

# Betalingservice

## Konkurrence- og forbrugeranalyse 01/2011

Januar 2011

# **Betalingservice**

Januar 2011

Oplag : 200 stk.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Nyropsgade 30  
1780 København V  
Tlf.: 72 26 80 00  
Fax: 33 32 61 44

ISBN 9788770294386  
On-line ISBN 9788770294393

Layout: Wordspecialisen

Trykning: Kailow

Billedmateriale: Istock

# Indhold

## **Betalingservice**

1. Resumé og konklusioner	5
2. Beskrivelse af Betalingservice	13
3. Nets' indtjening på Betalingservice	25
4. Priser for Betalingservice	29
5. Omkostninger	39
6. Decentral produktion	47
7. Overvæltning af Betalingservicegebyr	64
Bilag 1 Sammenligning med udlandet og sepa direct debit	75
Bilag 2 Markedsføringslovens regler om gebyrer	85



# Betalingservice

## 1. RESUMÉ OG KONKLUSIONER

Betalingservice er siden introduktionen i 1974 blevet en betalingsform, som de fleste danskerne kender og anvender. Således benytter 96 pct. af de danske husstande sig af Betalingservice, og ca. 15.000 virksomheder, offentlige myndigheder og foreninger (dvs. kreditorer) tager imod betalinger med denne betalingsform.

Betalingservice går kort fortalt ud på, at kreditor via Nets (det tidligere PBS) kan foretage direkte debiteringer af (dvs. hævnings på) kundens bankkonto. Inden Betalingsservicetransaktionen gennemføres, får kunden besked herom på en betalingsoversigt udsendt af Nets. Den betalingsform, som Betalingservice udgør, kaldes i generelle termer for ”direkte debitering” (direct debit). Kendetegnende for den type transaktioner er, at de iværksættes på initiativ af kreditor på grundlag af kundens forudgående samtykke. Udover Betalingservice anvender den såkaldte betalingskort-abonnementsordning også samtykke fra kunden til, at kreditor kan iværksætte transaktionerne.

I 2008 blev Betalingservice anvendt ca. 170 mio. gange, og der blev i gennemsnit overført knap 1 mia. DKK om dagen. I perioden 2003-2008 steg antallet af transaktioner i gennemsnit med ca. 4 pct. om året. Betalingservice er således en udbredt betalingsform. Ifølge en norsk undersøgelse har direct debit som betalingsform lavere omkostninger end andre betalingsformer. Så længe det er tilfældet, vil en høj anvendelse af Betalingservice medvirke til samfundsøkonomisk efficiens.

Betalingservice muliggør, at betalingerne sker automatisk, hvilket er en stor fordel for både afsender af betalingen – dvs. kunden – og modtageren – dvs. kreditor. Betalingservice har en række funktioner, der gør det specielt egnet til betalinger, hvor kunde og kreditor har et løbende aftaleforhold, og hvor der med jævne mellemrum skal opkræves en betaling. En del taler for, at for den type betalinger er andre betalingsformer ikke nær så attraktive for kunder og kreditorer. Betalingservice har derved en stærk markedsposition, og Nets er den centrale udbyder af direkte debitering i Danmark.

Med Nets' rolle som den centrale udbyder af direkte debitering, den store udbredelse af Betalingsservice og produktets stærke position, er det relevant at foretage en konkurrenceanalyse af Betalingsservice og herunder se nærmere på Nets' indtjening, omkostninger og prissætning. Da pengeinstitutterne også er en del af en Betalingsservicetransaktion, er det desuden relevant at se på, hvilken rolle de spiller i processen. For at sikre, at fordelene ved Betalingsservice i størst mulig udstrækning kommer virksomhederne og i sidste ende kunderne til gode, er det centralt, at der ikke er uhensigtsmæssigheder ved systemet. Det er således vigtigt, at markedet tilvejebringer de produkter og produktkarakteristika, som kunderne efterspørger til den lavest mulige pris.

Analysen er baseret på oplysninger stillet til rådighed af Nets. En del af oplysningerne vedrører Nets' omkostninger på specifikke områder samt andre lignende forhold. Disse oplysninger har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen haft adgang til, men Nets vurderer, at oplysningerne er forretningshemmeligheder, hvorfor selskabet ikke har ønsket, at oplysningerne bliver offentliggjort. Det har styrelsen efterkommet, hvorfor der visse steder i analysen vil mangle oplysninger, og nogle figurer viser et indeks i stedet for et faktisk niveau.

