalckreuth, Tobias Schmidt og Helmut Stix, Choosing and using payment instruments: evidence from German micro data, Deutsche Bundesbank, Discussion Paper, Series 1: Economic Studies, No. 36, 2009.

² Jf. Nicole Jonker, Payment Instruments as Perceived by Consumers – a Public Survey, De Nederlandsche Bank, DNB Working Paper No. 53, 2005, og Gustav Kaas Jacobsen og Søren Truels Nielsen, Betalingsvaner i Danmark, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal, 2011.

En række brugerstudier under CFIR-projektet Fremtidens Penge har undersøgt, hvordan forbrugere reagerer på nye betalingsformer. I brugerstudierne deltog 30 personer, der gennemgik forskellige scenarietest og blev interviewet om deres oplevelser. Scenarierne var betaling i et supermarked, ved en parkeringsautomat, ved køb af biografbilletter, på en festival og i en bar samt person-til-person overførsler. De løsninger, der blev afprøvet, var bl.a. SMS-betalinger og kontaktløse betalinger ved brug af smartphone. Konklusionerne var:

- *Brugerne vælger løsninger, de kender.* I testene var der mange, der valgte at betale med SMS, fordi de kender denne betalingsform. Senere, når de havde prøvet kontaktløse betalinger, foretrak de denne betalingsform.
- *Personlig kode giver sikkerhed, men kan undværes for små betalinger.* De fleste betragtede PIN-koder som betryggende, men ca. en tredjedel var parat til at undvære dem for små betalinger – for nogle helt op til 1.500 kr.
- *Der forventes noget ekstra af nye løsninger.* Det blev fremhævet, at nye betalingsløsninger skal bidrage med noget yderligere i forhold til de eksisterende, hvis de skal vinde frem. Det kan fx være sparet tid eller nye funktioner.
- *Nye løsninger skal være enkle og overskuelige.* Hvis en brugergrænseflade ikke var intuitiv, blev den pågældende betalingsløsning fravalgt. Det samme gjaldt, hvis løsningen krævede for mange klik.
- *Betalingssituationen er afgørende.* Den enkelte foretrak ikke samme løsning i alle scenarier. I nogle situationer ønskede personerne blot at kunne betale hurtigt, mens der i de øvrige scenarier blev lagt vægt på andre forhold.
- *Konter er svære at erstatte til visse formål.* Der blev peget på, at konter i nogle situationer er mere velegnede end nye betalingsløsninger, fx ved overdragelse af en pengegave eller ved små betalinger.

Kilde: Copenhagen Finance IT Region.

4.3 BESKRIVELSE AF FORBRUGERUNDERSØGELSEN

I samarbejde med Danmarks Statistik er der gennemført en undersøgelse af forbrugernes betalingsvaner. Undersøgelsen dækker et repræsentativt udsnit af danskere i alderen 16-74 år. I undersøgelsen blev deltagerne spurgt om deres betalinger i løbet af et døgn. Derudover blev de stillet spørgsmål om deres betalingskort, foretrukne betalingsformer i forretninger samt erfaringer med og holdninger til betalinger på internettet og mobilbetalinger.

Undersøgelsen blev gennemført ved at sende breve til 2.400 udvalgte personer. I brevet var vedlagt en betalingsdagbog i papirform, hvor deltagerne for en anført dato skulle registrere oplysninger om deres betalinger, herunder beløb, betalingsform og typen af modtager. For at tage højde for et eventuelt uensartet betalingsmønster over måneden, blev der sendt breve til 85 personer hver dag i perioden 25. februar til 24. marts 2013, dvs. i alt 28 dage.

Ud over betalingsdagbogen indeholdt brevene et link til et spørgeskema på internettet. Hvis personerne ikke havde svaret inden for to dage, blev de kontaktet pr. telefon. Danmarks Statistisk gennemførte telefoninterview hver dag, indtil der var opnået ca. 40 besvarelser. I alt blev der indsamlet besvarelser fra 1.261 borgere, hvilket gav en svarprocent på 53 pct. Undersøgelsen er beskrevet nærmere i bilag 2.

4.4 BETALINGER I FORRETNINGER

I undersøgelsen blev deltagerne spurgt om hvor ofte de betaler med henholdsvis konter og kort i forretninger. Resultaterne fremgår af tabel 4.4, der viser, hvor hyppigt forbrugerne betaler med konter (rækker), og hvor ofte de anvender kort (kolonner). Fx bruger 26 pct. af forbrugerne både kort og konter i forretninger en eller flere gange om ugen.

FORBRUGERNES BETALINGSVANER

Tabel 4.4

Kort:	Kort:			
	Dagligt	En eller flere gange om ugen	2-3 gange om måneden	1 gang om måneden eller sjældnere
Kontanter:				
Dagligt	2 pct.	3 pct.	1 pct.	3 pct.
En eller flere gange om ugen	13 pct.	26 pct.	4 pct.	4 pct.
2-3 gange om måneden	11 pct.	13 pct.	1 pct.	1 pct.
1 gang om måneden eller sjældnere	7 pct.	8 pct.	1 pct.	

Anm.: Tabellen viser, hvor ofte deltagerne i undersøgelsen betaler med kontanter og kort. Hver celle angiver andelen af deltagere, der betaler med den anførte hyppighed. På grund af afrunding bliver summen ikke 100 pct.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

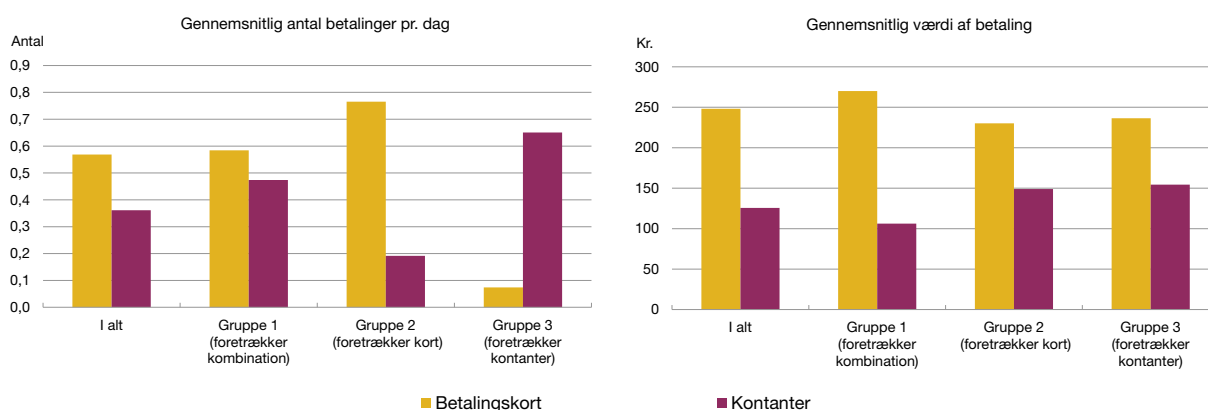
På baggrund af svarene kan forbrugerne inddeles i tre grupper, der afspejler deres betalingsvaner:

- *Gruppe 1* er personer, der hver uge betaler med både kontanter og betalingskort. De udgør i alt 44 pct. og er indrammet med blå i tabellen.
- *Gruppe 2* er personer, der hovedsageligt bruger betalingskort og højst bruger kontanter 2-3 gange pr. måned. Denne gruppe dækker 39 pct. af forbrugerne og er samlet i den gule firkant.
- *Gruppe 3* er personer, der overvejende betaler med kontanter og højst bruger betalingskort 2-3 gange pr. måned. De tegner sig for 12 pct. af forbrugerne og er indrammet med rødt.

I figur 4.1 er forbrugernes anførte betalingsvaner sammenholdt med deres faktiske betalinger som registreret i dagbogen. Figuren bekræfter, at de oplyste vaner svarer til dagbogens betalinger. Den viser også, at forbrugere i gruppe 1 i højere grad anvender kontanter til små betalinger og kort til de større sammenlignet med de to andre grupper.

FAKTISKE BETALINGER OG BETALINGSVANER

Figur 4.1



Anm.: Figuren viser gennemsnitlig antal og værdi af betalinger, som deltagerne i undersøgelsen har registreret i betalingsdagbogen sammenholdt med deres anførte betalingsvaner.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

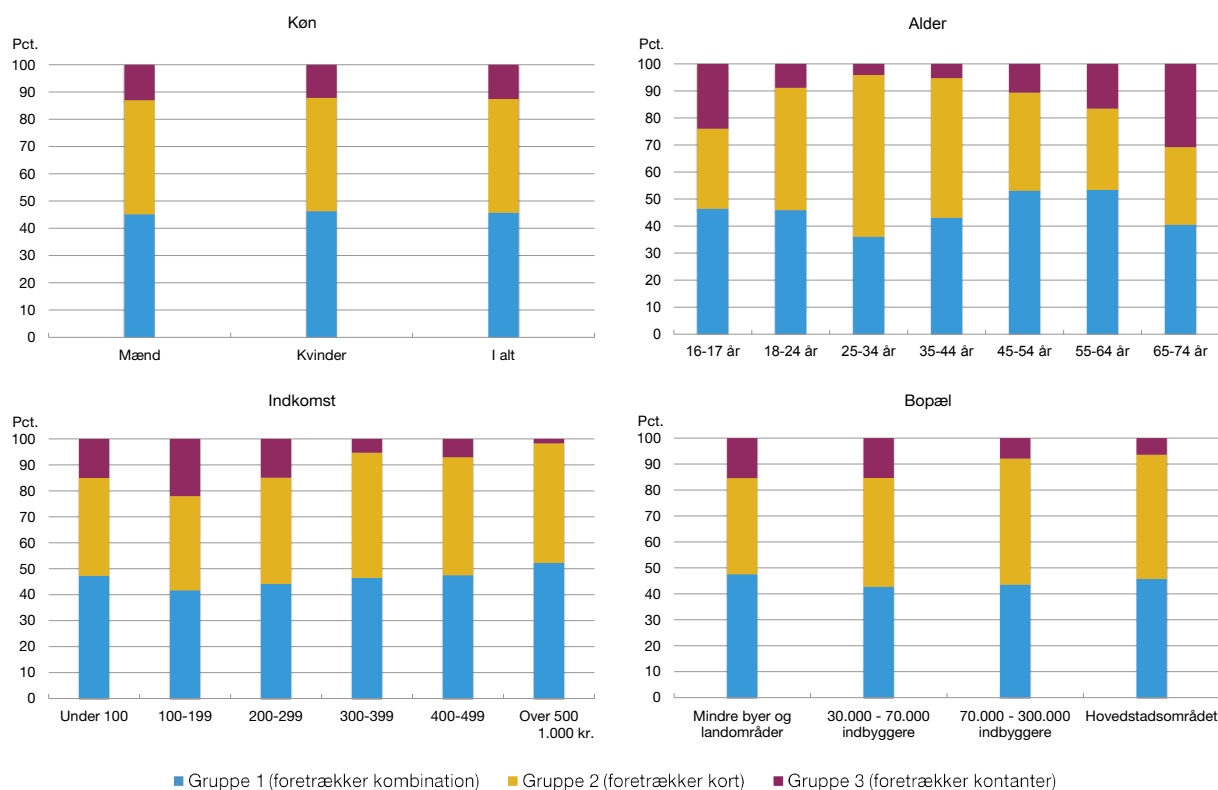
Demografiske forhold

Opdelingen i de tre grupper kan bruges til at undersøge, om personlige karakteristika som køn, alder, indkomst og bopæl har indflydelse på forbrugernes betalingsvaner. Det er gjort i figur 4.2, der viser grupperingen efter betalingsvaner for hvert af disse karakteristika.

Overordnet set er resultaterne i overensstemmelse med tidligere undersøgelser. Fx er andelen af forbrugere, der foretrækker at betale med kontanter, størst blandt ældre og personer, som har en relativ lav indkomst. Derimod er der tilsyneladende ikke forskel på mænds og kvinders betalingsvaner, dvs. det bekræftes ikke, at mænd i højere grad end kvinder betaler med kontanter, jf. ovenfor.

DEMOGRAFISKE FORHOLDS BETYDNING FOR BETALINGSVANER

Figur 4.2



Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013

Figuren viser også, at forbrugere i større byer betaler mere med kort og mindre med kontanter end i resten af landet. Det skyldes bl.a. en lavere gennemsnitsalder og en højere indkomst blandt indbyggere i større byer. Den større brug af kontanter i mindre byer og landområder forekommer trods en større afstand mellem pengeautomater og filialer, som gør det mere tidskrævende at hæve kontanter.

Hvorfor kontanter?

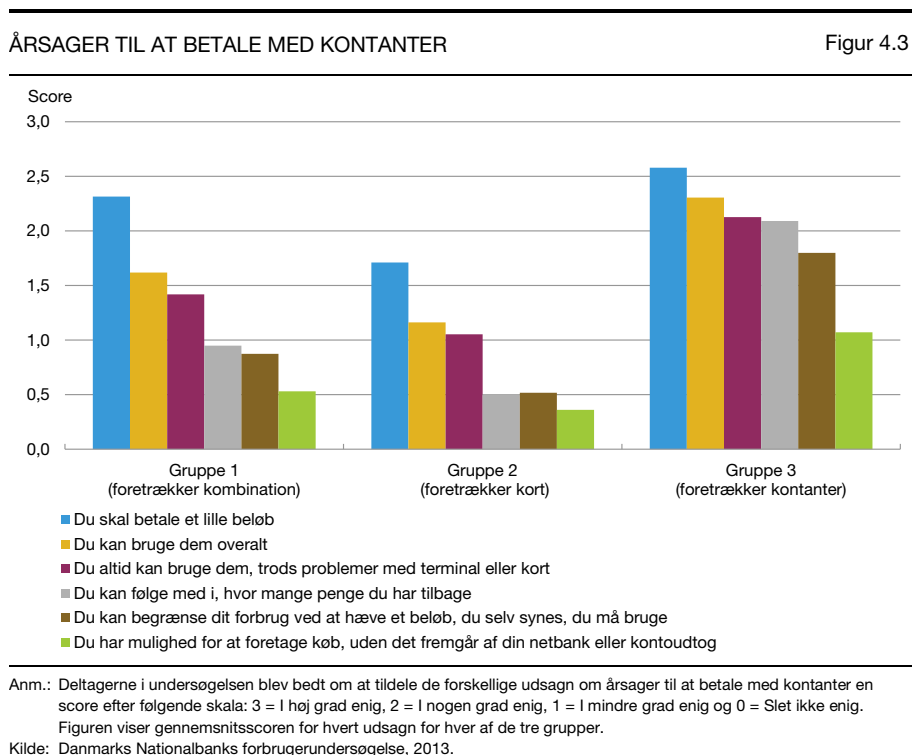
Deltagerne i undersøgelsen blev bedt om at vurdere forskellige årsager til at betale med kontanter på en skala fra 0 (slet ikke afgørende) til 3 (i høj grad afgørende). Ikke overraskende bedømmer de, der foretrækker at betale med kontanter, konsekvent de forskellige årsager højere end de øvrige deltagere, jf. figur 4.3. Rangordningen af årsager er dog praktisk talt ens blandt alle deltagere.

Ifølge deltagerne er den væsentligste årsag til at betale med kontanter beløbets størrelse. Ved små – og eventuelt runde – beløb finder de det hurtigere og enklere at betale med kontanter. Dertil kommer, at de fleste ikke bryder sig om at have for mange kontanter på sig. Hvis de har modtaget kontanter, fx i gave eller lignende, vil de ofte ønske at bruge dem til betaling, før de benytter deres kort.

En anden årsag, der ligeledes rangeres højt, er, at der altid kan betales med kontanter. Forretninger er ikke forpligtet til at acceptere et givent betalingskort, men har de betjent salg, skal de ifølge loven tage imod betalinger med kontanter, jf. kapitel 2. Med kontanter undgår forbrugeren desuden risikoen for, at der ikke kan betales på grund af systemnedbrud eller problemer med terminaler eller kort.

Generelt vægter de adspurgte ikke kontanters funktion som redskab til budgetstyring særlig højt. Det gælder både mulighederne for at have overblik over en periodes rådighedsbeløb og benytte en kontantbeholdning som den bindende restriktion i en budgetplan. Dog er det tilsyneladende en relativt væsentlig årsag blandt de forbrugere, der foretrækker at betale med kontanter.

Det fremgår desuden, at mulighederne for at være anonym ved brug af kontanter kun spiller en beskedent rolle for forbrugerne. Det gælder også for dem, der primært betaler med kontanter. Det bekræfter resultaterne fra undersøgelsen af danskerne betalingsvaner fra 2010, der ligeledes viste, at anonymitet ikke er en væsentlig årsag til, at forbrugerne betaler med kontanter, jf. ovenfor.



Hvorfor betalingskort?

Deltagerne i undersøgelsen blev på samme måde bedt om at bedømme forskellige årsager til at betale med kort. Den vigtigste årsag for forbrugerne til at bruge et givent betalingskort er, at det accepteres bredt, jf. figur 4.4. Det forklarer i høj grad, hvorfor undersøgelser viser, at dankortet er det mest populære betalingsinstrument i Danmark, da det kan anvendes i praktisk talt alle forretninger, jf. kapitel 2.¹

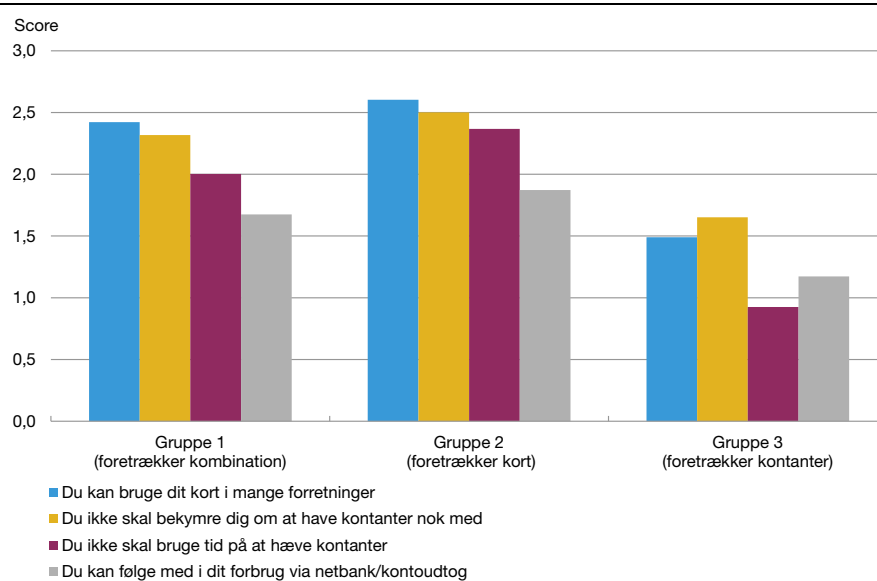
¹ Se fx Gustav Kaas Jacobsen og Søren Truels Nielsen, *Betalingsvaner i Danmark*, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 3. kvartal 2011.

Andre årsager til at bruge kort, som forbrugerne tillægger betydning, er, at de ikke skal bekymre sig om at have tilstrækkeligt med kontanter og ikke behøver at bruge tid på kontanthævninger. Det harmonerer med, at en stor del af forbrugernes omkostninger ved betalinger består af tiden, de bruger på at hæve kontanter, inklusive tid til transport og ventetid ved pengeautomater eller i filialer.¹

En yderligere årsag til at betale med kort er, at det giver mulighed for at følge med i forbruget, idet betalingerne vil fremgå af kontooversigten. I undersøgelsen rangerer forbrugerne denne årsag lavere end de øvrige forklaringer. Det gælder dog ikke forbrugere, der primært betaler med kontanter, hvilket kan skyldes, at der i denne gruppe er flere, som er nødt til at planlægge deres forbrug og følge op på et budget.

ÅRSAGER TIL AT BETALE MED KORT

Figur 4.4



Anm.: Deltagerne i undersøgelsen blev bedt om at tildele de forskellige udsagn om årsager til at betale med kort en score efter følgende skala: 3 = I høj grad enig, 2 = I nogen grad enig, 1 = I mindre grad enig og 0 = Slet ikke enig. Figuren viser gennemsnitsscoren for hvert udsagn for hver af de tre grupper.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

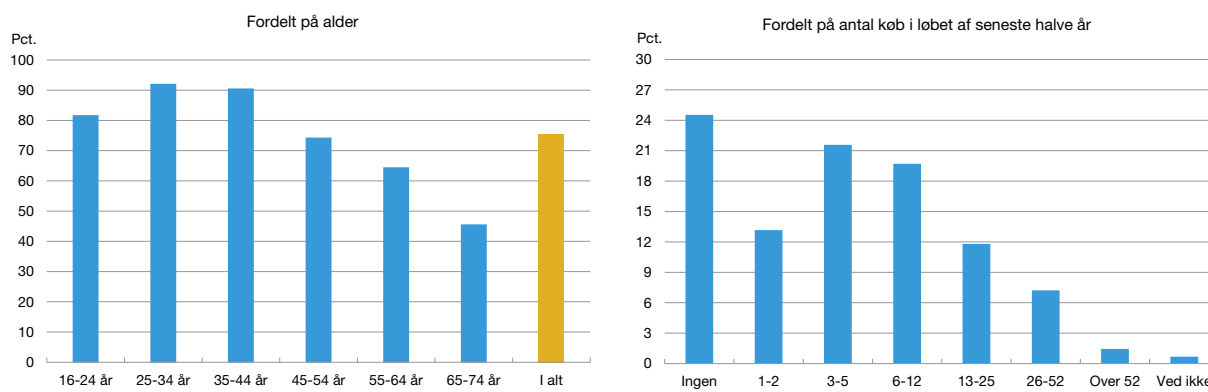
4.5 BETALINGER PÅ INTERNETTET

De fleste danskere handler regelmæssigt på internettet. Fx angiver tre ud af fire danskere, at de har købt varer eller tjenester på internettet inden for det seneste halve år, jf. figur 4.5 (venstre). Det er mindst udbredt blandt ældre, men det er ikke desto mindre næsten halvdelen af alle danskere over 65 år, der handler på internettet. Figur 4.5 (højre) viser, at over 40 pct. har købt varer og tjenester 6 gange eller mere inden for det seneste halve år, dvs. i gennemsnit en gang om måneden eller hyppigere.

¹ Jf. Danmarks Nationalbank, *Omkostninger ved betalinger i Danmark*, 2011.

ANDEL DER HAR HANDELT PÅ INTERNETTET DET SENESTE HALVE ÅR

Figur 4.5



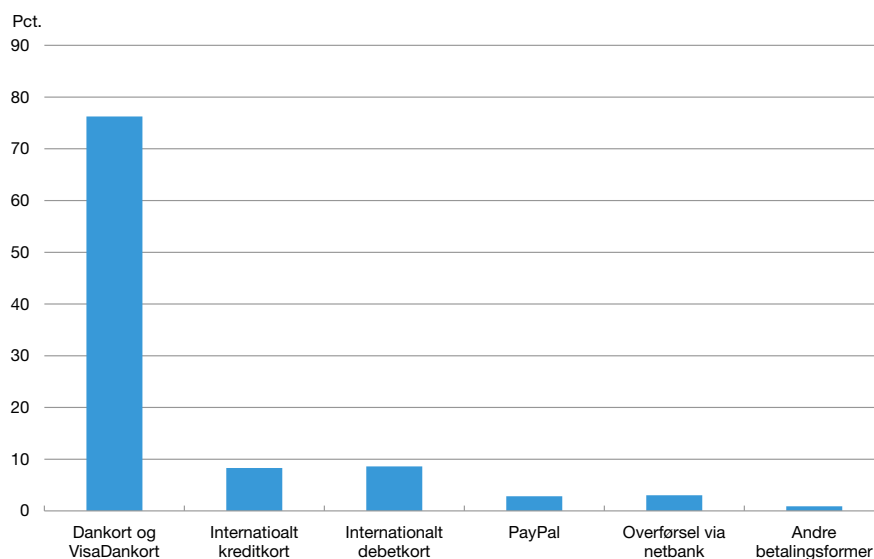
Anm.: Figuren viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der har handlet på internettet det sidste halve år, fordelt på henholdsvis alder og antal køb.
Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Valg af betalingsform

I undersøgelsen blev deltagerne spurgt om, hvordan de betalte for deres seneste køb på internettet. Omkring 75 pct. af dem havde brugt dankort, og knap 20 pct. havde anvendt et internationalt kort, jf. figur 4.6. Kun få deltagere svarede, at de havde betalt på anden måde, fx ved hjælp af PayPal eller ved overførsel via netbank, typisk efter modtagelse af en faktura og et indbetalingskort.

