

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen: Store fordele ved Betalingsservice

Stort set alle danskere benytter i dag Betalingsservice og er glade for det. Derfor har Nets stor forståelse for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen interesserer sig for Betalingsservice. Vi er glade for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen konkluderer, at: "Betalingsservice er en effektiv betalingsform, som – sammenlignet med de fleste andre betalingsformer – indebærer betydelige fordele for både virksomheder og kunder."

Vi tager naturligvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens konklusioner til efterretning og vil gerne se på, hvordan vi kan øge digitaliseringen af Betalingsservice, så vi kan gøre Betalingsservice endnu mere effektivt. Hvis vi kan få omkostningerne ned, vil der selvfølgelig også være basis for at se på priserne.

For forbrugerne handler Betalingsservice i høj grad om fleksibilitet, overblik og tryghed

Forbrugerne er fri for at bruge energi på at betale regninger, og de slipper for at tænke på, om regningerne bliver betalt til tiden. Regninger betales på sidste betalingsdag – hverken før eller efter. Og som det måske allervigtigste, får forbrugerne et samlet overblik over månedens betalinger.

Dermed sikrer Betalingsservice forbrugerne et overblik, som giver tryghed. Et overblik og en tryghed, som forbrugerne i andre lande eller med andre betalingsformer ikke har, idet de ikke får en samlet oversigt over deres betalinger. Når forbrugeren modtager sin betalingsoversigt, er der god tid til at afvise betalinger, som man ikke kan tilslutte sig, inden de bliver gennemført.

Ydermere er der den fordel, at forbrugere uden besvær kan skifte bank uden at skulle foretage sig noget i forhold til Betalingsservice.

For virksomhederne handler Betalingsservice i høj grad om besparelser på administrationsprocesserne ved at sende opkrævninger og rykkere ud

Virksomhederne har færre tab på kunder, som benytter Betalingsservice. Det skyldes blandt andet, at virksomhederne er sikre på, at kunderne betaler til tiden. Derudover sparer virksomhederne administrationsprocesser, hvis kunderne ikke betaler. En række virksomheder har oplyst over for Nets, at når opkrævning sker med anden betalingsform end Betalingsservice, skal de rykke 10 gange så mange kunder.

Derfor ses det ofte, at virksomheder enten kræver, at deres kunder betaler via Betalingsservice eller vælger at give kunderne rabat, hvis de vælger at benytte Betalingsservice.

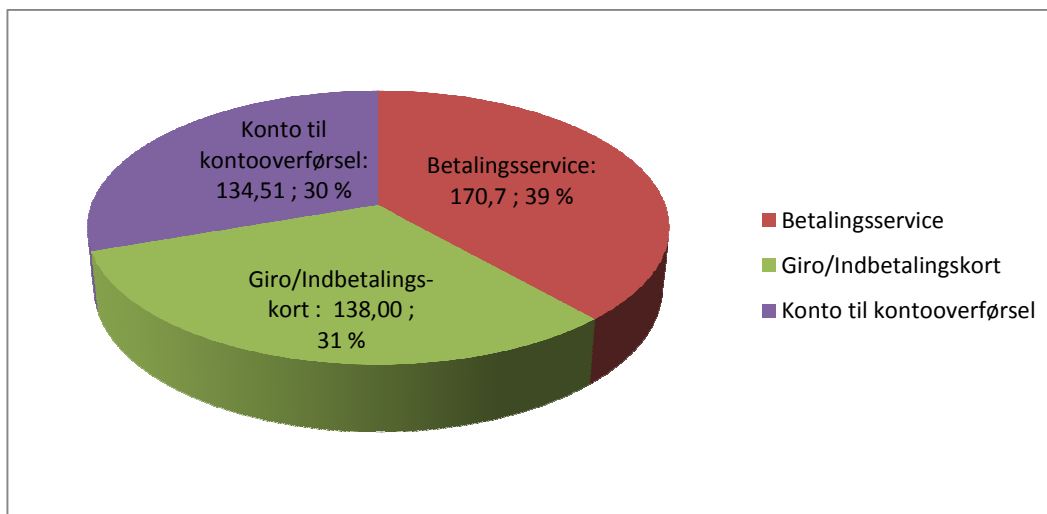
Overordnet om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyse

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen undersøger jævnligt konkurrencesituationen på danske markeder – og denne gang har de valgt at se nærmere på Betalingsservice. Betalingsservice benyttes af danskerne, når de fx skal betale husleje, el, avisabonnement, telefonregninger og fitnessabonnement. Med andre ord de regninger, som skal betales flere gange – enten månedligt, kvartalsvist, halvårligt eller årligt. Der er selvfølgelig også andre måder at betale disse regninger på. Blandt andet kan de betales via indbetalingskort, bankoverførsler eller på nettet med Visa, MasterCard, Dankort og andre betalingskort. Det er også muligt at foretage gentagende betalinger med betalingskort via en abonnementsordning.