Analysens hovedkonklusioner er gengivet i boks 1.

#### **Boks 1: Hovedkonklusioner**

##### **Store fordele ved at anvende Betalingsservice**

Betalingsservice er en effektiv betalingsform, som – sammenlignet med de fleste andre betalingsformer – indebærer betydelige fordele for både kreditorer og kunder.

##### **Voksende indtjening på Betalingsservice og relativt høj overskudsgrad**

Nets havde i perioden 2003-2008 en voksende indtjening på Betalingsservice. Nets øgede resultatet før skat pr. transaktion med 70 pct., og det samlede resultatet før skat var mere end fordoblet i perioden. Samtidig var overskudsgraden ved Betalingsservice ca. dobbelt så høj som den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv.

##### **Prisen på Betalingsservice er steget i takt med forbrugerpriserne**

Den gennemsnitlige pris pr. Betalingsservicetransaktion steg fra 4,33 DKK. i 2002 til 4,90 DKK i 2008. Denne stigning på ca. 13 pct. svarer nogenlunde til den generelle prisudvikling målt ud fra forbrugerprisindekset.

##### **Nets' omkostninger pr. transaktion ved Betalingsservice er ikke faldet væsentligt**

Nets' omkostninger pr. transaktion faldt med 5 pct. i perioden 2003-2008, når der tages højde for inflation. I samme periode var der en stigning i antallet af transaktioner på 23 pct. Stigningen i antallet af transaktioner har således ikke medført væsentligt lavere omkostninger pr. transaktion.



### **Den største omkostningspost er betaling til pengeinstitutterne for deres medvirken ved Betalingsservice**

Kundens og kreditors pengeinstitut indgår i processen omkring Betalingsservice. For de ydelser, som pengeinstitutterne foretager – benævnt decentral produktion – får de en betaling af Nets. Decentral produktion er den største omkostningspost ved Betalingsservice, og samlet udgør omkostninger til decentral produktion og distribution ca. 2/3 af de samlede omkostninger.

### **Nets' betalingsstruktur ved decentral produktion er usædvanlig**

Betalingen til pengeinstitutterne varierer med antallet af Betalingsservicetransaktioner, og samtidig bliver betalingen *pr. transaktion* til kundens pengeinstitut højere, jo flere transaktioner kunden har på sin betalingsoversigt. Hvis en kunde eksempelvis har seks transaktioner i en måned, bliver betalingen til kundens pengeinstitut 34-doblet i forhold til, hvis kunden kun havde to transaktioner. Der sker altså en 34-dobling af betalingen til pengeinstituttet ved en tredobling af antallet af transaktioner. Denne betalingsstruktur er usædvanlig, og det vurderes, at den ikke afspejler ændringen i pengeinstitutternes omkostninger ved et øget antal transaktioner.

Nets har i den forbindelse oplyst følgende: ”Strukturen for honoreringen af pengeinstitutterne er valgt med henblik på at motivere pengeinstitutterne til at få mange betalinger på betalingsoversigten. Dette mål er nu nået. Nu er der i stedet behov for at ændre pengeinstitutternes incitamenter hen imod at øge andelen af elektroniske betalingsoversigter. Nets vil derfor overveje den fremtidige struktur for honorering af pengeinstitutterne.”

### **Nets' betaling til kundernes pengeinstitutter er høj i europæisk sammenhæng**

Nets' betaling til kundernes pengeinstitutter kan sammenlignes med andre EU-landes interbankgebyrer, om end der ved sammenligningen skal tages hensyn til, at Betalingsservice er et mere omfattende produkt end direct debit produkter i andre lande. Sammenlignet med interbankgebyrer i andre EU-lande, hvor kundepengeinstitutterne – som i Danmark – ikke får dækket deres omkostninger direkte af kunderne, er Nets' betaling til kundepengeinstitutterne betydeligt højere.

### **Nogle kreditorer overvælter prisen for Betalingsservice på kunderne**

26 kreditorer, der står for 11 pct. af det samlede antal Betalingsservicetransaktioner, opkræver gebyrer af deres kunder for at anvende Betalingsservice. For nogle af disse kreditorer overstiger gebyret den pris, som de selv betaler til Nets. Konkurrenceloven begrænser generelt ikke kreditorernes muligheder for at opkræve gebyrer. Som udgangspunkt gælder der fri prisdannelse, hvor virksomhederne selv fastsætter deres priser. I henhold til markedsføringsloven kan et gebyr dog kun kaldes et ”Nets-gebyr” (”PBS-gebyr”), hvis gebyrets størrelse ikke overstiger det gebyr, som virksomhederne skal betale til Nets.



