

RAPPORT 2018

Framtidens betalningsmedel

ur ett konsumentperspektiv



SVERIGES
KONSUMENTER

**Framtidens betalningsmedel
- ur ett konsumentperspektiv**

© Sveriges Konsumenter 2018
Foton: Shutterstock

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. SAMMANFATTNING	3
2. INLEDNING	7
3. DET NYA BETALTJÄNSTDIREKTIVET	9
4. KONTANTER SOM BETALNINGSMEDEL	10
4.1 Grupper som är beroende av kontanter	11
5. PROBLEM FÖR KONSUMENTER IDAG	13
5.1 Tillgänglighet	14
5.2 Säkerhet	14
5.3 Integritet	15
5.4 Kostnader och avtal	16
6. NYA BETALTJÄNSTER – EN GENOMGÅNG	18
6.1 Tekniker för autentisering	18
6.2 Andra nya betaltekniker	20
6.3 Plattformer för internetbetalningar	19
6.4 Betalappar	22
6.5 Digitala plånböcker	23
6.6 Multitjänster	25
6.7 Betaltjänster kopplade till en sorts butik	25
6.8 Övriga tjänster	26
6.9 Översikt (tabell)	26
7. FRAMTIDEN	27
7.1. Det nya betaltjänstdirektivet	27
7.2 Om kontanter försvinner	29
7.3 Kryptovalutor	29
7.4 E-kronan	29
7.5 Biometrisk autentisering kan öka	30
8. DISKUSSION OCH LÖSNINGAR	31
8.1 Våra lösningar till branschen	32
8.2 Våra lösningar till politiken	32
Bevara kontanter	
Utforma en tillgänglig E-krona	
Allas rätt till banktjänster och kortbetalning	
Universell design	
Skydda bankkonton och personuppgifter	
Spårbart ansvar vid förvaltning av annan persons ekonomi	
8.3 Tips till konsumenter	36
9. Källförteckning	38

1. SAMMANFATTNING

Många nya digitala betaltjänster har uppkommit samtidigt som kontant användningen minskar snabbast i världen i Sverige. Sveriges Konsumenter välkomnar nya digitala betaltjänster då de för konsumenterna ger fler möjligheter att välja betalsätt. Samtidigt visar denna utredning flera problem för konsumenterna som nya digitala betaltjänsterna medför. Vi vill att tjänsterna ska utformas för att passa alla olika grupper av konsumenter och att ett framtida betalsystem också erbjuder icke-kommersiella betalsätt.

Problem för konsumenterna idag

- Många personer saknar tekniken som behövs för att använda digitala betaltjänster. Den tekniska utformningen av betaltjänsterna är inte heller alltid anpassad efter olika kognitiva förutsättningar
- Avtal vid registrering för nya betaltjänster är ofta svårförståeliga och kostnader är ibland dolda för konsumenten.
- Bedrägerier med hjälp av kortuppgifter eller it-intrång ökar i samhället, vilket gör att säkerhetskrav på betaltjänster blir allt viktigare.
- Det är ofta oklart hur personliga data hanteras av betaltjänstföretagen, data som utgör högst personlig information och samtidigt ekonomiskt och potentiellt politiskt värdefull information om konsumenternas vanor. Datainspektionen har påtalat bristfälliga rutiner för hanteringen av personuppgifter hos flera betaltjänstföretag.

Problem för konsumenterna i framtiden

De dominerande bankerna och kortbolagen kontrollerar den större delen av betaltjänstmarknaden i och med kortbetalningar och den bankägda betalappen Swish. Betaltjänstmarknaden är dock i ett skede av snabb förändring. Nischade företag tar sig in i e-handeln och stora företag som Google, Apple och Samsung gör anspråk på marknaden för vardagsbetalningar.

- Nya tekniker för identifikation såsom fingeravtryck eller kontaktlös betalning med NFC-teknik gör det lättare för de stora företagens betaltjänster att locka användare på grund av möjligheten till snabba betalningar. Detta ställer dock andra krav på system och rutiner för säkerhet och integritet.
- I och med EU:s nya betaltjänstdirektiv kan betaltjänstleverantörer som inte är banker få tillgång till bankkontouppgifter, vid tillåtelse från konsumenterna. Detta möjliggör att betaltjänstleverantörer kan utforma tjänster som är konkurrenskraftiga mot bankernas tjänster, samtidigt som hanteringen av känsliga personliga data blir än mer viktig.

Värna tillgänglighet, säkerhet och integritet

Sveriges Konsumenter kräver att betaltjänster ska utformas med hänsyn till dessa problem. Olika konsumentgruppers skilda behov måste tas med i utformandet av digitala betaltjänster. Sveriges Konsumenter kräver också ett politiskt arbete mot bedrägerier kopplade till betaltjänster och betalkort, samt för en ansvarsfull hantering av personliga data. Vi kräver följande lösningar för att komma till rätta med problemen:

- Betaltjänstbranschen bör ta med diversierade testgrupper med representanter för personer med funktionsnedsättningar i utformandet av betaltjänster. Betaltjänstleverantörer måste tillämpa principer för universell design (tillgänglighet och användbarhet för alla oavsett situation eller funktionsnedsättning)
- Branschen bör tydligt informera om konsumenternas avtalsvillkor och hur de hanterar personuppgifter på ett för alla förståeligt och tillgängligt sätt. Politiken kan ställa krav på avtal med hjälp av standarder.
- Politiken ska stötta branschen med vägledande information och kräva att standarder för universell design följs.
- Privatpersoners inloggningsuppgifter till internetbanker ska inte tillåtas delas till tredjepartsleverantörer.
- Datainspektionen måste få tillräckliga resurser att granska de nya betaltjänsternas hantering av personliga data.
- Krav på rutiner för automatisk radering av icke-relevant data ska bli en svensk utökning av dataskyddsförordningen.
- Banker ska åläggas att redovisa sina förluster från kontokortbedrägerier för att möjliggöra en diskussion om risker och åtgärder för att hindra bedrägerierna.
- För att öka säkerheten och tydliggöra ansvar vill Sveriges Konsumenter att en juridisk ansvarsfördelning skapas när delat ansvar finns över en privatpersons ekonomi, såsom gode mäns relation till sina huvudmän. Detta för att varje betalning ska kunna spåras till en ansvarig person.
- Införande av spärrar för barn måste även kunna krävas av betaltjänstleverantörer för internetbetalningar.

Kontanter som betalningsmedel

Möjligheten att använda de betalningsmedel som passar varje konsument ska säkerställas i samhället.

Utvecklingen mot en minskad kontanthantering gör livet svårare för många konsumentgrupper som redan har det svårt, såsom äldre, personer med funktionsnedsättningar, föreningar och personer i digitalt eller ekonomiskt utanförskap, vilka alla är beroende av kontanter. En majoritet av Sveriges befolkning vill ha kvar möjligheten att använda kontanter. Ansvar för kontantdistribution har idag lagts över på Bankernas Depå AB och Bankomat AB, båda privata bolag ägda av de dominerande bankerna. Deras monopolliknande ställning gör att de kan pressa upp priser för kontanthantering av lönsamhetsskäl. En reglering av kontantdistributionens priser behövs för att undvika att handlare och banker belägnas utanför storstäderna drabbas ekonomiskt vid ett krav på kontanthantering. Sveriges Konsumenter kräver följande för att lösa kontantproblematiken:

- Kontanthantering ska vara ett krav för att bedriva bankverksamhet.
- Handlare, restauranger, kollektivtrafik och parkeringsautomater ska ges incitament att ta emot kontanter och i vissa fall ska krav kunna ställas på att kunna erbjuda möjligheten till kontantbetalning.
- Insättning, uttag eller betalning med kontanter ska inte få beläggas med avgifter för konsumenter.
- För att handlare ska ha råd att ta emot kontanter måste det bli mindre kostsamt för dem att sätta in kontanter på banken. Sveriges Konsumenter vill antingen att kontantdistributionen återigen blir Riksbankens ansvar eller att Bankernas Depå och Bankomat AB öppet redovisar sina kostnader och inte tillåts ta ut högre avgifter än vad som motiveras av deras kostnader, samt att tillgången till uttag och insättningsställen ska vara rikstäckande.
- För att bankkontor inte ska läggas ner utanför storstäderna på grund av ett ökat ansvar för kontanthantering borde kommuner ställa krav på kontanthantering när de upphandlar bank. En omfördelning av bankernas vinster från lönsammare bankkontor öronmärkta till kontor i mindre tätbebyggda områden bör även kunna krävas.

E-kronan

Utvecklandet av en digital motsvarighet till kontanter, en så kallad e-krona, är under utredning av Riksbanken. E-kronor ska kunna innehas av alla i Sverige och vara direkta fordringar på Riksbanken.

- Sveriges Konsumenter välkomnar en e-krona men vill att den utvecklas parallellt med ett fortsatt bevarande av möjligheten att använda kontanter.
- Sveriges Konsumenter vill att en så kallad ”värdebaserad e-krona” utformas, där e-kronor går att lagra på kort eller i mobiltelefoner utan behov av internet-uppkoppling. Denna lösning kan vara till hjälp för personer som behöver kontrollera sitt eget handlande eller en assistents eller hemtjänstpersonals handlande.

2. INLEDNING

Vid sidan av kontanter och kortbetalning finns idag många olika sätt att betala med digitala betaltjänster. Nya appar och internetjänster utvecklas snabbt och Sverige är det land som snabbast i världen övergått från kontantbetalningar till digitala betaltjänster¹. Idag i Sverige används betalappar (mestadels Swish) oftare än kontanter².

Denna utredning syftar till att redogöra för de generella problem för konsumenterna som kan uppstå när de vill eller behöver använda nya digitala betaltjänster. Utredningen kartlägger också de nya digitala betaltjänster som finns idag, och jämför hur de skiljer sig åt med hänsyn till tillgänglighet, säkerhet, integritet, kostnader, avtal och i viss mån framtidspotential. Vidare, blickar utredningen framåt för att beskriva hur betaltjänstmarknaden kan komma att förändras för konsumenterna och föreslår slutligen några lösningar till politiken, branschen och till konsumenterna.

Nya digitala betaltjänster erbjuder fler sätt att betala vilket i grunden är bra för konsumenterna då det skapar valmöjligheter och en större anpassning för olika behov. Regleringar och standarder kring betaltjänster har dock inte hunnit med den snabba utvecklingen så att konsumenternas integritet, säkerhet eller tjänstens tillgänglighet för alla säkerställs. I konkurrensen om att skapa mer användarvänliga och säkra betallosningar har de dominerande bankerna och kortföretagen en stor fördel då de äger och kontrollerar den nuvarande infrastrukturen för digitala kontoöverföringar. Samarbeten mellan banker som Swish och BankID har givit konsumenterna nya enkla verktyg att göra betalningar, men en större och större del av våra transaktioner kontrolleras nu av ett fåtal kommersiella aktörer. Riskerna är att allas rätt att kunna betala blir underordnat de kommersiella aktörernas egna intressen.

Redan nu tjänar banker och kortföretag stora summor på månadsavgifter och transaktionsavgifter för handlare som också i förlängningen drabbar konsumenterna genom högre priser. Nya betaltjänster såsom betalappar är ofta kostnadsfria för konsumenterna, men ibland är avgifter i samband med delbetalningar eller fakturor inte tydligt kommunicerade till konsumenterna. Personuppgifter eller transaktionsdata kopplad till konsumenten är också värdefull information för både företag och stater. Hanteringen av denna data är inte alltid tydlig för konsumenterna. En snabb utveckling mot många nya betaltjänster har också gjort att vissa grupperns perspektiv, såsom kognitiv tillgänglighet, ofta inte tas med i utformandet av tjänsterna.

Trots många nya betaltjänster och den unikt snabba digitaliseringen av betalssystem i Sverige uppger, i en undersökning av Svensk Handel, bara 22 procent av svenskarna att de någon gång betalat med mobilen i en butik. Endast 13 procent skulle föredra mobilbetalning i butik, enligt samma undersökning³. Kortbetalningar, fakturor och bankernas internetjänster är alltså de betalsätten som dominerar vid större summor, kortbetalningar och kontanter dominerar vardagsbetalningar, medan betalappen Swish nu dominerar person-till-person-betalningar⁴. Detta kan dock komma att ändras bland annat på grund av ökad e-handel och EU:s nya betaltjänstdirektiv.

¹ Guardian, "Welcome to Sweden -the Most Cash Free Society on the Planet."

² SvD, "Swish Och Appar Nu Vanligare Än Kontanter."

³ Svensk Handel, "Sverige Betalar."

⁴ Konkurrensverket, "Betaltjänstmarknaden I Sverige."

De dominerande bankerna och kortföretagen har konsekvent försvårat för sina kunder att hantera kontanter, och driver samtidigt på en snabb digitalisering av betalssystemen. Andelen bankomater och bankkontor som hanterar kontanter har stadigt minskat. Detta har fått effekten att nya digitala betallosningar tränger undan gamla fungerande betalssystem, såsom kontantbetalning, vilka många fortfarande behöver. När detta sker begränsas istället valmöjligheterna och konsumenters skilda behov har svårare att uppfyllas. De flesta konsumenter önskar fortfarande behålla alternativet att betala med kontanter, många grupper är helt beroende av denna möjlighet och ur ett nationellt säkerhetsperspektiv är det viktigt att bevara ett analogt betalssystem.



3. DET NYA BETALTJÄNSTDIREKTIVET

EU:s direktiv för betaltjänster (Payment Service Directive – PSD) reglerar standarder och regler för betaltjänstmarknaden, gällande teknik, konsumenters säkerhet och rätt till information. PSD2⁵ är en uppdatering av direktivet och trädde i kraft i Sverige 1 maj 2018. Direktivet gäller inom Single Euro Payments Area (SEPA) ett samarbetsområde som består av EU-länderna och EFTA-länderna (Norge, Schweiz, Island, Liechtenstein) samt Monaco och San Marino.

PSD2 syftar till att stärka konkurrensen inom branschen för betaltjänster, genom att öka möjligheterna för aktörer som inte är banker att konkurrera med egna tjänster. Konkurrensen ska främst stärkas genom borttagandet av bankernas monopol på deras kunders kontouppgifter. I och med PSD2 kan då andra betaltjänstleverantörer som inte är banker, så kallade tredjepartsleverantörer, få tillgång till och använda sig av sina kunders bankkontoinformation. I praktiken behöver alltså inte konsumenter gå genom sin bank för att göra digitala betalningar, vilket kan möjliggöra snabbare betalningar på internet.

Tredjepartsleverantörer får alltså tillgång till information om kunders alla betalningar. Varken PSD2 eller andra lagar hindrar tredjepartsleverantörerna från att sammanställa och analysera betalningsinformation för att kartlägga konsumenters beteenden. Detta öppnar upp för tjänster som kan ge konsumenter en översikt över sin ekonomi, men ställer också frågor gällande integritet.

