

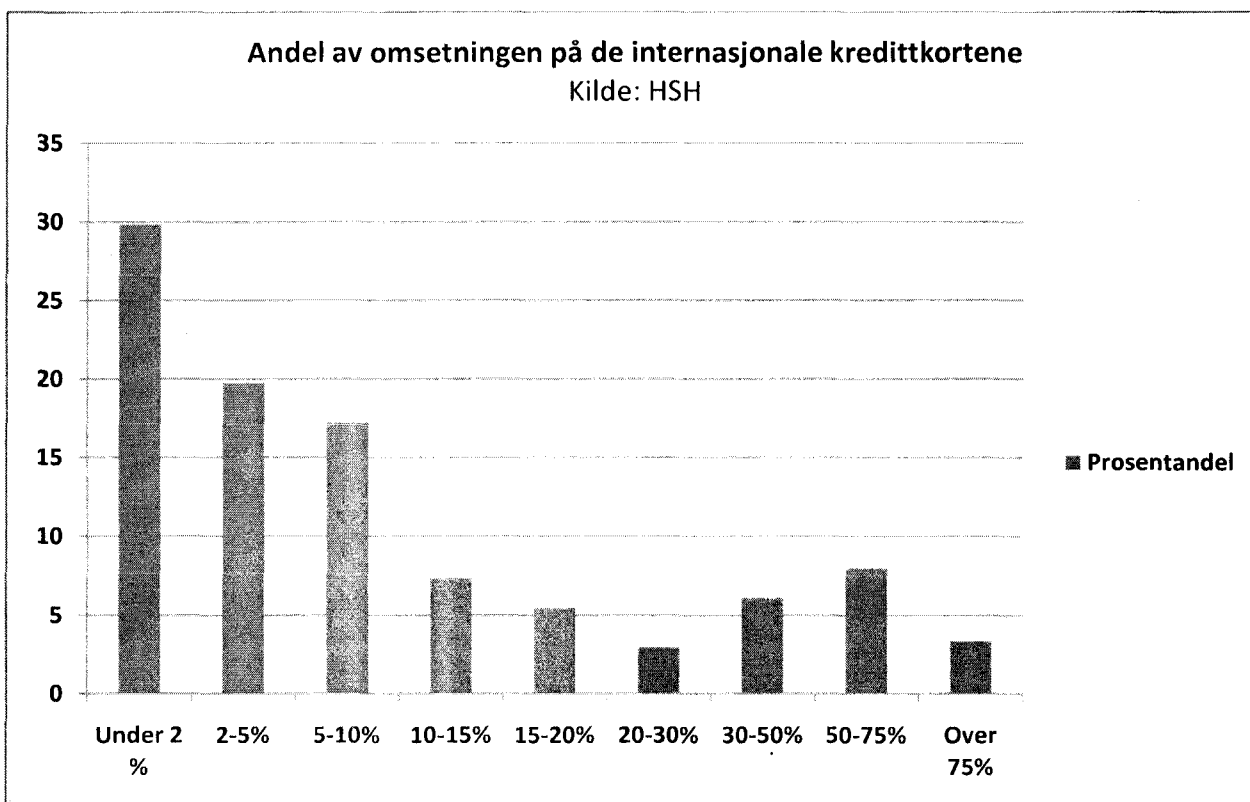
Notat

Til Den/De det måtte angå
 Fra HSH
 Dato 3. februar 2010
 Sak HSHS UNDERSØKELSE AV SERVICEAVGIFTER VED AKSEPT AV INTERNASJONALE KREDITTKORT

HSHs undersøkelse om serviceavgifter ved aksept av internasjonale kredittkort i handels- og reiselivsbedrifter
 Gjennomført desember 2009

Bruken av ulike kort utstedt av internasjonale kortselskaper utgjorde ca. 10 prosent av alle kortbetalinger i 2008 (Noregs Bank: Årsrapport om betalingssystem 2008, s.14, Oslo 2009). BankAxept står for 89 prosent av kortbetalingene. BankAxept- kortet er i utgangspunktet et debetkort, men et stort antall av kortene kan også benyttes til kredittransaksjoner (kombikort). Transaksjoner med internasjonale kort med kredittfunksjon øker sterkere enn korttransaksjoner i alt.