Betalingsservice havde i 2008 en markedsandel på 39 % af dette marked, og Nets er den eneste udbyder af Betalingsservice. De resterende løsninger leveres derimod af en række forskellige leverandører, men Betalingsservice udgør en betydelig del af markedet. Normalt vælger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen at udarbejde redegørelser om hele markeder som fx markedet for betalinger, men i det her tilfælde har styrelsen altså valgt at koncentrere sig om et enkelt produkt – Betalingsservice.

Konkurrencestyrelsens analyse dækker perioden fra 2003-2008. I slutningen af perioden var markedsandelene på markedet for gentagne betalinger således:

Markedet for gentagne betalinger (2008)*



* I mio. transaktioner. Ud over de ovennævnte betalingsformer er der mulighed for at betale med abonnement via betalingskort og via SEPA Direct Debit, som blev introduceret i 2009. Markedsandelene for begge betalingsformer er dog fortsat meget lille. Konto til konto dækker også over overførsler mellem private.

Betalingsservice giver både forbrugerne og virksomhederne en række fordele sammenlignet med andre betalingsformer. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyse bekræfter, at Betalingsservice er en effektiv betalingsform.

Analysens konklusioner og Nets' kommentarer hertil

Konklusion nr. 1: Store fordele ved at anvende Betalingsservice

- Ingen yderligere bemærkninger.

Konklusion nr. 2: Voksende indtjening på Betalingsservice og relativ høj overskudsgrad

- Man bør altid være forsigtig, når man laver sammenligninger af denne type.
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen påpeger, at Nets' overskudsgrad ved Betalingsservice er ca. dobbelt så høj som den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv. Denne kategori indeholder brancher som bygge og anlæg, hotel og restaurant samt andre brancher, der ikke ligner vores. (analysens s. 27-28)
- Nets har sammenlignet den gennemsnitlige overskudsgrad for otte virksomheder inden for betalingskort og betalingsformidling. Det vægtede gennemsnit var i 2008 på 30 procent, næsten det dobbelte af Nets' overskudsgrad på Betalingsservice.¹
- Samtidig påpeger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i analysen, at den gennemsnitlige overskudsgrad for EU9² lande i perioden 2002-2007 var omkring 9 procent (s. 27-28). "Overskudsgraden hos de danske virksomheder var i perioden fra 2002 til 2007 i gen-

¹ Gruppen består af virksomhederne: "Heartland Payment Systems", "Global Payments", "Total System Services", "Fidelity National Information Services", "Fiserv", "Mastercard", "Visa", og "Euronet Worldwide".

² EU9 består af de første 9 medlemslande: Belgien, Frankrig, Tyskland, Italien, Luxembourg, Holland, Irland, UK og Danmark.

nemsnit ca. 1 procentpoint højere end gennemsnittet for EU9-landene.”³ Og gennemsnitstal inddrager såvel veldrevne, som knap så veldrevne virksomheder. Det er i lyset af dette, at Betalingsservices overskudsgrad på 13,4 % bør ses.

Konklusion nr. 3: Prisen på Betalingsservice er steget i takt med forbrugerpriserne

- Betalingsservice er et produkt med et højt serviceniveau i forhold til andre betalingsformer for både forbrugerne og virksomhederne. Betalingsservice giver både forbrugere og virksomheder en række fordele sammenlignet med andre betalingsformer. For forbrugerne handler det i høj grad om fleksibilitet, overblik og tryghed. For virksomhederne handler det om betydelige besparelser i deres administrationsprocesser i forhold til at udsende opkrævninger og rykke kunderne. Samtidig mindskes risikoen for, at virksomhederne må lide et tab på deres kunder.
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen konkluderer, at Nets’ priser følger forbrugerprisindekset, og prisen på Betalingsservice har været uændret siden 2007.

