

Styrking av forbrukeres rett til å betale med kontanter – endringer i finansavtalelovens regler om betalingsoppgjør

1. Innledning

Kollektivtrafikkforeningen viser til Justis- og Beredskapsdepartementets høringsnotat og vil i det følgende gi innspill til høringen.

Om Kollektivtrafikkforeningen

Kollektivtrafikkforeningen er en nasjonal bransjeorganisasjon for offentlige aktører som planlegger, kjøper og markedsfører kollektivtrafikk og mobilitetstjenester. Vår visjon er å forenkle menneskers liv. Misjonen vår er å kjenne kundenes behov og stadig skape bedre muligheter til å bevege seg fritt på en bærekraftig måte. Rollen vår er å være arkitekten bak tekniske løsninger som knytter ulike mobilitetsformer sammen med det faktiske kundebehovet.

2. Kollektivtrafikkforeningens vurdering og innspill

2.1 Forbrukerens rett til å betale med kontante midler.

Kollektivtrafikkforeningen er enig med departementet at det er behov for å endre finansavtalelovens § 2-1 for å avklare i hvilket omfang en betalingsmottaker er pliktig til å motta kontante midler, slik det er definert i sentralbankloven § 3-5.

Kollektivtrafikkforeningen mener imidlertid at medlemmenes forpliktelse til å ta imot kontante midler bør fremgå direkte av loven, og kan heller ikke se at det er behov for en spesialregulering utover forslaget til regulering i § 2-1, første til tredje ledd. Kollektivtrafikkforeningen mener at det som det klare utgangspunkt bør holde å regulere forbrukernes rett til kontant betaling likt for kollektivtrafikken som for øvrige bransjer.

Dersom departementet likevel ser behov for en særregulering av retten til å betale med kontante midler i kollektivtrafikken, bør reglene tas med i selve lovteksten. Reglene må i alle tilfelle være tilpasset det reelle behov for – og den reelle mulighet til å tilby – en slik betalingsmåte.

2.2 Betaling på forretningsstedet

I lovforslaget § 2-1, tredje ledd står det at forbrukere skal kunne betale med kontanter i betjente faste forretningslokaler. Hovedgrunnen til at Kollektivtrafikkforeningen mener at det bør være en lik regulering for kollektivtransport som for øvrige bransjer, er at transportmidler ikke kan anses som et forretningssted, og de er heller ikke egnet for å selge billetter.

Endringer i driftsmidler kan gjøre det praktisk umulig å gjennomføre salg av billetter om bord. Eksempelvis sitter fører på både T-banen, de nye trikkene i Oslo og bybanen i Bergen lukket inne i eget førerrom uten mulighet for interaksjon med kundene. Det er naturlig at tilsvarende

i fremtiden kan bli vanlig også med buss, enten ved at fører skjermes eller at det blir førerløse driftsmidler. Denne utviklingen ser vi allerede med metrobussen i Trondheim.

Sikkerhet og forsinkelser

Førerne av de ulike transportmidler har ansvar for en sikker og forsvarlig transport for passasjerene, samtidig som de skal overholde rutetidene. Ser man bort fra pandemien, har andelen som benytter kollektivtransport, økt kraftig de senere årene, samtidig som også trafikken til de store byene øker på grunn av en markant befolkningsvekst. Dette har ført til økt trafikk på veiene og banenettet, noe som igjen har ført til mer krevende trafikkforhold og flere forsinkelser.

Det er vanskelig å estimere nøyaktig hvilken tidsmessig effekt kontantbetaling har på reisetiden. Dersom vi opererer med 10-30 sekunder ekstra stoppetid per kontantbetalende kunde, og ti kontantbetalende kunder per avgang, lander vi på i snitt drøye 3 minutters ekstra stoppetid per avgang. De største problemene oppstår i rushtiden, da vi allerede er presset på tid og ikke har ekstra transportmidler å sette inn ved forsinkelser.

Vi ønsker av effektivitetshensyn i størst mulig grad å henvise kundene til å kjøpe billett på forhånd. Enten over nett, i app eller på forretningssteder/salgsteder. Alternativt med bankkort om bord etter kollektivselskapene egen vurdering av behov og praktisk gjennomførbarhet.

Sjåførenes sikkerhet

Hensynet til sjåførens sikkerhet er noe både kollektivselskapene og bussoperatørene er opptatt av. Mange sjåfører opplever det som utrygt med kontantbeholdning og at kontanter om bord gjør sjåførene mer attraktive for ran. Tiltak for å redusere omfanget av kontanthåndtering om bord er derfor viktig med tanke på sjåførsikkerhet.