I HSH- undersøkelsen rapporterer 67 prosent av deltakerne at de internasjonale kredittkortene står for under 10 prosent av omsetningen, mens 11 prosent av respondentene har over 50 prosent av salget på de internasjonale kortene.

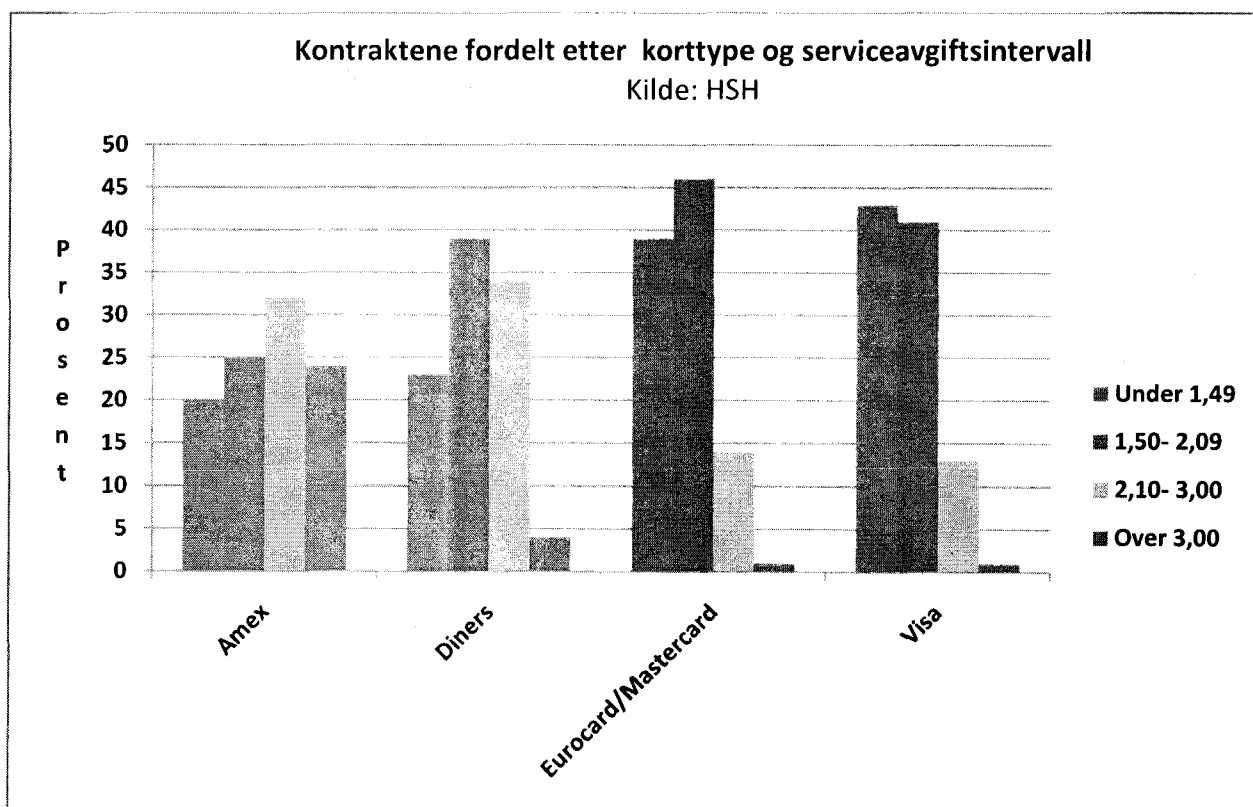