BETALINGSFORM VED SENESTE KØB PÅ INTERNETTET

Figur 4.6



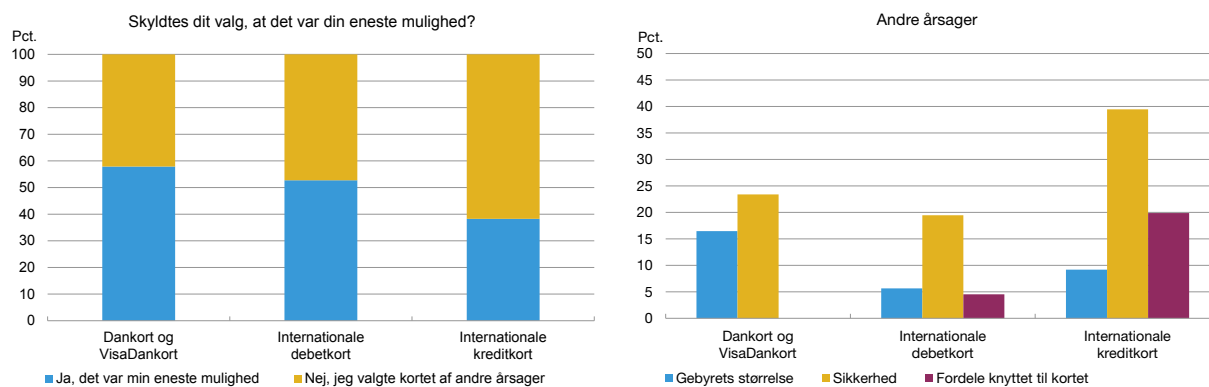
Anm.: Figuren viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der brugte den pågældende betalingsform ved deres seneste køb på internettet.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Deltagerne blev ligeledes spurgt om årsagen til deres valg af betalingsform. Blandt de, der betalte med dankort, var den primære forklaring, at de ikke havde anden mulighed, jf. figur 4.7 (venstre). Det kan skyldes, at de ikke havde adgang til at benytte nogle af de øvrige betalingsformer, som forretningen accepterede. En anden årsag kan være, at forretningen kun tog imod betalinger med dankort.

ÅRSAGER TIL VALG AF BETALINGSFORM VED SENESTE KØB PÅ INTERNETTET

Figur 4.7



Anm.: Figuren til venstre viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der betalte for deres seneste køb på internettet ved hjælp af det pågældende kort, fordi det var den eneste mulighed eller på grund af andre årsager. Figuren til højre viser fordelingen af andre årsager til at betale med det pågældende kort. Bemærk at deltagerne havde mulighed for at angive flere årsager til deres valg af betalingskort.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Fraværet af andre muligheder var også den primære forklaring blandt de, der brugte internationale debetkort. Det afspejler, at disse kort i vid udstrækning er substitutter til dankort, dvs. en forbruger har typisk kun den ene eller anden type af kort, jf. kapitel 2. Det forekommer desuden relativt sjældent, at en forbruger med et internationalt debetkort også har et internationalt kreditkort.

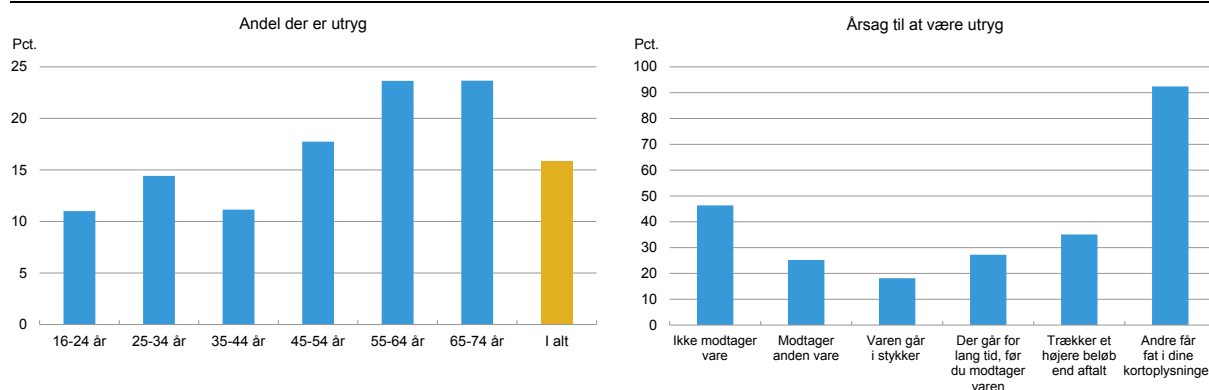
For deltagerne, som betalte med internationale kreditkort, var den primære årsag, at det blev set som den mest sikre betalingsform på internettet, jf. figur 4.7 (højre). Det kan skyldes, at der ofte er en forsikring knyttet til denne type kort. Derudover kan nogle forbrugere finde tryghed ved, at pengene ved denne type handel ikke hæves på deres konto med det samme.

Barrierer for internethandel

Deltagerne i undersøgelsen blev ligeledes spurgt, om de føler sig trygge ved at handle på internettet. Det gjaldt hovedparten, idet kun 16 pct. af de, der handlede på internettet, havde været bekymrede, jf. figur 4.8 (venstre). Opdelt på alder var det fortrinsvis de ældre, der havde oplevet det som utrygt at købe varer og tjenester på internettet, mens yngre forbrugere var mindre bekymrede.

ANDEL DER ER UTRYG VED AT HANDLE PÅ INTERNETTET OG ÅRSAGEN HERTIL

Figur 4.8



Anm.: Figuren til venstre viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der har handlet på internettet i løbet af det seneste halve år, men ikke har følt sig tryg herved.

Figuren til højre viser, blandt de samme deltagere, fordelingen på årsager til at være utryg ved internethandel. Deltagerne har haft mulighed for at angive flere svar.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

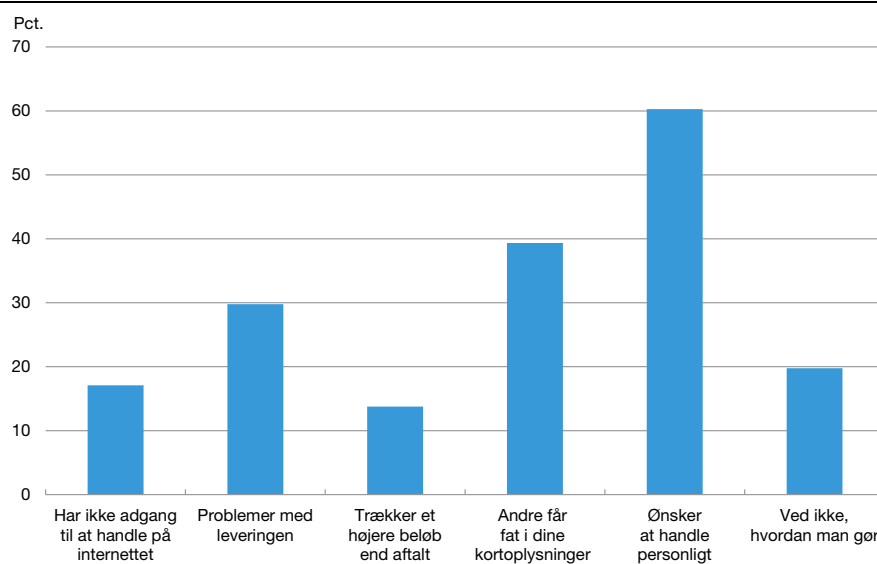
Som opfølgning blev de, der ikke var trygge ved at handle på internettet, spurgt om årsagerne hertil. For hovedparten drejede det sig om risikoen for, at andre fik fat i oplysningerne, der fremgår af kortet, og efterfølgende misbrugte disse, jf. figur 4.8 (højre). Derudover var deltagerne bekymrede for, at der blev trukket et større beløb end aftalt, og at der kunne være problemer med den leverede vare.

Endelig blev de, der slet ikke havde handlet på internettet det seneste halve år, spurgt om baggrunden herfor. For en stor dels vedkommende skyldtes det, at de foretrækker at handle i forretninger, jf. figur 4.9. Også disse deltagere udtrykte dog bekymring for, at andre kunne opsnappe deres kortoplysninger og misbruge disse, samt at der blev hævet et større beløb end aftalt.

I den danske lovgivning er der bestemmelser, som beskytter forbrugerne over for disse risici. Fx sikrer reglen om charge-back, at en forbruger kan kræve pengene tilbageført, hvis en vare udebliver eller er beskadiget, jf. kapitel 2. Det gælder også, hvis der sker misbrug af kortoplysninger på internettet. Når forbrugerne er bekymrede, kan det i nogen grad skyldes manglende kendskab til disse regler.

ÅRSAGER TIL IKKE AT HANDLE PÅ INTERNETTET

Figur 4.9



Anm.: Blandt deltagerne i undersøgelsen, der ikke har handlet på internettet det seneste halve år, viser figuren fordelingen på årsager til, at de ikke har gjort det. Deltagerne havde mulighed for at angive flere årsager.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

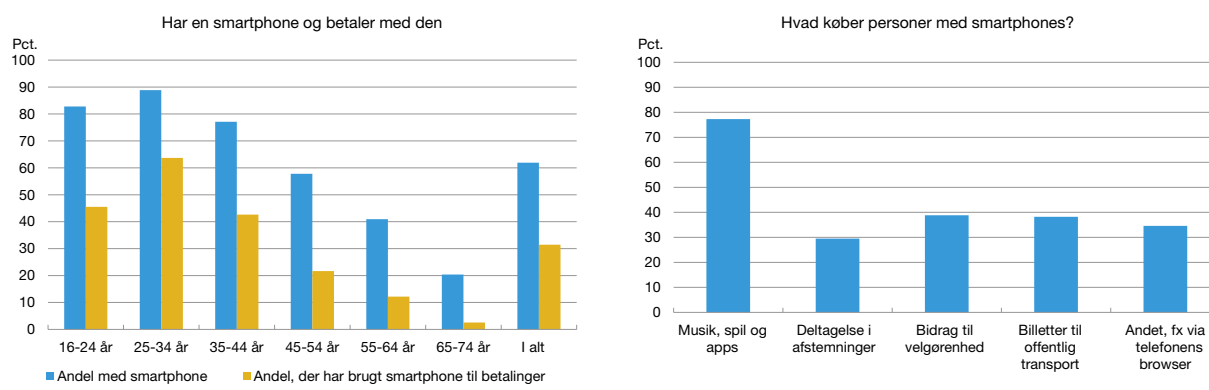
4.6 MOBILBETALINGER

Ifølge undersøgelsen har ca. 60 pct. af de adspurgte en smartphone, jf. figur 4.10 (venstre). Blandt disse havde halvdelen brugt den til at betale med. Andelen, der har en smartphone og bruger den til at betale med, er størst blandt de yngre aldersgrupper.

Knap 80 pct., der har foretaget en betaling med sin smartphone, har brugt den til at købe musik, spil eller apps, jf. figur 4.10 (højre), fx ved at tilknytte et betalingskort til en udbyder af digitale tjenester, fx iTunes eller Google Play. Derudover har forbrugerne i mindre omfang brugt deres smartphone til andre betalinger, fx ved køb af billetter til offentlig transport, donationer og afstemninger.

UDBREDELSE OG BRUG AF SMARTPHONES TIL BETALINGER

Figur 4.10



Anm.: Figurerne til venstre viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der har en smartphone og har anvendt den til betalinger. Figuren til højre viser andelen af alle personer med en smartphone, der har brugt den til at købe forskellige typer varer og tjenester.

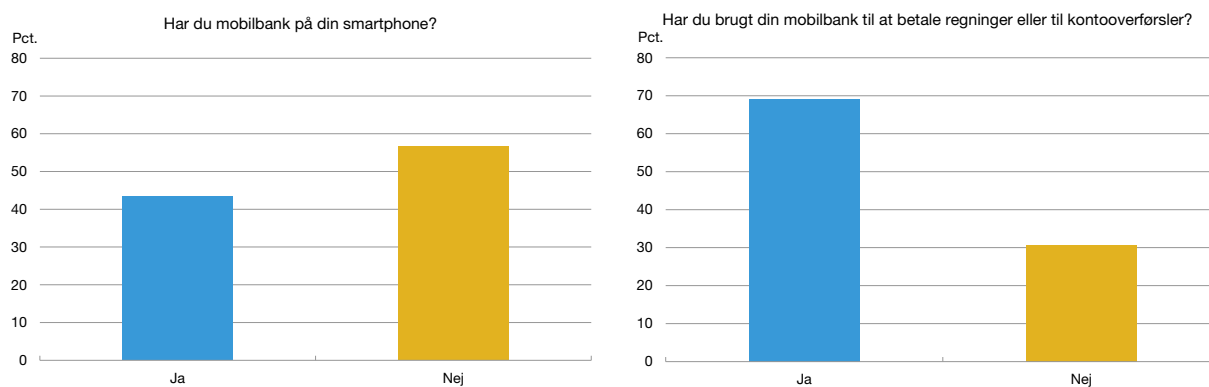
Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013

Foruden at bruge deres smartphone til betalinger kan forbrugerne også anvende den til mere bankrelaterede opgaver ved at downloade deres pengeinstituts mobilbank. En mobilbank er en app, der giver forbrugeren mulighed for at følge med i transaktioner på sin konto, betale regninger og lave overførsler via sin smartphone. I Danmark tilbyder praktisk talt alle pengeinstitutter deres kunder mobilbank.

Udbredelsen af mobilbank giver en indikation af, hvor mange forbrugere der umiddelbart er parate til at betale med deres smartphone. Ifølge undersøgelsen har knap halvdelen af alle forbrugere med en smartphone downloadet deres pengeinstituts mobilbank, jf. figur 4.11 (venstre). Blandt de, der har mobilbank, er det ca. 70 pct., som har anvendt den til at betale regninger eller foretage overførsler, jf. figur 4.11 (højre).

UDBREDELSE OG BRUG AF MOBILBANK TIL BETALINGER

Figur 4.11



Anm.: Figuren til venstre viser andelen af deltagere i undersøgelsen med mobilbank. Figuren til højre viser andelen af deltagere med mobilbank, der har brugt den til at betale regninger eller foretage overførsler.

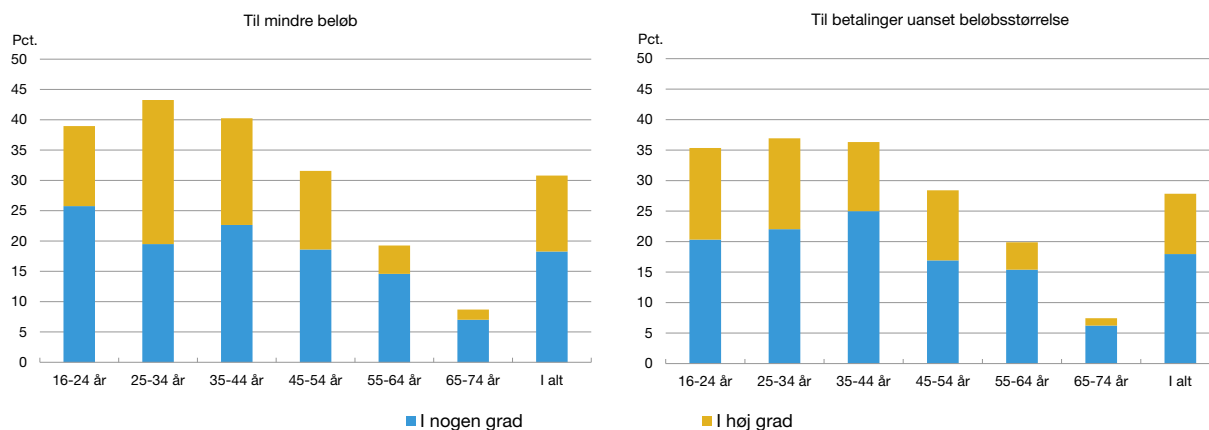
Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Holdninger til mobilbetalinger

Deltagerne blev også spurgt om deres holdning til at betale med mobiltelefon i forretninger. Det fremgik, at knap en tredjedel af deltagerne ifølge eget udsagn vil betale med mobiltelefon, hvis det var muligt. Det gælder både ved betaling af mindre beløb, hvor alternativet er at anvende småpenge, og ved større betalinger i forretninger, hvor der normalt bruges kort eller sedler, jf. figur 4.12.

ANDEL DER VIL BETALE MED MOBILTELEFON

Figur 4.12



Anm.: Figuren viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der ville bruge deres mobiltelefon til betalinger, hvis det var muligt.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Erfaringsmæssigt bør svar på spørgsmål af denne type tolkes forsigtigt, idet forbrugere typisk har svært ved at vurdere, om de kan drage fordel af nye løsninger, som de ikke har oplevet i praksis. Det fremgik også af testpersonernes reaktioner i CFIR-projektet Fremtidens Penge, jf. boks 4.1.

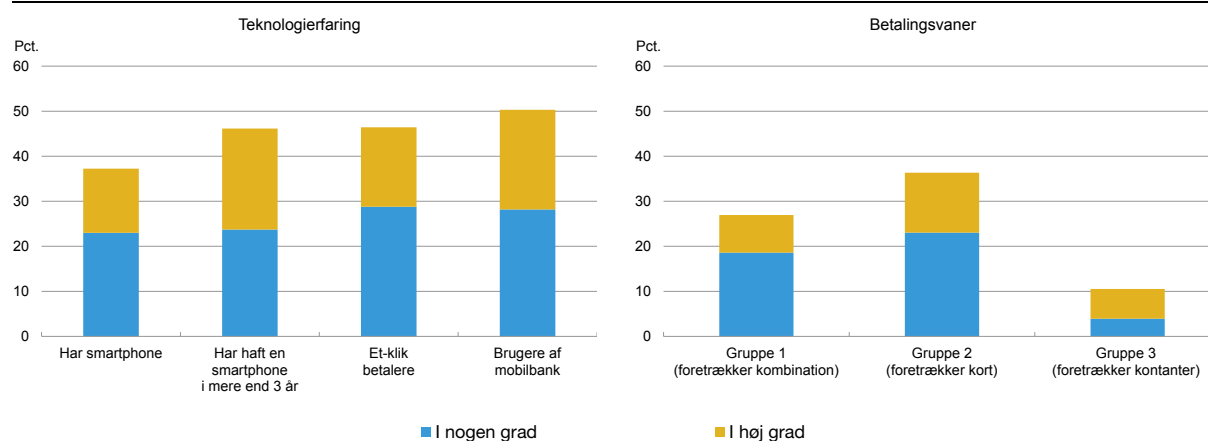
Forbrugernes parathed over for mobilbetalinger afhænger af forskellige personlige karakteristika. Fx er yngre forbrugere mere tilbøjelige til at benytte deres mobiltelefon til betalinger, end det er tilfældet for ældre. Det afspejler grundlæggende den samme generationsforskel mellem unge og ældre, når det gælder holdningen til ny teknologi, som også er tydelig på andre områder.

Derudover er forbrugere, der har udbredt erfaring med ny teknologi, tilsyneladende mere åbne over for mobilbetalinger end andre. Fx er der blandt forbrugere, som har haft en smartphone i flere år, en relativ høj andel, der vil betale med mobiltelefon, jf. figur 4.13 (venstre). Det samme gælder forbrugere, der hyppigt handler hos udbydere af digitale tjenester eller har downloadet og aktivt bruger mobilbank.

Endvidere er det i høj grad forbrugere, der foretrækker kort, som vil betale med mobiltelefon, jf. figur 4.13 (højre). Til sammenligning er det kun ca. hver 10. forbruger, der helst betaler med kontanter, som vil betale med mobiltelefon, hvis det var muligt. Hvorvidt forbrugerne vil erstatte deres kontant- eller kortbetalinger med mobilbetalinger, fremgår ikke af besvarelsene.

ANDEL DER VIL BETALE MED MOBILTELEFON – BETYDNINGEN AF TEKNOLOGIERFARING OG BETALINGSVANER

Figur 4.13



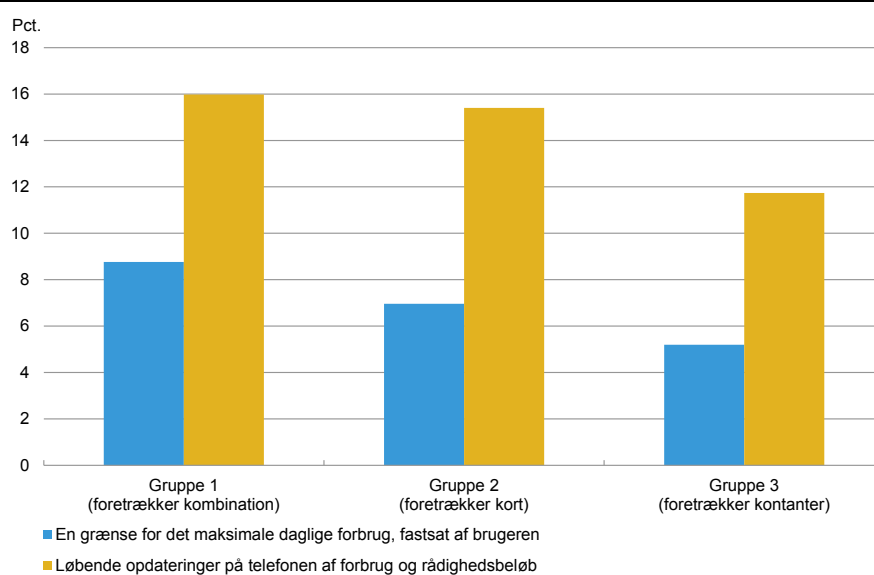
Anm.: Figuren viser andelen af deltagere i undersøgelsen, som ville betale med mobiltelefon, hvis det var muligt, opdelt efter deres teknologierfaring og betalingsvaner. "Et-klik betalere" er personer, der har tilknyttet et betalingskort til en udbyder af digitale tjenester eller en internetforretning, så betalingen kan gennemføres med ét enkelt klik og verificeres med indtastning af kodeord. Gruppe 1, 2 og 3 refererer til opdelingen af deltagerne i tabel 4.4.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

Endelig blev deltagerne spurgt om, hvilke funktionaliteter der kan få dem til at ændre syn på mobilbetalinger. Nogle forbrugere vil være mere tilbøjelige til at benytte denne betalingsform, hvis de på mobiltelefonen blev holdt orienteret om indeståendet på deres konto, jf. figur 4.14. En mindre andel vil også se mere positivt på mobilbetalinger, hvis de kan fastsætte et dagligt forbrugsmaksimum.

FUNKTIONALITETER DER KAN ÆNDRE FORBRUGERNES SYN PÅ MOBILBETALINGER

Figur 4.14



Anm.: Figuren viser andelen af deltagere i undersøgelsen, der ville ændre deres syn på mobilbetalinger, hvis der blev indført de anførte funktionaliteter. Gruppe 1, 2 og 3 refererer til opdelingen af deltagerne i tabel 4.4.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forbrugerundersøgelse, 2013.

5. Forretningernes syn på betalingsløsninger

5.1 INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Udbredelsen af innovative betalingsløsninger forudsætter ikke blot, at der opnås tilslutning blandt forbrugerne, men også fra forretningerne. Derfor er det ligeledes vigtigt at have kendskab til forretningernes ønsker til nye løsninger. I praksis kan disse dog være vanskelige at kortlægge, da det er relativt få forretninger, og primært de største, der har gjort sig overvejelser herom.

I dette kapitel redegøres for danske forretningers syn på eksisterende og nye betalingsløsninger. Grundlaget for kapitlet er en undersøgelse, der er gennemført til brug for denne rapport. Undersøgelsen er baseret på et elektronisk spørgeskema, der blev sendt til et stort antal forretninger, og indeholder besvarelser fra 1.000 betalingsmodtagere, som kan opdeles i syv brancher.

Blandt traditionelle betalingsløsninger ser hovedparten af forretningerne med betjent salg helst, at der betales med dankort. Det gælder især store betalingsmodtagere og forretninger i branchen Supermarkeder, der omfatter forskellige typer af dagligvarebutikker. Efter dankortbetalinger foretrækker forretningerne betalinger med kontanter frem for internationale kort.