PSD2 syftar också till att stärka säkerheten vid digitala betalningar, till exempel genom att skärpa kraven på identitetskontroller vid internetbetalningar. För att få åtkomst till betalningskonton eller göra elektroniska betalningar krävs så kallad stark autentisering (se 5.2.).

PSD2 begränsar också hur stora avgifter som får tas av banker och andra leverantörer vid kortbetalningar. PSD2 syftar slutligen också till att stärka konsumentskyddet mot bedrägerier. Bland annat genom minskat ansvar för icke-auktoriserade betalningar. Alltså, om en betalning sker med hjälp av kortnumret och giltigheten av ens betalkort inte kontrolleras, slipper konsumenten ansvar om beloppet överstiger 50 euro. Tilläggsavgifter för kredit och bankkort tas bort i och med PSD2⁶.

⁵ EU, "Reviderade Regler För Betaltjänster I EU - Sammanfattning."

⁶ EU, "Reviderade Regler För Betaltjänster I EU - Sammanfattning."

4. KONTANTER SOM BETALNINGSMEDEL

Kontantanvändningen har minskat i många länder till följd av digitaliseringen, men Sverige står ut. Sverige är det landet där kontantanvändningen har minskat snabbast⁷. Trots ekonomisk tillväxt har värdet av alla kontanter i Sverige mer än halverats på tio år. Vi använder nu minst kontanter i världen mätt som värdet på kontanter i omlopp i relation till BNP. Svenskarna använder nu betalappar, mestadels Swish, oftare än kontanter⁸.

De dominerande bankerna har kraftigt minskat antalet bankomater. Istället har nya ”kontantcenter satts upp på centrala platser, där kontanter både kan sättas in och tas ut i en automat⁹. Bankkontor som hanterar kontanter har minskat med över 40 % på bara tre år¹⁰. Kontantkontor med personlig kassaservice har dragits ner på allra mest. Swedbank har gått längst med bara tre sådana kontor i hela landet, SEB har sju och Nordea har femton. Handelsbanken har haft en annan strategi och har alltså kvar 270 bankkontor med personlig kassaservice¹¹. Särskilt i glesbygder är det långt till närmsta bank som hanterar kontanter och ibland lönar det sig inte för handlare att skaffa fram växelpengar, trots att kunderna efterfrågar detta¹².

Medan kortbetalningar är lönsamt för banker och betalkortsbolag genom kort och transaktionsavgifter är kontanthantering en kostnad för banker, i och med förvaring, transport och distribuering. Fler och fler handlare och restauranger har också slutat ta emot kontanter och två tredjedelar anger att de kommer göra det innan 2030^{13 14}. Även i de flesta biljettautomater för kollektivtrafik och fungerar inte längre kontanter som betalning¹⁵. Efter flera domar bland annat i Högsta förvaltningsdomstolen, har privatpersoner rätt att betala med kontanter i sjukhus och vårdcentraler¹⁶.

En stor del av kostnaden för handlarna beror på kostnaden för både bankkontor och handlare att köpa kontanter från Bankernas Depå. Bankernas Depå AB tog 2005 över ansvaret som den enda distributören av kontanter då Riksbanken avsåg sig detta ansvar. Bankernas Depå slogs senare ihop med Bankomat AB och ägs nu av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank. Prissättningen styrs därför helt av ett kommersiellt bolag. Bankomat AB kontrollerar också alla bankomater och kontantcenter, varför de också ensam styr tillgången till bankomater.

En rapport av Post- och Telestyrelsen (2017) slår fast att lönsamheten i kontantinfrastrukturen sjunker stadigt och om trenden håller i sig kommer kommersiella aktörer som banker och handlare att överge kontanthantering. I detta läge, menar rapporten, måste det offentliga ta ett större ansvar för att upprätthålla kontantinfrastrukturen. Detta verkar dock inte ha skett sedan Riksbanken lämnade över kontantdistribuering till de kommersiella bankerna. Tvärtom har flera kommuner fört kampanjer för ett ”kontantfritt samhälle”¹⁷.

Även om många konsumenter övergått till enbart digitala betalningsmedel, så finns ett brett stöd bland konsumenter för att kontanthantering ska finnas kvar. 2016 lämnade Pensionärernas riksorganisation in 139 064 namnunderskrifter till finansmarknadsministern där de krävde att få fortsätta använda kontanter i framtiden. Enligt en undersökning från 2014 av YouGov på uppdrag av Forex tycker även 84 procent av personer under pensionsåldern att banker bör erbjuda kontanter, och 69 procent tycker att det idag är ett problem med kontanttillgängligheten¹⁸. En annan Sifo-undersökning på uppdrag av Bankomat AB, visar att endast 25 procent av befolkningen vill att vi går mot ett kontantlöst samhälle¹⁹.

7 Guardian, "Welcome to Sweden -the Most Cash Free Society on the Planet."

8 Svensk Handel, "Sverige Betalar."

9 SvD, "Bankomater Försvinner - Ersätts Med Kontantcenter."

10 SVT, "Allt Färre Bankkontor Med Kontanter | SVT Nyheter."

11 SvD, "Bara Tre Kontantkontor Kvar För Swedbank: "Ynkligt"."

12 Sveriges Radio, "Växelpengar Ett Bekymmer På Landsbygden."

13 SvD, "Majoritet Av Handlarna Kommer Vägra Kontanter."

14 Hedman, "När Slutar Svenska Handlare Acceptera Kontanter ?"

15 SVT Nyheter, "Nu Försvinner P-Automaterna Som Tar Mynt"; Aftonbladet, "Så Påverkas Parkeringar När Mynten Försvinner"; Skånetrafiken, "Biljettautomater."

16 Vårdfokus, "Landsting Måste Ta Emot Kontanter"; Lokaltidningen Lund, "Kontant Betalning Vid Sjukhusbesök Gäller."

17 Skellefteå kommun, "Lev Kontantfri under En Hel Månad; Landskrona stad, Kontantfritt Landskrona."

18 Forex, "Föreningarna Förlorar Mest På Kontantbristen | FOREX Bank."

19 Bankomat AB, "Sju Av Tio Vill Ha Kvar Kontanter."



4.1 Grupper som är beroende av kontanter

När kontanter blir svårare att ta ut, sätta in och på många ställen inte tas emot drabbas alla som föredrar att hantera kontanter, men vissa grupper drabbas speciellt mycket. Nedan beskrivs dessa grupper.

Personer som måste överlåta betalningar till andra

Många äldre personer och personer med vissa funktionsnedsättningar är beroende av att en assistent eller en hemtjänstpersonal sköter inköp åt dem. Att lämna ifrån sig sitt betalkort och pinkod innebär en risk. Kortföretagen själva rekommenderar att inte lämna ifrån sig sin pinkod till andra. Andra mobilbaserade betalsätt kräver att kontoinnehavaren lämnar ut både sin telefon och sin personliga kod. Att låta någon annan använda ens mobila BankID ger den andre, om den känner till bankkontonummer eller i vissa fall personnummer, fri tillgång till att föra över pengar via internetbanken. Kontanter däremot kan delas upp i lämpliga summor och kräver inte delande av personliga uppgifter.

De som inte har råd eller tillgång till tekniken och uppkopplingen

För handlare kostar det att skaffa en kortläsare och korttransaktioner är avgiftsbelagt för dem. Internetuppkoppling är ofta dålig i glesbygd, men även på andra ställen kan uppkoppling vara ett problem. Många handlare tar gärna emot kontanter som ett reservsystem och för vissa är kontanter det enda valet. Det kan gälla småhandlare som inte har råd med kortläsare, småskalig försäljning såsom tillfälliga försäljningsstånd, en skolklass som tjänar ihop pengar till en klassresa eller föreningar som samlar in pengar till sin verksamhet på olika

sätt. För konsumenter kan detta innebära att småskalig försäljning som det egentligen finns efterfrågan för läggs ner eller inte blir av.

Personer utan tillgång till bankkonto

Sedan 2017 gäller EU:s betalkontodirektiv, som ger alla rätt till ett bankkonto, att göra överföringar och ta ut kontanter. Tidigare bedömdes många vara utestängda från alla banktjänster och tvungna att bara betala med kontanter eller ta hjälp av vänner och familj²⁰. Fortfarande kan dock banken neka kunder bankkort på grund av till exempel betalningsanmärkningar eller obetalda skulder²¹. Tidigare eller nuvarande överskuldssatta kan ha detta problem. Det kan ta lång tid för asylsökande att få ett bankkonto²². EU-migranter och papperslösa har inte heller rätt att öppna bankkonton i Sverige. Eftersom dessa ofta saknar arbete eller försörjningsstöd är de helt beroende inte bara av kontanter själva, utan av att personer som är villiga att hjälpa dem bär kontanter med sig.

Personer som har svårt att använda digitala betaltjänster

Detta är ett problem som har med de digitala betaltjänsternas utformning att göra. De som inte kan svenska eller engelska, såsom vissa nyanlända, och även personer med vissa kognitiva funktionsnedsättningar kan ha svårt att förstå eller läsa de språken som används i digitala betaltjänster eller vid registrering av betaltjänsterna. Även synskadade och blinda har svårt att använda många internettjänster för betalning²³. Många, både äldre och en del yngre, är ovana vid att hantera datorer, mobiltelefoner och registrering via nätet.

Personer med kognitiva funktionsnedsättningar kan också ha svårare att få egen överblick och kontroll över sin ekonomi när pengarna är digitala. Ett betalkort är abstraktare än fysiska kontanter, en digital applikation är ännu mer abstrakt. Kontanter kan tydligt delas upp i valörer och högar för olika ändamål. Kontanter ger också direkt återkoppling på ens budget vid en betalning - konsumenten ser att pengarna försvinner från plånboken. Även barn kan ha ett behov att konkret se valörer, kunna dela upp sina pengar och få direkt återkoppling innan de kan hantera ett eget bankkonto. Kontanter används ofta som en symbol för pengar i allmänhet men särskilt när ekonomi ska förklaras på ett pedagogiskt sätt. Digitala betaltjänster behöver utformas på ett liknande pedagogiskt sätt för att vara lättförståeliga för alla. I nuläget är det bara kontanter som har dessa pedagogiska egenskaper.

Personer som inte vill lämna digitala spår

Kontanter är anonyma och lämnar inga digitala spår. Det betyder att konsumenters transaktioner med kontanter inte lagras så som de flesta digitala transaktioner gör. Detta har använts som ett argument mot kontanter i och med att dessa använts vid kriminella affärer. I och med anonyma kryptovalutor och "the darknet" (ospårbar internettrafik) finns det dock stora möjligheter för kriminella affärer även utan kontanter. Kryptovalutor är dock inga legala betalningsmedel. Utan kontanter finns ingen möjlighet för konsumenter att undvika digitala spår vid vanliga betalningar och därmed ingen möjlighet att undvika risken att någon säljer vidare eller missbrukar data kopplad till en eller många konsumenter. Om en regering eller en utomstående makt skulle vilja övervaka den svenska befolkningen så finns stora mängder data lagrat som säger mycket om befolkningens liv i betalkortens eller bankernas servrar.

20 SvD, "Ratad Av Banken – Lever Helt Kontant."

21 SvD, "Kunderna Kan Nekas Bankkort | SvD."

22 SR, "Fortsatt Svårt Att Öppna Bankkonto För Asylsökande - Nyheter (Ekot) | Sveriges Radio."

23 Begripsam, "Svenskarna Med Funktionsnedsättning Och Internet."

5. PROBLEM FÖR KONSUMENTER IDAG

Problemen för konsumenter idag gällande betaltjänster har dels att göra med att konsumenten inte får tillräcklig information eller information som kan förstås av den specifika konsumenten. Informationen kan gälla avtalsvillkor, hur tjänsten ska användas, hur säkerheten skyddas eller hur personliga data behandlas. Dels har problemen att göra med att banker, företag, butiker och myndigheter antingen anpassar sig efter de nya betallosningarna så att gamla alternativ inte längre erbjuds, eller medvetet försöker fasa ut gamla lösningar. Betallosningar som passar vissa konsumenter passar inte andra. Och ganska ofta anpassas utbudet av betallosningarna till företag, myndigheter och säljares behov snarare än till konsumentens behov.

5.1 Tillgänglighet

App-baserade betaltjänster kräver en smart telefon och internetuppkoppling. Alla digitala betallosningar kräver någon form av legitimering, vilket i sin tur kräver att du aktivt registrerar dina personuppgifter i en databas.

Många människor lever helt eller delvist i digitalt utanförskap. Enligt en stor undersökning av Internetstiftelsen i Sverige uppger sex procent av Sveriges befolkning, alltså drygt en halv miljon personer, att de aldrig använder internet. Av dessa är nästan hälften äldre än 65 år.

Även bland de som använder internet uppger 250 000 att de inte använder internetbank och 365 000 att de inte betalar räkningar på internet. Knappt en och en halv miljon vuxna svenskar använder inte Mobilt BankID²⁴. 15 procent av Sveriges befolkning äger ingen smart telefon. Endast 68 procent av de över 76 år har tillgång till internet hemma²⁵.

Dessa siffror kan dock vara en underskattning då de i digitalt utanförskap är svårare att nå med ordinarie undersökningsmetoder. Föreningen Begripsam har kompletterat denna undersökning med att söka upp och anpassa frågor om tillgänglighet till personer med funktionsnedsättningar och diagnoser. De visar att personer med svårigheter att läsa, skriva, förstå och lära sig



24 IIS, "Svenskarna Och Internet 2017."

25 IIS, "Sammanfattning Av Utvecklingen | Svenskarna Och Internet 2017."

nya saker har problem med e-legitimering, internetbetalningar och e-handling. Även många blinda har svårt vid internetbetalningar och e-handel. Gällande diagnoser, har personer med utvecklingsstörning, dyskalkyli och afasi svårast att göra internetbetalningar, hantera e-legitimering och e-handla²⁶.

Förutom att inte alla har tillgång till en smart telefon, en dator eller fungerande uppkoppling, är det många, däribland personer från grupperna ovan, som har svårt för att själva registrera sig för olika digitala betaltjänster. Detta kan bero på att registreringen inte är anpassad efter konsumentens speciella behov. Det kan handla om ett, för den specifika konsumenten, svårförståeligt språk, ingen möjlighet att läsa upp text, eller för många siffror för personer som har svårt att hantera detta. Pinkoder och OCR nummer kräver att du kan komma ihåg och hantera siffror, vilket är särskilt svårt för personer med dyskalkyli eller minnessvårigheter²⁷. Även nyanlända och invandrare kan ha svårt att förstå om inte rätt språk erbjuds. Äldre har ofta inte datorvanan som krävs, vilket också kan vara fallet med en del nyanlända. Det kan också handla om att konsumenten inte vill lämna ut sina personuppgifter.