Salgssteder

De fleste av våre medlemmer har et forretningssted som er lokalisert sentralt i deres ansvarsområde. I tillegg har noen et nettverk med salgssteder, et eksempel er Ruter i Oslo og deler av Viken som har rundt 200 salgssteder. De fleste av disse stedene er kiosker/butikker, billettautomater eller ulike buss- og båtterminaler. I områder uten et like omfattende antall salgssteder, har flere kollektivselskap innført betaling med bankkort om bord, et eksempel på dette er Skyss i Bergen. Gjennom pandemien er det også innført fleksible løsninger som forhåndsfylte reisekort sendt i posten, SMS-billetter og skrapebilletter, utviklet for å imøtekomme de ulike kundegruppernes behov på best mulig vis. Bransjens hovedprioritet vil alltid være å legge best mulig til rette for kundene.

Kostnader

Utstyr, rutiner for og arbeidet med håndtering, opptelling og oppbevaring av kontanter utgjør en betydelig kostnad for kollektiv- og mobilitetsbransjen i dag, og prosessene er i stor grad de samme, uavhengig av hvor mange som benytter seg av muligheten til å betale kontant. Siden kontant betaling om bord i liten grad benyttes, og tallene fortsetter å dale, vil det være uhensiktsmessig bruk av offentlige midler å tilby slike betalingsmuligheter til et lite mindretall av våre kunder.

Det er også svært kostbart å tilby mulighet for kontantbetaling gjennom billettautomater og kommisjonærer i rimelig nærhet til stoppestedene i det langstrakte og til dels tynt befolkede landet vårt. Derfor mener Kollektivtrafikkforeningen at det ikke bør stilles krav om at det finnes muligheter til kontant betaling i rimelig nærhet til stedet hvor forbrukeren skal benytte seg av tjenesten.

Beredskap

Kollektivtrafikkforeningen kan heller ikke se at beredskapshensyn skulle tale for en annen regulering. Under pandemien var det ikke mulig å betale med kontante midler om bord. I denne perioden ble kundene med ønske om å betale kontant, henvist til salgssteder. Det ble også innført fleksible løsninger, som skrapebilletter, SMS-billetter og postsendte billetter.

Dersom det skulle blir stans i det elektroniske betalingssystem, vil mange kunder derfor ha alternativer til å betale for, og kunne benytte seg av, kollektivtransport. I en slik situasjon vil dessuten en stor andel kunder allerede ha forhåndskjøpt billett for en periode, eksempelvis månedskort.

Stadig mindre bruk av kontanter

Det aller vesentligste av billetter selges i dag på forhånd, og ikke om bord på transportmiddelet. Videre betales de ikke for kontant, men med bankkort, Vipps, e.l. Andelen kontanter har vært klart nedadgående over lengre tid, og det er ingen ting som tyder på at trenden vil snu.

Følgende eksempler fra Kolumbus gir et inntrykk av utviklingen; i 2015 ble mer 69 % av billettene solgt om bord, i dag kun 5 %. I 2015 betalte to av tre reisende med kontanter, i dag kun noen få prosent.

Samme trenden ser vi hos flere andre aktører; hos Ruter er kontantandelen nå nede i kun 0,15 %. Hos Skyss var den i 2013 på ca. 50 %, og er nå nede i 2-3 %. Og hos Innlandstrafikk kjøpes ca. 4 % av billettene med kontanter.

Med bakgrunn i dette mener vi spørsmålet om kontantbetaling om bord på kollektivtransport begynner å bli et utdatert spørsmål. Videre er vårt primære syn derfor at nytten av å fortsatt tilby det, er svært liten sett opp mot kostnaden det har for både samfunnet, våre medlemmer, operatører, samt de ansatte. Denne kostnaden knytter seg dels til store drifts- og investeringskostnader, og i tillegg også risikoen det er å ha kontanter om bord.

Konklusjon

Kollektivtrafikkforeningen kan derfor ikke se noe behov for reguleringen i lovforslagets § 2-1. fjerde ledd, og foreslår at man nøyer seg med reguleringen i forslaget § 2-1, første til tredje ledd.

Med bakgrunn i momentene vi har fremmet i dette høringssvaret, mener Kollektivtrafikkforeningen følgende betalingsmåter er tilstrekkelige i de tilfeller billettkjøp om bord ikke er hensiktsmessig:

1. Billetter kjøpt i app med følgende betalingsmetoder: bankkort eller Vipps.
2. Forhåndskjøpte billetter på kollektivselskapets forretningssted eller salgssteder med følgende betalingsmåter: kontanter eller bankkort.
3. Forhåndskjøpte billetter på nett med følgende betalingsmåter: bankkort, Vipps eller faktura.