Som fordele ved kontantbetalinger peger forretningerne på lavere udgifter til kortindløser. Det gælder især, når der sammenlignes med brug af internationale kort, hvor forretningen opkræves et gebyr pr. betaling. Derudover nævner de en større sikkerhed for at modtage pengene fra et salg af en vare eller tjeneste. Relativt mange forretninger anfører, at de ikke ser nogen fordele ved kontantbetalinger.

Af fordele ved kortbetalinger fremhæves, at de reducerer risikoen for svind og røverier. Lidt over en tredjedel af forretningerne har indført foranstaltninger mod røverier, hvilket er forbundet med omkostninger. Dertil kommer konsekvenserne for de berørte medarbejdere. Særligt store forretninger peger desuden på de sparede omkostninger ved kontanthåndtering.

Ved salg på internettet er det ligeledes betalinger med dankort, som er forretningernes foretrukne betalingsform. Det er tilfældet, selv om disse indebærer en større risiko for forretningerne end andre betalingsformer ved beløb over betalingsgarantien. Når forretningerne accepterer den større risiko, kan det bl.a. skyldes, at omfanget af misbrug med dankort på internettet er relativt beskedent.

Adspurgte om deres ønsker til nye betalingsløsninger nævner forretningerne, at disse først og fremmest skal medvirke til at reducere udgifterne til udbydere af betalingstjenester. Derudover ser de gerne, at nye løsninger bidrager til hurtigere afregning og øget sikkerhed for betalingen. På begge områder vil den igangværende modernisering af betalingsinfrastrukturen i Danmark føre til forbedringer.

Når forretningerne overvejer en ny betalingsløsning, ser de bl.a. på, om den kan ventes at bidrage med øget omsætning. Andre væsentlige faktorer er udgifterne til udbydere af betalingsløsninger – både de eksisterende og nye – og sikkerheden for betalingerne. For særligt mindre forretninger spiller investeringsomkostningerne desuden en væsentlig rolle.

Inden for en tidshorisont på tre til fem år har forretningerne størst forventninger til nye betalingsløsninger, der involverer brug af mobiltelefoner. Den løsning, der fremhæves af flest forretninger – med en vis variation mellem brancher – er kontaktløse betalinger ved hjælp af en smartphone. Derudover har forretningerne også visse forventninger til mobilterminaler og app-baserede løsninger.

Trods forventningerne til kontaktløse betalinger er det kun en mindre del af forretningerne, der har konkrete planer om at lancere denne betalingsform. Forretningernes holdning til kontaktløs teknologi må dog formodes at afhænge af udbredelsen på forbrugerside. Hvis der igangsættes en betydelig udstedelse af kontaktløse kort, kan det forventes at intensivere forretningernes forberedelser.

5.2 BESKRIVELSE AF FORRETNINGSUNDERSØGELSEN

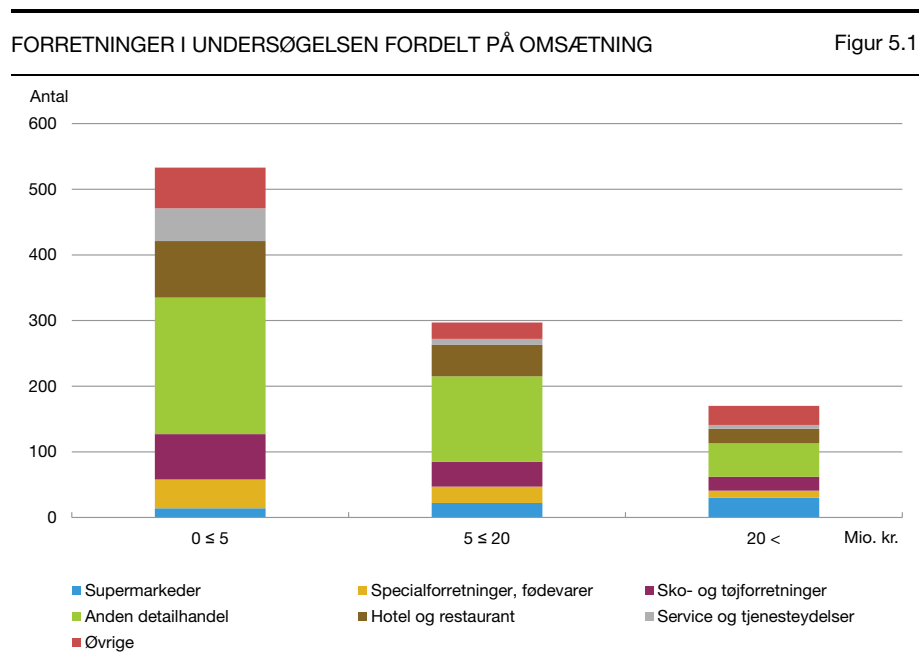
I samarbejde med Wilke Markedsanalyse er der foretaget en undersøgelse af danske forretnings syn på eksisterende og nye betalingsløsninger. I alt blev der indsamlet besvarelser fra 1.000 forretninger, jf. tabel 5.1. Forretningerne kan inddeles i syv overordnede brancher, der er beskrevet nærmere i boks 5.1.

STIKPRØVENS SAMMENSÆTNING		Tabel 5.1		
	Antal adspurgte	Andel af omsætning (pct.)	Gennemsnitlig omsætning (mio. kr.)	
Supermarkeder	66	50	1.815	
Specialforretninger, fødevarer	80	1	35	
Sko- og tøjforretninger	128	15	272	
Anden detailhandel, ikke fødevarer	389	5	31	
Hotel og restaurant	156	7	113	
Service- og tjenesteydelser	65	1	51	
Øvrige	116	21	434	
I alt	1.000	100	241	

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

BRANCHER I FORRETNINGSUNDERSØGELSEN	Boks 5.1
Deltagerne i forretningsundersøgelsen kan inddeles i følgende syv brancher:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Supermarkeder</i>, der foruden supermarkeder omfatter døgnkiosker, købmænd, discountforretninger, stormagasiner og varehuse. • <i>Specialforretninger, fødevarer</i>, som indeholder bagerforretninger, grønthandlere, fiskeforretninger, slagtere, tobaksforretninger, o.l. • <i>Sko- og tøjforretninger</i>, der ud over tøj- og skoforretninger bl.a. tæller forretninger, som sælger lædervarer, kjolestof og babyudstyr. • <i>Anden detailhandel, ikke fødevarer</i>, som bl.a. består af optikere, fotohandlere, blomsterforretninger, apoteker, cykelforretninger, boghandlere, legetøjsforretninger, byggemarkeder og forretninger, der sælger computere, tv og radio. • <i>Hotel og restaurant</i>, som ud over hoteller og restauranter dækker caféer, barer, værtshuse, pizzeriaer, grillbarer, o.l. • <i>Service- og tjenesteydelser</i>, der indbefatter frisør- og skønhedssaloner, renserier, skomagere, fotografi- og kopivirk-somheder, filmudlejere, o.l. • <i>Øvrige</i>, som bl.a. indeholder tankstationer, biografer, teleselskaber, billetbureauer, spiludbydere, taxaselskaber, transportselskaber, rejsebureauer, blad- og magasinudgivere samt biludlejningsfirmaer. 	

Over halvdelen af deltagerne i undersøgelsen er mindre forretninger med en årlig omsætning på under 5 mio. kr., jf. figur 5.1. I det følgende præsenteres resultaterne opgjort på grundlag af antal forretninger, dvs. små og store betalingsmodtagere indgår med samme vægt. Bilag 3 indeholder en mere uddybende gennemgang af undersøgelsen.



Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

5.3 TRADITIONELLE BETALINGSLØSNINGER

Som beskrevet i kapitel 2 tager stort set alle forretninger, der har betjent salg, imod betalinger med dankort. Derudover accepterer to tredjedele af forretningerne check og internationale kort. Ved handel på internettet er det en anelse mindre udbredt at kunne betale med kort. Det skyldes som nævnt, at en række, primært mindre, internetforretninger kun modtager betalinger i form af bankoverførsler.

Betjent salg

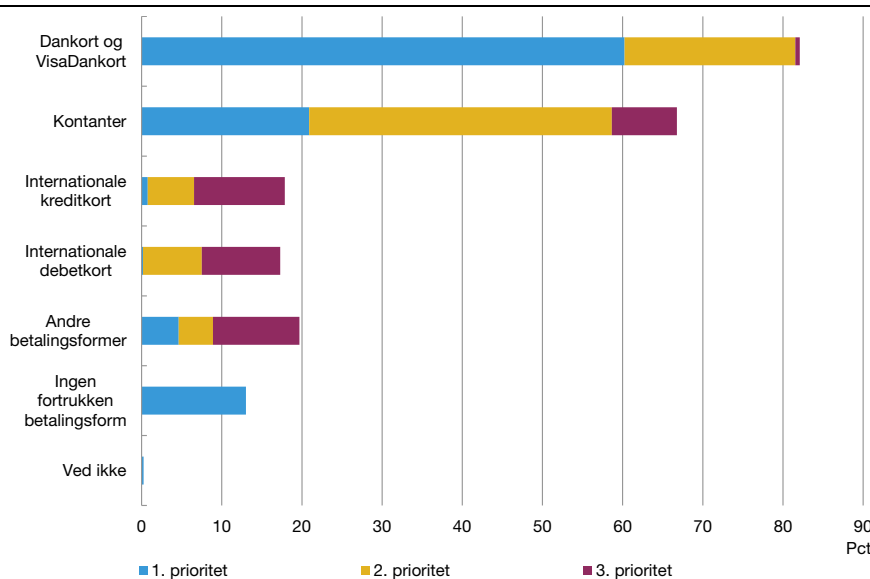
Hovedparten af forretningerne i undersøgelsen har betjent salg. Blandt disse foretrækker 60 pct., at kunden betaler med dankort, jf. figur 5.2. Ca. en femtedel ser omvendt helst, at der betales med kontanter, og generelt foretrækker forretningerne betalinger med kontanter frem for internationale kort. Et mindre antal forretninger foretrækker andre betalingsformer, såsom bankoverførsler og brug af egne betalingskort. Knap 15 pct. af forretningerne anfører, at de ikke har en foretrukken betalingsform.

Når forretningerne foretrækker betalinger med dankort, er det i overensstemmelse med deres omkostninger ved de forskellige betalingsformer. Således viser beregninger, at forretningernes omkostninger ved en yderligere betaling med dankort, dvs. de marginale omkostninger, er lavere end for både kontanter og internationale kort.¹ Det gælder også, når der tages højde for, at forretningerne ved brug af internationale kreditkort må overvælge indløsningsgebyret på forbrugere.

¹ Jf. Gustav Kaas Jacobsen, Faste og variable omkostninger ved betalinger i Danmark, Danmarks Nationalbank, *Working Paper Nr. 79*, 2012.

FORRETNINGERNES FORETRUKNE BETALINGSFORM VED BETJENT SALG

Figur 5.2



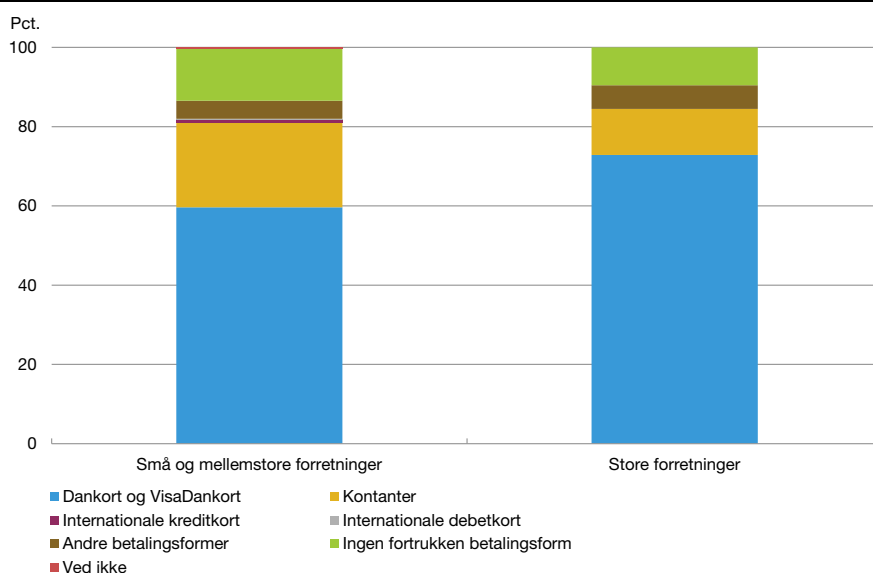
Anm.: I undersøgelsen blev forretningerne bedt om at prioritere op til tre betalingsformer. Andre betalingsformer er bl.a. brug af check, egne betalingskort og bankoverførsler.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

En opdeling af forretningerne efter størrelse viser, at store betalingsmodtagere i højere grad end små og mellemstore forretninger foretrækker betalinger med dankort, jf. figur 5.3. Blandt store betalingsmodtagere er det desuden mindre end hver 10. forretning, der helst ser, at forbrugerne betaler med kontanter. Derudover er der færre store end små og mellemstore forretninger, som ikke har en foretrukken betalingsform.

FORETRUKKEN BETALINGSFORM VED BETJENT SALG, OPDELT EFTER FORRETNINGERNES STØRRELSE

Figur 5.3



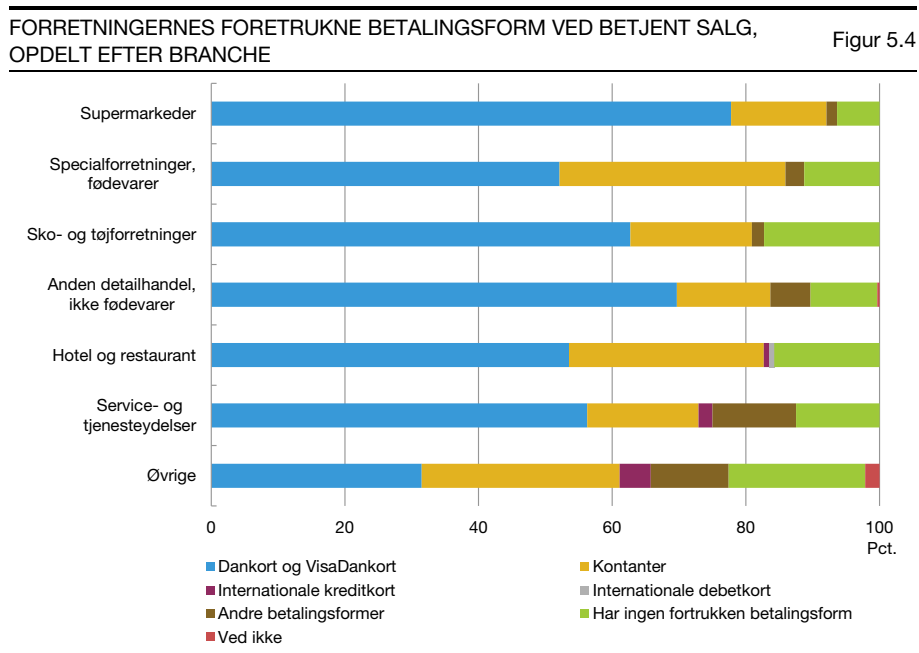
Anm.: I figuren er kun forretningernes 1. prioritet vist. Andre betalingsformer er bl.a. brug af check, egne betalingskort og bankoverførsler. Store forretninger er betalingsmodtagere med en årlig omsætning på over 150 mio. kr.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

En årsag til, at mindre forretninger i højere grad foretrækker betalinger med kontanter, kan være, at de ikke tillægger omkostningerne ved disse betalinger samme vægt som store betalingsmodtagere. Omkostningerne ved kontanter er primært den tid, der går med at opgøre kassen, hente byttepenge og aflevere kontanter i døgnboks.¹ Det er sandsynligt, at fx enkeltmandsdrevne forretninger har mindre fokus på dette tidsforbrug end på fakturerede udgifter, fx indløsningsgebyrer.

Opdelt på brancher er det en lidt større andel af betalingsmodtagerne i Supermarkeder, der foretrækker betalinger med dankort, end for alle deltagere i alt, jf. figur 5.4. Det afspejler i høj grad forskellen mellem mindre og store betalingsmodtageres syn på de forskellige betalingsformer. Hos fx større dagligvarekæder er der formentlig en stor bevidsthed om omkostningerne ved kontanter i form af medarbejdernes tidsforbrug og udgifter til kontanthåndteringsselskaber.

I brancherne Specialforretninger, fødevarer og Hotel og restaurant foretrækker en stor del af betalingsmodtagerne betalinger med kontanter. Også i disse brancher er betalinger med dankort dog den hyppigst foretrukne betalingsform. Endelig adskiller branchen Øvrige sig betydeligt fra de andre brancher, hvilket skyldes, at denne branche dækker over meget forskellige typer af betalingsmodtagere, jf. boks 5.1.



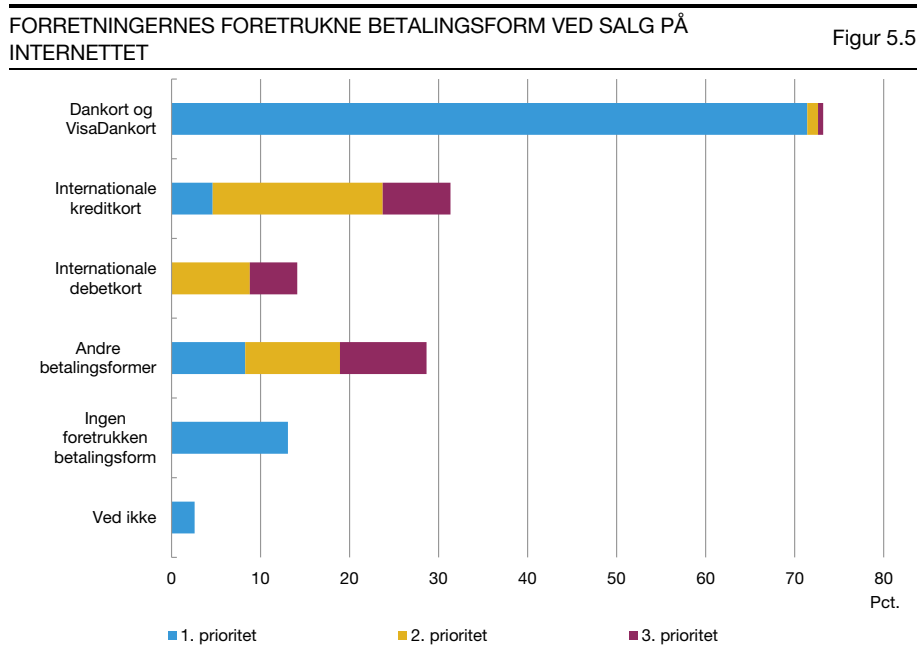
Anm.: I figuren er kun forretningernes 1. prioritet vist. Andre betalingsformer er bl.a. brug af check, egne betalingskort og bankoverførsler. Hvilke forretninger, der indgår i de enkelte brancher, er beskrevet i boks 5.1.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Salg på internettet

Ved salg via internettet er det ligeledes betalinger med dankort, der er forretningernes foretrukne betalingsform, jf. figur 5.5. Det er tilfældet, selv om disse er forbundet med større risiko end andre betalingsformer. Ved brug af dankort anvendes ikke personlig kode, og forretningerne hæfter for misbrug ved beløb over 1.000 kr. Når forretningerne accepterer den større risiko, kan det skyldes, at de primært sælger varer for beløb under betalingsgarantien, og at omfanget af misbrug opfattes som beskedent.

¹ Jf. Danmarks Nationalbank, *Omkostninger ved betalinger i Danmark*, 2011.



Anm.: I undersøgelsen blev forretningerne bedt om at prioritere op til tre betalingsformer. Andre betalingsformer dækker betalinger med eDankort, Paypal og pr. efterkrav, dvs. ved udsendelse af en faktura og efterfølgende betaling via indbetalingskort eller bankoverførsel.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Andre betalingsløsninger på internettet er betalinger med eDankort, PayPal og pr. efterkrav, dvs. ved udsendelse af en faktura og eventuelt et indbetalingskort. Ifølge forretningsundersøgelsen er det ca. 30 pct. af forretningerne, som giver forbrugerne mulighed for at betale pr. efterkrav. Denne betalingsform indebærer en risiko for forretningen og anvendes primært ved salg af varer, som forbrugerne ønsker at vurdere, før de betaler.

Betalinger med PayPal og eDankort accepteres af ca. 15 pct. henholdsvis 10 pct. af forretningerne, men kun få af dem foretrækker disse betalingsformer. eDankort er en betalingsløsning, der giver forretninger en høj grad af tryghed for at modtage pengene for salg af en vare, idet risikoen for misbrug er beskeden. Der kan som nævnt være flere årsager til, at eDankort ikke er mere populært blandt forretningerne, herunder manglende kendskab til løsningen, jf. kapitel 3.

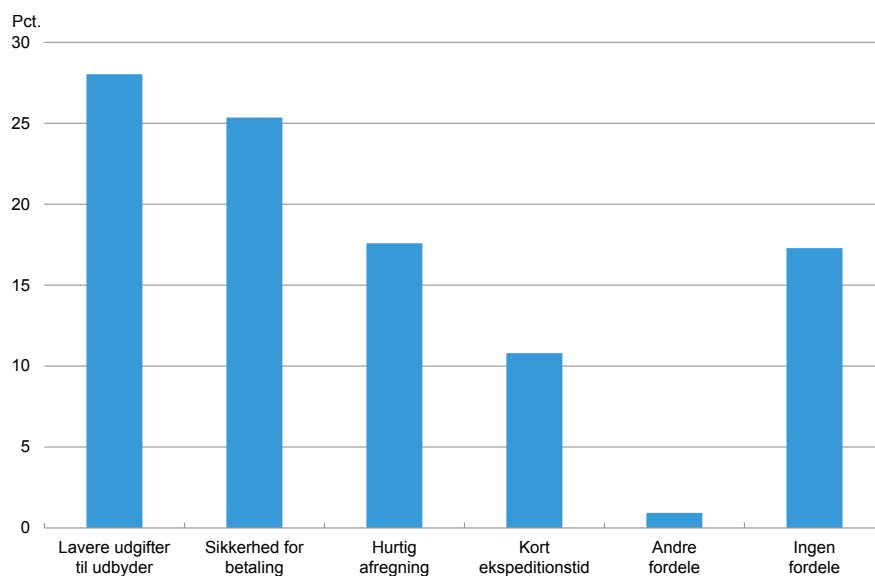
Fordele ved kontanter

I undersøgelsen blev forretninger med betjent salg bedt om at vurdere en række fordele ved, at der betales med kontanter i stedet for kort. Som den vigtigste fordel peger forretningerne på lavere udgifter til indlødere af kortbetalinger, jf. figur 5.6. Det er alene en fordel ved brug af internationale kort, hvor forretningen opkræves et gebyr pr. betaling, og ikke når der anvendes dankort, idet afregningen her sker i form af et fast abonnement, jf. boks 2.3.

En anden fordel ved betalinger med kontanter, som fremhæves af et stort antal forretninger, er, at de giver sikkerhed for at modtage pengene. Ved brug af fx dankort, inklusiv pinkode og chip, er forretningen garanteret et beløb op til 4.000 kr. Ved større køb bærer forretningen risikoen på den del af beløbet, der overstiger betalingsgarantien, og lider eventuelt et tab, hvis der ikke er dækning på forbrugerens konto, og varen ikke efterfølgende kan inddrives.

FORDELE VED KONTANTER FREM FOR KORT

Figur 5.6



Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den respektive fordel som den vigtigste, når en kunde betaler med kontanter frem for kort. Kun forretninger med betjent salg indgår i figuren.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Lidt mere end hver sjette forretning nævner hurtig afregning, dvs. hvor hurtigt de modtager pengene på deres konto, som den primære fordel ved kontantbetalinger. Det er ligeledes udelukkende en fordel, når der sammenlignes med internationale kort. Ved betaling med disse kort går der som hovedregel nogle dage, afhængig af aftalen med indløser, inden beløbet indsættes på forretningens konto, mens det ved betaling med dankort typisk sker dagen efter, jf. kapitel 2.