Som nämnts i avsnittet 4.1 lever en del personer också i ekonomiskt utanförskap då de blir nekade ett bankkort på grund av till exempel betalningsanmärkningar eller obetalda skulder²⁸. De som även nekas att öppna bankkonton är oftast personer utan identitetshandlingar eller svenskt personnummer²⁹. 2016 var det rekordmånga som nekades bankkonton, 36 procent högre än året innan. Förmodligen gick antalet ner 2017 då EU:s betalkontodirektiv trädde i kraft, vilket ger alla bosatta inom europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) rätt till ett bankkonto med grundläggande funktioner (placera pengar, ta ut kontanter och föra över pengar). I definitionen av "bosatta inom ESS" inräknas enligt Regeringen personer utan fast adress, asylsökande och personer utan uppehållstillstånd som av rättsliga eller sakliga skäl inte kan utvisas. Personer utan identitetshandlingar kan dock fortfarande inte öppna ett bankkonto. Dessa personer är hänvisade till att använda kontanter eller att ta hjälp av vänner, familj eller andra.

Många personer måste ta hjälp av gode män, hemtjänst eller andra för att göra betalningar. Personer, vilka har en god man som sköter deras privatekonomi helt eller delvis, drabbas när autentisering bara kan göras digitalt. Vid systemet med fullmakt går det att se vem som gjort varje betalning, insättning eller uttag. Det går alltså att spåra ansvaret. Vid e-legitimation såsom BankID finns små möjligheter att ställa en god man till svars för missbruk av sin position, då det inte går att påvisa vem som gjorde en transaktion. Detta är både ett tillgänglighetsproblem, då personer som inte ansvarar för sin egen ekonomi inte kan använda betaltjänster på samma villkor som andra, men också säkerhetsproblem, då det föreligger en risk att bli bedragen.

5.2 Säkerhet

Med kontanter finns en rårisk, men många kassasystem och bankers hanteringssystem av kontanter är nu slutna och automatiska vilket har minskat denna risk för handlare.

Bedrägerier däremot ökar i samhället och fler och fler av dem sker på nätet genom att komma åt personers digitala bankkonton eller genom kortbedrägerier³⁰. Ungefär 173 000 brottsbalksbedrägerier anmäldes till polisen år 2015, varav cirka 38 000 var kortbedrägerier³¹. Både antalet och kostnaden för kortbedrägerier är dock svårt att uppskatta då många fall aldrig anmäls. Bankernas rutin är att vid kortbedrägerier underrättar kunden, spärra kortet och direkt ersätta

26 Begripsam, "Svenskarna Med Funktionsnedsättning Och Internet"

27 Begripsam, "Svenskarna Med Funktionsnedsättning Och Internet"

28 SvD, "Kunderna Kan Nekas Bankkort | SvD."

29 Konsumenternas bank och finansbyrå, "Verksamhetsberättelse 2017."

30 Brottsförebyggande rådet, "Bedrägeribrottsligheten I Sverige."

31 Brottsförebyggande rådet, "Bedrägeribrottsligheten I Sverige."

det belopp som stulits. Summorna som själs lämnar bankerna inte ut. Ansvaret för att anmäla bedrägeriet hävdar bankerna ligger på den drabbade kunden^{31b}.

Kortbedrägerier kan ske antingen genom att använda sig av det fysiska betalkortet (*card present*) eller utan hjälp av det fysiska kortet (*card non-present*). *Card present*-bedrägerier kan ske genom att någon tar reda på ens pinkod och tar kortet eller skannar av kortets magnetremsa från en kortläsare så att kortuppgifterna kopieras. Dessa brott har dock blivit ovanligare då den tekniska säkerheten har höjts och det går lätt att spärra ett kort³².

Card non-present-bedrägerier ökar däremot³³. Dessa kan ske genom it-intrång (hackning) antingen hos privatpersoner eller företag. Exempelvis trojaner, program som laddas ned via till exempel en bifogad fil i ett mail, installerar sig själv på offrets dator och sedan hämtar in kortuppgifter eller manipulerar data som skrivs in vid internetbetalningar. Andra *Card non-present*-bedrägerier är mindre tekniskt avancerade så att bedragare mailar eller ringer personer, utger sig för att vara banker och begär kortuppgifter. Inga riktiga banker begär kortuppgifter per telefon eller på nätet annat än vid betalningar. Legitimering har den senaste tiden skärpts för kortbetalningar³⁴.

Det vanligaste klagomålsärendet till Konsumenternas bank- och finansbyrå gällde obehöriga korttransaktioner. Vid fler och fler av klagomålen har konsumenter inte blivit av med sitt betalkort men anger att obehöriga överföringar ändå har gjorts. I många av dessa fall förutsätter banken eller kortbolaget att konsumenten tecknat ett abonnemang. Den som påstår att ett avtal finns, i dessa fall banken eller kortbolagen ska dock kunna påvisa detta. Istället har flera konsumenter betts säga upp avtal fast konsumenterna anger att de aldrig har sett något avtal³⁵.

Även andra digitala betaltjänster, som till exempel PayPal har blivit hackade³⁶, medan BankID använts av bedragare som ringer upp sina offer, låtsas arbeta för offrets bank och lurar offret att godkänna bedragarens inloggning på offrets internetbank. Inga riktiga banker tar, likt bedragarna, hjälp av sina kunders BankID för att se över deras bankkonton, då de som banker redan har åtkomst till konton³⁷.

Det finns idag appar som analyserar privatpersoners privata ekonomi med hjälp av data från deras internetbank³⁸. I nuläget behöver konsumenten antingen dela sina kortuppgifter eller sin personliga inloggningskod för enkla internetbanktjänster med appen. IT-säkerhetsexperten och banker varnar för dessa tjänster, då det finns en risk att ens bankkonto missbrukas³⁹. Överföringar till mottagare som användaren tidigare fört över pengar till är möjligt med en enkel inloggning hos vissa banker, och inga banker kan i nuläget garantera att inloggningskoden är säker hos tredjepartsleverantörerna⁴⁰.

Ett annat säkerhetsproblem är att många internetbaserade betaltjänster är lätta att betala med utan att identifiera sig. För många familjer har barn köpt saker i exempelvis online-spel utan att förstå summorna, och detta har föräldrarna upptäckt först senare och blivit betalningsskyldiga på stora summor⁴¹.

5.3 Integritet

Alla digitala betaltjänster kräver registrering av personuppgifter. All data om betalningar lagras av banken, kortföretagen och andra betaltjänstleverantörer. Bankerna har förstås även tillgång till kunders saldon, inkomsthistorik och sparprodukter. Betalnings- och inkomsthistorik säger mycket om en persons liv – var den har varit, vad den har handlat, hur ofta

31b Eriksson, "Korten På Bordet."

32-34 Brottsförebyggande rådet "Bedrägerinbrottsligheten i Sverige."

35 Konsumenternas bank och finansbyrå, "Verksamhetsberättelse 2017."

36 Aftonbladet, "18 000 Kronor Försvann Från Paypalkontot."

37 SVT Nyheter, "Så Kapas Ditt Bank-Id Av Kriminella."

38 Metro, "Apparna Som Hjälper Dig Att Hålla Koll På Ekonomin."

39 Testfakta, "Säkerhetsexpert Varnar För Ekonomiappar."

40 Testfakta, "Säkerhetsexpert Varnar För Ekonomiappar."

41 Plänboken | Sveriges Radio, "Dataspelen Som Ruinerar Barn, Stärkt Konsumentskydd Och Böckerna Som Lovar Oss Ett Friskt Liv"; Råd&Rön -, "Barnens Köp Kan Stå Dig Dyrt."

den handlar, hur mycket pengar den tjänar och hur mycket den gör av med. Datan utgör därmed värdefull information för företag som vill rikta sin marknadsföring. Detta är särskilt relevant vid rådgivande tjänster som får tillgång till konsumenters bankkontouppgifter, som nämndes i avsnittet innan. Hur personliga data hanteras och delas är även relevant ur ett politiskt- och rättighetsperspektiv. Om en regering eller en utomstående makt skulle vilja övervaka den svenska befolkningen så finns stora mängder data lagrat som säger mycket om befolkningens liv i betalkortens, bankernas eller betaltjänsternas servrar. Utifrån dessa perspektiv är hanteringen av personliga data viktigt för konsumenterna.

Hantering av personuppgifter regleras idag av Personuppgiftslagen (PUL). Den 25 maj 2018 kommer den nya dataskyddsförordningen i EU (GDPR) att börja gälla och ersätta PUL. GDPR liknar PUL på många sätt, personuppgifter kan exempelvis fortfarande användas av ett företag om avtal om detta fattas mellan personen och företaget. Det finns fortfarande krav på säkerhetsåtgärder så att personuppgifterna skyddas på rätt sätt. Särskilda krav ställs på känsliga uppgifter som sexuell läggning, religiös tro, etniskt ursprung eller politisk uppfattning⁴². Nyheter gentemot PUL är ”dataportabilitet”, som innebär att den registrerade ska ha rätt att kräva tillbaka personuppgifter från ett företag om man till exempel vill avsluta en tjänst. Den registrerade har också rätt att i vissa fall få personuppgifter rättade, blockerade eller raderade. Det ska alltså gå att bli ”bortglömd” om konsumenten så vill⁴³. För att kunna ingå avtal om behandling av personuppgifter måste enligt GDPR användaren vara över 16 år, annars behövs vårdnadshavares godkännande. Sverige kan dock sänka denna åldersgräns till 13 år om de vill, en fråga som nu är under utredning⁴⁴. Även e-postmeddelanden omfattas av GDPR.

Så länge data inte kopplas till dig som person räknas den inte som en personuppgift. Exempelvis Google och Facebook lagrar personuppgifter om användarna eftersom de har ingått avtal med dem. De får inte ge bort eller sälja vidare personuppgifterna till tredje part, men de kan sälja vidare datan om den inte är kopplad till en person. Därmed möjliggörs till exempel riktad reklam till konsumenten (när hen exempelvis är inloggad på sitt Google- eller Facebook-konto).

I och med EU:s nya direktiv för betaltjänster (PSD2) kan även leverantörer av betaltjänster som inte är banker (tredjepartsleverantörer) ta del av konsumenters bankkontoinformation (betalningshistorik, saldo med mera) om konsumenterna ger sitt medgivande. Varken PSD2 eller andra lagar hindrar tredjepartsleverantörerna från att sammanställa och analysera betalningsinformation för att kartlägga konsumenters beteenden. I vissa fall kan denna värdefulla information säljas vidare till andra aktörer. Vad tredjepartsleverantörer får göra med personuppgifter regleras istället i de specifika avtal som ingås när en konsument registrerar sig för en betaltjänst. Även då företaget lovat i avtalet att inte vidareförmedla personuppgifter, hindrar inte detta i sig att data kan delas om den inte kopplas till en person genom till exempel att kopplas till ett namn, ett personnummer eller en IP-adress.

Det är ofta svårt för konsumenterna att, utifrån långa svårtillgängliga avtalstexter, förstå vad betaltjänster eller digitala tjänster för ekonomisk rådgivning får göra med ens personuppgifter när konsumenten registrerar sig för en ny tjänst. En ny studie visar att många konsumenterna bryr sig om hur deras personliga data används, men att de inte orkar läsa avtal för finansiella tjänster då avtalen upplevs för långa och svårförståeliga. Även de som läser avtalen förstår ofta inte vad de innebär⁴⁵.

42 Datainspektionen, ”Introduktion till Dataskyddsförordningen - Datainspektionen.”

43 Datainspektionen, ”Introduktion till Dataskyddsförordningen - Datainspektionen.”

44 Regeringskansliet, ”EU:s Nya Dataskyddsförordning.”

45 Read and Ihieme, ”Report on a Study of How Consumers Currently Consent to Share Their Financial Data with a Third Party.”

5.4 Kostnader och avtal

Kostnader

För alla betallösningar läggs kostnaden på någon. Kontanthantering innebär kostnader för handlare, när de köper in växelpengar, sätter in kontanter på banken eller köper en kontantmaskin. För banker innebär transport och hantering av kontanter en kostnad, och konsumenter får betala för att sätta in på bankkontor eller att betala räkningar med hjälp av kontanter⁴⁶. Betalkort har månadsavgifter för kortinnehavaren och handlare betalar transaktionskostnader till kortbolagen, samt måste bekosta kortläsare. Även många betalappar, digitala plånböcker och plattformar för internetbetalningar medför kostnader för handlarna i form av exempelvis transaktionskostnader. Förutom kortbolagen och bankernas tjänster är de flesta digitala betaltjänster i direkt mening kostnadsfria för konsumenten. Transaktionsdata och andra data som berättar något om konsumenten kan dock i vissa fall vara en handelsvara som konsumenten därigenom ”betalar med”. Det finns också en stor risk att handlarnas kostnader indirekt överförs till konsumenter då priser på varor och tjänster till stor del baseras på handlares kostnader.

Avtal

Avtal skiljer sig mycket åt mellan olika betaltjänster och de berör både kostnader, integritet och säkerhet. Avtalen kan gälla vad betaltjänstföretaget får göra med konsumentens personuppgifter, eller data kopplad till konsumenten. Det kan gälla vilket ansvar betaltjänstföretaget har vid bedrägerier eller en eftersänd vara som inte anländer. Det kan också gälla extra kostnader som kan tillkomma vid fakturabetalning eller försenade betalningar. Som nämns tidigare (se 5.3.) är avtal för finansiella tjänster ofta allt för långa eller svårförståeliga för konsumenter. Sveriges Konsumenter gjorde ett test på avtal för digitala tjänster, där det visade sig att vissa avtal kunde ta 1,5 timmar att läsa⁴⁷. Vi lät även göra en enkätundersökning som visade att en majoritet vill se kortare och mer lättlästa avtal⁴⁸. I genomgången (se 6.) finns kort information om de olika betaltjänsternas avtal.



⁴⁶ SVT Nyheter, "150 Kronor För Att Betala Räkning På Banken."

⁴⁷ Sveriges Konsumenter, "Julen Är För Kort För Långa Avtal."

⁴⁸ SvD, "Sveriges Konsumenter: Avtal Vid Köp Måste Vara Lättare Att Förstå."

6. NYA BETALTJÄNSTER – EN GENOMGÅNG

Detta avsnitt behandlar alla nya tjänster som möjliggör betalningar. Dessa inkluderar tekniker för autentisering (signering och identifikation), plattformar för internetbetalningar, betalappar, så kallade digitala plånböcker samt multitynster (tjänster som möjliggör flera olika betalsätt). Betaltjänsterna specifika egenskaper kopplas här till användarvänlighet, säkerhet, integritet, kostnader och avtal, samt, i viss mån, dess framtidspotential.

6.1 Tekniker för autentisering

För att kunna betala måste du visa att du är du. Autentisering är att visa att den som gör en betalning också är ägare till betalkontot. Säkrast mot missbruk, bedrägeri eller hackning är en stark autentisering, alltså om två av följande begärs:

- Något bara betalaren vet (exempelvis lösenord).
- Något bara betalaren har (exempelvis bankdosa, BankID eller engångskod)
- Något den är (exempelvis fingeravtryck)

Ett vanligt statiskt lösenord räcker alltså inte för autentisering. Stark autentisering tillhandahålls just nu till största del av bankerna. Nedan följer de vanligaste teknikerna för autentisering vid betalningar.