## **Indtjening**

Hos Nets indgår Betalingsservice som det primære produkt i forretningsområdet ”betalingsformidling”, da Betalingsservice står for 94 pct. af omsætningen på området. Nets havde i 2008 en nettoomsætning på betalingsformidling på mere end 1 mia. DKK, og siden 2003 er resultatet før skat blevet mere end fordoblet.

Nets havde i perioden 2003-2008 en voksende indtjening ved Betalingsservice. Den gennemsnitlige overskudsgrad (resultatet af den primære drift i pct. af nettoomsætningen) var i perioden 13,4 pct. Til sammenligning var den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv 6,4 pct. i samme periode.

Nets øgede resultatet før skat pr. transaktion med 70 pct. i perioden 2003-2008 samtidig med, at antallet af transaktioner var stigende.

## **Pris- og produktudvikling**

Betalingsserviceproduktet i sin mest simple form består i, at Nets foretager transaktionen mellem kunde og kreditor og sender en betalingsoversigt til kunden, hvor den enkelte transaktion er nævnt i én linie. Prisen for denne ydelse er i dag 4,32 DKK, som betales af kreditor. Den gennemsnitlige pris pr. transaktion er dog højere end prisen på basisydelsen, da Nets også tilbyder en række tillægsydelser (fx ekstra tekstlinjer), som kreditorerne gør brug af. Hvis det gennemsnitlige forbrug af ekstra tekstlinjer inkluderes, steg den gennemsnitlige pris pr. Betalingsservice-transaktion fra 4,33 DKK i 2002 til 4,90 DKK i 2008. Denne stigning på ca. 13 pct. svarer nogenlunde til den generelle prisudvikling målt ud fra forbrugerprisindekset.

Antallet af transaktioner steg i perioden 2003-2008 med 23 pct. Da meget taler for, at der er stordriftsfordele ved driften af Betalingsservice, kunne udviklingen i antallet af transaktioner forventes at føre til lavere omkostninger pr. Betalingsservicetransaktion. Lavere omkostninger pr. transaktion kunne samtidig tale for lavere priser. På den baggrund, er stigningen i prisen påfaldende. Nets' voksende indtjening fra 2003-2008 indikerer, at Nets har opnået effektivitetsgevinster, men at disse ikke har medført lavere priser.

Nets' produktudvikling har primært bestået i at udvikle tillæg til grundydelsen mod ekstra betaling, samt i at kunden i højere grad kan betjenes via netbank. I andre EU-lande tilbydes oftest en mere simpel løsning end Betalingsservice, bl.a. ved at det oftest er kreditor, der selv giver kunden besked om, at betalingen er på vej til at blive gennemført. Flere af disse EU-lande har også en stor anvendelse af direct debit. I disse lande tilbydes direct debit produkterne af de enkelte pengein-

stitutter, der er i konkurrence med hinanden – også på direct debit produkterne. I modsætning hertil er det alene Nets – som er fælles ejet af pengeinstitutterne – der udbyder Betalingsservice i Danmark.

## **Omkostninger**

Nets' omkostninger ved at håndtere Betalingsservice er ikke tilgængelige for offentligheden, da Nets – i overensstemmelse med årsregnskabsloven – ikke produktopdel sine årsregnskaber. På anmodning fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har Nets opgjort de omkostninger, som er forbundet med driften af Betalingsservice.

Nets har en række variable omkostninger forbundet med driften af Betalingsservice, men andre omkostninger er overvejende faste. Når en del af omkostningerne er faste, vil Nets kunne høste stordriftsfordele, dvs. omkostningerne pr. transaktion falder, når antallet af transaktioner stiger.

Omkostningerne pr. transaktion faldt med 5 pct. i perioden 2003-2008, når der tages højde for inflation. En stigning i antallet af transaktioner på 23 pct. i samme periode medførte således ikke væsentligt lavere omkostninger pr. transaktion.

Hver måned sender Nets i gennemsnit ca. 3,8 mio. betalingsoversigter ud til kunderne, hvilket medfører portoomkostninger. Betalingsoversigterne udsendes med post og/eller elektronisk til kundens netbank eller e-boks. I 2008 blev ca. en tredjedel af alle oversigter sendt ud udelukkende via netbank eller e-boks. Det er mere end en fordobling i forhold til 2007. På den måde har Nets sparet portoomkostninger.