Derudover angiver ca. hver 10. forretning en kort ekspeditionstid som den vigtigste fordel ved kontanter. Målinger viser, at det i gennemsnit tager omtrent lige lang tid at foretage en betaling med kontanter og en kortbetaling.¹ For nogle forretninger kan kontantbetalinger dog udmærket foregå hurtigere. Det gælder fx forretninger, der overvejende modtager små, runde beløb, og som muligvis også har mange betalinger i løbet af en dag og derfor lægger vægt på en kort ekspeditionstid.

Endelig svarer ca. en sjettedel af forretningerne, at de ikke ser nogen fordel ved, at der betales med kontanter i stedet for kort. En opdeling af forretningerne efter størrelse viser, at det især er en udbredt holdning blandt større betalingsmodtagere. Det stemmer med, at det ligeledes er de forretninger, som har størst fokus på omkostningerne ved håndtering af kontanter og eventuelt er i stand til at forhandle sig til de bedste vilkår med indløserne af kortbetalinger.

Fordele ved kort

Forretningerne blev ligeledes bedt om at bedømme forskellige fordele ved, at der betales med kort i stedet for kontanter. Ifølge de adspurgte er den væsentligste fordel ved kortbetalinger, at de mindsker risikoen for svind og røverier, jf. figur 5.8. Foruden at reducere forretningernes direkte tab, kan det medvirke til at begrænse udgifterne til foranstaltninger mod røverier. Blandt små og mellemstore forretninger har 35 pct. af forretningerne indført foranstaltninger, mens det for store forretninger med en årlig omsætning på mere end 150 mio. kr., drejer sig om lidt over halvdelen, jf. boks 5.2. Dertil kommer de konsekvenser, som røverier kan have for de berørte medarbejdere.

¹ Se Danmarks Nationalbank, *Omkostninger ved betalinger i Danmark*, 2011.

I forretningsundersøgelsen blev deltagerne spurgt, om de har indført foranstaltninger mod røverier mv. og i givet fald hvilke. Blandt små og mellemstore forretninger har 35 pct. af forretningerne indført foranstaltninger, mens det for store forretninger med en årlig omsætning på mere end 150 mio. kr., drejer sig om lidt over halvdelen, jf. tabel 5.2.

Den mest udbredte type af foranstaltninger mod røverier er videoovervågning i forretningen. Derudover har knap en fjerdedel af de store forretninger valgt at outsource deres kontanthåndtering, mens 16 pct. har vagter i udvalgte butikker. Det er kun en lille del af forretningerne, som har indført lukkede kassesystemer.

Adspurgt svarer knap 30 pct. af forretningerne, at de trods eventuelle foranstaltninger er bekymrede for røverier, jf. figur 5.7. Af disse ville en mindre del overveje at afvise kontantbetalinger, muligvis blot i dele af åbningstiden, hvis det nuværende forbud mod at sige nej til disse betalinger blev ophævet, jf. kapitel 2.

FORANSTALTNINGER MOD RØVERIER MV.

Tabel 5.2

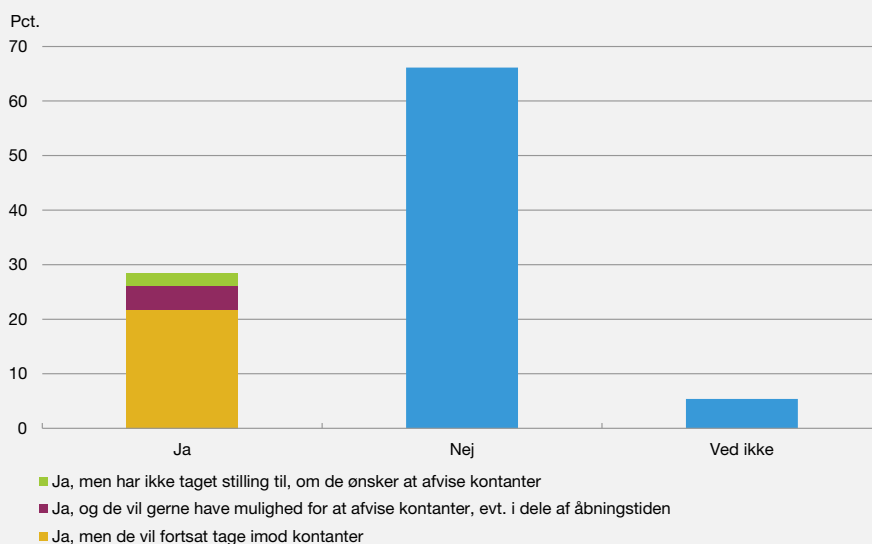
Pct.	Små og mellemstore forretninger	Store forretninger
Ej foranstaltninger	60	40
Foranstaltninger	35	51
Videoovervågning	26	46
Outsourcing af kontanthåndtering	1	24
Lukkede kassesystemer	2	6
Vagt i udvalgte forretninger	1	16
Andre foranstaltninger	11	11
Ved ikke	4	9
I alt	100	100

Anm.: En forretning kan i undersøgelsen have anført flere foranstaltninger mod røverier, hvorfor summen af de enkelte foranstaltninger ikke svarer til summen af de samlede foranstaltninger. Andre foranstaltninger omfatter bl.a. overfaldsalarmer ved kassen, tidslås og farvepatroner.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

ER FORRETNINGEN BEKYMRET FOR RØVERIER?

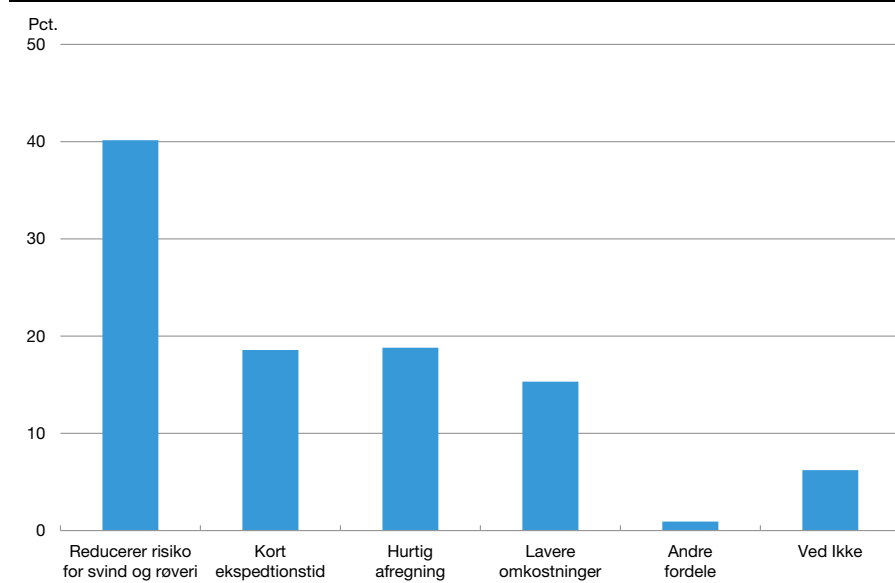
Figur 5.7



Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

FORDELE VED KORT FREM FOR KONTANTER

Figur 5.8



Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den respektive fordel som den vigtigste, når en kunde betaler med kort frem for kontanter. Kun forretninger med betjent salg indgår i figuren.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

5.4 NYE BETALINGSLØSNINGER

Ud over den del af undersøgelsen, der vedrørte traditionelle betalingsformer, blev forretningerne også stillet en række spørgsmål om deres ønsker og forventninger til nye løsninger. Generelt er det kun få forretninger, og fortrinsvis de største, der har gjort sig overvejelser herom. Den følgende gennemgang af forretningernes besvarelser bør derfor tages med et vist forbehold.

Ønsker til forbedringer

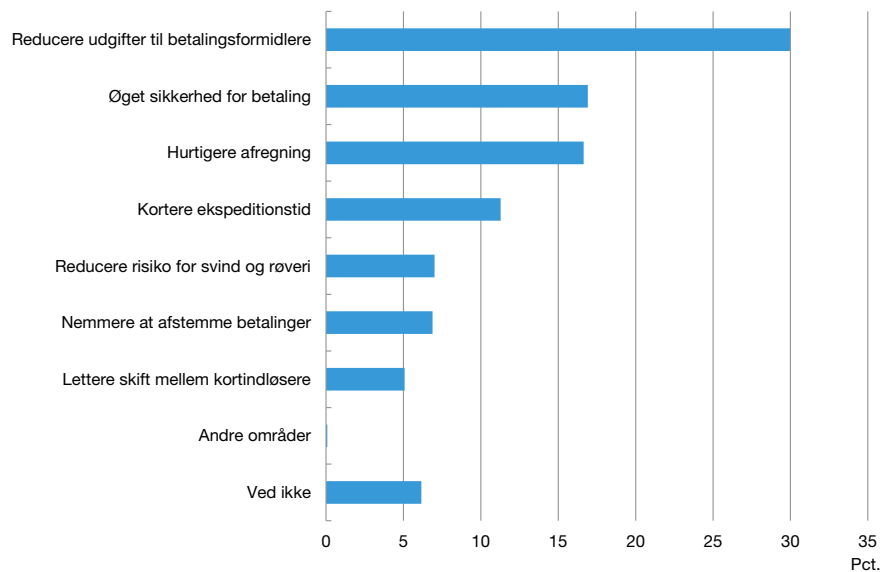
Forretningerne blev spurgt om deres ønsker til nye betalingsløsninger. Konkret blev de bedt om at angive, hvor de helst ser, at nye løsninger skal føre til forbedringer. Ifølge knap en tredjedel af forretningerne er det vigtigst, at nye betalingsløsninger medvirker til at reducere deres udgifter til udbydere af betalingstjenester, jf. figur 5.9. En brancheopdeling viser, at dette er det primære ønske blandt alle typer af forretninger, jf. figur 5.10.

Ca. hver sjette forretning peger desuden på, at nye betalingsløsninger skal bidrage til hurtigere afregning. Det er primært et ønske hos små og mellemstore forretninger. Den igangværende modernisering af infrastrukturen for betalinger i Danmark vil give mulighed for at lancere løsninger med en kortere afregningstid end i dag. Det gælder særligt, når det fra udgangen af 2014 bliver muligt at foretage omgående overførsler hele døgnet alle ugens dage.

Den samme andel af forretninger anfører endvidere øget sikkerhed for betalingen som deres væsentligste ønske til forbedring. Ifølge et andet spørgsmål i undersøgelsen betragter forretningerne sikkerhed for at modtage pengene fra et salg som den vigtigste egenskab ved en betalingsløsning. Når det bliver muligt at foretage omgående overførsler, vil forretningerne kunne opnå denne sikkerhed ved at iagttage, at pengene er indsat på deres konto, før en vare frigives.

FORBEDRING VED BRUG AF NYE BETALINGSLØSNINGER

Figur 5.9

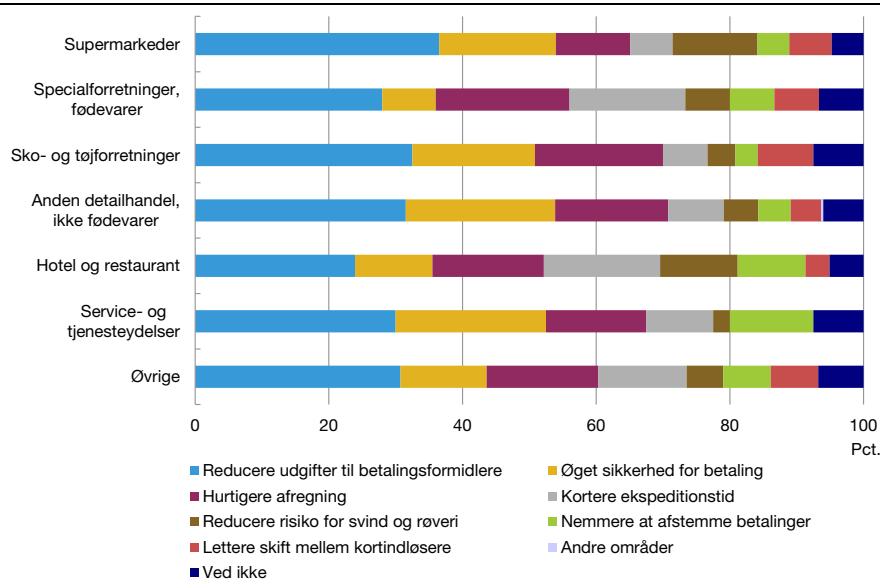


Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den respektive forbedring, som den vigtigste en ny betalingsløsning kan medvirke til.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

FORBEDRING VED BRUG AF NYE BETALINGSLØSNINGER, OPDELT EFTER BRANCHE

Figur 5.10



Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den respektive forbedring, som den vigtigste en ny betalingsløsning kan medvirke til. Hvilke forretninger, der indgår i de enkelte brancher, er beskrevet i boks 5.1.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Lidt over 10 pct. af forretningerne nævner, at de helst ser, at nye betalingsløsninger fører til kortere ekspeditionstid. Det er især et ønske blandt forretninger i branchen Specialforretninger, fødevarer, der fortrinsvis modtager mindre betalinger og ekspederer mange kunder dagligt. Derudover rangeres det også som den vigtigste mulige forbedring blandt relativt mange betalingsmodtagere i branchen Hotel og restaurant, hvor det primært er et ønske hos caféer, barer o.l.

De øvrige mulige forbedringer af de eksisterende betalingsløsninger har kun begrænset tilslutning fra forretningerne. Det gælder også et ønske om at gøre det lettere at skifte mellem indløser af et betalingsinstrument, fx et kort. Generelt synes betalingsmodtagerne, og særligt mindre forretninger, kun at have beskeden fokus på spørgsmålet om valg af indløser. Det fremgår af forretningernes svar på, hvad der er afgørende for deres valg af indløser, jf. boks 5.3.

FORRETNINGERNES VALG AF KORTINDLØSER

Boks 5.3

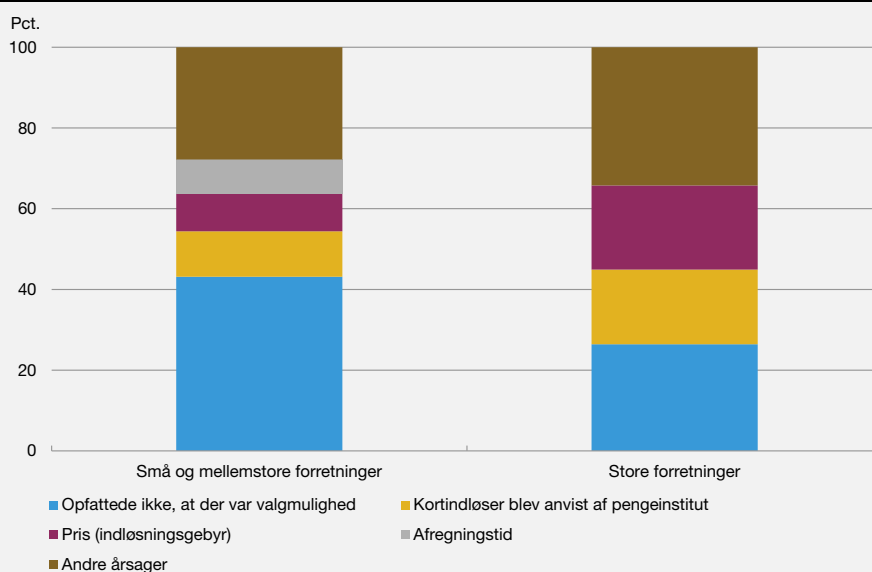
I forretningsundersøgelsen blev deltagerne spurgt om baggrunden for deres valg af kortindløser. Nets er ene om at indløse betalinger med dankort, men forretninger, der modtager internationale kort, har mulighed for at vælge mellem forskellige indløser. Det gælder foruden Nets' datterselskab Teller bl.a. Swedbank, Handelsbanken, Nordea og Valitor.

På spørgsmålet om, hvad der var afgørende for deres valg af indløser af betalinger med internationale kort, svarer en stor del af forretningerne, at de ikke opfattede, at der var en valgmulighed, jf. figur 5.11. Det gælder særlig små og mellemstore forretninger. Hovedparten af disse forretninger har valgt Teller, som er den største indløser af betalinger med internationale kort i Danmark.

De største forretninger inddrager i højere grad end små og mellemstore forretninger indløsningsgebyrets størrelse, når de beslutter sig for en kortindløser. Små og mellemstore forretninger ser i stedet på afregningstiden for betalingerne. Når store forretninger ikke nævner den som afgørende for deres valg af kortindløser, kan det skyldes, at flere indløser tilbyder dem en kort afregningstid.

AFGØRENDE FAKTOR FOR VALG AF KORTINDLØSER

Figur 5.11



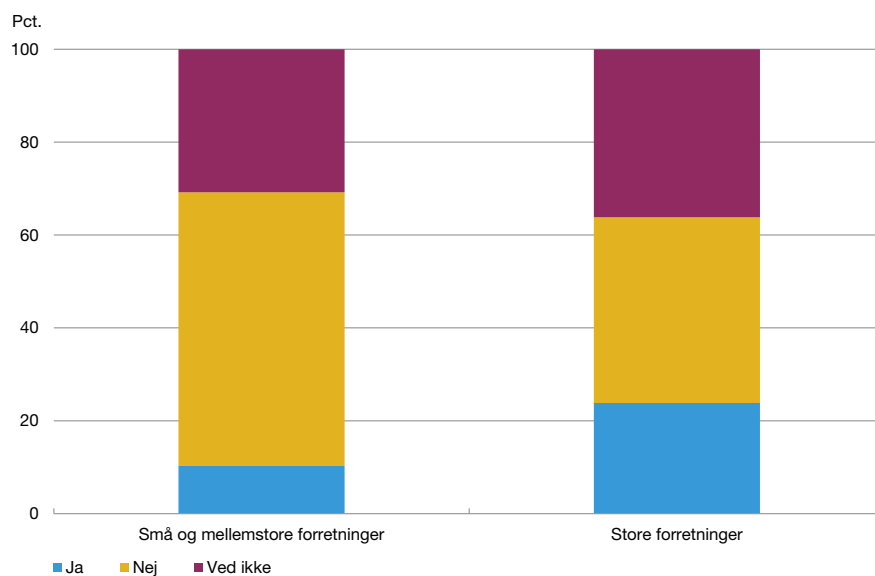
Anm.: Andre årsager omfatter forretningernes forventninger til indløsernes driftsstabilitet og deres kassesystem, som kan være en brancheløsning med en forudbestemt indløser. Store forretninger er betalingsmodtagere med en årlig omsætning over 150 mio. kr. Kun forretninger med betjent salg indgår i figuren.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Som et mål for vigtigheden af at opnå disse forbedringer blev forretningerne også spurgt, om de vil bidrage til finansieringen af nye betalingsløsninger, givet at disse ellers ikke ville blive lanceret. Hovedparten af forretningerne svarer, at de ikke ønsker at medvirke til dækningen af omkostningerne ved nye løsninger, jf. figur 5.12. Det gælder især små og mellemstore forretninger, mens en større del af de store betalingsmodtagere er positiv over for en delt finansiering.

ØNSKER FORRETNINGERNE AT BIDRAGE TIL FINANSIERINGEN AF NYE BETALINGSLØSNINGER?

Figur 5.12



Anm.: Figuren viser fordelingen af forretningernes svar på spørgsmålet, om de vil medvirke til finansieringen af nye betalingsløsninger, der fører til deres ønskede forbedringer, givet at disse løsninger ellers ikke vil blive lanceret. Store forretninger har en årlig omsætning over 150 mio. kr. Kun forretninger med betjent salg indgår i figuren.

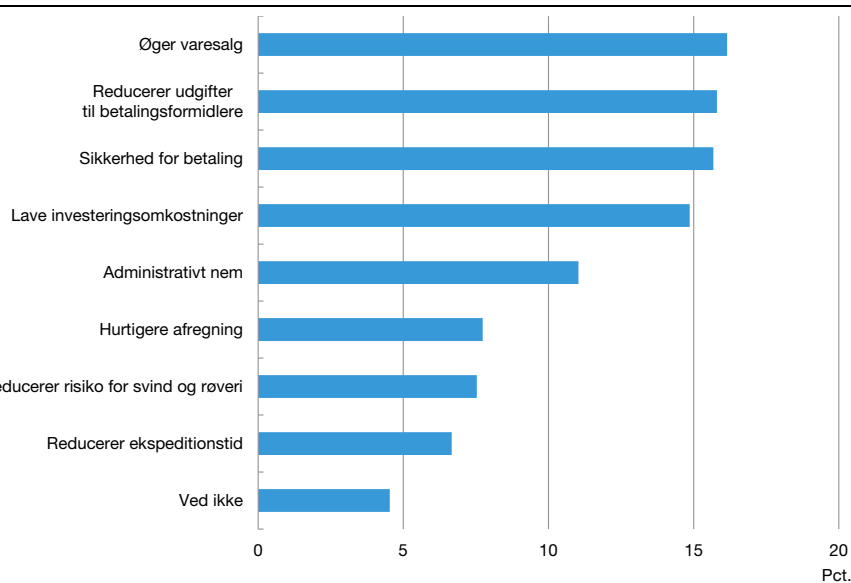
Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Afgørende for nye løsninger

Forretningerne blev herefter spurgt om, hvad der er afgørende, når de overvejer en ny betalingsløsning. Vurderet ud fra forretningernes besvarelser er der ikke en enkelt faktor, der skiller sig ud, jf. 5.13. En del forretninger peger på, at en ny betalingsløsning skal bidrage til øget omsætning. Det kræver, at løsningen er udbredt hos forbrugerne, og at de ønsker at bruge den. Derudover kan det være en tilskyndelse, at der er konkurrenter, som allerede tilbyder den pågældende løsning.

DEN VIGTIGSTE FAKTOR NÅR FORRETNINGERNE OVERVEJER EN NY BETALINGSLØSNING

Figur 5.13



Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den pågældende faktor som den vigtigste, når en ny betalingsløsning overvejes.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Endvidere anfører en række forretninger, at de fortrinsvis ser på udgifterne til betalingsformidlere og sikkerheden for at modtage pengene i forbindelse med en betaling. Hvis en ny løsning medfører større udgifter til udbydere eller øger risikoen ved betalingen, vil forretningerne være tøvende med at tilslutte sig. Det harmonerer i øvrigt med forretningernes svar på andre spørgsmål i undersøgelsen, som ikke præsenteres her.

Endelig er det ifølge den samme andel af forretningerne afgørende, at investeringsomkostningerne er lave. Hvis det er forbundet med høje omkostninger at lancere en ny betalingsløsning, vil disse forretninger være tilbøjelige til at afvise den. En opdeling af forretningerne efter størrelse viser, at dette primært er en afgørende faktor blandt små og mellemstore forretninger, hvorimod disse omkostninger spiller en mindre rolle for store betalingsmodtagere.

Forventningerne til nye løsninger

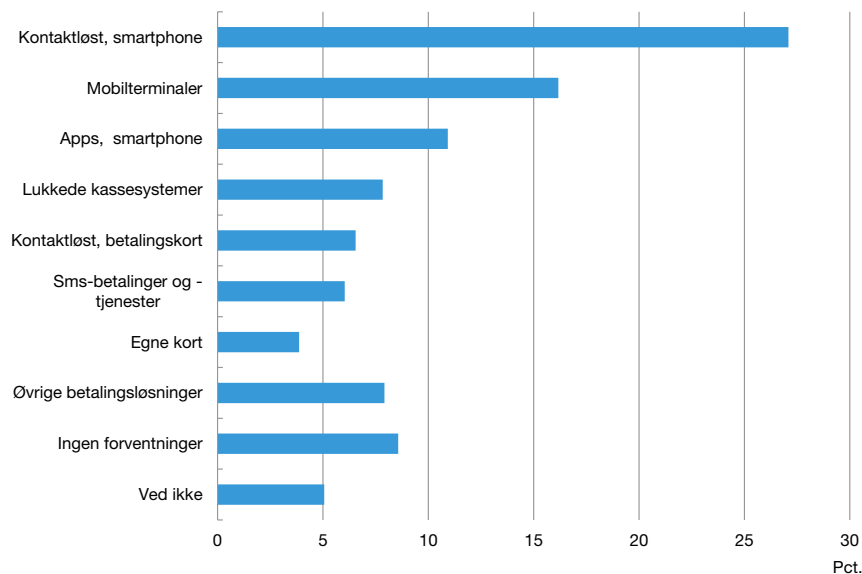
I forretningsundersøgelsen blev deltagerne bedt om at angive, hvilke nye betalingsløsninger de har størst forventninger til inden for de næste 3-5 år. Forretningerne fik oplyst en række mulige nye løsninger, der er beskrevet i boks 5.4.