BankID

BankID är den vanligaste elektroniska legitimationen i Sverige. BankID kan användas både som autentisering för inloggning och för signering av till exempel betalningar. BankID togs fram av de största bankerna i Sverige⁴⁹ och finns som fil på datorn, på kort eller som applikation till en smart telefon.

För BankID på fil eller för mobil applikation skapas en säkerhetsnyckel i filen eller appen och skickas till en av bankernas servrar. Kontoinnehavaren får bekräftat i appen eller filen vad den godkänner och signerar sedan med en pinkod. Denna lösning kallas ett mjukt certifikat, eftersom användaruppgifter och säkerhetsnyckeln lagras i en digital fil. För BankID på kort finns säkerhetsnyckeln och användaruppgifterna lagrade i ett fysiskt kort, varför detta kallas ett hårt certifikat.

De mjuka certifikaten kan teoretiskt sett bli angripna av dataintrång då de är uppkopplade till internet, men detta har aldrig skett vad gäller BankID. Som nämnts tidigare (se 5.2.) så har bedrägerier istället skett genom att bedragare ringer upp offer och lurat dem att signera olovliga överföringar⁵⁰.

Övriga e-legitimationer

Förutom BankID finns tre andra e-legitimationer i Sverige; Telia e-legitimation, Freja eID och Svenska Pass. BankID är den dominerande e-legitimationen och de andra har begränsade användningsområden⁵¹, varför de har uteslutits i denna utredning.

49 Danske Bank, Handelsbanken, Ikano Bank, Länsförsäkringar Bank, SEB, Skandiabanken och Swedbank.

50 Expressen - Dina pengar, "Bedragarnas Nya Metod Kapar Ditt Bank-ID."

51 Post- och Telestyrelsen, "Utvärdering Av Autentiseringsverktyg Med Tillgänglighetsfokus."

Bankdosa/säkerhetsdosa

En bankdosa eller en säkerhetsdosa är en fysisk dosa som ges ut av de största bankerna till deras kunder. Vissa dosor skannar av bankkundens bankkort, efter pinkod har angetts, och bankens server skickar sedan en engångskod till dosan, som kunden kan använda till att logga in eller signera betalningar på internetbanken. Andra dosor, som till exempel Swedbanks eller Danske Banks, fungerar på samma sätt, men kräver inget bankkort utan endast en pinkod. En dosa är ett hårt certifikat och kan därmed inte hackas.

Pinkod

PIN står för Personal Identification Number. En pinkod är alltså en personlig kod som ofta används vid autentisering för kortbetalning. Många personer har svårt att komma ihåg sifferkoder, särskilt personer med dyskalkyli eller med minnesförlust. Antalet koder vi behöver i vardagen har ökat över tid, vilket är en svårighet för många. Att skriva upp pinkoder däremot kan innebära en risk att en obehörig får tag i dem.

NFC-teknik

NFC står för Near Field Communication. Med tekniken kan ett betalkort eller en smart telefon kommunicera med en kortläsare utan att röra vid varandra, men på ett väldigt kort avstånd. Det gör det möjligt att göra betalningar genom att hålla sitt betalkort eller telefon nära kortläsaren. Detta kallas ibland att ”blippa”. Små belopp brukar heller inte behöva någon pinkod. Alla kortläsare har inte NFC-teknik, men fler och fler handlare skaffar detta. Tekniken finns inte heller på alla betalkort och endast på nyare smarta telefonmodeller.

Granskningar har visat att betalkort kan bli scannade av tjuvar i offentliga miljöer med hjälp av en smart telefon så kallad ”skimning”.

Även om den tresiffriga säkerhetskoden (CVV-koden) inte går att scanna kan en obehörig göra köp på en del hemsidor med bara korttyp, kortnummer och utgångsdatum. Vissa banker hävdar att de förhindrat alla online-köp utan kortets säkerhetskod, men kortuppgifter kan ändå vara användbara för tjuvar, till exempel vid betalningar för hotellrum. Bankerna är skyldiga att ersätta deras kunder vid kortbedrägerier och brukar också göra detta. Men det finns fall där konsumenten har anklagats för att ha varit vårdslös med betalkortet eller där det varit svårt för konsumenten att påvisa att hen inte själv genomfört ett köp^{51b}.

Biometrisk autentisering

Biometrisk autentisering sker med hjälp av den identifierades kropp. Vissa företag som Samsung använder fingeravtryck eller irisscanning som autentisering vid betalningar. Andra företag, däribland SJ, har låtit några kunder skjuta in ett mikrochip under huden⁵², vilket gör att de kan bli identifierade bara genom att scanna deras hand. Vissa utländska banker använder röstigenkänning och ansiktsgenkänning har också blivit vanligare. En iPhone-modell från 2017 använder ansiktsgenkänning för att låsa upp telefonen. Vissa analytiker förutspår att biometrisk autentisering kommer öka stort i framtiden⁵³.

51b Konsumenternas Bank- och finansbyrå. ”Beta.”

52 SVT Nyheter, ”Här Skjuts Tågbiljetten in under Huden.”

53 Affärsvärlden, ”ABI Research Spår Kraftigt Omsättningslyft För Biometri.”

6.2 Andra nya betaltekniker

QR-kod

En QR-kod är en tvådimensionell kod uppbyggt av rutor som kan avläsas av en mobilkamera för att koppla upp telefonen mot en betalterminal.

Sms-betalning

Sms-betalning sker oftast genom att skicka en verifieringskod till ett betalnummer (ett nummer som börjar på 72). Betalningen sker oftast genom att summan läggs på månadsfakturan från mobiloperatören. Vid köp i butik skickar istället handlaren en verifieringskod till kundens telefon som sedan uppges i kassan.

iZettle

iZettle är ett företag som säljer en kortläsare tillsammans med en mobilapplikation. Detta gör det möjligt att göra handlarens smarta telefon till en betalterminal tillsammans med kortläsaren.

6.3 Plattformer för internetbetalningar

En plattform för internetbetalningar är en form av mellanhand - en webbtjänst som möjliggör betalningar via internet.

Internetbank

De flesta banker erbjuder internetbank, där kunden kan göra överföringar till andra bankkonton eller betala räkningar. Inloggning och signering av betalning sker oftast med Bank-ID eller bankdosa. Att betala via internetbank innebär att konsumenten behöver identifiera sig flera gånger – logga in på internetbanken och sen godkänna betalningen. Att använda internetbank är ingen garant för att viktiga data inte delas med de som står bakom websidan konsumenten handlar på. Därför används ofta en tredjepartsleverantör för att kryptera dataöverföringen för att skydda bankkontouppgifter.

Klarna

Klarna är ett svenskt företag och en betaltjänst mestadels för e-handel. Konsumenterna handlar online, får varan först och betalar i efterhand. Klarna tar, med vissa reservationer, all kredit- och bedrägeririsk, så att mottagaren garanteras betalning direkt. Kunden kan välja mellan att betala via faktura eller direkt via internetbank. Det går också att dela upp och skjuta upp betalningen på olika sätt, vilket i realiteten är att ta ett lån från Klarna med relativt hög ränta. Via tjänsten Klarna Konto kan kunden sätta in pengar på ett Klarna-konto, vilket inte ger någon ränta.

Klarna har fått mycket kritik för att ge otydlig information om avtal och kostnader såsom ränta på delbetalningar. Bland annat har delbetalning med ränta varit ifyllt från början, medan andra betalsätt har varit dolda. Betalningsperioden är endast 14 dagar för Klarnas fakturor, och sedan skickas betalningsärendet till Klarnas egna inkasso-bolag Segoria. Det har hänt många gånger att konsumenter missar fakturorna då de skickas per email istället för post. Under 2017 lämnades 80 anmälningar in till Konsumentverket mot Klarna⁵⁴.

Klarna har också fått två anmärkningar av Datainspektionen gällande behandling av personuppgifter. Anmärkningarna gällde att personuppgifter sparades längre tid än nödvändigt och att Klarna använde över tre år gamla betalningsförsummelser som kreditprovning (vilket inte är relevant)⁵⁵.

⁵⁴ Sveriges Radio, "Kritik Mot Klarnas Betalsystem - Plänboken."

⁵⁵ Datainspektionen, "Tillsyn Enligt Personuppgiftslagen (1998:204) - Klarna."

Klarna har en dominerande ställning på marknaden vad gäller fakturatjänster vid online-köp.

Trustly

Trustly är ett svenskt företag som garanterar säkra överföringar vid direktbetalningar på internet. Trustly tar kredit- och bedrägeririsk (med vissa reservationer) så att mottagaren garanteras de överförda pengarna. Betalning sker via en internetbank men Trustly krypterar anslutningen så att bankuppgifterna förblir anonyma. Trustly används ofta för att göra betalningar i nätcasinon och online-spel, samt för att göra överföringar till privatpersoner utomlands via Western Union. Att betala med Trustly innebär ingen extra kostnad för konsumenten.

Trustly har fått två anmärkningar av Datainspektionen gällande behandling av personuppgifter. Dels prövar inte Trustly hur länge personuppgifter ska bevaras för olika ändamål, vilket måste göras, dels uppfyller de inte kraven på personuppgiftsbiträdesavtal med sin leverantör Zendesk. Trustly har också fått kritik från banker för att de loggar in på kundens internetbank och därmed får tillgång till icke-relevant bankkonto-information. Trustly menar att de enligt sitt avtal inte hanterar icke-relevant information⁵⁶.

Konkurrensen om betaltjänster för online-köp verkar hårdna, men Trustly har en nisch mot onlinespel och även Western Union-överföringar.

Paypal

Paypal är ett amerikanskt företag och en betaltjänst som garanterar säkra internetbetalningar. Med Paypal kan konsumenten betala via sitt betal- eller kreditkort utan att behöva lämna ut kortuppgifterna till handlaren. Paypal krypterar uppgifterna och garanterar handlaren sina pengar och konsumenten säker hantering av kortuppgifter. Konsumenten kan antingen registrera sitt betalkort eller betala från ett Paypal-konto som går att fylla på med pengar. Vid betalning behövs bara en inloggning med email-adress och lösenord, vilket gör att den som har tillgång till en persons email-adress och lösenord kan göra betalningar från personens konto. Det krävs alltså ingen stark autentisering.

Paypal är kostnadsfritt för konsumenten medan handlaren betalar en transaktionsavgift. Vid utlandsbetalningar tar Paypal ut avgifter för valutaväxling. Tull och crossborder-avgifter kan också läggas på.

Paypal har internationell spridning, når miljontals konsumenter och används av många webbutiker.

Payson

Payson ägs av Svea Ekonomi AB och en plattform för internetbetalningar, både för köpare och säljare av varor. Användare registrerar ett betalkort eller sin faktureringsadress på ett Payson-konto och behöver sedan bara logga in på kontot för att betala eller skicka fakturor. I och med att bara inloggningsuppgifter behövs för att göra betalningar använder inte Payson någon stark autentisering. Payson är kostnadsfritt för konsumenter (om de väljer bort Paysons garanti), medan mottagare av betalningar betalar en transaktionsavgift på några procent av beloppet.

Payson är enligt sig själva störst i Sverige på person-till-person-betalningar, räknat i totala summor, och de har en stark ställning vid auktions- och köp-sälj-websidor.

Billetto

Billetto är ett svenskt företag och en webplattform för köp av biljetter till event. De samlar

56 Datainspektionen, "Tillsyn Enligt Personuppgiftslagen (1998 : 204) Av Trustly Group AB.

event och garanterar säkra betalningar. Kunden registrerar ett betalkort till ett konto hos Billetto och betalar sedan genom att logga in med sin mail och lösenord. Om betalningen också behöver verifieras med BankID och därmed garanteras stark autentisering, beror på varje banks bestämmelser.

Billetto tar en procentavgift på alla sålda biljetter förutom på biljetter till grisevent. Personuppgifter kan sparas hos arrangörer och användas för marknadsföring. Cookies identifierar kunden vid köp från samma dator.

Billetto finns i flera Europeiska länder och riktar in sig på små till medelstora event. Det betydligt större företaget Ticketmaster, för biljettköp, kan eventuellt skapa konkurrensproblem för Billetto.

6.4 Betalappar

Swish

Swish är en betalapp som mestadels används för överföringar mellan privatpersoner. Swish ägs av GetSwish AB, och förvaltas av Bankgirot – infrastrukturen för digitala direktöverföringar mellan bankkonton. Swish startade som ett samarbete av Sveriges största banker Nordea, Swedbank, SEB, Sparbankernas riksförbund och Danske Bank, vilka fortfarande äger företaget gemensamt. Senare anslöt sig även Skandiabanken och Ica Banken. Appen är kopplad till användarens bankkonto. Användaren betalar genom att ange telefonnummer till mottagaren (om denna har Swish-appen), anger summan och identifierar sig med BankID.

Swish är kostnadsfritt för privatpersoner, medan företag och föreningar betalar en transaktionsavgift och en årsavgift. Swish-appen får tillgång till användarens kontaktbok, mobilidentifikationsnummer, bilder, kamerafunktion, meddelanden och bankkontoinformation. Dessa personuppgifter förvaltas av kundens respektive bank. Användarens namn och telefonnummer delas till de mottagare användaren betalar till. Swish har kritiserats för att användare inte kan blockera andra användare vilket gjort att vissa inte kunnat värja sig mot trakasserande meddelanden via Swish⁵⁷.

Enligt GetSwishs egna statistik använder var tredje svensk Swish⁵⁸. Det är därmed den mest använda betalappen i Sverige. En anledning till att andra betalappar har svårt att konkurrera med Swish är att Swish använder Bankgirots betalsystem för betalningar i realtid, en infrastruktur som ägs av de dominerande bankerna. Infrastrukturen gör att användarna av Swish



⁵⁷ SVT Nyheter, "Swish Använda Av Stalkare För Att Trakassera."

⁵⁸ Getswish, "Var Tredje Svensk Använder Swish."

inte behöver registrera något betalkort, logga in på en internetbank eller skriva i bankkontouppgifter, utan endast kan ange telefonnummer och signera med BankID. Denna enkelhet kan komma att nyttjas av fler betaltjänster i och med PSD2, då tredjepartsleverantörer nu kan ta del av bankkontoinformation (se 7.1).

Beamwallet

Beamwallet är ett nytt svenskt företag och en betalapp. Användaren registrerar ett betalkort och kan sedan göra betalningar i ett urval av butiker med hjälp av NFC-teknik, utan någon autentisering. Köpen genererar poäng som ger rabatter och erbjudanden. Beamwallet har ett samarbete med Klarna, som möjliggör faktura- och delbetalningar. Ingen kod eller annan autentisering krävs för att betala. Detta möjliggör snabba betalningar men om en obehörig får tillgång till användarens telefon och lyckas öppna den kan den obehörige göra betalningar i användarens namn. Beamwallet och betalningar med appen är kostnadsfritt för konsumenten.