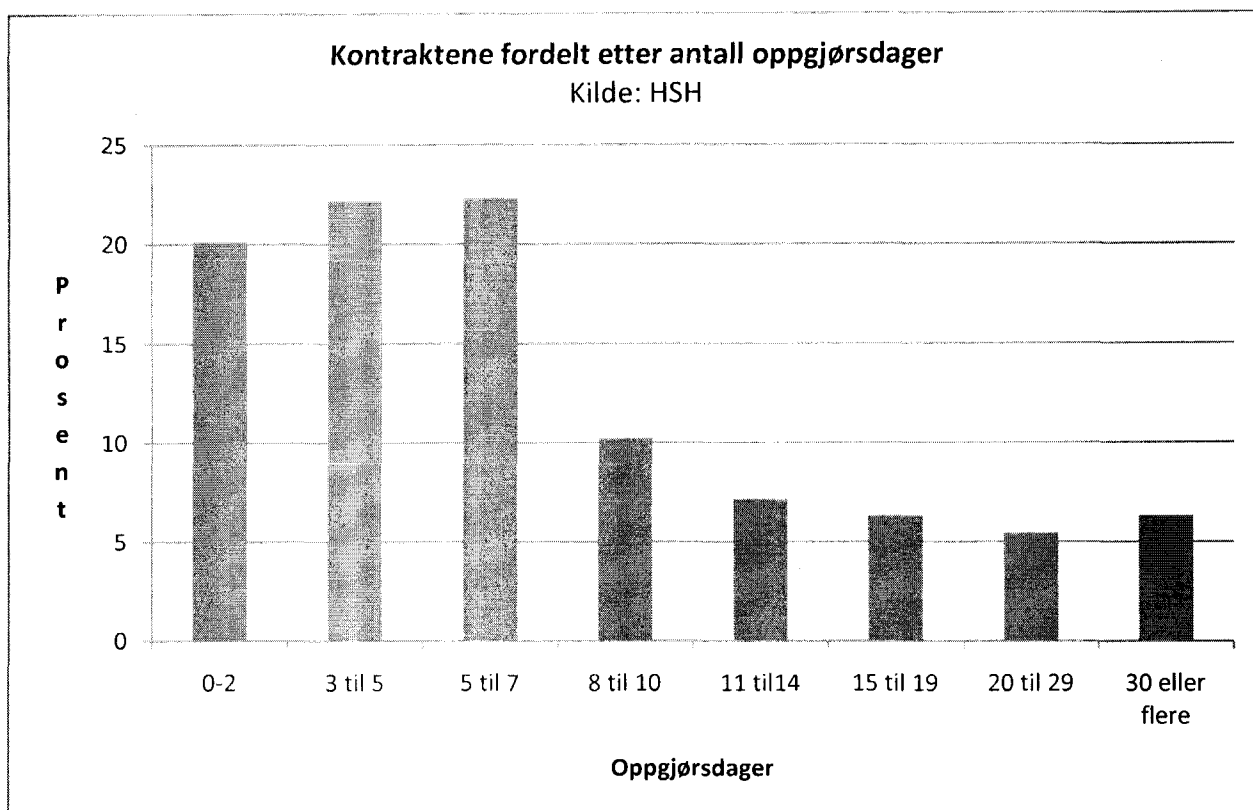
Serviceavgiftene som belastes bedrifter i handel og reiseliv har gått en del ned de senere årene, men er fortsatt høye. Avgiftene er det gebyret som kreves inn for å gi butikker, hotell og reisebyråer adgang til