MULIGE NYE BETALINGSLØSNINGER	Boks 5.4
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Kontaktløse betalinger ved hjælp af et betalingskort.</i> Betalinger med et kort, der føres tæt forbi en aflæser i lighed med Rejsekortet. • <i>Kontaktløse betalinger ved hjælp af en smartphone.</i> Betalinger med en smartphone med indbygget eller påklæbet chip, der bruges som et kontaktløst kort. • <i>Lukkede kassesystemer.</i> Kassesystemer, der ikke tillader ekspedienten at komme til seddelbeholdningen og håndterer byttepenge. • <i>Selvbetjeningskasser og -automater.</i> Betalingssteder uden personale, hvor kunderne selv scanner varerne eller vælger dem i en automat og efterfølgende betaler. • <i>Mobilterminaler.</i> En anordning, der tilsluttes en smartphone eller tablet, hvorved disse kan fungere som en kortterminal. • <i>Sms-betalinger og -tjenester.</i> Betalinger mv. ved hjælp af sms, der afregnes over telefonregningen eller på kundens bankkonto. • <i>Apps til smartphones.</i> En app, der downloades til en smartphone og ved betalingen trækker på et eller flere tilsluttede kort. • <i>Egne kort.</i> Betalingskort, der er udstedt af en forretning eller anden betalingsmodtager, fx benzinkort, kontokort og loyalitetskort. • <i>Forudbetalte kort og gavekort.</i> Kort, der kan anvendes hos en enkelt eller flere forretninger, og som er udstedt mod et forudbetalt beløb. • <i>Kuponer.</i> Elektroniske rabatkuponer, der modtages via mobiltelefon og fremvises eller scannes i forbindelse med varekøbet. 	

Den løsning, som forretningerne har størst forventninger til, er kontaktløse betalinger ved brug af smartphone, jf. figur 5.14. Generelt fremhæver forretningerne løsninger, der involverer brug af smartphones, herunder mobilterminaler og løsninger baseret på apps. Forventningerne til sidstnævnte er især høje i branchen Øvrige, jf. figur 5.15, der tæller forskellige typer af betalingsmodtagere, som sælger billetter eller andre ydelser til regelmæssige kunder.

NYE BETALINGSLØSNINGER SOM FORRETNINGERNE HAR STØRST FORVENTNINGER TIL

Figur 5.14



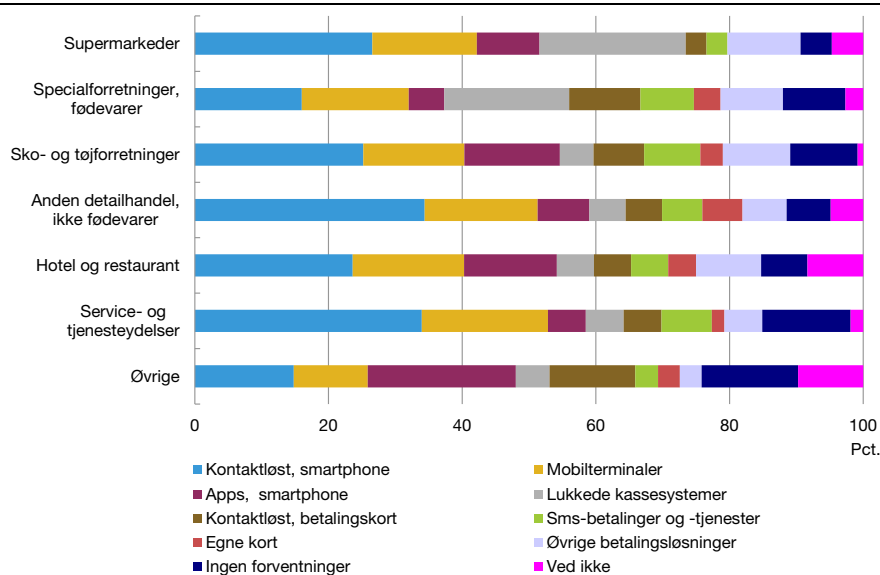
Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den pågældende løsning som den, de har størst forventninger til inden for 3-5 år. Øvrige betalingsløsninger dækker selvbetjeningskasser og -automater, forudbetalte kort og gavekort samt kuponer.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

En del forretninger peger endvidere på lukkede kassesystemer som den betalingsløsning, de har størst forventninger til. Det er især tilfældet for forretninger i brancherne Supermarkeder og Specialforretninger, fødevarer. Som beskrevet i boks 5.2 er det relativt få forretninger, og fortrinsvis store betalingsmodtager, der har indført disse systemer. I de øvrige brancher er det forholdsvis få betalingsmodtagere, der fremhæver lukkede kassesystemer.

NYE BETALINGSLØSNINGER SOM FORRETNINGERNE HAR STØRST FORVENTNINGER TIL, OPDELT EFTER BRANCHE

Figur 5.15



Anm.: Figuren viser andelen af forretninger, der peger på den pågældende løsning som den, de har størst forventninger til inden for 3-5 år. Hvilke forretninger, der indgår i de enkelte brancher, er beskrevet i boks 5.1. Øvrige betalingsløsninger dækker selvbetjeningskasser og -automater, forudbetalte kort og gavekort samt kuponer.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

Kontaktløse betalinger

Endelig blev forretninger, der har betjent salg, stillet en række spørgsmål om betalinger med kontaktløs teknologi. Bl.a. blev de spurgt, om deres terminaler til betalingskort allerede i dag kan håndtere kontaktløse betalinger, herunder om det alene vil kræve en mindre opdatering af softwaren. Forretninger, der ikke er parate til kontaktløs teknologi, blev desuden spurgt, om de har planer om at indføre den inden for de næste tre år.

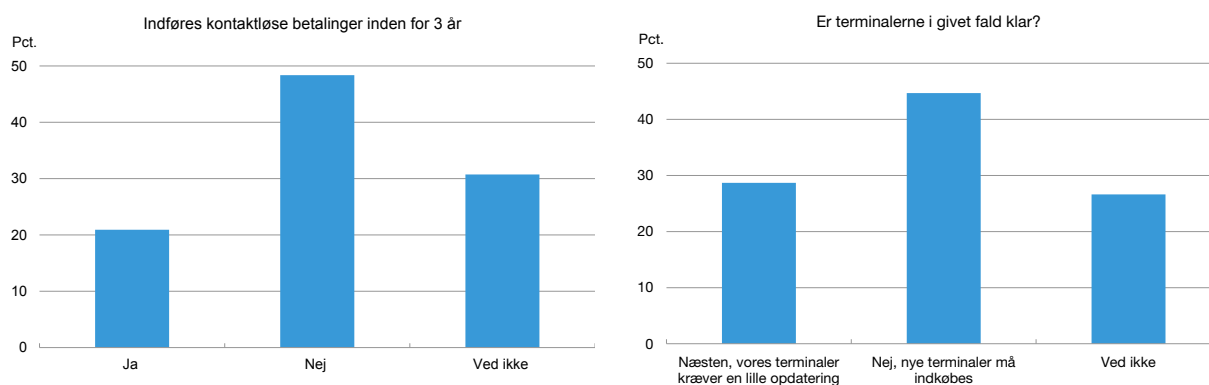
Selv om forretningerne har størst forventninger til kontaktløse betalinger, er det tilsyneladende kun ca. 20 pct. af dem, som planlægger at tage imod denne type betalinger inden for de kommende år, jf. figur 5.16 (venstre). Af disse forudser ca. halvdelen, at de skal anskaffe nye terminaler, jf. figur 5.16 (højre). Opdelt på brancher er andelen af forretninger, der planlægger at indføre kontaktløse betalinger, størst blandt Supermarkeder.

Generelt skal forretningernes svar på disse spørgsmål tolkes varsomt. I praksis må forretningernes holdning til kontaktløse betalinger formodes at afhænge af, om der er forbrugere, som har adgang til kunne betale med denne teknologi. Såfremt der på et tidspunkt indledes en markant udstedelse af et betalingskort, der kan anvendes bredt og har kontaktløs chip, er det sandsynligt, at det vil sætte skub i forretningernes forberedelser på at kunne tage imod denne type betalinger.

Derudover er danske forretninger i gang med en større udskiftning af terminaler med henblik på at leve op til internationale sikkerhedsstandarder. I forbindelse med denne udskiftning vil forretningerne typisk få tilbudt en terminal, som med en relativ beskedent opdatering kan modtage kontaktløse betalinger. Ifølge skøn vil ca. en tredjedel af forretningernes terminaler ved årsskiftet være klar til kontaktløs teknologi, eventuelt efter en opdatering, som kan foretages på afstand af terminalen.

HAR FORRETNINGERNE PLANER OM AT INDFØRE KONTAKTLØSE BETALINGER INDEN FOR 3 ÅR? OG VIL DERES NUVÆRENDE TERMINALER KUNNE ANVENDES?

Figur 5.16



Anm.: Figuren til venstre viser andelen af forretninger, der har planer om at indføre kontaktløse betalinger inden for 3 år. Blandt de forretninger, der har planer herom, viser figuren til højre, i hvilken udstrækning deres terminaler er klar til kontaktløse betalinger.

Kilde: Danmarks Nationalbanks forretningsundersøgelse, 2013.

6. Vurdering af nye betalingsløsninger

6.1 INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Et lands betalingsløsninger bør så vidt muligt have lave omkostninger, være sikre og stabile, give mulighed for hurtige og rettidige betalinger og tilbyde betalingsformer, der er bredt tilgængelige. Derudover bør de opfylde brugernes øvrige behov og ønsker under hensyntagen til nytteværdien af disse og rentabiliteten for udbydere.

I dette kapitel foretages en vurdering af de hovedtyper af nye betalingsløsninger, der blev beskrevet i kapitel 3. Der fokuseres primært på fordele og ulemper for forbrugerne og forretningerne i forhold til traditionelle betalingsformer. Det skal understreges, at formålet ikke er at nå frem til en rangordning af de enkelte løsninger.

Hovedparten af de nye betalingsløsninger, der er beregnet til fysisk handel, kan ventes at reducere brugen af kontanter. Det vil nedbringe de samfundsmæssige omkostninger ved betalinger, idet kontantbetalinger typisk er forbundet med et større resurseforbrug for alle parter end elektroniske betalinger.

Omvendt vil disse løsninger også medføre nye typer af risici for misbrug og driftsforstyrrelser. Disse risici analyseres ikke nærmere i dette kapitel, men er væsentlige for en samlet vurdering af nye løsninger. Innovationer på betalingsområdet kan i øvrigt også i nogle tilfælde medvirke til at reducere risiciene.

Flere af de nye løsninger kan bidrage til at nedbringe betalingstiden eller på anden måde give forbrugerne og betalingsmodtagerne en tidsmæssig besparelse. Omvendt er der kun få nye løsninger, der tager sigte på at højne sikkerheden og typisk sker det på bekostning af en mere besværlig betalingsproces.

Derudover er de enkelte betalingsløsninger forbundet med forskellige fordele og ulemper. Disse afspejler grundlæggende, at løsningerne ikke er møntet på samme betalingssituationer og segmenter af brugere. Det forklarer samtidig, hvorfor det ikke tjener noget formål at foretage en rangordning af løsningerne.

6.2 KRITERIER

En vurdering af et lands betalingsløsninger forudsætter, at der opstilles nogle kriterier, som løsningerne kan bedømmes efter. Bilag 4 indeholder en beskrivelse af de kriterier, som Betalingsrådet finder væsentlige. Det drejer sig om følgende:

- *Omkostninger.* De anvendte betalingsløsninger bør have lave samfundsmæssige omkostninger. Med disse omkostninger menes det samlede resurseforbrug for alle involverede parter, dvs. udbydere af betalingstjenester, forbrugere og betalingsmodtagere. Resurseforbruget består af parternes tidsforbrug, forbrug af computertid, afskrivninger på relevant udstyr, osv.
- *Sikkerhed og stabilitet.* Et lands betalingsløsninger bør så vidt muligt være sikre over for misbrug og begrænse risikoen for tab for de involverede parter. Derudover bør der ikke forekomme hyppige

driftsudfald, fx på grund af terminaler eller betalingsinstrumenter, som er defekte. Endvidere er det centralt, at der er tillid til udbydernes bogføring af betalinger.

- *Hurtighed og rettidighed.* Langt fra alle betalinger er tidskritiske, og ethvert betalingsinstrument behøver ikke at give mulighed for hurtig afregning af parternes mellemværender. Betaler og betalingsmodtager bør imidlertid have adgang til en effektiv betalingsform, der kan bruges til omgående udveksling af penge, når der er behov herfor, fx ved betaling af store beløb.
- *Tilgængelighed.* Ligesom ethvert betalingsinstrument ikke behøver at tilbyde hurtig afregning, skal det heller ikke nødvendigvis være tilgængeligt for alle. Enhver forbruger bør dog have adgang til en betalingsform, der kan anvendes under rimelige vilkår. Hermed forstås også, at forbrugeren forstår at bruge den pågældende betalingsform på en sikker og betryggende måde.
- *Brugernes øvrige behov og ønsker.* Endelig kan brugerne, dvs. forbrugerne og betalingsmodtagerne, have andre behov og ønsker i relation til betalingsløsninger, som eventuelt bør efterkommes. Ved en vurdering af disse behov og ønsker bør også inddrages løsningernes rentabilitet for udbyderne.

6.3 VURDERING

I det følgende beskrives en række fordele og ulemper ved de hovedtyper af nye løsninger, der blev gennemgået i kapitel 3. Der fokuseres overvejende på konsekvenserne for forbrugere og forretninger. Som nævnt foretages ikke en rangordning af de enkelte løsninger, hverken indbyrdes eller i forhold til eksisterende betalingsformer.

Fælles for de løsninger, der er beregnet på fysisk handel, er, at de kan reducere omfanget af kontantbetalinger. Det vil nedbringe omkostningerne ved kontanter, som er blevet beregnet til knap 6 mia. kr. på årsbasis.¹ I første omgang vil det alene berøre de variable omkostninger ved håndtering af kontanter.

Løsninger baseret på – i betalingssammenhæng – nye teknologier kan medføre nye typer af risici for misbrug og driftsforstyrrelser. Det forstærkes af, at de anvendte instrumenter, fx smartphones, typisk er beregnet til andre formål end betalinger og ikke har de samme sikkerhedsforanstaltninger som andet betalingsrelateret udstyr.

Omvendt giver nye teknologier også mulighed for at indføre andre former for beskyttelse mod disse risici, fx nye metoder til verifikation af betalere. Den følgende gennemgang indeholder ikke en detaljeret analyse af risiciene ved nye løsninger, som falder uden for rapportens kommissorium. Grundlæggende bør disse risici dog indgå i en samlet vurdering.

I forlængelse heraf er det ligeledes væsentligt at fastlægge, hvem der bærer tabet ved misbrug af nye betalingsløsninger. Det reguleres af betalingstjenestelovens hæftelsesregler, der bl.a. afhænger af, om der anvendes personlig kode. Endvidere gælder lovens charge-back regler ved internethandel også for de nye løsninger, der er beskrevet i kapitel 3.

Uagtet dette kan der være usikkerhed om udmøntningen og efterlevelsen af hæftelses- og charge-back reglerne for nye løsninger. Det skyldes bl.a. den indtil nu beskedne anvendelse af disse løsninger, og at der kun er etableret begrænset retspraksis på området. Ved stigende brug af løsningerne bliver det i højere grad afgørende at få skabt klarhed om reglerne, hvor dette eventuelt udestår.

¹ Se Danmarks Nationalbank, *Omkostninger ved betalinger i Danmark*, 2011.

Hovedtype 1: Kontaktløs teknologi

En fordel ved kontaktløs teknologi er, at den kan reducere tiden, det tager at foretage en betaling. Det gælder særligt, hvis der ved brug af denne teknologi ikke kræves personlig kode eller kvittering. Kontaktløs teknologi uden personlig kode anvendes normalt alene for mindre betalinger, mens der ved større beløb indtastes kode.

Betalingstiden er en resurseomkostning for både forbrugerne og forretningerne. For forbrugerne er det desuden ikke bare en omkostning for den, der betaler, men også for dem, der venter i kø. Kontaktløs teknologi anføres især at være velegnet i situationer, hvor der er ønske om at betjene forbrugerne hurtigt for at begrænse deres ventetid.

De potentielle fordele ved kontaktløs teknologi i form af bl.a. kortere betalingstid skal ses i forhold til omkostningerne ved dens lancering. De består primært af omkostningerne ved udstedelse af instrumenter, fx kort, der kan bruges til kontaktløse betalinger, og terminaler, der kan modtage denne type betalinger.

Som beskrevet i kapitel 3 er forretningerne i Danmark i færd med at udskifte deres kortterminaler. Flere af de nye terminaler kræver ifølge leverandørerne blot en mindre opdatering af softwaren for at være klar til kontaktløse betalinger. Samtidig har terminalerne, der installeres, også medvirket til at reducere betalingstiden for almindelige kortbetalinger.

Leverandørerne påpeger også, at kontaktløs teknologi kan ventes at reducere slid på terminaler, og at der kan påregnes lavere udgifter til vedligeholdelse og rengøring af disse. Derudover kan der være hygiejnemæssige fordele ved kontaktløs teknologi uden brug af kode, idet der ikke sker berøring af terminaler.

KONTAKTLØS TEKNOLOGI – MULIGE FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.1
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betalingstiden kan reduceres. • Slid på kortterminaler vil være mindre. • Uden brug af kode ved små beløb mindskes pinkodeafkluring. • Uden berøring af terminalen forbedres hygiejnen. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udstedelse af instrumenter med kontaktløs teknologi indebærer omkostninger. • Udskiftning eller opdatering af terminaler er forbundet med omkostninger. • Misbrug gøres nemmere uden brug af kode. 	

Ifølge erfaringer fra andre lande vil kontaktløs teknologi uden personlig kode ikke nødvendigvis øge omfanget af misbrug. Det skyldes primært, at denne type misbrug ikke er tilstrækkeligt fristende, når det kun kan dreje sig om små beløb. Dertil kommer, at der vil være færre situationer, hvor den personlige kode kan aflures.

Derudover kan kontaktløs teknologi indebære risiko for nye typer af misbrug, der endnu ikke er set eller kun er oplevet i begrænset omfang, fx brug af falske scannere. Som nævnt ovenfor indeholder kapitlet ikke en nærmere analyse af disse risici.

Hovedtype 2: Mobilterminaler

Mobilterminaler er hidtil først og fremmest blevet markedsført over for mindre forretningsdrivende, der ønsker at modtage kortbetalinger. For denne type betalingsmodtagere kan mobilterminaler indebære en besparelse, da udgifterne ved tilslutning typisk er beskedne, hvorimod gebyrerne pr. betaling er relativt høje.

Derudover beskrives det som en relativ enkel proces at indgå aftale med en udbyder af mobilterminaler. Den forretningsdrivende behøver ikke at have en separat aftale med en kortindløser, og omfanget af oplysninger, der skal leveres, og dokumenter og aftaler, som skal læses igennem og godkendes, er forholdsvis begrænset.

Mobilterminaler kan desuden være velegnet for forretningsdrivende, der hyppigt skifter salgssted. Det er dog ikke en særlig egenskab for mobilterminaler, idet flere af de kortterminaler, der udbydes i dag, også er flytbare. Mobilterminaler er dog i kraft af deres størrelse nemme at medbringe for den forretningsdrivende.

Derudover leveres mobilterminalløsninger typisk med supplerende funktioner, som er brugbare for den forretningsdrivende. Det kan fx være visning af den solgte vare på display, udarbejdelse af rapporter om forretningens salg, håndtering af rabatter og kvitteringer samt systemer til lagerstyring og bogføring.

Der er ikke kendskab til studier af mobilterminalers indflydelse på betalingstiden. I større forretninger, hvor mobilterminaler eventuelt vil opnå voksende udbredelse, kan de dog medvirke til at reducere ekspeditionstiden. Det er tilfældet, hvis de bruges til at tage imod betalingen ude i forretningen, dvs. væk fra kassen.

MOBILTERMINALER – MULIGE FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.2
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er enkelt at indgå aftale med en udbyder af mobilterminaler. • Løsningen er velegnet for forretningsdrivende med skiftende salgssteder. • Mobilterminaler kan have supplerende funktioner ud over at modtage betalinger. • Ekspeditionstiden kan reduceres ved at betjene kunder væk fra kassen. • Privatpersoner kan modtage kortbetalinger. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikkerhedsniveauet og driftsstabiliteten kan være lavere end for almindelige kortterminaler. 	

Til forskel fra traditionelle indløser kræver udbydere af mobilterminaler typisk ikke, at betalingsmodtageren er en registreret forretning. Fx stiller iZettle i Danmark ikke krav om, at betalingsmodtageren har et CVR-nummer. Det giver mulighed for, at privatpersoner kan modtage kortbetalinger via en mobilterminal.

De første versioner af mobilterminaler baserede sig på aflæsning af magnetstribe og underskrift på smartphonens eller tablettens display, hvilket betød et lavere sikkerhedsniveau end ved brug af chip og personlig kode. Siden er der lanceret mobilterminaler, der lever op til de samme sikkerhedsstandarder som normale kortterminaler.

Derudover er der grundlæggende de samme risici ved mobilterminaler som for andre løsninger, der baserer sig på smartphones, jf. ovenfor. Sidstnævnte kan fx infiltreres ved download af uautoriseret software. Desuden vil løsningen typisk være afhængig af, at der er netværksforbindelse og strøm på smartphonen.

Hovedtype 3: Netbankløsninger

Netbankløsninger anses ofte for en sikker betalingsform på internettet. Det skyldes, at denne type løsning typisk er baseret på stærk kundeautentifikation, så der ved hver betaling skal bruges en ny kode, som det kendes fra NemID. Stærk kundeautentifikation er i overensstemmelse med internationale anbefalinger til sikre internetbetalinger.¹

Foranstaltninger som stærk kundeautentifikation vil ofte forlænge betalingstiden. Ved køb på internettet er denne tid alene en resurseomkostning for forbrugerne. Set fra forretningerne opnås den større sikkerhed dog typisk på bekostning af en øget risiko for, at forbrugeren opgiver købet, fordi det er besværligt at betale.

Netbankløsninger kan også reducere risikoen for forretningerne i kraft af en automatisk saldokontrol. Ved betaling via netbank har forbrugerne normalt ikke mulighed for at bruge et større beløb end indeståendet på kontoen plus en eventuel kassekredit. Det adskiller sig fra betalinger med dankort, hvor der ikke foretages en sådan kontrol.

Ved netbankløsninger undgår forbrugerne desuden at skulle give deres kortoplysninger ved køb på internettet. Som beskrevet i kapitel 4 er bekymring for, at disse oplysninger misbruges, hovedårsagen til, at nogle forbrugere undlader at handle på internettet. For dem kan muligheden for at betale via netbank være den nødvendige betryggelse.

NETBANKLØSNINGER – FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.3
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stærk kundeautentifikation reducerer risikoen for misbrug. • Der er vished om forbrugerens betalingsevne. • Forbrugeren undgår at skulle give sine kortoplysninger ved køb på internettet. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foranstaltningerne ved netbankløsninger kan forlænge betalingstiden. • De nuværende løsninger giver ikke mulighed for grænseoverskridende betalinger. 	

En ulempe ved de eksisterende netbankløsninger er, at de ikke giver mulighed for grænseoverskridende betalinger. Det skyldes, at der er tale om nationale løsninger, som ikke involverer banker fra flere lande. Ved denne type betalinger må forbrugerne i stedet bruge andre betalingsformer, fx internationale kort eller internetkonti, jf. nedenfor.

Hovedtype 4: Internetkonti

Løsninger baseret på internetkonti er som regel såkaldte trepartssystemer. Afhængig af udbyderens forretningsmæssige beslutning kan disse løsninger, modsat netbankløsninger, anvendes til grænseoverskridende betalinger. Det gælder fx PayPal, som kan bruges i praktisk talt alle lande.

¹ Se European Central Bank, *Recommendations for the security of internet payments*, January 2013.

En anden fordel ved internetkonti er, at forbrugerne, som ved netbankløsninger, undgår at skulle give deres kortoplysninger ved køb på internettet. Derudover kan internetkonti bruges til køb, som forbrugere af den ene eller anden årsag ikke ønsker skal fremgå af kontooversigten fra banken.