Flera andra storföretag gör anspråk på marknaden för betalappar med NFC-teknik. Om dessa konkurrenter blir accepterade i fler butiker, också använder rabattpoäng och gynnas av de nya reglerna i och med PSD2 kan Beamwallet eventuellt slås ut.

Messenger Pay

Messenger Pay ägs av Facebook, men finns än så länge bara i USA, Storbritannien och Frankrike. Tillåter användare av chatt-appen Messenger att betala varandra direkt i appen.

I och med de nya reglerna i PSD2 om tredjepartsleverantörers rätt till bankkontoinformation kan det bli smidigare att använda tjänsten i Sverige. I och med detta och med tanke på att Messenger har många svenska användare kan tjänsten komma att ta sig in på den svenska marknaden. Transaktionsdata blir då en del av den stora mängd personliga data som Facebook lagrar

6.5 Digitala plånböcker

Digitala plånböcker är en digital plats, till exempel i form av en mobil applikation, där flera betalkort, bonuskort eller ID-kort kan lagras i elektronisk form. Digitala plånböcker kan även vara betalappar.

Masterpass

Masterpass ägs av Mastercard och används vid online-köp och de butiker som har tillgång till NFC-teknik. Användaren registrerar sig via sin bank och kan sedan registrera olika betal- och medlemskort (inte bara från Mastercard). Användaren signerar betalningar med BankID. Betalningar med Masterpass innebär inga extra kostnader för konsumenten.

Flera andra stora företag har lanserat digitala plånböcker vilket gör att konkurrensen kommer bli hård.

Betalo

Betalo är ett svenskt företag och en app där användaren registrerar betal eller kreditkort. Användaren kan sedan med hjälp av betalkorten betala räkningar eller göra överföringar

till privatpersoners bankkonton i Sverige eller utomlands. Detta gör att konsumenterna kan tillgodogöra sig eventuella poäng som betalkort kan ge och att de kan undvika bankavgifter vid överföringar till länder utanför Europa. Betalo tar dock ut en procentuell avgift på både transaktioner till bankkonton och på betalningar av räkningar. Än så länge har Betalo en egen nisch; att med ett registrerat betalkort betala räkningar och privatpersoner utomlands.

Samsung Pay

Samsung Pay är Samsungs betalapp och digitala plånbok. Användaren kan registrera olika betal- och medlemskort och kan sedan betala både online eller i butiker som tillåter NFC-teknik. Autentisering sker med fingeravtryck på telefonen, irisscanning med telefonens kamera eller via en personlig kod. Att välja fingeravtryck eller irisscanning som autentisering innebär därmed att personuppgifter lagras av appen vilka gör användaren lätt identifierbar. Detta gör samtidigt att användaren inte behöver komma ihåg några lösenord. Samsung Pay och betalningar med appen är kostnadsfritt för konsumenten.

Flera andra stora företag har lanserat digitala plånböcker vilket gör att konkurrensen kommer bli hård.

Apple Pay

Apple Pay ägs av Apple och är en betalapp och en digital plånbok till iPhones eller iPad, lanserad i Sverige 2017. Användaren registrerar ett betalkort och kan därefter betala i butiker som har kortläsare med NFC-teknik, eller på internet om appen finns på samma digitala enhet. Användaren kan också lägga till medlemskort hos olika företag i appen. Autentisering sker med ansiktsgenkänning, fingeravtryck eller med lösenord. Att välja fingeravtryck eller irisscanning som autentisering innebär därmed att personuppgifter lagras av appen, vilka inte går att ändra och som gör användaren lätt identifierbar. Detta gör dock samtidigt att användaren inte behöver komma ihåg några lösenord. Apple Pay fungerar bara på Apple-enheter såsom iPhone eller Mac. Inte heller alla betalkort eller banker går att koppla till appen. Apple Pay har ett nytt samarbete med Nordea kallat "Nordea Wallet", och det är hittills den enda banken som erbjuder Apple Pay. Att använda Apple Pay är kostnadsfritt för konsumenterna.

Flera andra stora företag har lanserat digitala plånböcker vilket gör att konkurrensen kommer bli hård. I USA går det att skicka och ta emot pengar till privatpersoner med Apple Pay. Skulle samma funktioner införas i Sverige kan appen börja konkurrera med Swish.

Google Pay

Google Pay är en sammanslagning av Android Pay och Android Wallet, lanserad i Sverige 2018. Användaren registrerar betal eller kreditkort i en betalapp och kan sedan göra betalningar i butiker med kortläsare (eller annan betalterminal) som stödjer NFC-teknik. Köpet sker genom att hålla telefonen nära en betalterminal ("blippa"). Ingen autentisering krävs, men alla banker har däremot infört gränser för hur stora köp och hur många köp som kan göras utan pinkod med hjälp av deras betalkort. Detta varierar alltså beroende på vilken bank användaren har. Den som får tillgång till en telefon med Google Pay och lyckas öppna denna kan alltså betala med den utan identifikation. Google Pay kan även användas till online-köp. Att använda Google Pay är kostnadsfritt för konsumenterna.

Flera andra stora företag har lanserat digitala plånböcker vilket gör att konkurrensen kommer bli hård.

6.6 Multitjänster

SEQR

SEQR skapades av Seamless men ägs nu, efter en försäljning på grund av olönsamhet⁵⁸, av Glase Fintech AB. SEQR är en betalapp och en digital plånbok. Användaren kan betala genom att läsa av QR-koder med appen och signera med pinkod, eller genom NFC-teknik. Det är också möjligt att få en kostnadsfri faktura i slutet av månaden med de samlade inköpen. Vid NFC-betalningar under 200 kronor används ingen autentisering, vilket gör att om en obehörig skulle få tillgång till ens telefon och lyckas öppna den kan den obehörige göra flera mindre köp utan någon identifikation.

Med tjänsten SEQR Go kan användaren skapa ett konto för e-pengar varifrån betalningar kan ske. Tjänsten riktar in sig till barn då föräldern kan fylla på kontot och både barn och förälder kan se vilka betalningar som gjorts. Digitala kvitton kan sparas i appen. Det går också att överföra pengar till andra användare genom att ange telefonnummer på samma sätt som Swish. Många parkeringsautomater går också att betala med SEQR, vilket gör att parkeringstiden kan förlängas från en annan plats via appen. Via hemsidan allainsamlingar.se kan SEQR användas för att skänka pengar utan transaktionskostnader som brukar tillämpas på sms-gåvor.

SEQR godkändes av Datainspektionen då deras personuppgiftshantering granskades⁶⁰. SEQR är kostnadsfritt för konsumenter och alla betalningar ger en liten återbäring till konsumenten. Transaktionsavgifter tas ut för handlare.

WyWallet

WyWallet ägs av PayEx, men kommer att läggas ner. WyWallet är ett system för att göra betalningar med mobilen, främst med sms. Resebiljetter och sms-gåvor till ideella organisationer betalas ofta via WyWallets sms-system. Även i vissa butiker och webbutiker kan användaren betala med WyWallet genom att ange sitt telefonnummer och signera med en kod som skickas till användaren med sms. Via WyWallets app går det även att betala i butiker via NFC-teknik. Det finns också möjlighet att betala via faktura. Betaltjänsten WyWallet kommer att upphöra 25 maj 2018, då mobiloperatörer sagt upp avtalet med företaget⁶¹. Liknande tjänster kan dock uppstå i dess ställe.

6.7 Betaltjänster kopplade till en sorts butik

Det finns flera betaltjänster som endast är kopplade till en sorts butik. Till exempel finns en betalapp för Selecta-automater och en för Espresso House caféer. I denna utredning har inte dessa betaltjänster analyserats för att de inte är allmängiltiga betaltjänster. Dock har ICA:s betalapp ICA Handla inkluderats nedan därför att vissa konsumenter gör en stor del av sina basvaruinköp på ICA.

ICA Handla

ICA Handla är en app där användaren registrerar sitt ICA-kort för att kunna göra betalningar endast i ICA-butiker. I appen syns erbjudanden och recept och en översikt över köp från ICA. Betalning sker genom att scanna en QR-kod. Ingen pinkod och inget lösenord behövs för betalningar, vilket gör att om en obehörig får tillgång till användarens telefon och lyckas öppna den kan den obehörige göra obegränsat med betalningar. Eftersom appen är kopplat till användarens ICA-konto kan användaren bestämma hur mycket pengar som ska föras över till kontot för till exempel matinköp. Att använda ICA Handla är kostnadsfritt för konsumenter.

59 Realtid, "Seamless Säljer Betalappen Seqr."

60 Datainspektionen, "Tillsyn Enligt Personuppgiftslagen (1998:204) – Seamless Payment AB."

61 WyWallet, "Viktig Information till Dig Som Är Kund Hos Wywallet."

Flera andra stora företag har lanserat digitala plånböcker vilket gör att konkurrensen kommer bli hård.

6.8. Övriga tjänster

Det finns fler tjänster kopplade till betalningar, men som inte inkluderats här som betaltjänster. Vissa företag som Qliro erbjuder delbetalningar men ingen speciell betaltjänst. Andra tjänster som Dibs riktar sig mot handlare för att ge ett samlat avtal till handlaren så att denna ska kunna erbjuda flera olika betaltjänster. Det finns också flera tjänster för att överföra pengar till utlandet såsom Western Union, MoneyGram eller Transfer Galaxy, men dessa har inte inkluderats i denna utredning då de inte tillhandahåller betaltjänster inom Sverige.

6.9 Översikt

Tabellen nedan visar en översikt över de tekniker som konsumenten måste ha tillgång till för att kunna använda betaltjänsten, samt vilka sorts betalningar som går att göra med tjänsten.

Betaltjänst	Kräver av konsumenten					Användningsområde			
	Registrera betalkort	Smart telefon	Internet	Speciell app	NFC-teknik	E-handel	Butik	Person-till-person	Räkningar
BankID	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja	Vissa	Ja	Ja
Dosa	Beror på bank	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja
Internetbank	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja
Klarna	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Vissa	Nej	Vissa
Trustly	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Vissa	Nej
Paypal	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej
Payson	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Biletto	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej
Swish	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Vissa	Vissa	Ja	Nej
Beamwallet	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Vissa	Nej	Nej
Messenger pay	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej
Masterpass	Ja	Ja	Ja	Ja	Vid butikköp	Ja	Ja	Nej	Nej
Betalo	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja	Ja
Samsung pay	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej
Apple pay	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej
Google pay	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej
SEQR	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Vissa	Vissa	Ja	Nej
Ica Handla	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Bara Ica	Nej	Nej

Autentiseringstekniker

Betalappar

Plattformer online-betalning

Digitala plånböcker

Multitjänster

Betaltjänst viss butik

7. FRAMTIDEN

I detta avsnitt analyseras de förändringar som kan förändra betaltjänstmarknaden så att konsumenten påverkas både negativt och positivt, gällande tillgängligheten, säkerheten, integriteten samt avtal och kostnader.

7.1 Det nya betaltjänstdirektivet

Det nya betaltjänstdirektivet PSD2 gör att andra företag än banker kan använda sig av bankkontouppgifter och på så vis skapa betaltjänster där konsumenten inte behöver gå via sin internetbank eller sitt betalkort. I Sverige har Swish redan denna funktion eftersom den ägs av banker. Ingen inloggning på internetbanken eller registrering av betalkort behövs därför, utan autentisering med BankID är det enda som krävs. Så länge Swish är kostnadsfritt för person-till-person-överföringar får andra företag svårt att skapa en attraktivare betaltjänst för dessa transaktioner.

Däremot finns redan nu betaltjänster i USA och Storbritannien kopplade till chatt-appar såsom Facebook:s Messenger⁶². Med PSD2 kan det bli lättare att betala vänner via sådana funktioner och kanske även betala för produkter från företag som kan gå att köpa inom sociala medier såsom Facebook. Detta för att appar såsom Messenger får tillgång till dina kontouppgifter och du endast behöver identifiera dig (med exempelvis BankID) för att föra över pengar direkt i chatten.

För överföringar mellan konsumenter och handlare kan också andra tjänster bli attraktiva då transaktionen inte behöver gå via betalkort eller internetbank. Betalkort har i nuläget en transaktionskostnad kopplad till sig för handlare, och betalning via internetbank kan i relation till nyare tjänster upplevas ta tid. Nya betaltjänster kommer såklart också ta ut avgifter, men konkurrensen kan komma att stärkas i och med PSD2. Det kan dock också bli så att kapitalstarka företag som Google, Apple, Facebook eller Amazon tar över marknaden genom att erbjuda en tjänst som först är i stort sett kostnadsfri för både konsumenter och handlare och sedan höjer priserna när konkurrenter undanröjts och användare har vant sig vid deras tjänster.

Analytiker menar också att PSD2 öppnar upp för tjänster som kan analysera och ge råd kring konsumenters privatekonomi, genom att konsumenter kan tillåta företagen att ta del av deras bankkontoinformation⁶³. Dessa tjänster skulle vid rätt utformning kunna hjälpa personer som har svårt att hantera sin ekonomi, men stora krav måste ställas på säkerhet och integritet, så att inte bankkontoinformationen missbrukas eller säljs vidare till andra aktörer.

Redan idag används personliga data som en handelsvara mellan företag. Dominerande bolag som Facebook och Google har idag tillgång till enorma mängder personliga data som används för att identifiera och kartlägga användare utifrån beteende, åsikter, boendeort, ålder med mera. I och med PSD2 kan också data om våra betalningar tillföra viktig information om konsumenter för att skapa personliga profiler som är värdefulla både ekonomiskt för företag, samt har ett politiskt värde. Det finns till exempel en risk att personliga data börjar användas mer och mer för att bedöma och dela in konsumenter utifrån deras levnadsvanor för att exempelvis bedöma kreditvärdighet eller riskbeteende kring utlåning eller försäkring-

⁶² The Independent, "Facebook Messenger Lets You Pay Friends and Bug Them for Any Money They Owe You."

⁶³ Evry, "PSD2 – Direktivet Som Ritar Om Spelplanen I Banksektorn."

ar. GDPR och en ökad medvetenhet kring värdet av personliga data kan göra att konsumenter förväntar sig betalt för att dela data, men kan också göra att förmåner och rabatter ges till de konsumenter som passar in i en lönsam mall, medan de som inte gör det får sämre förutsättningar. Detta riskerar att drabba redan utsatta grupper.

7.2 Om kontanter som betalningsmedel försvinner

Som tidigare nämnts är många grupper i nuläget beroende av kontanter, om inte system upprättas för att skydda dessa grupper kommer de drabbas svårt av ett kontantfritt samhälle.