At betalingsoversigter i stigende omfang udsendes elektronisk frem for med post betyder, at pengeinstitutterne har overtaget nogle af de omkostninger, som Nets har sparet på porto. Det skyldes, at det er pengeinstitutterne, der udsender elektroniske betalingsoversigter. Det må dog formodes, at Nets over tid opnår en betydelig besparelse ved at overgå til elektroniske betalingsoversigter. Hvis Nets som følge heraf sætter prisen pr. transaktion ned, vil kreditorerne kunne spare et betydeligt millionbeløb – en besparelse som i sidste ende også vil komme kunderne til gode.

## **Nets' betaling til pengeinstitutterne**

Kundens og kreditors pengeinstitut indgår i processen omkring Betalingsservice. Udover at håndtere de respektive konti står pengeinstitutterne for en del af serviceringen af kunden og kreditor. For de ydelser, som pengeinstitutterne foretager – benævnt decentral produktion – får de en transaktionsafhængig betaling af Nets.

Der er således valgt en model, hvor pengeinstitutterne ikke får betaling direkte af de kunder og kreditorer, som bliver serviceret, men i stedet bliver betalt af Nets.

Den væsentligste forklaring på, at Nets' omkostninger pr. transaktion ikke er faldet betydeligt, er udviklingen i omkostningerne til decentral produktion.

Ifølge Nets skal betalingen til pengeinstitutterne i forbindelse med decentral produktion helt overordnet medvirke til, at pengeinstitutterne opretholder et højt serviceniveau, beredskab og kendskab til Betalingsservice i forhold til kunderne. Den betaling, som pengeinstitutterne får, er fastsat af Nets på et tidspunkt, hvor hverken Nets eller pengeinstitutterne havde opgjort, hvor meget det kostede pengeinstitutterne at stille viden og beredskab til rådighed.

Nets har medio 2010 set på to udvalgte pengeinstitutters omkostninger. På den baggrund er det Nets' vurdering, at pengeinstitutterne modtager en rimelig betaling for de ydelser, de leverer til Nets set i forhold til de omkostninger, som pengeinstitutterne afholder samt i forhold til den værdi, som de tilfører Betalingsservice. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke haft adgang til de udvalgte pengeinstitutters oplysninger.

Betalingen for decentral produktion er den største omkostningspost ved Betalingsservice. Pengeinstitutterne bliver i den forbindelse overvejende betalt pr. gennemført transaktion. Langt den største del af Nets' betaling for decentral produktion går til de pengeinstitutter, hvor kunden har sin konto. En mindre del går til kreditors pengeinstitut, og der sker ligeledes en betaling i de tilfælde, hvor kunden og kreditor har samme pengeinstitut.

Betalingen til kundens pengeinstitut *pr. transaktion* bliver højere, jo flere transaktioner kunden har på sin månedlige betalingsoversigt. Hvis en kunde eksempelvis har seks transaktioner i en måned bliver betalingen til kundens pengeinstitut 34-doblet i forhold til, hvis kunden kun havde to transaktioner. Der sker altså en 34-dobling af betalingen til pengeinstituttet ved en tredobling af antallet af transaktioner.

Betalingsstrukturen er usædvanlig, og det vurderes, at den ikke afspejler ændringen i pengeinstitutternes omkostninger ved et øget antal transaktioner. Det virker ikke sandsynligt, at pengeinstitutternes omkostninger pr. transaktion stiger kraftigt i takt med, at kunden får flere transaktioner. I den udstrækning, der er stordriftsfordele hos pengeinstitutterne, vil omkostningerne pr. transaktion faktisk falde i takt med, at antallet af transaktioner stiger. I forhold til dette går Nets' betalingsstruktur i den stik modsatte retning.

Det usædvanlige i betalingsstrukturen består således i, at betalingen til kundens pengeinstitut pr. transaktion stiger, jo flere transaktioner kunden har på samme betalingsoversigt. Det indebærer, at Nets' omkostninger pr. transaktion stiger, jo større udbredelsen af Betalingsservice er. Det normale ville være, at en virksomhed søger at minimere sine omkostninger, og at prisen pr. transaktion enten falder eller holdes konstant i takt med, at antallet af transaktioner stiger.