Nogle forbrugere opfatter internetkonti som en mere enkel betalingsform end andre løsninger. Ved tilslutning til fx PayPal skal forbrugeren angive en række oplysninger og tilknytte et betalingskort. Dernæst kan der betales ved blot at indtaste en e-mailadresse og en personlig kode, som ikke skal ændres for hver betaling.

Omvendt kan forbrugere glemme deres kode, eventuelt fordi de ikke anvender den pågældende løsning særlig ofte. Derudover skal de eventuelt bruge tid på at overføre midler til kontoen, og forbrugere, der har mistet eller fået udskiftet deres betalingskort, skal tilknytte det nye kort deres konto hos udbyderen.

Internetkonti kan også bruges til overførsler mellem privatpersoner. Fx tilbyder PayPal en service, hvor der kan overføres penge mellem konti ved at indtaste modtagerens e-mailadresse. Overførslen kan ske fra en smartphone, tablet eller computer, der giver adgang til PayPal, og gennemføres med det samme.

INTERNETKONTI – FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.4
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internetkonti opfattes af nogle forbrugere som en enkel betalingsform. • Nogle udbydere af internetkonti tilbyder grænseoverskridende betalinger. • Forbrugeren undgår at skulle give sine kortoplysninger ved køb på internettet. • Internetkonti kan bruges til overførsler mellem privatpersoner. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internetkonti er typisk ikke baseret på stærk kundaautentifikation. • Optankning af internetkonti mv. kan være tidskrævende for forbrugere. 	

Hovedtype 5: Betalinger via sms

For både forbrugere og betalingsmodtagere kan betalinger med sms i mange situationer spare tid. For betalingsmodtagerne gælder, at de undgår at skulle have betjent salg, der indebærer lønomkostninger. Hvis der er tale om salg af billetter og alternativet er automatsalg, kan betalingsmodtagerne desuden spare udgifter til drift og vedligeholdelse af automater.

For forbrugerne opstår den tidsmæssige besparelse, fordi de ved sms-betalinger ikke behøver at befinde sig et bestemt sted i forbindelse med betalingen. Et typisk eksempel er betaling for køb af billetter til offentlig transport. Det kan forbrugeren gøre, mens der ventes på bussen eller toget eller på et andet tidspunkt.

Betalinger med sms er som regel alene beskyttet af koden på telefonen. Denne kode regnes for relativt svag, dvs. som nem at bryde, og kan desuden være slået fra. Betalinger med sms bruges dog normalt kun til mindre beløb, og der kan i aftalen med udbyderen være fastlagt en grænse for det daglige forbrug.

Derudover er betaling via sms en betalingsform, der gør det muligt for personer, der ikke har et betalingskort, at foretage elektroniske betalinger. Det er primært relevant for børn og unge, da det blandt voksne danskere kun er en beskedent andel, der ikke har et – eller eventuelt flere - betalingskort, jf. kapitel 2.

BETALINGER VIA SMS – FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.5
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betalinger med sms sparer i mange situationer tid for forbrugerne. • Betalingsmodtagerne har færre omkostninger end ved betjent salg. • Betalingsmodtagerne kan spare udgifter til drift og vedligeholdelse af automater. • Med sms-betalinger kan børn og unge foretage elektroniske betalinger. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En eventuel kode til telefonen er den primære foranstaltning mod misbrug. • Mobiltelefonen skal have strøm og netværksforbindelse. 	

Hovedtype 6: Betalinger ved brug af apps

En række af de nævnte fordele og ulemper ved sms-betalinger gælder også for betalinger ved brug af apps. Derudover er apps mere velegnede end sms-løsninger til at tilpasse købet af en bestemt vare eller tjeneste. Fx giver DSB Billet App mulighed for at søge rejse, vælge pladstype og antal billetter og reservere pladser.

Hvorvidt en forbruger finder det mest bekvemt at betale ved brug af en app eller med sms, vil typisk afhænge af betalingssituationen. Ved køb, der foretages ofte, kan det være hurtigst at indtaste en short code og sende en sms. I andre tilfælde kan forbrugerne foretrække at betale ved at åbne en app og følge de anviste trin.

Set fra betalingsmodtagernes side giver apps forskellige andre muligheder end sms-løsninger med henblik på at opnå øget omsætning. Fx kan app-baserede løsninger bruges til at administrere loyalitetsprogrammer, tage imod bestillinger, orientere forbrugerne om nærmeste salgssted og meddele dem tilbud, osv.

BETALINGER VED BRUG AF APP – FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.6
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betalinger med apps sparer i mange situationer tid for forbrugerne. • Betalingsmodtagerne har færre omkostninger end ved betjent salg. • Betalingsmodtagerne kan spare udgifter til drift og vedligeholdelse af automater. • Apps er velegnede til at tilpasse købet af en vare eller tjeneste. • Apps kan bruges til at administrere loyalitetsprogrammer mv. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikkerhedsniveauet kan være lavere end ved andre betalingsløsninger. • Smartphonen skal have strøm og netværksforbindelse. • Tilknyttede kort skal spærres ved bortkomst af smartphone. 	

Ved betaling via en app er koden til telefonen ofte den eneste sikkerhedsforanstaltning, hvilket medfører en risiko for misbrug. Denne risiko er dog ikke større end ved internetbetalinger med dankort, hvor der ikke stilles krav om kode. Hvis appen giver mulighed for køb af dyre vare, kan der tilføjes en kode.

Ved tilknytning af et betalingskort til en app skal forbrugeren være opmærksom på, at der er behov for at spærre kortet, hvis smartphonen mistes. Det gælder også, hvis kortet er registreret i en digital tegnebog, jf. nedenfor. For mange forbrugere vil dette givetvis være en ny foranstaltning, som de skal gøres opmærksom på.

Hovedtype 7: Digitale tegnebøger

Med en digital tegnebog kan en forbruger samle sine betalingskort ét sted og have dem registreret på internettet eller sin smartphone. Det er en bekvem løsning for forbrugeren, som dermed i teorien ikke behøver at medbringe sin fysiske tegnebog på indkøb eller være i besiddelse af sine betalingskort, når der handles på internettet.

Ved brug af en digital tegnebog på internettet kan forbrugeren nøjes med at logge på og godkende betalingen. Det foregår typisk ved, at der indtastes en e-mailadresse og en personlig kode. Digitale tegnebøger kan desuden have en funktion, så forbrugers leveranceoplysninger automatisk udfyldes.

Til forskel fra en traditionel kortbetaling behøver forbrugeren ved denne type løsning ikke at indtaste sine kortoplysninger, når der foretages en betaling på internettet. Disse oplysninger er registreret af udbyderen af den digitale tegnebog og bliver ikke videregivet til andre i forbindelse med betalingen.

I fysisk handel vil digitale tegnebøger gøre det muligt at betale ved hjælp af en smartphone og kontaktløs teknologi. Det vil gøre det muligt at realisere nogle af fordelene, der blev nævnt ovenfor, i form af kortere betalingstid, mindre slid på terminaler, bedre hygiejne, osv. Derudover kan der spares udgifter til produktion af betalingskort.

Digitale tegnebøger på en smartphone vil også ofte skulle åbnes med en personlig kode, ligesom det kan kræve kode at foretage selve betalingen. Det reducerer risikoen for misbrug, og giver i princippet mulighed for at indføre en kode, der ikke skal indtastes på en terminal, i forbindelse med kontaktløse betalinger.

DIGITALE TEGNEBØGER – FORDELE OG ULEMPER

Boks 6.7

Fordele:

- Forbrugeren kan have sine kort elektronisk registreret ét sted.
- Forbrugeren undgår at skulle give sine kortoplysninger ved køb på internettet.
- Løsningen gør det muligt at betale med mobiltelefon og kontaktløs teknologi.

Ulemper:

- Sikkerhedsniveauet kan være lavere end ved andre betalingsløsninger.
 - Smartphonen skal have strøm og netværksforbindelse.
 - Registrerede kort skal spærres ved bortkomst af smartphone.
-

Hovedtype 8: Forudbetalte kort

Forudbetalte kort eksisterer i forskellige varianter. Fx er nogle kort ihændebeviser, mens andre er personlige og kan tankes op, når midlerne er brugt. Fordelene og ulemperne ved disse afhænger grundlæggende af typen af kort.

Forudbetalte kort forbindes ofte med en kortere betalingstid end andre former for kort. Det gælder især forudbetalte kort, der anvendes uden en personlig kode og er baseret på kontaktløs teknologi. Samtidig er der som nævnt sket en reduktion i betalingstiden for almindelige kortterminaler som følge af nye terminaler.

Derudover kan disse kort have lavere omkostninger for udbydere end fx debetkort, hvilket bl.a. er dokumenteret i et studie af den hollandske centralbank.¹ Det skyldes, at betalinger med forudbetalte kort som regel håndteres off-line, dvs. kortet valideres ikke af en central server, og ikke bogføres enkeltvis.

FORUDBETALTE KORT – FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.8
<p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visse forudbetalte kort er forbundet med en lav betalingstid. • Udbydere har lavere variable omkostninger end for andre typer af kort. <p>Ulemper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forbrugerne skal bruge tid på at anskaffe kort eller overføre midler til kortet. • Restværdien på mistede forudbetalte kort kan være tabt. • Uden mulighed for optankning er der højere omkostninger ved produktion af kort. 	

Omvendt kan forudbetalte kort også være forbundet med en række ulemper. For det første skal forbrugerne bruge tid på at anskaffe kortene eller overføre midler til kortet, hvis det kan tankes op. Hvis den pågældende type af kort ikke kan tankes op, skal der endvidere medregnes en omkostning til produktion af kort.

Hvis de forudbetalte kort er ihændebeviser, løber forbrugeren desuden en risiko for at miste sit kort. Det svarer til risikoen for at tabe en pengeseddel. Som oftest er de forudbetalte kort dog lydende på relativt små beløb. Denne type kort kan endvidere, ligesom kontanter, bruges til køb, der ikke fremgår af kontooversigten fra banken.

Hovedtype 9: Overlay services

Overlay services kan ses som en variant af netbankløsninger og har derfor en række af de samme fordele og ulemper. Fx vil overlay services understøtte stærk kundeautentifikation, hvis det kræves for at logge på forbrugerens netbank. Derudover kan en overlay service være indrettet, så den giver mulighed for grænseoverskridende betalinger.

Ved brug af en overlay service undgår forbrugeren desuden, som ved netbankløsninger, at skulle give sine kortoplysninger ved køb på internettet. Til gengæld skal forbrugeren meddele sin netbank-login til en tredjepart, udbyderen af den pågældende overlay service, hvilket nogle forbrugere også kan være utrygge ved.

¹ Se Hans Brits og Carlo Winder, Payments are no free lunch, De Nederlandsche Bank, *Occasional Studies*, Vol. 3, Nr. 2, 2005.

Generelt stiller denne type løsning store krav til de foranstaltninger, som tredjeparten har iværksat for at hindre misbrug. Det understreger behovet for at regulere denne type udbydere som foreslået af Europa-Kommissionen, jf. boks 3.11. Endvidere er det nødvendigt at have klare regler for bl.a. hæftelse ved misbrug og indsigelser.

Overlay services kan desuden anføres at vænne forbrugerne fra at være påpasselige i omgangen med deres netbank-login, jf. at løsningen er baseret på, at dette skal oplyses til en tredjepart uden for det sædvanlige netbankmiljø. Det kan i yderste konsekvens betyde, at forbrugerne også bliver mindre forsigtige med andre koder, og at omfanget af misbrug vil stige.

OVERLAY SERVICES – FORDELE OG ULEMPER	Boks 6.9
Fordele:	
<ul style="list-style-type: none">• Stærk kundeautentifikation reducerer risikoen for misbrug.• Der er vished om forbrugerens betalingsevne.• Forbrugeren undgår at skulle give sine kortoplysninger ved køb på internettet.• Afhængig af løsningens indretning kan den eventuelt bruges til grænseoverskridende betalinger.	
Ulemper:	
<ul style="list-style-type: none">• Forbrugeren kan være utryk ved at meddele sit netbank-login til en tredjepart.• Overlay services stiller store krav til sikkerhedsforanstaltninger hos udbyderen.• Forbrugerne kan blive mindre påpasselige med personlige koder.	

7. Barrierer for nye betalingsløsninger

7.1 INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Rapporten har beskrevet og vurderet en række nye typer af betalingsløsninger. Udbredelsen af disse kan hæmmes af forskellige barrierer. Hvis de pågældende barrierer hindrer effektive løsninger i at vinde frem, kan det medføre højere omkostninger ved betalinger. Ofte vil disse barrierer dog afspejle andre hensyn, fx forbrugerbeskyttelse eller et ønske om at bevare tilliden til et lands betalingssystemer.

I dette kapitel præsenteres nogle mulige barrierer for nye løsninger, som er blevet identificeret i arbejdet med rapporten. Det skal understreges, at der ikke er tale om en fuldstændig liste af barrierer. Endvidere foretages ikke en analyse af de bagvedliggende årsager, der i sagens natur bør indgå i en bredere vurdering af, om en given barriere skal søges fjernet.

Der kan skelnes mellem forskellige typer af barrierer. Markedsmæssige barrierer er forhold, der begrænser forbrugernes og forretningernes tilskyndelse til at tage en ny betalingsløsning i brug. Fx kan der være vanskeligheder ved at få forretninger til at acceptere den nye løsning, før forbrugerne har taget den til sig, og omvendt. Det kræver typisk, at der opnås en samtidig tilslutning fra begge sider.

Markedsmæssige barrierer kan også være faktorer, der reducerer udbydernes incitament til at udvikle nye løsninger. For udbyderne er det væsentligt, at nye løsninger har udsigt til at blive rentable, hvilket ofte vil kræve, at de tager markedsandele fra eksisterende løsninger. Det kan være sværere i Danmark end i andre lande grundet dankortets store popularitet hos både forbrugere og forretninger.

En anden type barriere er forhold ved betalingsinfrastrukturen, som begrænser udbyderes forretningsmæssige muligheder. Det kan fx være hindringer i deres adgang til dele af infrastrukturen eller ugunstige vilkår for deltagelse. Begrænsningerne kan være velbegrundede, men hvis de hæmmer innovative udbydere i deres virksomhed, kan de udgøre en barriere for nye løsninger.

En tredje form for barriere kan være bestemmelser i lovgivningen, som understøtter brugen af eksisterende løsninger eller gør det vanskeligere at udnytte fordele ved nye løsninger. Det kan også være lovgivning, der pålægger udbydere af nye løsninger relativt strenge krav, enten i forbindelse med deres godkendelse, eller når de efterfølgende udfører betalingstjenester.

7.2 KARAKTERISTIKA VED MARKEDET FOR BETALINGSTJENESTER

En række forhold ved markedet for betalingstjenester påvirker rammebetingelserne for nye betalingsløsninger. Det drejer sig om følgende:

- *Netværkseffekter.* Efterspørgslen efter en given betalingsløsning, fx et bestemt instrument, er præget af såkaldte netværkseffekter. Herved forstås, at jo flere forretninger, der accepterer instrumentet, desto mere attraktivt er det for forbrugerne at besidde det – og omvendt. Disse effekter virker typisk selvforstærkende på udbredelsen af en betalingsløsning, når den har passeret et vist niveau.

Eksempler på produkter i Danmark, der har været understøttet af stærke netværkseffekter, er Danmark og Betalingservice.

- *Store faste omkostninger.* Der er betydelige faste omkostninger ved at udvikle og varetage driften af betalingsløsninger. Det betyder, at der skal opnås et stort antal transaktioner, før en løsning bliver rentabel. Denne omkostningsstruktur indebærer, sammen med netværkseffekterne, at der for et givent segment af betalinger, fx kortbetalinger i forretninger eller betalinger på internettet, ofte kun vil eksistere et mindre antal løsninger, som det kan være vanskeligt at tage markedsandele fra for nye løsninger.
- *Nødvendigt med samarbejde.* Udbydere af betalingstjenester har typisk behov for at samarbejde på en række områder. Det gælder særligt inden for såkaldte firepartssystemer. I denne type systemer skal udbyderne bl.a. aftale formater for udveksling af meddelelser om betalinger og fastlægge regler for fælles produkter, fx om hæftelse for betalingsforpligtelser, indbyrdes gebyrer og tilbageførsel af betalinger. Et eksempel herpå er pengeinstitutternes samarbejde om kerneinfrastrukturen i Danmark.
- *Forskellig reaktion på gebyrer.* Forbrugere og forretninger er erfaringsmæssigt ikke lige tilbøjelige til at acceptere gebyrer for betalingstjenester. Mens forbrugerne typisk vil reagere på selv mindre gebyrer ved at skifte betalingsform eller udbyder, kan forretningerne have mindre modvilje mod gebyrer, hvis det modsvares af en forventning om et større salg eller besparelser på andre områder. Det forklarer, hvorfor forretningsmodellen for betalingsløsninger ofte er baseret på, at kun forretningerne betaler gebyrer.
- *Juridisk rangordning af udbyderne.* Markedet for betalingstjenester er også karakteriseret ved en inddeling af udbyderne i forskellige typer. Den skal sikre, at der er overensstemmelse mellem de rettigheder, udbyderne har, og de krav, de står over for. Først i det juridiske hierarki er bankerne, som skal leve op til de strammeste krav og er underlagt tilsyn, men til gengæld må tage imod indlån. Andre typer udbydere skal opfylde mere lempelige krav og har som konsekvens ikke samme forretningsmæssige muligheder som banker.
- *Et underliggende behov for forbrugerbeskyttelse.* For den almindelige forbruger er det svært at overskue risiciene ved at bruge forskellige betalingsløsninger og iværksætte de nødvendige tiltag, der hindrer misbrug. Derfor er der behov for lovgivning, som sikrer forbrugerne mod større tab, medmindre de har handlet groft uagtsomt eller svindlet. Forretningsdrivende er ofte bedre til at vurdere risici og træffe foranstaltninger, og for dem kan vilkårene ved misbrug i højere grad overlades til den frie aftaleret.

Disse karakteristika kan anføres at begrunde et grundlæggende behov for tilsyn eller regulering. Det gælder netværkseffekterne og omkostningsstrukturen, der kan føre til en høj markedsandel for en given løsning og dens udbyder. Derudover har myndigheder til opgave at overvåge, at udbyderes samarbejde ikke begrænser konkurrencen. Endvidere skal der være lovgivning, som i en vis udstrækning beskytter forbrugere, men også sikrer, at de involverede parter – udbydere, forbrugere og betalingsmodtagere – træffer foranstaltninger for at hindre misbrug.

Samtidig er det også vigtigt at anerkende markedskræfternes betydning for et moderne og velfungerende betalingssystem. Hvis udbyderne skal have en tilskyndelse til at udvikle nye betalingsløsninger, kræver det, at de har en forventning om, at disse løsninger bliver rentable. Regulering, der fratager udby-

derne muligheden for at opnå en fortjeneste, vil hæmme interessen for at investere i nye løsninger. Derfor begrænses regulering normalt til situationer, hvor en afvejning af hensyn berettiger, at den er nødvendig.

7.3 MARKEDSMÆSSIGE BARRIERER

Markedsmæssige barrierer er forhold, der reducerer forbrugernes og forretningernes tilskyndelse til at benytte en ny betalingsløsning eller udbydernes incitament til at udvikle en sådan løsning. Der kan peges på en række barrierer af denne type, hvoraf de fleste ikke bare forekommer i Danmark, men også er relevante i andre lande. Fælles for disse barrierer er desuden, at de typisk skyldes grundlæggende karakteristika ved markedet for betalingstjenester som beskrevet ovenfor.

Netværkseffekter

Hvis en ny betalingsløsning skal slå igennem, kræver det grundlæggende, at både forbrugerne og forretningerne tager den til sig. Det indebærer et "hønen eller ægget-problem", idet netværkseffekterne typisk først sætter ind, når løsningen har nået en vis udbredelse hos både forbrugere og forretninger. Indtil det er tilfældet, vil begge parter være tøvende over for den nye løsning. Ved lanceringen af nye betalingsløsninger vil udbydere derfor ofte forsøge at opnå samtidig tilslutning fra både forbrugere og forretninger.

Flere udbydere af nye betalingsløsninger har erfaret, at det kan være vanskeligt at overvinde dette problem. Et eksempel i Danmark er Mobilpenge, der blev introduceret i 2012 af Nets og pengeinstitutterne i fællesskab, jf. boks 3.7. Ifølge tal fra Nets anvendes Mobilpenge fortsat kun i beskedent omfang. Det afspejler, at det tager tid at ændre forbrugernes betalingsvaner, men også at det har været svært at opnå tilslutning fra henholdsvis forbrugere og forretninger, når løsningen ikke er udbredt hos den anden part.

Forbrugere

Forbrugernes parathed over for en ny betalingsløsning afhænger også af andre forhold end forretningernes accept, herunder deres syn på eksisterende løsninger. I Danmark foregår hovedparten af alle betalinger i både fysisk og ikke-fysisk handel med dankort, jf. kapitel 2. Når forbrugerne foretrækker dankort, skyldes det bl.a., at der ikke er gebyrer ved brug af kortet i fysisk handel, og at det kan anvendes praktisk talt alle steder. Dankortets store popularitet blandt forbrugerne gør det imidlertid vanskeligere for nye løsninger at vinde frem.

Derudover er bekvemmelighed en vigtig egenskab for forbrugerne, når de vælger betalingsform, jf. kapitel 4. For en ny løsning er det således afgørende, at forbrugerne ikke ser den som mere besværlig end de eksisterende betalingsformer. Endvidere kan eventuelle gebyrer erfaringsmæssigt få forbrugerne til at fravælge en given løsning. Det skal ses i lyset af, at forbrugerne normalt ikke betaler gebyrer for at hæve kontanter. Endvidere kan betalingsvaner hos nogle forbrugere være forholdsvis indgroede og dermed svære at ændre.

Forretninger

Tilsvarende er der flere faktorer end udbredelsen på forbrugerside, der har betydning for, om forretningerne vil begynde at tage imod en ny betalingsløsning. Som beskrevet i kapitel 5 vurderer forretningerne bl.a., om løsningen kan forventes at bidrage til øget omsætning. Det afhænger i høj grad af forekomsten af andre løsninger. Når en betalingsløsning som dankortet er meget udbredt og foretrækkes af en stor

andel af danskerne, vil det typisk ikke give et betydeligt mersalg for forretninger at acceptere en ny betalingsløsning.

Derudover er det vigtigt for forretningerne, at der er sikkerhed for at modtage pengene fra et salg, jf. kapitel 5. Det betyder i praksis, at en ny betalingsløsning, der ikke giver forretningerne den nødvendige tryghed om betalingen, vil have vanskeligt ved at slå igennem. Endelig har det betydning for forretningerne, at løsningen medvirker til at reducere udgifterne til udbydere, og at investeringsomkostningerne er begrænsede. Det sidste er især centralt for mindre forretninger, jf. resultaterne fra forretningsundersøgelsen.

Udbydere

For udbydere afhænger incitamentet til at udvikle nye betalingsløsninger først og fremmest af, om det forventes at være rentabelt. Det betyder ikke nødvendigvis, at hver enkelt betalingsløsning skal give overskud, idet der for nogle udbydere også kan ligge mere strategiske hensyn bag, når de tilbyder en given løsning. For pengeinstitutterne kan det fx være et spørgsmål om at tiltrække kunder og dermed indlån, der bidrager med indtjening via rentemarginalen, dvs. forskellen mellem institutternes udlåns- og indlånsrente.

For så vidt angår dankortet, kan finansieringsmodellen have udgjort en selvstændig barriere for udvikling af kortet. Modellen indebar tidligere, at Nets og pengeinstitutterne alene måtte opkræve halvdelen af deres omkostninger ved dankortsystemet af forretningerne, inklusive omkostningerne til udvikling, jf. boks 2.3. Med den nye aftale mellem Nets og Dansk Erhverv vil forretningernes dækning af omkostningerne blive hævet til 100 pct. i 2018, og der er hermed opnået enighed om de fremtidige rammer for kortets finansiering og udvikling.

Derudover kan omkostningsstrukturen og landets størrelse udgøre en barriere for nye betalingsløsninger. Store udviklingsomkostninger betyder som nævnt, at der skal et vist antal betalinger til, før en given betalingsløsning bliver rentabel. I den forbindelse kan det være et problem for udbydere i Danmark, at landets størrelse indebærer en øvre grænse for den mulige volumen, som er lavere end i mange sammenlignelige lande. Et større antal betalinger kan opnås ved også at udbyde løsningen i udlandet, hvilket dog kan være forbundet med visse udfordringer.