å motta internasjonale kredittkort som betalingsmiddel. Avgiftene varierer fra under en prosent til nærmere 4 prosent og beregnes av bedriftenes bruttoomsättning inkludert merverdiavgiften. Det betyr at brukerstedene i varierende grad merker belastningen ved denne avgiften. Selskaper med relativt lav bruttomargin og lav nettomargin ser på kortavgiften som en betydelig kostnad. I de fleste bransjer er det slik at bedriftene ikke kan greie seg uten å akseptere dette betalingsmiddelet. I dagligvarebransjen har store aktører forhandlet seg til gunstigere kontrakter enn i størstedelen av faghandelen. En av tre kontrakter om aksept av de internasjonale kredittkortene har en serviceavgift lavere enn 1,5 prosent. Kun 6 prosent opererer med en serviceavgift over 3 prosent. Dette gjelder hovedsakelig kontrakter om innløsning av Amex- transaksjoner. Det overrasker at hele 21 prosent av kontraktene fortsatt har en servicesats mellom 2,10 prosent og 3 prosent. Selv om mange Amex- og Dinerskontrakter ligger i dette intervallet, er det fortsatt mange bedrifter som betaler høye serviceavgifter også for aksept av Eurocard/Mastercard og Visa.

Avtalte avgiftssatser

Avgiftssats	Alle kort
<1,50	33,6%
1,50- 2,09	39,4%
2,10- 3,00	21,0%
Over 3,00	6,0%





Forklaringen på at mange har en serviceavgift under 1,5 prosent kan være at en del selskaper med god likviditet aksepterer en lengre oppgjørsperiode, selv om det vanlige er oppgjør senest i løpet av en uke (eller fem bankvirkedager). En av tre deltakere i undersøkelsen har en oppgjørsperiode på mer enn sju dager. 11 prosent har en oppgjørsperiode på mer enn 20 dager. Bedrifter med god likviditet kan få en god "rente" på innstående i kortselskapene ved å velge en lengre oppgjørsperiode og derved oppnå en lavere avgiftssats enn ved omgående oppgjør.

Dessuten kan dagligvarebransjens representasjon i undersøkelsen være en forklaring på de relativt lave gjennomsnittlige avgiftssatsene. Virksomhetene i dagligvarebransjen har tidligere vært tilbakeholdne med å akseptere de internasjonale kredittkortene på grunn av høye avgiftssatser. Dagligvarehandelen har nå langt bedre avgiftsavtaler enn faghandel og reiseliv. Hele 71 prosent av kontraktene i dagligvarebransjen er avtalt med en serviceavgift under 1,5 prosent og mer enn hver tredje kontrakt har en avgift på under 1 prosent. Kun 2 prosent av kontraktene har en avgiftssats over 3 prosent. Her vil vi anta at det gjelder transaksjoner med Amex og Diners.

I faghandelen har bare 30 prosent en avtale om serviceavgift under 1,5 prosent. Hele 28 prosent av avtalene har avgiftssatser over 2,1 prosent. Selv om en stor andel gjelder avtaler om Amex og Diners, er det overraskende mange.

I reiselivsbransjene har mer enn hver tredje kontrakt en serviceavgift under 1,5 prosent.

Undersøkelsen viser at 49 prosent av respondentene har en kontrakt basert på en avtale forhandlet frem av hovedkontor/kjedekontor, mens 44 prosent har forhandlet kontrakten på individuell basis. Den høye andelen kjedeavtaler kan også bidra til å forklare den store andelen kontrakter med avgifter under 1,5 prosent.

Når mange selskaper betaler relativt høye avgifter til kortselskapene, kan det skyldes at en del brukersteder har sovet i timen og ikke reforhandlet kontraktene.

Undersøkelsen viser at en relativt stor andel av kontraktene tenderer mot et avgiftsnivå på 1 prosent. Selv om prisingen av korttjenestene synes å gå rett vei, er det faktisk 20 år siden Finansdepartementet i forskrift fastslo at 1 prosent var et passende nivå på gebyret for denne tjenesten. Og det er ikke mange år siden de færreste bedrifter meldte om kontrakter med avgiftssatser på under 2 prosent. Teknologitvillingen og samordning av systemer, med overgang fra papir og manuelle rutiner til elektroniske stordriftssystemer, har gitt effektiviseringsgevinster som også må komme brukerstedene til gode. Sterk vekst i volumet av kortbruken skulle også tilsi betydelige stordriftsgevinster. Kontraktshåndtering og avtaleinngåelse har også blitt forenklet i og med at innløsersekselskapene håndterer flere korttyper.