Konklusion nr. 4: Nets’ omkostninger per transaktion ved Betalingsservice er ikke faldet væsentligt

- Historisk har Nets haft store omkostninger forbundet med at gøre Betalingsservice til et udbredt og effektivt produkt.
- Det har primært handlet om at samle forbrugernes Betalingsservice-transaktioner på en betalingsoversigt. Betalingsservice er et bedre produkt for forbrugerne, når de modtager en oversigt om måneden med seks betalinger – frem for seks oversigter med hver en betaling. Bankernes arbejde med at samle betalingsservice-transaktionerne på en oversigt har været ressourcekrævende, men det har også gjort Betalingsservice til et langt mere effektivt og værdifuldt produkt for både virksomheder og forbrugere.
- Nu er Betalingsservice blevet så udbredt, at det er mere hensigtsmæssigt at fokusere på at fremme digitaliseringen af Betalingsservice. Det arbejder vi fra Nets’ side på.
- En stor del af forbrugerne modtager i dag både deres betalingsoversigt elektronisk og med posten, hvilket betyder, at Nets betaler to gange for distribution af betalingsoversigten. Udover dobbeltbetalingen til distribution har bankerne også haft betydelige omkostninger til udvikling af netbankerne, så forbrugerne kan modtage betalingsoversigten elektronisk.

Konklusion nr. 5: Nets’ betalingsstruktur ved decentral produktion er usædvanlig

- Bankernes dedikerede indsats har været helt central for at sikre, at vi danskere kan få en samlet månedlig betalingsoversigt.
- Betalingsstrukturen over for bankerne er valgt ud fra et ønske om at samle alle Betalingsservice-transaktionerne på en betalingsoversigt – og dermed øge produktets effektivitet. Det har derfor været hensigtsmæssigt at anvende faste satser til honorering af bankerne, da man dermed understøtter, at der kun skal udsendes en betalingsoversigt. Det har i høj grad været med til at effektivisere produktet.
- Den høje service og det overblik, som Betalingsservice giver, er en væsentlig årsag til, at stort set alle danskere i dag benytter Betalingsservice. Den service er kun mulig takket været en dedikeret indsats fra bankerne, og derfor er betalingen til bankerne reguleret derefter.

Konklusion nr. 6: Nets’ betaling til forbrugernes pengeinstitutter er høj i europæisk sammenhæng

- Betalingsservice giver forbrugerne overblik over de regninger, der skal betales den kommende måned og skaber dermed tryghed. I andre lande får forbrugerne ikke en samlet

³ Konkurrenceregørelsen 2010, s. 26. (samme henvisning som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen).

betalingsoversigt. Den samlede oversigt betyder samtidig, at virksomhederne sparer penge til advisering, fordi mange virksomheders adviseringer sendes samlet i en betalingsoversigt, frem for at hver enkelt virksomhed udsender en advisering. Derudover gør Betalingsservice, at forbrugerne kan skifte bank uden besvær, da de ikke skal orientere hver eneste virksomhed, som forbrugerne har en Betalingsservice-aftale med. Dette er netop en af de mange fordele ved at benytte Betalingsservice og en opgave, som Nets og bankerne varetager. Det letter samtidig virksomhedernes administration – opkrævninger sker som hidtil, uanset forbrugerens bankskifte. Denne service kender vi heller ikke fra andre elektroniske betalingsformer.

- Bankerne løser en lang række opgaver for Nets i relation til forbrugerne, og de får en betaling - der afspejler både den værdi, de tilfører Betalingsservice, og de omkostninger bankerne har til Betalingsservice.
- Det er bankernes opgave blandt andet at rådgive forbrugerne, besvare forbrugerhenvendelser om betalinger og sikre, at betalinger trækkes på den konto forbrugerne ønsker, samt ikke mindst at udvikle netbank, så forbrugerne i stigende omfang kan få adgang til Betalingsservice i netbanken.

Konklusion nr. 7: Nogle virksomheder overvælter prisen for Betalingsservice på forbrugerne

- Betalingsservice giver store fordele for såvel forbrugere som for virksomheder. Nets er bekendt med, at mange virksomheder har store besparelser ved at benytte Betalingsservice frem for andre betalingsformer. Derfor kan vi bedre forstå de virksomheder, der vælger at give deres kunder rabat, når de vælger at benytte Betalingsservice.