7.4 INFRASTRUKTURMÆSSIGE BARRIERER

En anden type barriere er hindringer for udbyderes virke, der skyldes forhold vedrørende betalingsinfrastrukturen. Det kan være begrænsninger på adgangen til forskellige dele af infrastrukturen eller vilkår for deltagelse, som har konkurrencemæssige implikationer. Grundlæggende kan der ligge tungtvejende begrundelser bag disse hindringer, fx et ønske om sikre og stabile betalingssystemer, men hvis de hæmmer innovative udbydere i deres virksomhed, kan de udgøre en barriere for nye løsninger.

Begrænset adgang til vigtige betalingssystemer er et eksempel på en infrastruktur-mæssig barriere. Disse systemer er typisk anmeldt direktivet om endelig afregning¹, der beskytter afviklingen af betalinger mod en deltagers konkurs. Direktivet tillader i praksis kun banker at deltage i denne type systemer. Det betyder, at fx e- penge- og betalingsinstitutter må afvikle deres betalinger i disse systemer via en bank. I Danmark er Nationalbankens betalingssystem Kronos og Sumclearingen, der ejes af Finansrådet, anmeldt direktivet.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/26/EF af 19. maj 1998 om endelig afregning i betalingssystemer og værdipapirafviklingssystemer.

Et andet eksempel på en lignende barriere kan være en manglende adgang for tredjeparter til betalingskonti, typisk konti i banker, med kundens accept. Ud over overlay services kan en sådan adgang være nyttig for fx teleselskaber og kortudstedere, der ikke er banker. Disse udbydere kan ligesom virksomheder, der tilbyder en overlay service, have ønske om at kunne iværksætte betalinger fra eller reservere beløb på en kundes bankkonto. Som beskrevet i boks 3.11 har Europa-Kommissionen fremlagt forslag til regulering af tredjeparters adgang til bankkonti.

Som et tredje eksempel kan nævnes begrænsninger på adgangen til kortterminaler. Kortterminaler skal leve op til sikkerhedskrav, der fastlægges af kortselskaberne. De internationale kortselskaber har fælles krav til kortterminaler, og i Danmark skal terminalerne desuden certificeres af Nets for at modtage danskortbetalinger. Disse krav indebærer, at det kræver fornyet certificering, hvis forretningerne ønsker at tage imod en ny betalingsløsning via de eksisterende terminaler. Det kan indebære en barriere, da udbydere af nye løsninger typisk ikke har mulighed for at opstille deres egne terminaler.

Derudover kan en infrastrukturmæssig barriere være konkurrencevilkårene, som er en udløber af Nets' centrale rolle for betalingsformidlingen i Danmark og relationer til de danske pengeinstitutter. Ifølge andre udbydere giver det Nets nogle fordele, som gør det sværere for konkurrenter at etablere sig i Danmark og vinde markedsandele. Problemerne for andre udbydere forstærkes af netværkseffekterne og omkostningsstrukturen, dvs. de betydelige faste omkostninger, der som nævnt kendetegner betalingsformidlingsydelse.

Et eksempel på et område, hvor andre udbydere finder det svært at konkurrere med Nets, er på markedet for indløsning af kortbetalinger. Nets er ene om at indløse dankortbetalinger, og Nets' datterselskab Teller er den største indløser af betalinger med internationale kort i Danmark, jf. kapitel 2. Andre indløserne gør gældende, at en række forhold hæmmer dem i konkurrencen med Teller, jf. boks 7.1. Konkurrence om indløsning kan på forskellig vis medvirke til at understøtte udbredelsen af nye løsninger.

MULIGE BARRIERER FOR KONKURRENCE OM KORTINDLØSNING

Boks 7.1

Indløsning af kortbetalinger i Danmark varetages af nogle få aktører. Det drejer sig primært om Nets, der står for indløsning af dankortbetalinger, og Teller, som indløser hovedparten af betalingerne med internationale kort. Derudover forsøger enkelte andre indløserne at opnå markedsandele, men forskellige forhold hæmmer dem i konkurrencen med Teller, primært i forbindelse med fysisk handel.

En udfordring for andre indløserne knytter sig til indsamlingen af betalinger. Hovedparten af terminalerne, der tager imod dankortbetalinger, er udstyret med en af Nets udviklet sikkerhedschip, der som udgangspunkt sender alle betalinger til Nets. Det gælder også, når der anvendes en anden indløser end Teller. Nets sender i det tilfælde betalingerne videre til den pågældende indløser mod et aftalt gebyr pr. betaling.

Betalinger med internationale kort kan dog også sendes til en anden indløser end Teller uden om Nets. Det kan fx ske ved at opstille terminaler, der ikke indeholder Nets' sikkerhedschip, men er certificeret af Nets til modtagelse af dankortbetalinger. Disse terminaler eksisterer, men er ikke særlig udbredt. En anden mulighed er at udvikle en tilsvarende chip, der gør det muligt at sende betalinger uden om Nets, hvilket dog er forbundet med betydelige omkostninger.

Herudover er der forretninger, som ikke er vidende om, at der findes flere indløserne af betalinger med internationale kort. Det bekræftes af resultaterne af forretningsundersøgelsen i denne rapport, jf. boks 5.3. En del af disse forretninger kan have opfattet deres indløsningsaftaler for dankort og internationale kort som en samlet aftale, uden at være bekendt med, at der kunne vælges en anden indløser end Teller.

7.5 LOVMÆSSIGE BARRIERER

Lovmæssige barrierer for nye betalingsløsninger kan give sig udslag på forskellig vis. Det kan være bestemmelser, som hindrer, at der kan ske udnyttelse af fordele ved disse løsninger, eller gør det mindre attraktivt at benytte dem. Det kan også være lovgivning, der understøtter brugen af eksisterende løsninger. Endelig kan det være i form af krav til udbydere af nye løsninger, som er relativt stramme, eller lempelige vilkår for udbydere af eksisterende løsninger. I det følgende gennemgås nogle mulige eksempler på lovmæssige barrierer.

Den centrale lov på området er som nævnt lov om betalingstjenester og elektroniske penge, jf. kapitel 2. Den indeholder i overensstemmelse med betalingstjenestestedirektivet særlige regler for betalingsinstrumenter, der kun kan anvendes til små betalinger, såkaldte mikrobetalingsinstrumenter. For disse gælder, set fra udbyderside, nogle mere lempelige oplysningskrav, hæftelsesregler, osv. end lovens generelle bestemmelser. Lovens regler om mikrobetalingsinstrumenter vurderes generelt at leve op til deres formål om at understøtte nye løsninger.

Forbud mod at afvise kontantbetalinger

I Danmark er forretninger, som har betjent salg, forpligtet til at modtage betalinger med kontanter, jf. betalingstjenestelovens § 56. Der er tale om en dansk bestemmelse, dvs. den stammer ikke fra betalingstjenestestedirektivet. Bestemmelsen gælder ikke for visse køb over 50.000 kr., der ifølge hvidvaskloven ikke må betales med kontanter, eller ved fjernsalg, fx via internettet, eller i ubemandede selvbetjeningsmiljøer. Boks 7.2 gennemgår kort den historiske baggrund for denne bestemmelse.

Forbuddet mod at afvise kontantbetalinger skal sikre, at forbrugere, der ønsker eller alene har mulighed for at betale med kontanter, kan benytte denne betalingsform. Bestemmelsen hævdes dog at udgøre en barriere for nye betalingsløsninger. Det afspejler en forventning om, at en række forretninger uden bestemmelsen ville undlade at modtage kontantbetalinger, hvilket kunne understøtte et marked for nye løsninger, der er tiltænkt småbetalinger, som i vid udstrækning foretages med kontanter, jf. kapitel 4.

BETALINGSTJENESTELOVENS § 56

Boks 7.2

Ifølge lov om betalingstjenester og elektroniske penge § 56 er forretninger, der har betjent salg, forpligtet til at tage imod kontantbetalinger. Der er tale om en selvstændig dansk bestemmelse, dvs. den hidrører ikke fra betalingstjenestestedirektivet. Bestemmelsen viderefører betalingsmiddelovens § 10 uden tilsigtede ændringer af dens indhold.

Forbuddet mod at afvise kontantbetalinger stammer fra betalingskortloven, der trådte i kraft i 1984 og var en konsekvens af pengeinstitutternes indførelse af dankortet, jf. boks 2.5. Bestemmelsen skulle sikre, at der også fremover kunne betales med kontanter i alle forretninger trods den ventede udbredelse af kortbetalinger, herunder betalinger med det nye dankort.

Dette ønske skal bl.a. ses i lyset af kontanternes særlige rolle som lovligt betalingsmiddel. Derudover adskiller kontanter sig fra betalingskort, idet de ikke kræver en aftale med en udbyder af betalingstjenester eller indebærer udgifter til fx terminaler, hvilket kan forklare, hvorfor der ikke umiddelbart gælder samme krav til kortbetalinger.

Da bestemmelsen blev indført i 1984, gjaldt forbuddet mod at afvise kontantbetalinger alene inden for normal åbningstid. Med betalingsmiddeloven i 2000 blev det udvidet til hele forretningens åbningstid. Til gengæld blev det slået fast, at forretninger ikke var forpligtet til at tage imod kontantbetalinger ved fjernsalg eller i ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

I 2006 blev der foretaget en mindre justering af bestemmelsen, da det blev indføjet i hvidvaskloven § 2, at forhandlere af genstande og auktionsholdere ikke må modtage kontantbetalinger på 100.000 kr. eller derover. Ved en lovændring i 2013 blev denne beløbsgrænse reduceret til 50.000 kr. og udvidet til at gælde andre forretningsdrivende.

Der har også været fokus på konsekvenserne af denne bestemmelse for medarbejdernes sikkerhed i forretninger, der kan være eksponerede for røveriforsøg. En del forretninger, men langt fra alle, har iværksat tiltag, der skal begrænse risikoen for røverier, fx videoovervågning, brug af kontanthåndteringselskaber, lukkede kassesystemer og vagtordninger, jf. boks 5.2. Blandt de forretninger, der er bekymrede for røverier, er det dog ifølge forretningsundersøgelsen kun en mindre del, der vil gøre brug af en eventuel mulighed for at afvise kontantbetalinger.

Regler om gebyrer

De danske regler om gebyrer ved brug af betalingsinstrumenter er ligeledes fastsat i betalingstjenesteloven og fremgår af boks 2.5. Som beskrevet i kapitel 2 er der siden indførelsen af den såkaldte splitmodel i fysisk handel – modellen, der forbyder overvæltning på debetkort, men ikke på kreditkort – sket en opbremsning i brugen af kreditkort, mens anvendelsen af debetkort er steget. Det tyder på, at de nye regler har haft den formodede begrænsende effekt på omfanget af kreditkortbetalinger i Danmark.

Tilladelsen for forretninger til at overvælte indløsningsgebyret på kreditkort kan principielt set udgøre en barriere for innovative tiltag på det danske kortmarked. Det er tilfældet, hvis kortselskaber eller udstedere i lyset af de afledte effekter på brugen af kreditkort undlader at foretage udvikling af kortene eller vælger at lancere nye løsninger i andre lande. Det må i givet fald primært formodes at dreje sig om nye funktioner eller tjenester, der er møntet på kreditkort, idet splitmodellen som nævnt forekommer at understøtte brugen af debetkort.

Et andet centralt element ved de danske gebyrregler er sondringen mellem fysisk og ikke-fysisk handel. Den er baseret på, om både køber og sælger er til stede samtidig, dvs. hvorvidt der er tale om betjent salg. Det betyder, at køb ved selvbetjeningskasser og automater defineres som ikke-fysisk handel, og at betaling med dankort ved denne type køb pålægges et højere indløsningsgebyr end ved betjent salg. Denne forskel i gebyrreglerne reducerer isoleret set forretningernes tilskyndelse til at have selvbetjeningskasser og automatsalg.

Som nævnt i kapitel 2 har Europa-Kommissionen fremlagt forslag om at regulere interbankgebyrerne ved kortbetalinger og forbyde overvæltning. Hvordan dette samlet set vil påvirke udstedernes og kortselskabernes interesse i at foretage udvikling af deres kort, er uvist. På den ene side vil det ikke længere være tilladt for forretningerne at opkræve gebyrer ved brug af kreditkort, hvilket kan ventes at stimulere brugen af disse kort. Omvendt vil indløsningsgebyret for kreditkort, og dermed udstedernes indtjening pr. betaling, blive reduceret i forhold til i dag.

Betalingssurrogater

Betalingstjenesteloven indeholder ligeledes regler for såkaldte betalingsurrogater, fx elektroniske klippekort, der giver ret til et antal ydelser. Denne type instrument var også omfattet af den tidligere danske lovgivning, men er ikke reguleret i betalingstjenestedirektivet. Afgrænsningen af betalingsurrogater er ifølge udbydere forbundet med en vis usikkerhed. Det betyder, at potentielle udstedere bruger resurser på at forstå deres retsstilling, og at der er risiko for, at nogle vælger at opgive deres forehavende.

Dertil kommer, at der er bestemmelser for betalingsurrogater, som kan være hæmmende for deres udbredelse. Et eksempel er den lovpligtige indløsningspligt for disse instrumenter, jf. betalingstjenestelovens § 39s. Den fastslår, at indehaveren af en elektronisk fordring i form af et betalingsurrogat eller elek-

troniske penge har ret til at kræve en restværdi indløst af udsteder, givet at det sker inden for et år efter et fastlagt udløbstidspunkt. En tilsvarende regel gælder ikke, hvis der er tale om en papirbaseret fordring.

Indløsningspligten afspejler et ønske om at sikre forbrugerne en rimelig periode, hvor de kan få deres forudbetalte midler tilbage. Konsekvenserne af de forskellige regler for elektronisk registrerede og papirbaserede krav på varer og tjenester kan dog være, at virksomheder vælger at udstede denne type fordringer på papir. Derudover gælder denne pligt også i tilfælde, hvor udsteder, typisk i markedsføringsøjemed, har foræret forbrugeren retten til en vare eller tjeneste uden modydelse, og overdraget den elektronisk, fx via en app på smartphone.

Andre love

Ud over betalingstjenesteloven kan der være andre love, der indeholder bestemmelser, som udgør barrierer for nye løsninger. Det gælder fx lov om finansiel virksomhed, der fastlægger regler for videregivelse af kundeinformation og krav om samtykke, persondataloven og markedsføringsloven, jf. boks 7.3. De pågældende bestemmelser i disse love har typisk til formål at beskytte forbrugerne mod forskellige former for gener og misbrug, men forhindrer i nogle tilfælde, at der kan ske udnyttelse af fordele ved nye løsninger eller gør tilslutningen mere besværlig.

Hvidvaskloven anføres ligeledes at rumme bestemmelser, der hæmmer udbredelsen af nye betalingsløsninger. Loven, der primært er en udmøntning af et EU-direktiv, har til formål at forebygge hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme og fastsætter en række administrative krav til finansielle virksomheder mv., inklusive udbydere af betalingstjenester. Nogle af disse krav kan være særskilt byrdefulde for udbydere af nye løsninger. Fx indebærer loven, at der skal indgås separate indlønsaftaler for hver enkelt betalingsløsning, som en forretningsdrivende ønsker at tage imod.

ANDRE LOVE

Boks 7.3

Andre love end betalingstjenesteloven kan indeholde bestemmelser, der udgør barrierer for nye løsninger. Det gælder fx lov om finansiel virksomheds og persondatalovens regler om brug af persondata, der fremgår af de to loves §§ 117-123 henholdsvis §§ 3 og 5-7. Disse bestemmelser indebærer samlet, at finansielle virksomheder kun må videregive oplysninger om deres kunder uden samtykke, når det er "berettiget", hvilket anføres at være blevet fortolket relativt stramt.

Disse begrænsninger på at videregive personlige oplysninger kan være en hindring ved lanceringen af nye betalingsløsninger. Det kan være tilfældet, hvis en løsning ønskes tilføjet en funktion, så den ikke kan bruges til visse køb på baggrund af oplysninger om kunden, fx dennes alder. Hvis en sådan funktion kræver samtykke fra kunden, fordi der derved sker brug og videregivelse af personlige oplysninger, kan det gøre det sværere at få udbredt løsningen blandt forbrugerne.

Et konkret eksempel herpå oplevede Nets og pengeinstitutterne ved forberedelsen af Mobilpenge. Fra forretningside var der udtrykt ønske om at bruge løsningen til at sikre, at der ikke blev solgt alkohol til unge under 18 år. Det krævede, at Nets foretog validering af betalingen for et sådant køb i forhold til kundens alder. Fra myndighedsside blev det imidlertid vurderet, at dette krævede samtykke fra kunden, hvorefter funktionen blev opgivet af hensyn til kundernes tilslutning.

En anden lignende barriere for nye løsninger kan være de krav, der gælder for en kundes samtykke til at videregive personoplysninger. I henhold til lov om finansiel virksomhed § 123 skal et samtykke gives skriftlig eller digitalt og være frivilligt, specifikt og informeret, ligesom det skal kunne tilbagekaldes. Ifølge udbydere kan disse krav til samtykke i nogle tilfælde være en barriere for udbredelsen af nye løsninger.

Derudover kan der være bestemmelser i markedsføringsloven, der lægger hindringer for nye løsninger. Fx tillader loven ikke, at der fremsendes elektronisk reklame, medmindre modtager har givet samtykke hertil. Det udelukker, at banker på den måde kan orientere kunder om indkomne betalinger via løsninger, de ikke har tilsluttet sig. Ud over, at dette kunne betrykke afsender af betalingen, ville det ligeledes medvirke til at til at fremme kundernes tilslutning.

Ordliste

App

Et stykke software, der ligger på en *smartphone* eller *tablet*. Nogle apps kan bruges til betaling for varer og tjenester hos en enkelt eller flere betalingsmodtagere. Det foregår ved, at forbrugeren åbner appen og følger en række trin.

Betalingsinstitut

Udbyder af betalingstjenester, der er reguleret i lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Betalingsinstitutter må udføre *betalingstjenester* som defineret i loven, men ikke tage imod indlån eller udstede *elektroniske penge*.

Betalingsinstrument

Instrument, der bruges til at igangsætte en betaling, fx et kort eller en mobiltelefon. Et betalingsinstrument er typisk knyttet til en konto hos en udbyder af betalingstjenester.

Betalingstjeneste

Tjeneste, hvor en udbyder medvirker ved overførsel af penge fra en betaler til en betalingsmodtager. Lov om betalingstjenester og elektroniske penge fastslår i et bilag, hvilke aktiviteter der juridisk set er betalingstjenester.

Charge back

Tilbageførsel af et beløb, der er hævet på en betalers konto. Ved køb på internettet fastslår særlige danske charge-back regler i lov om betalingstjenester og elektroniske penge, at en forbruger har ret til at få en betaling tilbageført, hvis en vare ikke leveres eller er defekt.

Dankort

Det nationale *debitkort* i Danmark, der udstedes af pengeinstitutter i Danmark og ejes og indløses af Nets.

Debetkort

Betalingskort, der kan bruges til at hæve kontanter og købe varer og tjenester ved direkte træk på kortholders indestående i en bank. *Dankortet* er et eksempel på et debetkort.

Digital tegnebog

En digital tegnebog indeholder en elektronisk registrering af forbrugers kort eller andre betalingsløsninger, fx *internetkonti*. Den kan ligge på en server eller være downloadet som en *app* på en *smarthone* og bruges i forskellige betalingssituationer.

Elektroniske penge

Pengeværdi, der er elektronisk eller magnetisk lagret, fx på et betalingskorts chip eller en server, udstedes mod forudbetaling og kan bruges til betaling for køb af varer og tjenester hos andre end udsteder. Elektroniske penge betegnes ofte e-penge.

E-pengeinstitut

Udbyder af betalingstjenester, der er reguleret i lov om betalingstjenester og elektroniske penge. E-pengeinstitutter må udstede *elektroniske penge* og foretage *betalingstjenester*, men ikke tage imod indlån.

Firepartssystem

Betegnelsen for det samlede sæt af aftaler mellem parterne i et kortsystem eller lignende, hvor betaler og betalingsmodtager ikke nødvendigvis har aftaler med den samme udbyder af betalingstjenester.

Forudbetalt kort

Betalingskort, der indeholder en på forhånd overført pengeværdi, der kan bruges til betalinger. De forudbetalte midler kan fx være lagret på kortets chip eller registreret på en konto på en server.

Fysisk handel

Betalingsituation, der er defineret i lov om betalingstjenester og elektroniske penge som handel, hvor både betaler og betalingsmodtager er fysisk til stede. Fysisk handel betegnes også betjent salg.

Ikke-fysisk handel

Betalingsituation, hvor enten betaler eller betalingsmodtager ikke er fysisk til stede, jf. definitionen af *fysisk handel*. Eksempler er handel på internettet og køb ved automater.

Indløsningsgebyr

Gebyr, som forretningen betaler sin *kortindløser* pr. betaling. Gebyret kan være et fast beløb pr. betaling, en procentsats af betalingens værdi eller en kombination. Forretningen kan også betale sin indløser et fast årligt gebyr, som det er tilfældet for *dankortet*.

Interbankgebyr

Gebyr, som *kortindløser* betaler *udsteder* af kortet pr. betaling. Interbankgebyret kan være et fast beløb pr. betaling, en procentsats af betalingens værdi eller en kombination.

Internationalt kort

Betalingskort udstedt med licens fra et udenlandsk kortselskab, fx Visa eller MasterCard. Et internationalt kort kan bruges til kontanthævninger og køb af varer og tjenester i både Danmark og udlandet.

Internetkonto

Konto, der kan anvendes til betaling for køb på bl.a. internettet, og som er baseret på forudbetalte midler, eventuelt via træk på et tilknyttet betalingskort.

Kreditkort

Betalingskort, der kan bruges til at købe varer og tjenester og eventuelt hæve kontanter på baggrund af en tildelt trækningssadgang. Ved betaling med kreditkort trækkes pengene hos kortholder først noget tid efter betalingen, typisk en gang om måneden.

Kontaktløs teknologi

Teknologi, der giver mulighed for at registrere betalingen uden kontakt mellem *betalingsinstrument* og aflæser. Et eksempel på denne teknologi er Near Field Communication, NFC, der kræver, at instrumentet føres tæt forbi aflæseren.

Kortindløser

Udbyder af betalingstjenester, der indgår aftale med forretninger om at modtage kortbetalinger. Et eksempel er Nets, som indløser betalinger med dankort.

Kortselskab

Selskab, der ejer rettighederne til det pågældende korts varemærke, fx Nets, MasterCard og Visa. Selskabet fastsætter regler for udstedelse, indløsning og brug af kortet.

Kortudsteder

Udbyder af betalingstjenester, fx et pengeinstitut, eller forretning, fx en detailhandelskæde, der udsteder betalingskort til kortholdere.

Mobilbank

En *app*, der giver forbrugeren mulighed for at følge med i transaktioner på sin bankkonto, betale regninger og lave overførsler via en *smartphone* eller *tablet*.

Mobilterminal

Anordning, der gør det muligt at modtage kortbetalinger ved hjælp af en *smartphone* eller *tablet*. Den kan fx bestå af et vedhæng, en dongle, der tilsluttes smartphonen eller tabletten.

NemID

Fælles digital signatur i Danmark, som kan bruges til at logge på private og offentlige selvbetjeningsløsninger, fx netbank.

Netbankløsning

Betalingsløsning til internethandel, der leder forbrugeren over i sin netbank, hvor der logges på som vanligt og sker godkendelse af betalingen.

Overlay service

Betalingsløsning til internethandel, der er baseret på, at forbrugeren oplyser sit kontonummer og netbanklogin til en tredjepart, hvorefter denne logger på forbrugers netbank og gennemfører betalingen.

SEPA

Single European Payments Area, SEPA, er det fælles betalingsområde i Europa for borgere og virksomheders betalinger i euro. I euroområdet skal alle konto-til-konto overførsler og direkte debiteringer i euro fra 1. februar 2014 gennemføres efter SEPA-standarderne.

Smartphone

Avanceret mobiltelefon, der giver brugeren mulighed for at bruge funktioner, som kendes fra en pc, fx være på internettet og sende og modtage mails.