Nets har i den forbindelse oplyst følgende: "Strukturen for honoreringen af pengeinstitutterne er valgt med henblik på at motivere pengeinstitutterne til at få mange betalinger på betalingsoversigten. Dette mål er nu nået. Nu er der i stedet behov for at ændre pengeinstitutternes incitament hen imod at øge andelen af elektroniske betalingsoversigter. Nets vil derfor overveje den fremtidige struktur for honorering af pengeinstitutterne."

Betalingsstrukturen ved den decentrale produktion er fastlagt af Nets' bestyrelse, der består af repræsentanter fra Nets' ejere – indtil 2010 pengeinstitutterne samt Danmarks Nationalbank. Det er således repræsentanter fra pengeinstitutterne, der har besluttet, hvilket incitament pengeinstitutterne skal have til at medvirke ved processen omkring Betalingsservice. Det kan have indebåret en mindre uafhængig prisfastsættelse af decentral produktion, end hvis pengeinstitutterne ikke havde haft denne dobbeltrolle.

Nets er et resultat af, at PBS i 2009 fusionerede med det norske selskab Nordito, som også leverer løsninger inden for betalingskort og betalingsformidling. Dette har betydet, at de danske pengeinstitutters indflydelse i bestyrelsen fra 2010 er faldet, og at institutternes dobbeltrolle derfor er mindre udtalt. Ud af 12 bestyrelsesmedlemmer (heraf fire medarbejdervalgte medlemmer fra Nets) er der nu tre medlemmer fra danske pengeinstitutter.

I mange EU-lande findes der ikke en central udbyder af direct debit produkter, som tilfældet er med Nets i Danmark. Produkterne udbydes derimod af pengeinstitutter, som kan konkurrere indbyrdes på pris og kvalitet af direct debit produkterne. I en række af landene er der indført en ordning, hvor kundens pengeinstitut helt eller delvist får dækket sine omkostninger ved, at kreditors pengeinstitut overfører et beløb. Denne pengeoverførsel fra kreditors pengeinstitut til kundens pengeinstitut kaldes et interchange fee eller interbankgebyr.

Nets' betaling til kundeinstitutterne kan sammenlignes med sådanne interbankgebyrer. Det skyldes, at Nets' betaling til kundeinstitutterne skal tilgode de samme hensyn som et interbankgebyr – at kundens pengeinstitut kan få betaling for sine ydelser.

Europa-Parlamentet og EU's Ministerråd udstedte i september 2009 en ny forordning om grænseoverskridende betalinger i EU. I forordningen er der sat grænser for, hvor højt de fælles interbankgebyrer kan være ved transaktioner med den fælles europæiske direct debit løsning, SEPA Direct Debit. Interbankgebyrer ved SEPA Direct Debit transaktioner må nu maksimalt udgøre 8,8 eurocent pr. transaktion (ca. 65 øre) frem til november 2012, hvorefter de skal nedsættes til nul.

Sammenlignet med interbankgebyrer i andre EU-lande med samme gebyrstruktur som i Danmark samt de nævnte grænseværdier i forordningen om grænseoverskridende betalinger er Nets betaling til kundepengeinstitutterne betydeligt højere. Der skal dog også tages hensyn til, at Betalingsservice er et mere omfattende produkt end SEPA Direct Debit og direct debit produkter i andre lande. Ved Betalingsservice er der en central mandathåndtering, hvor kundens pengeinstitut blandt andet sørger for at ændre kundens oplysninger ved skifte af pengeinstitut, kontonummer m.v. Ved SEPA Direct Debit og direct debit i andre lande skal kreditor selv håndtere ændringer i kundens forhold. Med Betalingsservice har kreditor desuden garanti for, at der er dækning for betalinger op til 1.000 DKK.

Forordningen har ingen direkte effekt på Nets' betaling for decentral produktion, da der ikke er tale om et interbankgebyr, dvs. en overførsel mellem to pengeinstitutter.

## **Overvæltning**

Nets har oplyst, at 26 kreditorer har valgt at opkræve et gebyr i forbindelse med kundernes betaling via Betalingsservice. Disse kreditorer står for 11 pct. af det samlede antal transaktioner svarende til ca. 18,8 mio. transaktioner årligt. Der kan dog være flere kreditorer end de 26 kendte, som har valgt at opkræve kunderne et gebyr.

Ud fra en samfundsmæssig betragtning bør det tilstræbes, at betalinger foretages med så effektive betalingsformer som muligt. Prisstrukturer – herunder gebyrer på de enkelte betalingsformer – bør i den forbindelse understøtte, at kunder og forbrugere vælger de mest effektive betalingsformer, hvortil Betalingsservice hører.

