

Justis- og beredskapsdepartementet

Din referanse:

Vår referanse: Sak 53/22

Dato: 14.12.2022

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

Det vises til høringsnotat fra Justis- og beredskapsdepartementet som gjelder styrking av forbrukeres rett til å betale med kontanter – endringer i finansavtalelovens regler om betalingsoppgjør.

Merkur-programmet er Kommunal- og distriktsdepartementets program for å utvikle og styrke marginale butikker med små markeder i Distrikts-Norge. Programmet er en del av Distriktssenteret. Målet er å sikre folk i distriktet tilgang til en nærliggende dagligvarebutikk og bokhandel med god kvalitet.

I perioden 2020-21 deltok åtte små dagligvarebutikker fra tre ulike kjeder i et pilotprosjekt for forsøk med ny teknologi som gjorde det mulig å innføre fleksible åpningstider og delvis selvbetjening. Butikkene hadde ordinær betjening i vanlig åpningstid, samtidig som avanserte teknologiske løsninger gjorde det mulig å utvide åpningstiden uten å måtte tilsette flere medarbeidere.

Butikkene fikk system for adgangskontroll der kunden identifiserer seg ved hjelp av bankkort eller mobilapp. Videokamera følger med på hva du gjør i butikklokalet. Dersom kunden får problemer med skanning eller andre ting, kan han kommunisere med kjøpmann via høyttaler og kamera ved kassen. Support kan også fjernstyre kassen, om det skulle være behov for det.

Døgnåpen drift og delvis selvbetjening gav butikkene flere kunder, større omsetning og bedre lønnsomhet. Rapporten fra prosjektet viser at kundene er begeistret over de utvidede åpningstidene. De opplever det som enkelt og trygt å handle i en butikk med selvbetjente kasser, og anbefaler gjerne butikken til andre. Eldre kunder har også tatt godt imot nye og digitale løsninger.

Merkur-programmet anbefaler nå at små nærbutikker med vekstpotensial satser på døgnåpen og delvis selvbetjent butikk. Pr. i dag har over 40 av 580 registrerte Merkur-butikker fått økonomisk støtte gjennom Merkur-programmet for å investere i teknologi for mer fleksible åpningstider. En rekke butikker planlegger investeringer i ny teknologi i de nærmeste årene.

KDD har støttet opp om Merkur-programmets satsing på nye teknologiske løsninger. «Digitalisering kan gi et bedre tilbud til kundene i distriktsbutikkene, gjøre hverdagen for kjøpmannen bedre og sikre butikktilbudet i bygder der butikken kanskje kan stå i fare for å forsvinne», uttalte statsråd Linda Hofstad Helleland da rapporten fra pilotprosjektet ble presentert (26.04.2021).

Styret for Merkur-programmet ser at forslaget om endringer i finansavtalelovens regler om betalingsoppgjør vil kunne få negative konsekvenser for distriktsbutikker som har satset på eller ønsker å satse på utvidede åpningstider med delvis selvbetjening.

I høringsnotatet blir det sagt at retten til kontantbetaling ikke skal gjelde for «butikker som fullt ut er selvbetjente, for eksempel døgnåpne matvarebutikker som kun har selvbetjente kasser og heller ingen øvrig betjening til stede».

Hva blir så konsekvensene for utsalgsteder som er delvis bemannet, slik som Merkur-butikkene som har fått teknologi for døgnåpen drift og delvis selvbetjening?

Departementet har ikke omtalt om plikten til kontantbetaling er ment å gjelde tilfeller der butikker/utsalgsteder er selvbetjente deler av døgnet, og bemannet i andre. Hva betyr det at en butikk er betjent? Er butikken å regne som betjent dersom kjøpmannen kommer inn og bruker to timer til å fylle på varer og se at alt fungerer som det skal? Er butikken å regne som betjent dersom kjøpmannen går hjem for kvelden og har organisert en eller annen form for bakvakt som er disponibel når det oppstår behov for kommunikasjon med kunder i butikklokalet på kveldstid eller nattestid?

Styret for Merkur-programmet mener at dette er problemstillinger som det er viktig å drøfte i det videre arbeidet med finansavtaleloven.

Dersom delvis selvbetjente distriktsbutikker skal kunne tilby kontantoppgjør når kjøpmannen er til stede på dagtid, vil det medføre en ekstra kostnad på 150.000 kr eller mer i form av et ekstra kassepunkt med utstyr for kontantbetjening, i tillegg til lisenskostnader. Det betyr at den totale investeringskostnaden for overgang til døgnåpen drift med delvis selvbetjening vil øke med rundt 20 prosent.

Teknologi for delvis selvbetjening er et viktig virkemiddel for å sikre overlevelse for marginale distriktsbutikker og opprettholde et tilfredsstillende servicetilbud for hele Norge. Nærbutikker i Distrikts-Norge rapporterer nå om en svært krevende situasjon med økte utgifter og svekket lønnsomhet på grunn av høyere priser både på dagligvarer og på strøm, kombinert med en langt tøffere konkurranse mot større lavprisbutikker i byer og kommunesenter.

Et krav om kontantplikt vil gi økte kostnader og redusert lønnsomhet for butikker som har satset eller er i ferd med å satse på døgnåpen drift og delvis selvbetjening. Det vil kunne føre til at flere butikker ikke våger å ta risikoen med overgang til digitale løsninger - og at butikker som i dag har løsning for selvbetjening, må ta en ekstra investering som kun svekker butikkens lønnsomhet.

Det er ikke mange kunder som ønsker å betale med kontanter i dag. En av kjedene som deltar i Merkur-programmet, rapporterer om at hele 93 prosent av kundene nå betaler med kort eller mobil.

Styret for Merkur-programmet ber derfor om at det blir gjort unntak for kontantplikten for distriktsbutikker som kun har selvbetjent kasse eller som har betjent kasse bare deler av døgnet.

Arbeid med renhold, påfyll av varer, vektertjeneste eller digital tilstedeværelse bør ikke defineres som betjent i forhold til finansavtalelovens regler om betalingsoppgjør.

Styret for Merkur-programmet vil ellers vise til uttalelsen fra Regelrådet som påpeker at departementet ikke har tallfestet konsekvensene av forslagene i høringsnotatet. Hensynet til små bedrifter er heller ikke vurdert særskilt.

Hilsen
Styret for Merkur-programmet

Wenche Fresvik
styreleder (sign.)