Kostnader och skulder

Förutom de grupper som är särskilt beroende av kontanter kan ett avvecklande av kontant-systemet påverka kostnader för alla konsumenter. Kontanter är i nuläget det största konkurrerande betalningsmedlet till de dominerande bankerna och kortföretagens betalappar och betalkort, och det enda betalsystemet som ges ut av en myndighet utan vinstintresse. Konkurrensverket bedömer att de dominerande bankerna och kortbolagen har en stark ställning på marknaden som är svår att bryta för konkurrenter. Detta beror delvis på inlåsningsmekanismer - det är krångligt att byta bank - men också på de många samarbeten som upprättats mellan banker och mellan banker och kortföretag. Konkurrensverket drar slutsatsen att samarbeten mellan betaltjänstföretag kan vara nödvändiga för att bygga en infrastruktur för betalningar, men om samarbetena fortsätter kan de hämma konkurrensen. Swish och BankID är några exempel på dessa samarbeten. Konkurrensverket tror att PSD2 kan öka konkurrensutsättningen men att banksamarbetena bör övervakas⁶⁴.

Så länge kontanter fortfarande används pressas kortföretagen att hålla ner avgifter, då kontantbetalning är kostnadsfritt för konsumenter. Skulle konsumenter, butiker och banker sluta hantera kontanter helt skulle troligen kortföretagen och bankerna välja att höja avgifterna. Banker är till viss del konkurrensutsatta av andra privata betaltjänstföretag och konkurrensen kan komma att stärkas i och med PSD2. Dock försvåras en fungerande konkurrens av det försprång som Swish har fått tack vare de dominerande bankernas samarbete. Kontantbetalning är kostnadsfritt (i nuläget beläggs bara konsumenter avgifter för insättning av kontanter på banken) och det är därför troligt att pressen på låga avgifter för betalkort och banktjänster hålls nere tack vare kontanter.

En avveckling av kontanter kan därför innebära ökade kostnader både för bankkunder och kortinnehavare, samt för handlare. PSD2 tillåter dock inte banker och kortbolag att ta ut allt för höga avgifter för kortbetalningar, vilket skulle kunna skydda konsumenter mot ökade kostnader. Det kan dock finnas utrymme för banker och kortbolag vid en ökad dominans över betalsystemen att ta ut andra avgifter som inte är direkt kopplade till kortbetalningarna.

Kontanter är också det enda betalningsmedlet som Riksbanken själv ger ut och som inte skapas i samband med ett lån, vilket betyder att kontanter är de enda pengarna (vid sidan om pengar från utlandet) som kommer in i ekonomins omlopp utan att skuldsättningen ökar i samhället. En vanlig uppfattning är att banker lånar ut sparares pengar, men i själva verket måste bankerna bara hålla några procent av summan för utlåning i eget kapital, resten är ett tillskott av pengar (likvida medel) till ekonomin, och samtidigt en skuld.

⁶⁴ Konkurrensverket, "Betaltjänstmarknaden i Sverige."

Betalning vid krissituationer

Riksbankschefen Stefan Ingves påtalar de risker som finns med ett avvecklande av kontanter⁶⁵. Han pekar på att infrastrukturen för de flesta betalningar kontrolleras av ett fåtal kommersiella aktörer. En hackning av de systemen skulle få stora konsekvenser, och det är inte säkert att intresset skulle finnas från de kommersiella aktörerna att upprätthålla ett betalsystem vid en kris som förändrar lönsamheten. Det har till exempel hänt att kortbolag och digitala betaltjänster valt att stoppa betalningar⁶⁶.

7.3 Kryptovalutor

En valutas värde är beroende av förtroendet för den. Bitcoin och andra kryptovalutor har använts i större grad som ett spekulationsobjekt än som ett betalningsmedel. Bitcoin har exempelvis stegrat i pris och mångdubblat sitt marknadsvärde under 2017, men i slutet av året har priset sjunkit nästan lika snabbt som det steg. För att en kryptovaluta inte bara ska bli ett pyramidspel som faller ihop behöver det finnas ett förtroende för att valutan används för transaktioner. Vid snabba prisstegringar vill dock alla innehavare av kryptovalutan hålla kvar i sina kryptopengar och vid snabba prisfall vill ingen ta emot valutan som betalning. Ett förtroende för en kryptovaluta skulle kunna skapas om stora företag eller stater börjar ta emot kryptovalutor som betalning. Detta har dock inte skett och Sveriges Riksbank och EU har båda varnat för Bitcoin och kryptovalutor och menar att de inte är ”riktiga valutor”⁶⁷

⁶⁸. Konkurrensverket skriver dock i sin rapport att blockkedjeteknologin, som exempelvis Bitcoin bygger på, skulle kunna förändra betaltjänstmarknadens karaktär då de erbjuder en ny typ av infrastruktur för betalningar.⁶⁹

7.4 E-kronan

E-kronan är ett förslag som Riksdagen nu utreder om att skapa en digital motsvarighet till kontanter. E-kronor skulle kunna sparas på privatpersoners speciella räntefria konton direkt hos Riksbanken (idag är det bara bankerna som kan ha konton hos Riksbanken). E-kronorna skulle bli direkta fordringar på Riksbanken istället för på en affärsbank som dagens digitala pengar är. Riksbanken menar att e-kronor skulle användas vid mindre dagliga transaktioner såsom kontanter har gjorts. Överföringar skulle ske i realtid dygnet runt⁷⁰. Via en app för direktöverföringar skulle e-kronor kunna bli en konkurrent till Swish och andra privata betaltjänster.

Då ett av Riksbankens syften är att ”främja ett säkert och effektivt betalningsväsende” ser de i ljuset av den minskade kontantanvändningen ett behov av att skapa ett betalningsmedel som de har kontroll över och som är oberoende av kommersiella intressen⁷¹. Kontanter är i nuläget det enda betalningsmedel som Riksbanken har monopol på att utfärda, medan digitala pengar skapas av privata banker i samband med att någon tar ett lån⁷².

Detta har gjort att vissa kritiker menar att hela finanssystemet är uppbyggt kring och beroende av privatpersoners ökande skuldsättning⁷³. Påverkansgruppen Positiva Pengar förespråkar därför e-kronan som ett verktyg för att minska överskuldsättningen i samhället. Enligt deras förslag, som är en svensk variant av förslaget från det internationella nätverket Inter-

65 DN, ”Stefan Ingves: ”Privata Alternativ På Väg Att Konkurrera Ut Kronorna”.

66 Aftonbladet, ”Visa Stoppas Betalningar till Wikileaks.”

67 Expressen, ”Ny E-Krona Kan Utrota Sedlar Och Mynt.”

68 Dt, ”EU Varnar För bitcoin: ”Ingen Riktig Valuta.”

69 Konkurrensverket, ”Betaltjänstmarknaden I Sverige.”

70 Riksbanken, ”Riksbankens E- Kronaprojekt.”

71 Riksbanken, ”Riksbankens E- Kronaprojekt.”

72 Riksbanken, ”Vad Är Pengar?”

73 Cervenka, ”Grundkurs 1A – Det Här Är En Bank.”

national Movement for Money Reform, bör alla sparkonton vara e-krona-konton hos Riksbanken. Bankerna måste därmed använda sig av pengar från dessa riksbankskonton för att ge ut krediter, istället för att som nu skapa nya pengar när de lånar ut. Detta skulle, enligt Positiva Pengar, överensstämma bättre med hur konsumenterna av finansiella tjänster idag nog tänker sig att en bankverksamhet går till, nämligen att sparares pengar lånas ut till de som tar lån. Enligt Positiva Pengar skulle också Riksbanken med detta förslag kunna styra penningmängden och inflationen genom att ge ut nya e-kronor till svenskars e-krona-konton, istället för att som nu styra inflationen genom att ge incitament till ökad utlåning (såsom reporäntan)⁷⁴ Denna diskussion är relevant ur ett samhällsperspektiv då de privata skulderna ökar från redan höga nivåer i Sverige.

Det är inte klart än om systemet med e-kronor kommer att bli verklighet eller hur det kommer att se ut. I nuläget diskuteras ifall Riksbanken ska tillhandahålla alla tjänster kopplade till e-kronan eller om privata betaltjänstföretag ska sköta själva betal-tjänsterna såsom kort och applikationer. Om betalappar börjar ta ut avgifter kan ett Riksbank-kontrollerat system med e-kronor gynna konsumenterna genom att erbjuda ett kostnadsfritt alternativ. I övrigt skulle för konsumenten inte ett konto hos Riksbanken framstå som annorlunda än ett konto hos en privat bank.

Riksbanken diskuterar också en lösning kallad ”värdebaserad e-krona” som ”möjliggör offline-betalningar på små belopp och ökar tillgängligheten för grupper som inte vill eller kan ha e-kronakonton”, till exempel personer i ekonomiskt eller digitalt utanförskap. Detta skulle ske genom att e-kronor kan lagras på ett kort liknande ett kort för kollektivtrafik, eller i en app. Detta är ett system som behåller många av de fysiska kontanternas egenskaper, som att pengarna är möjliga att använda utan uppkoppling till internet och att transaktionerna blir helt anonyma, alltså inte lagras någonstans digitalt.

Riksbanken har sökt hjälp från privata bolag för att utveckla tekniken för e-kronan och har fått många förslag. Flera av förslagen baseras på blockkedjeteknik som används i kryptovalutor såsom Bitcoin⁷⁵.

7.5 Biometrisk autentisering kan öka

Biometrisk autentisering kräver inga lösenord eller koder vilket kan göra det mer användarvänligt. Forskare menar att vi håller på att nå en gräns för hur många inloggningsuppgifter och lösenord vi kan komma ihåg⁷⁶. Dessa former av identifikation är också väldigt svåra att kopiera till skillnad från lösenord, och väldigt svåra att stjäla. Flera analytiker förutspår att biometrisk autentisering kommer öka på grund av dessa fördelar^{77 78}. Om en kopiering ändå skulle lyckas innebär det å andra sidan ett problem att påvisa identitetsstöld. Biometrisk autentisering gör det också lättare att identifiera och övervaka individer.

74 Positiva Pengar, ”POSITIVE MONEYS FÖRSLAG I KORTHET.”

75 Ny Teknik, ”Här Är Storbolagens Förslag till En E-Krona.”

76 Post- och Telestyrelsen, ”Utvärdering Av Autentiseringsverktyg Med Tillgänglighetsfokus.”

77 Post- och Telestyrelsen.

78 CIO Sweden, ”Biometrisk Autentisering- Ny Säkerhetstrend”; Post- och Telestyrelsen, ”Utvärdering Av Autentiseringsverktyg Med Tillgänglighetsfokus.”

8. DISKUSSION OCH LÖSNINGAR

Samtidigt som betal lösningar säljs som tjänster av privata företag på en marknad är ett fungerande betalsystem en vital infrastruktur i samhället. Riksbanken har det yttersta ansvaret för att säkerställa tillgången till betalningsmedel. Nya betaltjänster ska just vara tjänster som kompletterar existerande betalsystem och inte ersätter dessa, samt riskerar att kommersialisera tillgången till betalningsmedel. Alla konsument är olika individer med olika behov och att kunna betala på lika villkor bör vara en rättighet för alla. Tillgång till betalningsmedel ska inte heller vara förenat med en kostnad för konsumenten.

Lösningarna har dels att göra med att många olika gruppers behov tas hänsyn till i designen av produkter och kring vilka olika betalningslösningar som erbjuds. Leverantörer av betaltjänster har mycket att vinna ekonomiskt på att utforma tjänster så att de är lätta, tillgängliga och attraktiva för alla olika sorters konsumenter. Staten bör hjälpa till och underlätta med standarder och regler och ibland lagliga krav.

Dels har lösningarna att göra med politikens och Riksbankens ansvar att se till att konsumenter i alla situationer kan välja det betalsätt som passar den individen bäst. I nuläget är kontanter viktigt för många konsumenter då de innehar egenskaper som andra betaltjänster inte lyckats kopiera. Därför bör kontanter bevaras. En e-krona bör också utformas som ett kompletterande betalningsmedel, i olika former som passar olika konsumenter.



8.1 Våra lösningar till branschen

Hälften av alla internetköp avbryts, enligt en enkät från Sveriges Konsumenter, ofta på grund av att informationen är bristfällig och konsumenten upplever köpet som för krångligt⁷⁹. Branschen kan vinna en konkurrensfördel genom att till exempel lyssna in grupper med kognitiva funktionsnedsättningar, då det som är tydligt för personer med kognitiva funktionsnedsättningar ofta är tydligt för alla.

- Ta med representanter för diversierade grupper tidigt vid testprocesser för nya betaltjänster så att användarvänligheten tar hänsyn till många perspektiv.
- Följ principen om universell utformning och tillgänglighet, formulerat inom standarden ISO 26000 om socialt ansvarstagande. Myndigheten för delaktighet erbjuder en vägledning utan kostnad.
- Websidor bör utformas enligt webstandarden WCAG 2.0 AA för tillgängliga websidor. Vägledning finns till exempel på Post- och telestyrelsens hemsida.
- Instruktioner för registrering för betaltjänster kan också vid behov finnas i olika versioner anpassade till olika målgrupper så att den går att förstå och utläsa med flera sinnen.
- Även avtal måste vara tydliga, lättförståeliga, inte för långa och inte gå att missa när en kund registrerar sig för en ny betaltjänst.
- Det är bankens ansvar att påvisa ett avtal om abonnemang ifall pengar har dragits ifrån en konsuments konto utan dennes vetskap, annars är det en obehörig transaktion och banken måste ersätta konsumenten, om denna inte visat stor oaktsamhet.
- Det finns fortfarande en outnyttjad marknad för att skapa tillgängliga digitala tjänster som kan hjälpa privatpersoner med sin ekonomi. Denna möjlighet kan bli attraktivare i och med PSD2. Utformning av tydliga avtal och skydd av bankkuppfigter är dock extra viktigt vid dessa tjänster (se 8.2.7).

8.2 Våra lösningar till politiken

Eftersom olika betalningslösningar har olika fördelar och nackdelar för olika grupper av konsumenter är det viktigt att politiken säkerställer att konsumenten alltid erbjuds alternativ och kan välja det betalsätt som passar den specifika personen.

Bevara kontanter som betalningsmedel

Kontanter är lagliga betalningsmedel som bör vara tillgängliga och brukbara för alla. I nuläget finns ingen betaltjänst som innehar kontanters alla egenskaper, varför det är viktigt att politiken, i enlighet med internationella principer för tillgänglighet, säkerställer att kontanter är lätta att hämta ut och sätta in utan kostnad, samt accepteras i butiker (se 4.1.) Utifrån problemen förknippade med en avveckling av kontant-systemet som nämns i denna utredning, ställer sig Sveriges Konsumenter bakom initiativet Kontantupprensens krav i sitt valmanifest från 2017:

- Att kontanthantering måste ingå som krav i tillståndet att bedriva bank
- Att kommuner ställer som villkor att kommunens egen bank ska tillhandahålla kontanter.
- Att banker åläggs att redovisa sina förluster på kontokortbedrägerier.
- Att kontantfrågan ska beslutas av folket i en demokratisk process och inte av storbankerna.

Vissa statliga åtgärder kan behöva sättas in för att undvika att banker i glesbygd vid tvingande att hantera kontanter väljer att stänga ner. Till exempel skulle en viss del av stora bankers vinst på mer lönsamma platser bli tvunget att örönmärkas till glesbygder. Kommunen kan också driva på genom att ställa krav på sin egen bank att hantera kontanter.