Rationelle virksomheder fastsætter gebyrerne således, at kunderne tilskyndes til at vælge den betalingsform, der ud fra et virksomhedsøkonomisk synspunkt bedst kan betale sig. Rationelle kunder vælger at købe deres varer og tjenesteydelser ud fra den samlede pris (inkl. evt. gebyrer for betalingsform). Med en rationel virksomheds- og kundeadfærd vil gebyrer på Betalingsservice ikke hæmme effektiviteten.

Markedsføringsloven regulerer kreditorers adgang til i et løbende kontraktforhold at ændre eksisterende gebyrer eller indføre nye gebyrer. Loven siger ikke noget om, hvor stort et gebyr kan være, eller hvor stor en forhøjelse af et gebyr kan være. Den tager heller ikke stilling til, hvilke gebyrer der kan opkræves. Et gebyr kan dog efter omstændighederne være i strid med god markedsføringsskik. I forhold til Betalingsservice er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at et gebyr kun kan kaldes et "Nets-gebyr" ("PBS-gebyr"), hvis gebyrets størrelse svarer til det gebyr, som virksomhederne skal betale til Nets. Opkrævning af et "Nets-gebyr", som overstiger dette, vil som udgangspunkt være vildledende og i strid med markedsføringsloven.

Konkurrenceloven begrænser generelt ikke kreditorernes muligheder for at opkræve gebyrer, herunder gebyrer ved brug af Betalingsservice. Som udgangspunkt gælder der fri prisdannelse, hvor virksomhederne selv må fastsætte deres priser.

## 2. BESKRIVELSE AF BETALINGSSERVICE

### Indledning

I dette kapitel introduceres Betalingsservice som produkt. Herunder beskrives det, hvordan den enkelte Betalingsservicetransaktion gennemføres, og hvordan udviklingen har været i anvendelsen siden starten i 1974. I kapitlet vurderes desuden Betalingsservice i forhold til andre betalingsformer.

### Hvad går Betalingsservice ud på?

Når en virksomhed (i det følgende benævnt "kreditor") og en debitor (i det følgende benævnt "kunde") indgår i et løbende aftaleforhold, hvor kunden med jævne mellemrum skal betale et fast eller varierende beløb til kreditor, kan det være en fordel for begge, at disse betalinger foretages automatisk. Det kan i givet fald ske gennem Betalingsservice.

Betalingsservice går kort fortalt ud på, at kreditor kan foretage direkte debitering af (dvs. hævning på) kundens konto efter forudgående advisering af kunden. Kreditor og kunde har ved Betalingsservice aftalt, at det er kreditor, som iværksætter gennemførelsen af den enkelte betalingstransaktion.<sup>1</sup> Inden Betalingsservicetransaktionen gennemføres, får kunden en specifik besked – advisering – herom.

---

<sup>1</sup> *Betalingsservice anvendes alt overvejende, når beløbet skal gå fra kunde til kreditor, men det kan også anvendes, når beløbet skal gå den modsatte vej.*

Ved kreditors initiativ adskiller Betalingservice sig fra de fleste andre betalingsformer, hvor det er kunden, der tager initiativet til at gennemføre betalingen – ofte efter at have modtaget en regning eller faktura fra kreditor.

Den betalingsform, som Betalingservice udgør, kaldes i generelle termer for direkte debitering. Den internationale betegnelse er ”direct debit”. I det følgende vil ”direct debit” blive brugt, når betalingsformen beskrives mere generelt, mens ”Betalingservice” vil blive brugt, når der refereres til det specifikke danske produkt, som Nets udbyder.

Nets er den centrale udbyder af direct debit i Danmark. Nets er indehaver af produktet Betalingservice og fastsætter i samarbejde med pengeinstitutterne de regler, som styrer anvendelsen af produktet. Boks 2 beskriver Nets nærmere.