Store kostnader for brukerstedene forbundet med kortavtalene kan skyldes få konkurrenter på tilbydersiden, og tilbydernes kontroll med teknologien. Det finnes kun fire korttilbydere; American Express (Amex), Diners Club, Eurocard/Mastercard og Visa. Innløsning av transaksjoner skjer dessuten gjennom et lite antall selskaper som Teller, Elavon, Nordea, DnBNOR, Euroline/SEB og noen mindre innløserer, med Teller og Elavon som de helt dominerende i det norske markedet. Eurocard/Mastercard/Visa (EMV) tar dessuten hånd om mye av teknologitvillingen og sikrer en viss kontroll med verdikjeden for disse tjenestene. Dette er også noe av bakgrunnen for at det har vist seg nødvendig både med konkurransepolitiske inngrep og en viss samordning av "brukerstedsrett" for å presse avgiften ned.

Fordelene ved å akseptere de internasjonale kredittkortene

På spørsmålet "hva opplever du som de største fordelene ved å akseptere de internasjonale kredittkortene?", ga undersøkelsen høy score på noen av svaralternativene.

Andel av svarerne som er helt enig eller litt enig i følgende utsagn:

89 prosent: Må ha det på grunn av kundenes krav

84 prosent: Garantert oppgjør

77 prosent: Reduserer risikoen for ran, tyveri og kassesvinn

Hva opplever du som de største fordelene ved å akseptere de internasjonale kredittkortene?					
	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
Må ha det på grunn av kundenes krav	2,2	0,9	8,4	25,5	63,9
Garantert oppgjør	4,4	2,1	9,9	24,8	59,1
Reduserer risikoen for ran, tyveri og kassesvinn	5,5	4,1	13,9	22,8	54,2
Økt salg	2,9	4,9	25,2	31,9	35,6
Reduserer tidsbruk på kontanthåndteringen (opptelling)	8,6	5	21	24,8	40,9
Sparer penger på kontanthåndteringen (nattsafe, transp)	12,8	7,8	20,6	23,3	35,9

Ulempene ved å akseptere de internasjonale kredittkortene

På spørsmålet "hva opplever du som de største ulempene ved å akseptere de internasjonale kredittkortene?", ga undersøkelsen høy score på følgende svaralternativer.

Andel av svarerne som er helt enig eller litt enig i følgende utsagn:

81 prosent (som forventet): Koster for mye i avgifter

57 prosent: At kunden ikke betaler gebyr for bruk av ulike typer kredittkort

Hele 96 prosent svarer benektende på spørsmålet "kan du som brukersted kreve gebyr av kunder som betaler med kredittkort?" Forskriften som fratår kortselskapene adgangen til å nekte brukerstedet å videreføre gebyret på kortholder trådte i kraft 1. november, så svarene må skyldes en kombinasjon av uvitenhet og gamle kontrakter.

Hva opplever du som de største ulempene ved å akseptere de internasjonale kredittkortene?					
	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
Koster for mye i avgifter	2,2	5,7	11,5	31,6	49,2
At kunden ikke betaler gebyr for bruk av ulike typer kredittkort	6,7	8,5	28	27,4	29,7
Lite informasjon om brukerstedsgebyrets sammensetning fra innløser	7,2	8,6	36,1	27,7	20,3
Treghet i systemet ("ikke kontakt med banken")	25	21,3	30,1	20,3	3,5
Kunden bruker betalingsterminalen til kontantuttak	40,8	17,2	28,7	8,6	4,9
Vanskelige rutiner	35,4	17,2	34,5	11,2	1,6
Tar for mye tid	36,2	20,3	30,6	9,3	3,5
Taper for mye på misbruk av kort og falske kort	48,4	20,8	23,4	4,6	3