Sveriges Konsumenter vill att kontanter ska vara avgiftsbefriat för konsumenten att betala med, ta ut och sätta in, oavsett belopp. Normen måste vara att alla butiker och restauranger ska ta emot kontanter, då de är lagliga betalningsmedel. Vissa företag, till exempel de som hanterar stora summor eller endast säljer tjänster för höga belopp, ska av säkerhetsrelaterade eller praktiska skäl kunna neka kontanter. I övrigt måste politiken stötta handeln att ha kvar möjligheten att ta emot kontanter genom ekonomiska incitament som både ställer krav och minskar kostnader för kontanthantering. Även parkeringsautomater och biljettautomater för till exempel kollektivtrafik eller biografteater bör antingen kunna ta emot kontanter eller så bör kassapersonal finnas tillgänglig till att ersätta denna tjänst.

Att bara ställa som krav på handlare att ta emot kontanter utan att ta hänsyn till de kostnader det medför för dem är inte en hållbar lösning. När handlare förbjöds att ta ut avgifter för kortbetalningar drabbades de ekonomiskt då bankernas avgifter för kortläsare och korttransaktioner fanns kvar. För att undvika en liknande situation med kontanter behöver kontantdistributionens priser regleras. Bankernas Depå, numera en del av Bankomat AB är i monopolställning. Deras uppgift bör antingen åter skötas av Riksbanken eller så bör de öppet redovisa kostnader och bara tillåtas ta ut avgifter som kan motiveras utifrån sina kostnader. Statligt eller kommunalt ekonomiskt stöd till handlare som tar emot kontanter bör heller inte uteslutas.

Eftersom det också behöver säkerställas att konsumenter kan hantera kontanter där de bor och handlar, bör krav ställas på Bankomat AB att tillhandahålla uttag och insättningsplatser utspritt över hela landet, lättillgängligt för alla. Tillsammans med tvingande kontanthantering för banker skulle detta ge alla som vill och behöver möjlighet att använda kontanter.

Utforma en tillgänglig E-krona

E-kronor skulle vid utformningen "värdebaserad e-krona" kunna kopiera flera egenskaper som kontanter har såsom möjligheten att lägga över mindre belopp på ett kort eller en betalapp, och därmed underlätta kontrollen över sin ekonomi för till exempel de som behöver någon som gör inköp åt dem. SEQR:s lösning Seqr Go, med konto för barn, är en liknande lösning, där föräldern kan fylla på kontot och både barnet och föräldern kan se vilka betalningar som har gjorts och se digitalt sparade kvitton. Betalningar sker med kontaktlös betalning och pinkod behövs därmed inte, men kan läggas till. En "värdebaserad e-krona" med betalkort skulle dock inte kräva tillgång till NFC-teknik, en smart telefon eller internetuppkoppling, vilket skulle underlätta för de som saknar denna teknik och göra betalningar möjliga även på platser och tidpunkter där internetuppkoppling saknas.

Fysiska kontanter ger dock, till skillnad från en e-krona, en direkt återkoppling till konsumenten vid ett köp, då konsumenten kan se att pengarna minskar i plånboken. Detta kan underlätta för personer som har svårare att förstå abstraktioner och pengars värde. En betalapp kan, beroende på utformning, också ge tydlig återkoppling. Seqr Go har till exempel fördelen att användaren ser hur pengarna minskar, och tillåter två personer att ha gemensam översikt över utgifter. Inget av detta är möjligt varken med fysiska kontanter eller med betalkort. Ett online-konto gör också att pengar inte kan tappas bort, medan kontanter eller ett offline-baserat kort, med pengar lagrade på kortet, riskerar att komma bort.

En "värdebaserad e-krona" med en offline-lösning skulle i likhet med kontanter ge full anonymitet till konsumenten då lösningen inte lämnar några digitala spår. Ur ett integritetsperspektiv är det viktigt att dessa alternativ finns, inte minst om det visar sig att information kopplat till ens person säljs vidare eller missbrukas.

Samtidigt som kontanthanteringens görs kostnadsfri och lättillgänglig för konsumenter bör en e-krona utformas så att den erbjuds i olika former, till exempel i den form kallad "värdebaserad e-krona", som ett komplement och en motkraft till kommersiella betaltjänster.

ter, och som ett kompletterande system, utan behov av internet, för att minska sårbarheten i det svenska betalsystemet. Riksbanken bör även utreda förslaget från Positiva Pengar om att göra alla sparkonton till e-krona-konton och att göra dessa till basen för utlåning istället för att nya digitala pengar skapas genom skuldsättning av konsumenter. Vidare bör Riksbanken tydligare informera konsumenter om att de digitala pengar som kommer in i ekonomins omlopp är skapade genom att konsumenter eller företag skuldsätter sig till bankerna.

Allas rätt till banktjänster och kortbetalning

Att kunna betala räkningar, göra banköverföringar och betala med kort är idag en nödvändighet för att vara en del av samhället. Sveriges Konsumenter anser att ett tillägg behövs till EU:s betalkontodirektiv så att ingen kan nekas ett bankkort. Ett e-krona-bankkonto med tillhörande tjänster hos Riksbanken skulle också göra att alla konsumenter kan känna sig tryggare att alltid kunna få tillgång till bankkontotjänster vid händelse av att deras bank (eller kortbolag) blir insolventa eller drabbas av annan typ av kris.

Universell design

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och EU:s tillgänglighetslag ska stater se till att produkter, tjänster och miljöer utformas utifrån olika funktionsvariationer. Detta gäller även betaltjänster och betalningsmedel. En bra utgångspunkt för hur detta kan göras är de sju principerna för Universell design:

- Likvärdig användning
- Flexibilitet i användning
- Enkelt och intuitivt
- Perceptuellt tillgänglig info
- Tolerans mot misstag
- Liten fysisk ansträngning
- Utrymme för åtkomst

Betaltjänstbranschen kan behöva både ökat kostnadsfritt stöd och information från staten för att integrera ovan nämnda principer i sin utformning av betaltjänster. Det kan också behövas skärpningar av lagen med utgångspunkt ur EU:s tillgänglighetslag eller konkretiserande riktlinjer utifrån ett svenskt perspektiv. Det bör vid alla situationer säkerställas att det finns betalningsalternativ som passar alla konsumentgruppers behov så att inga utestängs från rätten att kunna betala. Därför bör den typ av lösningar som har att göra med design av tjänster samt utbud av tjänster vara högsta prioritet när nya betaltjänster tas fram. Kompletterande stöd från det offentliga, bör tillämpas där designlösningar har prövats men inte räcker till.

Skydda bankkonton och personuppgifter

Med det nya betaltjänstdirektivet PSD2 kan nya digitala tjänster bli möjliga där appar med hjälp av privatpersoners bankkontoinformation kan erbjuda analyser och rådgivning kring pri-

vatekonomi. Sådana appar kan vi rätt utformning tydliggöra hur en privat budget kan läggas upp och hur stora olika kostnader är i relation till varandra. Detta kräver att apparna är utvecklade på ett pedagogiskt sätt med hänsyn till de kognitiva behov olika grupper av konsumenterna har. Sådana appar måste dock avkrävas ett säkert skydd av personuppgifter och bör inte tillåtas vidareförmedla information om konsumenters privatekonomi till andra aktörer. Även om informationen inte är kopplad till en specifik person finns en risk vid lagring av exempelvis utgiftshistorik att denna information kan missbrukas. I och med att avtal i nuläget kan ingås där data, som inte är kopplad till en person, får vidareförmedlas kräver Sveriges Konsumenter att avtalen tydligt informerar om detta så att alla konsumenterna kan förstå villkoren (se 5.2).

Appar som analyserar din privata ekonomi finns redan⁸⁰, men i nuläget behöver användaren dela antingen sina kortuppgifter eller sin personliga inloggningskod för enkla internetbanktjänster med appen. IT-säkerhetsexperten och banker varnar för dessa tjänster, då det finns en risk att ens bankkonto missbrukas⁸¹. Överföringar till mottagare som användaren tidigare fört över pengar till är möjligt med en enkel inloggning hos vissa banker, och inga banker kan i nuläget garantera att inloggningskoden är säker hos tredjepartsaktörerna⁸². Av säkerhetsskäl bör privatpersoners inloggningsuppgifter inte tillåtas delas till tredjepartsleverantörer, då uppgifterna riskerar att missbrukas för att stjäla pengar. Behovet av att dela inloggningsuppgifter borde inte heller bli relevant i och med PSD2, då bankkontoinformation får delas utan en inloggning på en internetbank.

Politiken bör skapa tydliga regler för hur företagen ska skydda personuppgifter. EU:s nya dataskyddsförordning kan förbättra detta och det är viktigt att Datainspektionen får tillräckliga resurser att granska de nya tjänsterna. Insamling av data om konsumenterna ska vara relevant för den tjänst företaget erbjuder. Ingen data som inte är relevant för detta bör samlas in och när datan inte är relevant längre bör den raderas automatiskt, inte bara om kunden begär detta. Sveriges Konsumenter vill att krav på rutiner för radering av icke-relevant data ska bli en svensk utökning av dataskyddsförordningen. Det måste också vara väldigt tydligt, lättförståeligt och inte gå att missa för konsumenten vad den går med på när den registrerar sig för en tjänst som ges tillgång till dennes bankinformation. Avtal ska enligt lag vara lätta att förstå. Kontrollen av att detta efterföljs måste skärpas och tolkningen av lättförståeligt borde utgå från personer med kognitiva funktionsnedsättningsperspektiv, vilket skulle sätta press på avtalstexter att bli lättare att förstå för alla.

Spårbart ansvar vid förvaltning av annan persons ekonomi

Den juridiska politiken bör skapa möjligheter för delat ansvar över betalningar, med spårbarhet för varje betalning kopplat till ansvarig person. Detta för att stödja personer som har andra personer som delvis förvaltar deras ekonomi, såsom gode män. Föreningsformen är en bra grund att utgå ifrån och en liknande ansvarsfördelning borde kunna skapas kring endast två personer med delat ansvar över ekonomin. Om exempelvis en god man signerar en betalning ska hen kunna identifiera sig som god man istället för att använda sin huvudmans identitet.

Ett relaterat problem är när barn får tillgång till sina föräldrars betaltjänster och genomför köp i exempelvis online-spel för summor de inte förstår. Betaltjänster behöver krävas på säkerhetsåtgärder såsom olika spärrar eller starkare autentisering, som föräldrar eller vårdnadshavare lätt kan sätta in för att undvika att barnet missbrukar betaltjänsten. Det borde också gå att visa i efterhand vem som har gjort betalningar så att ett köp av en minderårig i efterhand kan bestridas av vårdnadshavaren.

79 Sveriges Konsumenter, "Problem För Konsumenterna Vid Köp I Nätbutiker."

80 Metro, "Apparna Som Hjälper Dig Att Hålla Koll På Ekonomin."

81 Testfakta, "Säkerhetsexpert Varnar För Ekonomiappar."

82 Testfakta, "Säkerhetsexpert Varnar För Ekonomiappar."

8.3 Tips till konsumenter

Läs avtal

När en konsument registrerar sig för en ny betaltjänst ingår hen ett avtal med betaltjänstföretaget. Sveriges Konsumenter vill att det viktigaste i ett avtal ska framgå tydligt för konsumenten vid registrering även om konsumenten inte läser igenom en bifogad avtalstext. Med andra ord borde marknadsföringen av tjänsten avspegla det viktigaste som konsumenten går med på vid registrering. Då detta tyvärr inte är fallet är det i dagsläget viktigt att konsumenter tittar efter följande i avtalstexter:

- Vad är det jag binder mig till?
- Finns det några kostnader som kan tillkomma vid till exempel fakturabetalning, delbetalningar eller påminnelseavgifter. Företaget är skyldiga att informera tydligt om detta vid varje köp, men detta efterföljs inte alltid.
- Från när och tills när gäller avtalet?
- Finns det en bindningstid eller uppsägningstid för avtalet?
- Behöver jag säga upp avtalet eller gäller det tills vidare?
- Vilka företag kan nyttja betaltjänsten för att ta betalt från mig, i så fall hur länge?
- Förbehåller sig företaget rätten att ändra i avtalet? Företaget måste informera konsumenten personligen om ändringen innebär en försämring för konsumenten. Vid väsentliga förändringar ska också konsumenten ges möjlighet att genast tacka nej till avtalet och avregistrera sig även om det ursprungliga avtalet hade en bindningstid eller uppsägningstid.
- Hur behandlas mina personuppgifter?

Känn till dina rättigheter

För att kunna bli ersatt vid fel och undvika egna misstag är det viktigt att konsumenter vet vad de har rätt till.

- Om en betaltjänstleverantör har gjort fel är den skyldig att åtgärda felet och kan bli skyldigt att kompensera dig som konsument för ekonomisk skada.
- Vid obehöriga uttag från ditt konto är det banken som ska bevisa att du inte har skyddat dina kontouppgifter eller kod eller att du på annat sätt varit grovt oaktsam. Till exempel lämnat ifrån dig dina kontouppgifter till den som på felaktiga grunder gjort ett uttag från ditt konto. Det är också banken som ska kunna visa att det inte varit några tekniska komplikationer när en transaktion genomförs.
- Det är även bankens ansvar att påvisa ett avtal om abonnemang ifall pengar har dragits ifrån en konsuments konto utan dennes vetskap, annars är transaktionen obehörig. Banken måste i så fall ersätta konsumenten, om denna inte visat stor oaktsamhet.
- Vid kreditbetalning (t ex med kreditkort) är kreditgivaren skyldig att ersätta konsumenten om inte säljaren gör det. I vissa fall fungerar det också när du betalt med betalkort (där pengarna dras direkt från kontot). Vänd dig till den bank eller kreditinstitut som du fått kortet från.
- Många betaltjänster och även kortbolag tar ansvaret om en vara inte anländer. Kontakta dem vid utebliven vara.

- Vid fel, reklamera så fort som möjligt, helst inom två månader från det att du upptäckt felet.
- Om reklamationen inte ger resultat kan du anmäla företaget till Allmänna reklamationsnämnden.
- Diskriminering på grund av funktionsnedsättning kan anmälas till Diskrimineringsombudsmannen eller till Konsumentverket, till exempel om konsumenten tvingats betala extra på grund av sin funktionsnedsättning eller informationen i ett avtal inte funnits i en form som varit tillgänglig för konsumenten trots att hen begärt detta.
- Håll koll på när du ska betala. Företagen som sålt dig en tjänst är inte skyldiga enligt lag att skicka någon form av faktura om ni inte har avtalat om detta. Även om du inte fått en faktura är du alltså skyldig att betala enligt ditt avtal.
- Konsumenternas bank- och finansbyrå erbjuder vägledning för konsumenter gällande finansiella tjänster.