## **Boks 2:       Nets**

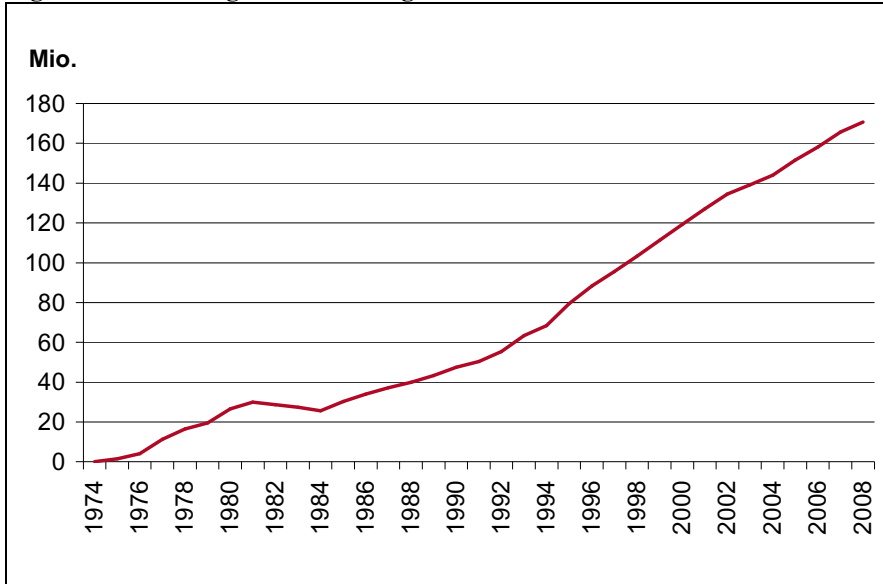
- Nets’ formål er at drive betalings- og informationsformidlingsvirksomhed, kort- og dataservicevirksomhed og anden virksomhed, der står i forbindelse hermed, samt at fremme udvikling og brug af pengeinstitutternes fælles infrastruktur.
- Nets-koncernens primære forretningsområder er betalingskort og betalingsformidling, og koncernen havde (som PBS) et resultat efter skat på 546 mio. DKK i 2008.<sup>1</sup>
- Nets-koncernen er et resultat af, at PBS i 2009 fusionerede med det norske selskab Nordito, som også leverer løsninger inden for betalingskort, betalingsformidling og informationstjenester. Nets-koncernen er ejet af danske og norske pengeinstitutter samt Danmarks Nationalbank, og selskabets bestyrelse består af repræsentanter fra ejerpengeinstitutterne.
- Før fusionen var PBS-koncernen alene ejet af de danske pengeinstitutter og Danmarks Nationalbank i fællesskab.
- PBS blev oprettet i 1968 med henblik på at udvikle elektronisk betalingsformidling.

*Note 1: Resultat efter skat i 2008 var ekstraordinært positivt påvirket af udlodning på 192 mio. kr. fra Visa Europe.*

*Kilde: Nets’ hjemmeside.*

Betalingservice blev introduceret af PBS i 1974, og antallet af årlige transaktioner er steget betydeligt siden starten, jf. Figur 1. Eneste undtagelse til dette var et par år i starten af 1980’erne.

**Figur 1: Årligt antal Betalingsservice transaktioner**



Kilde: Tal fra Nets.

I 2008 blev der gennemført ca. 170 mio. Betalingsservicetransaktioner, og i perioden 2003-2008 steg antallet af årlige transaktioner med 23 pct., svarende til en gennemsnitlig årlig stigning på ca. 4 pct. De første 17 år af Betalingsservices levetid gik antallet af årlige transaktioner fra 0 til 50 mio., mens det i de efterfølgende 17 år steg med 120 mio. I 2008 blev der samlet overført ca. 339 mia. DKK via Betalingsservice i Danmark.<sup>2</sup>

Gennem årene er Betalingsservice blevet en meget anvendt betalingsform, og de danske forbrugere og virksomheder har i høj grad vænnet sig til produktet. Således er der i dag mere end 4,7 mio. kunder, som anvender Betalingsservice.<sup>3</sup> Samlet set benytter 96 pct. af de danske husstande sig af Betalingsservice.<sup>4</sup> Den store udbredelse blandt kunderne gør samtidig Betalingsservice produktet mere værdifuldt for kreditorerne.

Der er ca. 15.000 kreditorer, som anvender Betalingsservice. Disse kreditorer befinder sig inden for en lang række forskellige brancher og sektorer. Da Betalingsservice primært er anvendeligt ved gentagne betalinger i et løbende aftaleforhold

<sup>2</sup> Jf. oplysninger fra Nets.

<sup>3</sup> Dette dækker dog både over forbrugere og virksomhedskunder.

<sup>4</sup> Jf. oplysninger fra Nets.



mellem kreditor og kunde, er produktet især populært ved betalinger til tv, aviser, magasiner og andre abonnementsordninger, teleselskaber, forsikringsselskaber, leverandører af el, gas og varme samt stat og kommuner. Betalingsservice er også praktisk ved betaling af husleje, huslån og kontingenter. Derudover anvender mange foreninger også Betalingsservice, når der skal opkræves kontingent af medlemmerne af foreningen.

