

Kontakt

Henrik Götesson
Henrik.gotesson@srf.nu
08-39 91 49

Dnr: 69/2023

REMISSVAR

2023-09-14

Mottagare

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Remissvar: Staten och betalningarna SOU 2023:16 (Fi2023/01259)

Synskadades Riksförbund, SRF, är landets främsta företrädare för personer som har en synnedsättning eller som är blinda. Vi lämnar härmed vårt remissyttrande över betalningsutredningens slutbetänkande Staten och betalningarna (SOU 2023:16).

Synskadades Riksförbund väljer att begränsa remissvaret till de delar av utredningen som rör digitalt utanförskap, dvs. kapitel 5 och kapitel 13. Liksom utredningen välkomnar vi även de initiativ som regeringen har tagit för att en statlig e-legitimation ska kunna införas (kapitel 8).

- Synskadades Riksförbund anser att alla fysiska butiker ska vara skyldiga att motta sedlar och mynt. Alla ska kunna betala.

5. Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster

Synskadades Riksförbund delar i stort den problembeskrivning om att många har svårt att betala när endast digitala betalningsalternativ erbjuds.

Tillgänglighet till betalkortsterminaler

Betalkortsterminaler med pekskärm, så kallad pin on glass, som enda metod för att ange PIN-kod börjar bli allt vanligare. Det gäller särskilt på restauranger och i mindre butiker där bärbara betalkortsterminaler används och där sedlar och mynt inte godtas som betalningsmedel. Varje vecka kommer klagomål till Synskadades Riksförbund från synskadade konsumenterna som inte kan betala. När det gäller de krav som ställs på tillgänglighet till betalkortsterminaler i tillgänglighetsdirektivet (avsnitt 5.5.2 sid. 201) menar

Synskadades Riksförbund att ett stort antal synskadade konsumenter inte kommer att kunna göra betalningar genom betalkortsterminaler, även om kraven uppfylls. I samtal med företrädare för Myndigheten för delaktighet (MFD) framkommer att det kan bli mycket svårt att ställa krav på att en betalkortsterminal ska ha fysisk knappsats i de europeiska standarder som uppdateras med anledning av tillgänglighetsdirektivet. Dessutom är det endast terminaler som införskaffas efter den 28 juni 2025 som omfattas av den kommande lagstiftningen.

Enligt en Novus-undersökning från 2022 har 60 procent av Synskadades Riksförbunds medlemmar över 65 år, som ingick i undersökningen där ett slumpmässigt urval gjordes, inte möjlighet att använda mobilt bank-ID. Det kan förmodas att nästan alla som inte har mobilt bank-id inte heller kan använda en pekskrämsmobil. Eftersom de standarder som direktivet hänvisar till, och det som framgår av direktivet, tillåter pekskrämsgränssnitt med så kallad pin on glass, vilket gör att personer som inte kan använda pekskrärm heller inte kan betala högre belopp med betalkort än vad kontaktlösa betalningar tillåter. Alternativa lösningar, såsom smarta klockor, bygger i hög grad på att kunna hantera en smart mobiltelefon.

Det finns även en lösning från banken Rocker där användaren kan bekräfta sin identitet med en biometrisk fingeravtryckssensor i kortet. Denna lösning kräver dock att användaren har ett mobilt bank-ID. Dessutom tas en avgift ut på, i dagsläget cirka 100 kronor i månaden, för att använda ett sådant kort (Källa: www.rocker.com 2023-07-04).

5.7.2 Målet om tillgång till grundläggande betaltjänster bör ändras

Synskadades Riksförbund har inga invändningar mot utredningens förslag om att riksdagen ska besluta om målet "Alla i Sverige ska ha möjlighet att göra betalningar till rimliga kostnader". Däremot vill vi poängtera att beskrivningen om att den som är synskadad hellre kan vilja göra betalningar digitalt via exempelvis Swish endast stämmer till viss del.

Som tidigare nämnts har omkring 60 procent av Synskadades Riksförbunds medlemmar över 65 år inte mobilt bank-ID och därmed heller inte Swish. För den som inte kan använda Swish och inte heller betalkort i alla situationer kan betalning med sedlar och mynt vara det enda alternativet, trots att det kan vara svårt att känna igen kontanternas valör.

Också att använda Nordeas speciella service för synskadade som innebär att det går att få hjälp med att betala fakturor via plusgirot har blivit svårare sedan den integrerats som en del av den vanliga kundtjänsten och den vanliga hanteringen av brevgirobetalningar. Kundtjänsthandläggarna vet inte alltid hur den speciella tjänsten ska hanteras. Det beror på att antalet ärenden är mycket få i förhållande till det totala antalet ärenden hos kundtjänsten.

Synskadades Riksförbunds svarstjänst Synlinjen får månatliga klagomål från kunder som har problem att betala räkningar till följd av felaktiga utskick från banken eller svårigheter i att hantera de medföljande förtryckta blanketter som ska bifogas fakturorna för att kunna få hjälp med betalningarna.

13. Lagliga betalningsmedel i Sverige

13.8.3 Skyldighet att acceptera fysiska betalningsmedel

Utredningens förslag:

”En borgenär eller annan betalningsmot-tagare ska, om inte annat har avtalats eller är föreskrivet i lag eller annan författning, vara skyldig att som betalning ta emot fysiska betalningsmedel utgivna av Riksbanken (lagliga betalningsmedel).”.

Till skillnad från utredningen och mot bakgrund av vad som beskrivs ovan, anser Synskadades riksförbund att skyldigheten att ta emot fysiska betalningsmedel inte ska kunna avtalas bort, utan vara indispositiv (tvingande). Skyldigheten kan begränsas till 0,25 prisbasbelopp och en betalning kan få innehålla högst 50 stycken mynt (jfr avsnitt 13.8.4).

Synskadades Riksförbund anser att det faktum att ett stort antal personer inte kan genomföra digitala betalningar, inklusive betalningar med betalkort, väger tyngre än de risker som utredningen tar upp, om att vissa företag skulle kunna behöva avveckla sin verksamhet om ett absolut krav för borgenärer att ta emot sedlar och mynt införs (avsnitt 13.8. sid. 697 ff). Synskadades Riksförbund anser heller inte att en ny uppföljning av utvecklingen när det gäller möjligheten att betala med sedlar och mynt senast 2025 är tillräcklig.

Den så kallade kontantreglen som finns i Danmark (avsnitt 13.6.2 sid 657) bör kunna vara en förebild. Dock ska kravet gälla oavsett tid på dygnet. Att kravet gäller oavsett tidpunkt är särskilt viktigt mot bakgrund av att det har blivit svårt att göra betalningar på restauranger.

Om det inte skulle vara möjligt att införa ett absolut krav på att ta emot fysiska betalningar bör i alla fall kollektivtrafiken omfattas av ett sådant krav. Synskadades Riksförbund får in många klagomål om att det inte går att köpa biljetter eller periodkort i kollektivtrafiken utan hjälp.

Med vänlig hälsning



Niklas Mattsson
Förbundsordförande
Synskadades Riksförbund