Sms-betaling

Betalingsløsning, hvor forbrugeren betaler ved at sende en sms med sin mobiltelefon til et nummer – typisk en firecifret short code – der identificerer betalingsmodtageren. Forbrugeren modtager herefter en sms, der skal besvares for at bekræfte betalingen.

Tablet

Lille bærbar computer, der ligesom *smartphones* kan bruges til at modtage betalinger ved hjælp af en mobilterminal. Tablets er, akkurat som smartphones, normalt udstyret med en trykfølsom skærm og kan indeholde apps.

Trepartssystem

Betegnelsen for det samlede sæt af aftaler mellem parterne i et kortsystem eller lignende, hvor betaler og betalingsmodtager har aftaler med den samme udbyder af betalingstjeneste

Bilag 1 – Kommissorium for arbejdsgruppen om nye betalingsløsninger

Under betalingsrådet nedsættes en arbejdsgruppe, der skal foretage en analyse af nye betalingsløsninger, som er beregnet på forbrugeres køb af varer og tjenester i forretninger, på internettet og ved selvbetjeningsautomater eller lignende.

Nye betalingsløsninger dækker over innovationer, der gør det muligt at betale med et andet instrument end traditionelle betalingskort og checks eller ved brug af kontanter eller at betale med disse instrumenter på nye måder. Derudover kan det være tilføjelse af funktionaliteter til eksisterende instrumenter, som giver brugerne nye eller forbedrede muligheder.

Analysen skal ikke omfatte betalingsløsninger, der anvendes til opkrævninger, men alene løsninger, hvor ordre om at udføre en betaling afgives samtidig med eller i umiddelbar forlængelse af købet. Desuden skal den ikke inddrage betalinger med såkaldte virtuelle valutaer eller betalingsurrogater som defineret i den danske betalingstjenestelov.

Analysen skal ses i sammenhæng med pengeinstitutternes igangværende arbejde med at modernisere den danske betalingsinfrastruktur. Det vil føre til kortere afviklingstider for betalinger i Danmark og dermed understøtte nye betalingsløsninger, som er betinget af en hurtig gennemførelse i stil med elektroniske meddelelsetjenester som sms og e-mail.

Analysen skal

(i) Kortlægge tendenser i udviklingen og udbredelsen af nye betalingsløsninger i Danmark og sammenlignelige lande. Baseret på en kategorisering af betalingsformer ønskes det beskrevet, hvad der i dag eksisterer af nye betalingsløsninger i Danmark og tilsvarende lande, og hvilke andre løsninger, der kan ventes at vinde frem i de kommende år.

Fokus skal være på betalingsløsninger, der skønnes at have potentiale til helt eller delvist at erstatte traditionelle betalingsformer, enten som bredt anvendelige instrumenter eller til specifikke formål. Beskrivelsen skal derudover primært dække nye løsninger, som arbejdsgruppen vurderer, er eller kan blive relevante i Danmark.

Denne del af analysen skal også indeholde en opsamling af erfaringer fra tidligere og eksisterende forsøg på at lancere nye betalingsløsninger. Blandt disse eksempler skal både være betalingsløsninger, der tilsyneladende er slået an, og løsninger, der ikke gjorde, og det skal forklares, hvorfor de lykkedes henholdsvis fejlede.

(ii) Vurdere fordele og ulemper ved nye betalingsløsninger ud fra en samfundsmæssig betragtning. Der ønskes en analyse af fordele og ulemper ved nye betalingsløsninger beskrevet under (i) kontra eksisterende løsninger, henset til forhold som de samfundsmæssige omkostninger, sikkerhed, tilgængelighed samt brugernes ønsker og behov.

Et væsentligt udgangspunkt for denne analyse vil være Nationalbankens undersøgelse af omkostningerne ved betalinger fra december 2011. Den viste, at der er store samfundsmæssige omkostninger ved de eksisterende betalingsløsninger og dermed potentielt også store besparelser ved at overgå til mere effektive løsninger.

Brugernes behov og ønsker kan vurderes ved at samle og analysere den viden, som arbejdsgruppens medlemmer har opnået fra undersøgelser og erfaringer med nye betalingsløsninger. Derudover kan arbejdsgruppen vælge at gennemføre sin egen undersøgelse af brugernes ønsker til og reaktion på nye betalingsløsninger.

(iii) Afdække eventuelle barrierer for udbredelsen af nye betalingsløsninger. Det ønskes undersøgt, om der i dag er barrierer for udbredelsen af nye betalingsløsninger i Danmark. Hvis det er tilfældet, skal de beskrives, og der ønskes desuden forslag til, hvordan de enkelte barrierer kan fjernes eller reduceres.

Barrierer for nye betalingsløsninger kan være markeds-mæssige hindringer, som afspejler, at pengeinstitutter mv., forretninger og forbrugere hver for sig skal have tilskyndelse til henholdsvis at udbyde, acceptere og bruge en given løsning. Andre eksempler kan være forhold ved den danske betalingsinfrastruktur og lovmæssige begrænsninger.

Som under (ii) kan denne del af analysen baseres på medlemmernes viden og erfaringer, eventuelt suppleret med indhentning af synspunkter fra interessenter uden for arbejdsgruppen. Derudover kan der komme input fra arbejdsgruppen under betalingsrådet, som sideløbende foretager en gennemgang af betalingstjenesteloven.

Analysen fra arbejdsgruppen skal munde ud i en rapport til betalingsrådet. Rapporten kan indeholde anbefalinger om tiltag, som arbejdsgruppen finder relevante, fx vedrørende fjernelse af barrierer for nye betalingsløsninger.

Bilag 2 – Undersøgelse af forbrugernes syn på betalingsløsninger

INDLEDNING

Nationalbanken har i samarbejde med Danmarks Statistik gennemført en undersøgelse af danske forbrugeres syn på betalingsløsninger. Undersøgelsen bestod af to dele: Først blev deltagerne bedt om at indberette deres betalinger i forretninger og på internettet i løbet af en dag. Herefter svarede de på en række spørgsmål angående betalingsvaner og holdninger til betalingsløsninger.

Formålet med undersøgelsen var at afdække forbrugernes faktiske betalinger, syn på eksisterende betalingsløsninger og parathed over for nye løsninger. Baggrundsoplysninger gør det muligt at opdele resultaterne efter bl.a. alder, indkomst og bopæl samt erfaringer med ny teknologi, fx brug af smartphones og mobilbank.

Dette bilag redegør for udformningen og indholdet af undersøgelsen og beskriver, hvordan resultaterne er opregnet til landsplan.

UNDERSØGELSENS UDFORMNING

Nationalbanken forberedte undersøgelsen i samarbejde med Danmarks Statistik og drøftede den med arbejdsgruppen, som har udarbejdet denne rapport. Som led i forarbejdet blev der i perioden 30. januar - 6. februar gennemført en pilotundersøgelse. Her blev undersøgelsens form og indhold afprøvet på ca. 20 testpersoner. Udformningen af den endelige undersøgelse blev efterfølgende tilpasset erfaringerne fra pilotundersøgelsen.

Derefter udtog Danmarks Statistik fra CPR-registret en repræsentativ stikprøve af den danske befolkning. Stikprøven indeholdt i alt 2.376 personer i alderen 16-74 år, der alle fik tilsendt et brev med en invitation til at deltage i undersøgelsen. I brevet var vedlagt en betalingsdagbog i papirform, hvor deltagerne for en anført dato blev bedt om at registrere oplysninger om deres betalinger i løbet af et døgn. For at tage højde for et eventuelt uensartet betalingsmønster over måneden blev der sendt breve til 85 personer hver dag i perioden fra 25. februar til 24. marts 2013, dvs. i alt 28 dage.

Ud over betalingsdagbogen indeholdt brevene et link til et spørgeskema på internettet. Her skulle deltagerne indtaste oplysningerne fra dagbogen og svare på en række spørgsmål om deres betalingsvaner. Hvis deltagerne ikke havde svaret inden for to dage, blev de kontaktet pr. telefon. Danmarks Statistisk gennemførte telefoninterviews hver dag, indtil der var opnået minimum 40 besvarelser. Samlet set blev der indsamlet besvarelser fra 1.261 borgere. Det betyder, at der for besvarelserne i undersøgelsen er en svarusikkerhed på ± 3 procentpoint, når der opregnes til landsplan.

Opregning

Tabel B2.1 viser en oversigt over deltagerne i undersøgelsen fordelt på alder, indkomst og bopæl. Af tabellen ses det, at svarsammensætningen ikke præcis afspejler den reelle alders- og indkomstfordeling i befolkningen, da der bl.a. er en overvægt af ældre og personer med højere indkomst. For at korrigere for dette er der anvendt stikprøvevægte, der betyder, at besvarelserne for personer i de "overrepræsenterede" grupper er tildelt en lavere vægt, og omvendt for de øvrige besvarelser, når resultaterne i undersøgelsen er opregnet til landsplan.

DELTAGERE I UNDERSØGELSEN							Tabel B2.1
	Antal personer			Andel i procent			Vægt
	Svar	Stikprøve	Population (1.000 pers.)	Svar	Stikprøve	Population	
<i>Alder:</i>							
16-17 år	43	88	143	3	4	3	1,0
18-24 år	134	305	506	11	13	12	1,2
25-34 år	121	328	650	10	14	16	1,6
35-44 år	211	378	759	17	16	18	1,1
45-54 år	278	493	802	22	21	19	0,9
55-64 år	242	412	695	19	17	17	0,9
65-74 år	232	372	598	18	16	14	0,8
<i>Disponibel indkomst:</i>							
Ingen indkomst	58	170	266	5	7	6	1,2
Under 100.000 kr.	199	409	727	16	17	18	1,1
100.000-200.000 kr.	357	771	1.365	28	32	33	1,2
200.000-300.000 kr.	398	663	1.202	32	28	29	0,9
300.000-400.000 kr.	180	251	395	14	11	10	0,7
Over 400.000 kr.	69	112	198	6	5	5	0,9
<i>Bopæl:</i>							
Region Nordjylland	140	263	429	11	11	10	0,9
Region Midtjylland	267	513	940	21	22	23	1,1
Region Syddanmark	308	539	882	24	23	21	0,9
Region Hovedstaden	366	743	1.300	29	31	31	1,1
Region Sjælland	180	318	603	14	13	15	1,0
I alt	1.261	2.376	4.153	100	100	100	1,0

Anm.: Populationen er alle danskere i aldersgruppen 16-74 år. Vægtene er beregnet som population / svar, og angiver dermed, hvorvidt en specifik alders- eller indkomstgruppe er overrepræsenteret (vægt < 1) eller underrepræsenteret (vægt > 1) i stikprøven. I opregningen af resultaterne er der anvendt vægte beregnet ud fra krydstabulerede alders- og indkomstgrupper, så stikprøvevægtene i tabellen er ikke identiske med dem, der er brugt til at opregningen.

Kilde: Danmarks Statistik og egne beregninger.

UNDERSØGELSENS INDHOLD

Som nævnt var der to hovedelementer i undersøgelsen – en betalingsdagbog og et spørgeskema.

Betalingsdagbogen

Deltagerne har oplyst følgende om hver af deres betalinger i løbet af et døgn: Værdien af betalingen, betalingsform, typen af forretning og hvor betalingen fandt sted, fx ved kassen i en forretning eller via en computer, tablet eller mobiltelefon.

Når deltagerne kun blev bedt om at registrere deres betalinger i løbet af en enkelt dag, skyldtes det erfaringerne med brugen af betalingsdagbøger i andre lande. De viser, at en kort dagbogsperiode giver de mest nøjagtige resultater, jf. boks B2.1.

Spørgeskemaet

Deltagerne besvarede spørgsmål inden for 4 overordnede kategorier:

1. For at få overblik over udbredelsen af betalingskort i Danmark, blev deltagerne bedt om at angive, hvilke og hvor mange betalingskort de har adgang til, og hvorvidt de anvender de pågældende kort.
2. Derefter blev deltagerne spurgt til deres præferencer ved betalinger i forretninger, bl.a. hvorvidt de foretrækker at betale med kontanter, betalingskort eller begge dele. De blev også bedt om at angive, hvorfor de foretrækker de pågældende betalingsformer.
3. Den tredje kategori drejede sig om betalinger på internettet. Deltagerne blev spurgt om, hvorvidt de inden for det sidste halve år har handlet på internettet, og hvordan de i givet fald betalte. De blev også bedt om at svare på, om de generelt føler sig sikre ved at handle på nettet. De deltagere, der enten ikke har handlet eller ikke følt sig sikre ved at handle på nettet, blev spurgt om årsagerne hertil.
4. Den sidste kategori omhandlede mobilbetalinger. Her blev deltagerne bedt om at svare på, hvorvidt de har prøvet at betale med mobiltelefon, og hvilke type køb det i givet fald drejede sig om. De blev også spurgt om, i hvilken grad de i fremtiden vil være villige til at bruge mobiltelefonen til at betale med i stedet for - eller som supplement til - kontanter og kort.

Endelig bidrog deltagerne med en række baggrundsoplysninger, fx om deres erfaring med brug af ny teknologi som mobilbank, streamingtjenester og anvendelsen af elektroniske tidskrifter via pc eller tablet. Oplysninger om deltagerens køn, alder og indkomst blev trukket fra registerdata.

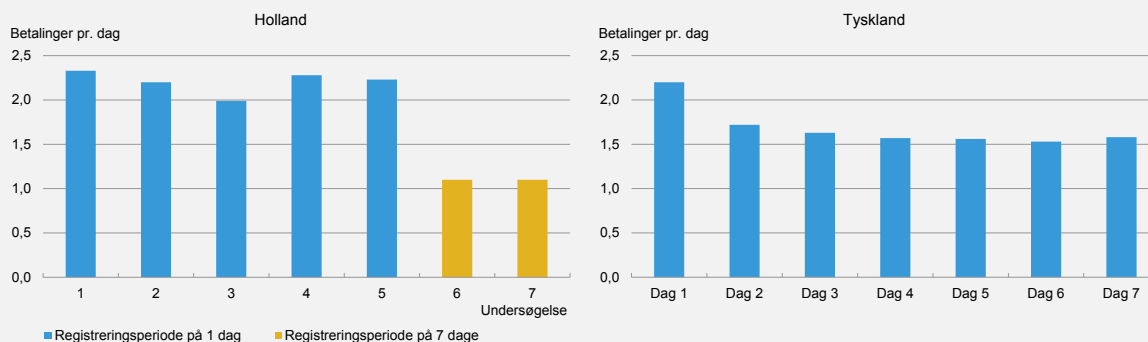
Centralbanker i flere lande har foretaget studier af, hvordan forbrugerne betaler. Flere af dem har anvendt betalingsdagbøger, hvor forbrugerne er blevet bedt om at registrere deres betalinger for en given periode, der ligger frem i tiden.¹ Formålet er at sikre, at deltagerne bedre husker alle deres betalinger, inklusive mindre beløb. Det betyder, at data bliver mere korrekt end ved undersøgelser, hvor deltagerne ud fra fri hukommelse skal oplyse om deres betalinger en periode tilbage i tiden. Kvaliteten af data afhænger imidlertid også af længden af den periode, som deltagerne skal registrere deres betalinger for. Det skyldes, at deltagerne vil have en tendens til at være mere omhyggelige med at notere deres betalinger i starten af undersøgelsen i forhold til i slutningen. Begrebet kaldes dagbogstræthed, og er et fænomen, der også kendes fra indsamling af andre typer data, fx ved brug af dagbøger i forbindelse med medicinske forsøg.

Den hollandske og tyske centralbank har foretaget studier af den optimale længde af dagbogsperioden.² I Holland er studiet baseret på syv forskellige undersøgelser, hvor deltagerne i fem af undersøgelserne har anvendt betalingsdagbøger en enkelt dag og i de sidste to i en periode på syv dage. Tyskland er studiet baseret på en enkelt undersøgelse, hvor deltagerne har anvendt dagbogen i syv dage. I begge undersøgelser testes det statistisk, om længden af dagbogsperioden har betydning for det gennemsnitlige antal registrerede betalinger pr. dag. I det hollandske studie gøres det ved at sammenligne undersøgelserne, hvor deltagerne har skullet udfylde dagbogen for en enkelt dag, med dem, hvor der er registreret betalinger i en uge. I det tyske sammenlignes det gennemsnitlige antal betalinger, der er registreret på de forskellige dage i løbet af undersøgelsen, dvs. det gennemsnitlige antal betalingerne på hhv. dag 1, 2, ..., 7.

Begge studier viser, at længden af dagbogsperioden har signifikant betydning, idet det gennemsnitlige antal registrerede betalinger falder med antallet af dage, jf. figur B2.1. Ifølge det tyske studie indtræder effekten allerede på andendagen, jf. figuren til højre. I det hollandske studie er antallet af registrerede betalinger markant lavere i undersøgelserne med en dagbogsperiode på en uge, jf. figuren til venstre.

BETYDNINGEN AF DAGBOGSPERIODENS LÆNGDE – REGISTREREDE BETALINGER PR. DAG

Figur B2.1



¹ Se tabel 4.1 for en oversigt over hvilke lande, der har anvendt betalingsdagbøger.

² Se Nicole Jonker og Aneke Kosse, The impact of survey design on research outcomes: A case of seven pilots measuring cash usage in the Netherlands, De Nederlandsche Bank, *Working Paper* no. 221, 2009, og Tobias Schmidt (2011), Fatigue in payment diaries – empirical evidence from Germany, Deutsche Bundesbank, *Discussion Paper* no. 11.

Bilag 3 - Undersøgelse af forretningers syn på eksisterende og nye betalingsløsninger

INDLEDNING

I begyndelsen af 2013 gennemførte Nationalbanken i samarbejde med Wilke Markedsanalyse en undersøgelse af forretningernes syn eksisterende og nye betalingsløsninger. Som led i forberedelsen af undersøgelsen blev der foretaget en række pilotinterview med forretninger og andre betalingsmodtagere med henblik på at tilpasse spørgsmål mv. Undersøgelsen blev desuden drøftet i arbejdsgruppen, der har udarbejdet denne rapport.

Wilke stod for udvælgelsen af forretninger og udsendelse og indsamling af spørgeskemaer. Undersøgelsen var generelt udformet, så det skulle være så enkelt som muligt for forretningerne at deltage. Link til det internetbaserede spørgeskemaet modtog de pr. mail, og forretningerne blev kun præsenteret for spørgsmål, der var relevante for deres type forretning. Fx blev internetforretninger ikke bedt om at svare på spørgsmål vedrørende kontanter.

I alt indeholder undersøgelsen besvarelser fra 1.000 betalingsmodtagere fordelt på små og store forretninger fra forskellige brancher. Samlet skønnes de at udgøre et repræsentativt udsnit af danske forretningsdrivende, der har betjent salg, internetsalg eller salg via automater.

UNDERSØGELSENS INDHOLD

Spørgeundersøgelsen var inddelt i tre overordnede dele. Den første del, som alle deltagere blev bedt om at besvare, indeholdt generelle spørgsmål om forretningen. Der blev bl.a. spurgt om, hvilke betalingsformer forretningen accepterer, og hvilke salgskanaler den benytter sig af.

Anden del af undersøgelsen omhandlede eksisterende betalingsløsninger. Forretningen blev bl.a. spurgt om dens foretrukne betalingsform i købsituationen og om årsagen hertil. Desuden blev der stillet uddybende spørgsmål til de enkelte betalingsformer.

Tredje del omhandlede forretningens syn på nye betalingsløsninger. Bl.a. blev forretningen bedt om at anføre, hvilken ny betalingsløsning den har størst forventninger til, og hvilke forhold den tager i betragtning, når den overvejer en ny betalingsløsning.

I rapporten er resultaterne opgjort på grundlag af antal forretninger, dvs. små og store forretninger inden for samme branche har ens vægt. Ved beregning af de samlede resultater er anvendt en justeret vægtning af brancher, der skal tage højde for, at brancher kan være enten over- eller underrepræsenteret i stikprøven.

Bilag 4 – Kriterier ved vurdering af et lands betalingsløsninger

INDLEDNING

En samfundsmæssig vurdering af et lands betalingsløsninger bør inddrage forskellige kriterier, herunder (i) resurseomkostningerne, (ii) sikkerhed og stabilitet, (iii) mulighederne for at foretage hurtige og rettidige betalinger, (iv) tilgængeligheden for brugerne samt (v) brugernes eventuelle øvrige behov og ønsker.

Det skal understreges, at disse kriterier primært kan bruges til en overordnet vurdering af fordele og ulemper ved et lands betalingsløsninger og ikke til at rangordne løsninger. Det skyldes ud over måleproblemer, at der til de enkelte løsninger kan være knyttet en forskellig nytteværdi for brugerne. Derudover vil en rangordning kræve en vægtning af kriterierne.

Desuden skal det bemærkes, at et lands betalingsløsninger trods disse kriterier ikke bør betragtes statisk. Tværtimod er det væsentligt, at der sker en løbende forbedring af disse løsninger i takt med den teknologiske udvikling, hvilket afhænger af rammevilkårene, herunder af udbydernes og brugernes tilskyndelse til at udvikle og bruge de nye løsninger.

KRITERIER

I det følgende redegøres der nærmere for de enkelte kriterier.

Omkostninger

Et lands betalingsløsninger bør grundlæggende have så lave samfundsmæssige omkostninger som muligt. Med de samfundsmæssige omkostninger menes det samlede resurseforbrug for alle involverede parter, dvs. både de, der bidrager til, at betalingerne kan gennemføres, fx pengeinstitutterne, samt betaler og betalingsmodtager.

Resurseforbruger ved betalinger består især af parternes tidsforbrug. Derudover omfatter det bl.a. forbrug af computertid samt afskrivninger på relevant udstyr, fx pengeautomater, kortterminaler og kasseapparater. Resurseforbruget ved de mest almindelige betalingsformer i Danmark er blevet opgjort i en undersøgelse af Nationalbanken, som blev offentliggjort i 2011.

Sikkerhed og stabilitet

Endvidere bør et lands betalingsløsninger sikre brugerne mod svindel og misbrug samt være pålidelige, når det gælder bogføringen af betalinger. Er det ikke tilfældet, dvs. har brugerne ikke tillid til en eller flere betalingsløsninger, er der risiko for, at de vælger at anvende mindre effektive løsninger eller undlader at foretage deres køb eller salg.

Af samme årsag er det også væsentligt, at systemerne, der gennemfører betalingerne med et lands betalingsløsninger, er stabile og ikke rammes af nedbrud. Når der indtræffer driftsforstyrrelser, har det desuden stor betydning, at der så vidt muligt findes alternative betalingsløsninger, som brugerne kan anvende til at gennemføre deres handler.

Hurtighed og rettidighed

Ikke alle betalinger er tidskritiske, men blandt et lands betalingsløsninger bør der være nogle, som tilbyder brugerne at foretage omgående overførsler på en nem og effektiv måde, når behovet tilsiger det. Det kan fx være ved køb af en kostbar vare, hvor sælger kun er garanteret en betaling op til et vist beløb, og derfor ikke vil afgive varen, før pengene er modtaget.

Vurderingen af dette kriterium vil typisk afhænge af systemerne til clearing og afvikling af betalinger, da det normalt er dem, som afgør, hvor hurtigt en betaling kan gennemføres. I Danmark vil den igangværende modernisering af betalingsinfrastrukturen gøre det muligt at udbyde løsninger, der tilbyder brugerne at foretage omgående overførsler.

Tilgængelighed

Et lands betalingsløsninger bør som udgangspunkt ikke udelukke visse grupper af befolkningen fra at kunne udføre bestemte typer af køb. Derfor bør det gælde, at der til ethvert køb er betalingsløsninger, der så vidt muligt er tilgængelige for alle, uanset teknisk indsigt, indkomstniveau, fysiske handicap, og lignende.

Dette kriterium tilsiger ikke blot, at brugerne skal være i stand til at benytte de tilgængelige løsninger til at foretage deres betalinger. Det indebærer også, at de bør kunne anvende betalingsløsningerne på en sikker og betryggende måde og forstår konsekvenserne og risiciene ved at gøre brug af de pågældende løsninger.

Brugernes øvrige behov og ønsker

Endelig kan brugernes have andre behov og ønsker til funktionaliteter, som et lands betalingsløsninger ligeledes bør efterkomme. Ved vurderingen af, om det er tilfældet, bør inddrages udbydernes omkostninger, der skal ses i forhold til brugernes nytteværdi ved de pågældende funktionaliteter.