Undvik digitala spår

Konsumenter som vill värna sin integritet och ha bättre kontroll över sina personuppgifter och personliga data kan tänka på följande saker:

- Tänk alltid på vilka uppgifter du lämnar ifrån dig vid registrering till en tjänst. Behöver företaget dessa uppgifter för att kunna leverera tjänsten? Anger företaget vad de kommer göra med dina personuppgifter. Anger de att de kommer dela uppgifterna vidare till tredje part? Är vissa uppgifter frivilliga att fylla i?
- Avsluta en betaltjänst som du inte nyttjar. Även om du slutat använda tjänsten kan du fortfarande vara registrerad och dina personuppgifter lagrade och i vissa fall delade med andra aktörer.
- Var inte inloggad på någon internetjänst medan du surfar på andra sidor, tjänsten kan då samla in och lagra data om dig och i vissa fall dela med andra aktörer.
- Surfa i anonymt läge om du inte vill att din webbläsare ska lagra din surfdata.
- Var uppmärksam på meddelanden om cookies, dessa betyder att sidan samlar in användardata från dig.
- En del företag såsom Google samlar in och delar din surfdata. Företagen menar att de inte delar personuppgifter eftersom datan när den delas med en tredje part inte kopplas till dig som person. Tänk dock på risken att någon ändå kan koppla ihop datan med till exempel din mailadress eller ip-adress. Fundera också över om du vill att tredjepartsaktörer använder datan till att skapa användarprofiler, utifrån dina internetvanor, för till exempel direktreklam.
- Företag ska inte spara personuppgifter om de inte är relevanta för att utföra tjänsten, men detta kan ske i alla fall. Du som konsument kan begära ut personuppgifter och all data kopplad till dig samt begära att denna raderas, om den inte längre behövs för att fullfölja tjänsten.

9. Källförteckning

- Affärsvärlden. "ABI Research Spår Kraftigt Omsättningslyft För Biometri," 2016. <https://www.affarsvarlden.se/bors-ekonomi-nyheter/abi-research-spar-kraftigt-omsattningslyft-for-biometri-6672212>.
- Aftonbladet. "18 000 Kronor Försvann Från Paypalkontot," 2013. <https://www.aftonbladet.se/nyheter/article17042455.ab>.
- . "Så Påverkas Parkeringar När Mynten Försvinner," 2017. <https://www.aftonbladet.se/minekonomi/a/QVroQ/sa-paverkas-parkeringar-nar-mynten-forsvinner>.
- . "Visa Stoppar Betalningar till Wikileaks," 2010. <https://www.aftonbladet.se/nyheter/article12695397.ab>.
- Bankomat AB. "Sju Av Tio Vill Ha Kvar Kontanter," 2018. <https://meltwater.pressify.io/publication/5aafa-7622b5e1600044e6c36/59c3b9f4c092c50e004bb05c?&sh=false>.
- Begripsam. "Svenskarna Med Funktionsnedsättning Och Internet," 2017.
- Brottsförebyggande rådet. "Bedrägeribröttsligheten I Sverige," 2016.
- Cervenka, Andreas - SvD. "Grundkurs 1A – Det Här Är En Bank," 2016. <https://www.svd.se/del-20-grundkurs-1a--det-har-ar-en-bank>.
- CIO Sweden. "Biometrisk Autentisering- Ny Säkerhetstrend," 2014. <https://cio.idg.se/2.1782/1.545462/biometrisk-autentisering--ny-sakerhetstrend>.
- Datainspektionen. "Introduktion till Dataskyddsförordningen - Datainspektionen," 2018. <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsförordningen/introduktion-till-dataskyddsförordningen/>.
- Datainspektionen. "Tillsyn Enligt Personuppgiftslagen (1998 : 204) – Seamless Payment AB," 2014. <https://www.datainspektionen.se/Documents/beslut/2014-06-09-seamless.pdf>.
- "Tillsyn Enligt Personuppgiftslagen (1998 : 204) Av Klarna," 2014. <https://www.datainspektionen.se/Documents/beslut/2014-06-09-klarna.pdf>.
- Datainspektionen. "Tillsyn Enligt Personuppgiftslagen (1998 : 204) Av Trustly Group AB," 2014. <https://www.datainspektionen.se/Documents/beslut/2014-06-09-trustly.pdf>.
- Di. "EU Varnar För bitcoin: 'Ingen Riktig Valuta,'" 2018. <https://www.di.se/nyheter/eu-varnar-for-bitcoin-ingen-riktig-valuta/>.
- DN. "Stefan Ingves: 'Privata Alternativ På Väg Att Konkurrera Ut Kronorna,'" 2018. <https://www.dn.se/debatt/privata-alternativ-pa-vag-att-konkurrera-ut-kronorna/>.
- Eriksson, Björn. "Korten På Bordet," 2014.
- EU. "Reviderade Regler För Betaltjänster I EU." 2015. Accessed April 9, 2018. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:2404020302_1&from=EN&isLegisum=true.
- Evry. "PSD2 – Direktivet Som Ritar Om Spelplanen I Banksektorn," 2017. <https://www.evry.com/sv/media/artiklar/psd2-the-directive-that-will-change-banking-as-we-know-it/>.
- Expressen. "Ny E-Krona Kan Utrota Sedlar Och Mynt," 2017. <https://www.expressen.se/dinapengar/nu-kommer-e-kronan-ersatter-sedlar-och-mynt/>.
- Expressen - Dina pengar. "Bedragarnas Nya Metod Kapar Ditt Bank-ID," 2017. <https://www.expressen.se/dinapengar/ligor-kapar-ditt-bank-id-nar-du-betalar-rakningar/>.
- Forex. "Föreningarna Förlorar Mest På Kontantbristen | FOREX Bank," 2015. <https://www.forex.se/Om-FOREX/Pressrum/Aktuellt/Foreningarna-forlorar-mest-pa-kontantbristen/>.
- Getswish. "Var Tredje Svensk Använder Swish," 2017. https://web.archive.org/web/20170307205901/https://www.getswish.se/content/uploads/2014/05/20150707_Swish_Pressrelease.pdf.
- Guardian, The. "Welcome to Sweden -the Most Cash Free Society on the Planet," November 12, 2014. <https://www.theguardian.com/world/2014/nov/11/welcome-sweden-electronic-money-not-so-funny>.
- Hedman, Jonas. "När Slutar Svenska Handlare Acceptera Kontanter ?", 2018.
- IIS. "Sammanfattning Av Utvecklingen | Svenskarna Och Internet 2017," 2018. <http://www.soi2017.se/allmant-om-utvecklingen/allmant-om-internet-sammanfattning/>.
- IIS. "Svenskarna Och Internet 2017." Svenskarna Och Internet 2017, 2017. <https://doi.org/978-91-85291-14-4>.
- Konkurrensverket. "Betaltjänstmarknaden I Sverige," 2017.
- Konsumenternas Bank- och finansbyrå. "Betala" 2015. <https://www.konsumenternas.se/rattsfall-och-be-slut/betala/betala?qaid=N9921>.
- Konsumenternas bank och finansbyrå. "Verksamhetsberättelse 2017," 2017.
- Landskrona stad. "Kontantfritt Landskrona," 2010. <https://www.landskrona.se/nyhetsarkiv/kontant-fritt-landskrona/>.
- Lokaltidningen Lund. "Kontant Betalning Vid Sjukhusbesök Gäller," 2013. http://lund.lokaltidningen.se/nyheter/nyheter_lo-kala/2013-08-27/-Kontant-betalning-vid-sjukhusbesok-galler-213465.html.
- Metro. "Apparna Som Hjälper Dig Att Hålla Koll På Ekonomin," 2017. <https://www.metro.se/artikel/apparna-som-hjalper-dig-att-halla-koll-pa-ekonomin>.
- Ny Teknik. "Här Är Storbolagens Förslag till En E-Krona," 2018. <https://www.nyteknik.se/digitalisering/har-ar-storbolagens-forslag-till-en-e-krona-6893270>.
- Plånboken | Sveriges Radio. "Dataspelen Som Ruinerar Barn, Stärkt Konsumentskydd Och Böckerna Som Lovar Oss Ett Friskt Liv," 2018. <http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/1012210?programid=2778>.

- Positiva Pengar. "POSITIVE MONEYS FÖRSLAG I KORTHET." Accessed April 3, 2018. http://positivapengar.weebly.com/uploads/6/5/3/4/6534225/positive_moneys_förslag_i_korthet_på_två_sidor.pdf.
- Post- och Telestyrelsen. "Utvärdering Av Autentiseringsverktyg Med Tillgänglighetsfokus," 2017.
- Read, Shaffra Gray, and Mario Washington Ihieme. "Report on a Study of How Consumers Currently Consent to Share Their Financial Data with a Third Party .," 2018.
- Realtid. "Seamless Säljer Betalappen Seqr," 2017. <http://www.realtid.se/seamless-saljer-betalappen-seqr>.
- Regeringen. "Lagrådsremiss, Tillgång till Betalkonto Med Grundläggande," no. december (2016): 1–108.
- Regeringskansliet. "EU:s Nya Dataskyddsförordning," 2018. <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2016/02/eus-nya-dataskyddsförordning/>.
- Riksbanken. "Riksbankens E- Kronaprojekt," no. September (2017).
- Riksbanken. "Vad Är Pengar?," 2015. <https://www.riksbank.se/sv/press-och-publicerat/riksbanken-play/2015/vad-ar-pengar/>.
- Råd&Rön -. "Barnens Köp Kan Stå Dig Dyr." Accessed April 9, 2018. <https://www.radron.se/artiklar/Barnens-kop-kan-sta-dig-dyrt-/>.
- Skellefteå kommun. "Lev Kontantfri under En Hel Månad" 2011. <https://www.mynewsdesk.com/se/skellefteakommun/pressreleases/lev-kontantfri-under-en-hel-maanad-622989>.
- Skäntrafiken. "Biljettautomater," 2018. <https://www.skäntrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/sa-koper-du-biljett/biljettautomat/>.
- SR. "Fortsatt Svårt Att Öppna Bankkonto För Asylsökande - Nyheter (Ekot) | Sveriges Radio," 2016. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6478085>.
- SvD. "Bankomater Försvinner - Ersätts Med Kontantcenter," August 8, 2017. <https://www.svd.se/bankomater-forsvinner--ersatts-med-kontantcenter>.
- SvD. "Bara Tre Kontantkontor Kvar För Swedbank: "Ynkligt"," 2018. <https://www.svd.se/bara-tre-kontantkontor-kvar-for-swedbank-ynkligt>.
- SvD. "Kunderna Kan Nekas Bankkort | SvD," 2015. <https://www.svd.se/kunderna-kan-nekas-bankkort>.
- SvD. "Majoritet Av Handlarna Kommer Vägra Kontanter," 2017. <https://www.svd.se/majoritet-av-handlarna-kommer-vagra-kontanter>.
- SvD. "Ratad Av Banken – Lever Helt Kontant," 2015. <https://www.svd.se/ratad-av-banken--lever-helt-kontant>.
- SvD. "Sveriges Konsumenter: Avtal Vid Köp Måste Vara Lättare Att Förstå," 2016. <https://www.svd.se/avtal-vid-kop-mas-tevara-lattare-att-forsta>.
- SvD. "Swish Och Appar Nu Vanligare Än Kontanter." 15 dec, 2017. <https://www.svd.se/swish-och-appar-nu-vanligare-an-kontanter/om/det-kontantlosa-sverige>.
- Svensk Handel. "Sverige Betalar," 2017. https://www.iis.se/docs/Sverige_Betalar_2015.pdf.
- Sveriges Konsumenter. "Julen Är För Kort För Långa Avtal," 2017. <http://www.sverigeskonsumenter.se/nyheter-press/senas-te-nytt/julen-ar-for-kort-for-langa-avtal/>.
- Sveriges Konsumenter. "Problem För Konsumenter Vid Köp I Nätbutiker," 2017. <http://www.sverigeskonsumenter.se/vad-vigor/latt-att-val-ja-ratt/med-ratt-att-handla/kognition-vad-ar-det/enkatundersokning-/>.
- Sveriges Radio. "Kritik Mot Klarnas Betalsystem - Plånboken," 2017. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=2778&artikel=6841814>.
- Sveriges Radio. "Växelpengar Ett Bekymmer På Landsbygden," 2017. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6744965>.
- SVT. "Allt Färre Bankkontor Med Kontanter | SVT Nyheter," 2015. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/allt-farre-bankkontor-med-kontanter>.
- SVT Nyheter. "150 Kronor För Att Betala Räkning På Banken," 2011. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/150-kronor-for-att-betala-rakning-pa-banken>.
- SVT Nyheter. "Här Skjuts Tågbiljetten in under Huden," 2017. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/har-skjuts-tagbiljetten-in-under-der-huden>.
- SVT Nyheter. "Nu Försvinner P-Automaterna Som Tar Mynt," 2017. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/jamtland/nu-forsvinner-p-automaterna-som-tar-mynt>.
- SVT Nyheter. "Swish Används Av Stalkare För Att Trakassera," 2017. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/swish-anvands-av-stalka-re-for-att-trakassera>.
- SVT Nyheter. "Så Kapas Ditt Bank-Id Av Kriminella," 2018. <https://www.svt.se/nyheter/sa-kapas-ditt-bank-id-av-kriminella>.
- Testfakta. "Säkerhetsexpert Varnar För Ekonomiappar," 2014. <https://www.testfakta.se/sv/ekonomi/article/sakerhetsexpert-var-nar-ekonomiappar>.
- The Independent. "Facebook Messenger Lets You Pay Friends and Bug Them for Any Money They Owe You," 2017. <https://www.independent.co.uk/life-style/gadgets-and-tech/news/facebook-messenger-payments-p2p-how-to-transfer-money-a8040361.html>.
- Värdfokus. "Landsting Måste Ta Emot Kontanter," 2015. <https://www.vardfokus.se/webbnyheter/2015/september/lands-ting-maste-ta-emot-kontanter/>.
- WyWallet. "Viktig Information till Dig Som Är Kund Hos Wywallet," 2018. <http://wywallet.se/>.

SVERIGES KONSUMENTER

Sveriges Konsumenter är en oberoende ideell organisation som arbetar för ökad konsumentmakt. Vi verkar för alla konsumenters självklara rätt till skydd, inflytande och möjlighet att göra medvetna och hållbara val. Organisationen arbetar brett med konsumentfrågor, men lägger också särskilt fokus vid frågor som rör livsmedel, banktjänster, tillgänglighet, integritet på nätet och hållbar konsumtion. Bakom vår organisation står 21 medlemsorganisationer.

Vi driver frågor både nationellt, inom EU och internationellt och representerar konsumentperspektivet i ett 30-tal forum. Däribland genom aktivt medlemskap i den europeiska konsumentorganisationen BEUC, i Consumers International och standardiseringsorganet ANEC.

Vi ger ut den oberoende och reklamfria tidningen Råd & Rön och driver på uppdrag av kommuner rådgivande konsumentvägledning.

Postadress: Box 38001, 100 64 Stockholm

Besöksadress: Hornsgatan 172

Telefon 08-674 43 00

info@sverigeskonsumenter.se

www.sverigeskonsumenter.se