Undersøgelser, som Nets har fået foretaget, viser samtidig, at kunder og kreditorer er tilfredse med at anvende Betalingsservice. Således er 87 pct. af de 180 største kreditorer positive over for produktet, mens nul pct. er negative. En undersøgelse blandt kunder viser desuden, at kunderne har et højt kendskab til produktet.<sup>5</sup>

## Processen omkring Betalingsservice

Det er som nævnt Nets, der udbyder Betalingsservice, men da den enkelte Betalingsservicetransaktion sker mellem kundens og kreditors konti, er deres respektive pengeinstitutter en del af processen. Forinden den første transaktion kan gennemføres i et kunde-/kreditor-aftaleforhold, skal aktørerne indgå en række aftaler, jf. boks 3.

### Boks 3: Aftaler ved Betalingsservice

- *Kreditoraftale:* Aftale, der indgås mellem Nets og de kreditorer, som ønsker at anvende Betalingsservice til deres kunders betalinger. Aftalen er desuden underskrevet af kreditors pengeinstitut, og der er angivet en krediteringskonto.
- *Tilslutningsaftale:* Aftale indgået mellem kunden og dennes pengeinstitut om at kunden kan anvende Betalingsservice til betalinger, og der er angivet en debiteringskonto.
- *Betalingsaftale:* Kunde og kreditor indgår denne aftale med hinanden, om at kreditor må iværksætte betaling fra kundens konto til afregning af deres indbyrdes skyldforhold. Aftalen kan indgås på flere måder.
- Kunden kan indgå aftalen direkte med kreditor, som indberetter den til Nets. Nets underretter herefter pengeinstituttet om aftalen, og instituttet validerer aftalen.
- Kunden kan indgå aftalen via sit pengeinstitut (fx via netbank).
- Kreditor kan på sin hjemmeside have opsat et link til en tilmeldingsformular hos Nets, hvor kunden kan indgå en betalingsaftale.

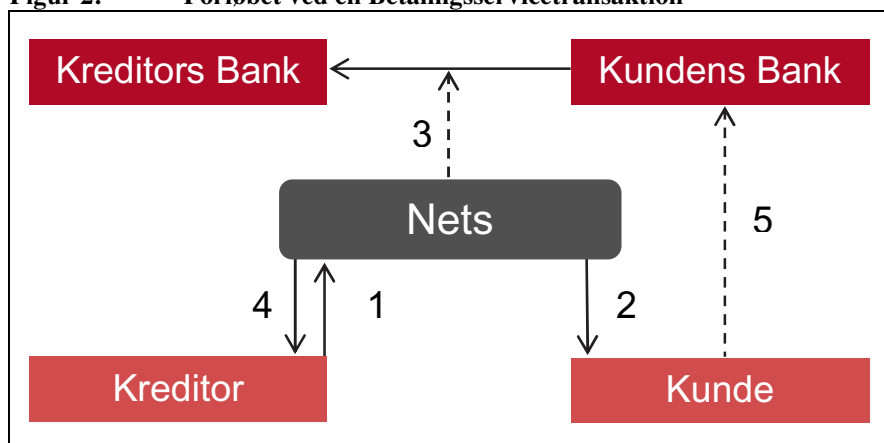
*Kilde: Oplysninger fra Nets.*

---

<sup>5</sup> Jf. oplysninger fra Nets.

Selve forløbet ved en Betalingsservicetransaktion består af en række fortløbende handlinger. Nets opererer med en månedscyklus for Betalingsservicetransaktioner, hvorfor kreditor inden en bestemt dato skal indmelde de opkrævninger, som skal foretages hos kunden i den efterfølgende måned. Forløbet er illustreret i figur 2, og de enkelte trin i processen er forklaret nærmere nedenfor.

**Figur 2: Forløbet ved en Betalingsservicetransaktion**



Kilde: Oplysninger fra Nets samt Nets' hjemmeside.

1. Kreditor sender oplysninger elektronisk til Nets om de enkelte transaktioner. Kreditors afleveringsfrist over for Nets er den sjette sidste bankdag i måneden.
2. Nets meddeler kunden, at der på den pågældende betalingsdato vil blive trukket et beløb på kundens konto. Denne meddelelse – også kaldet ”advisering” – sender Nets inden månedsskifte på den såkaldte betalingsoversigt, hvor Nets har samlet adviseringerne for alle kundens transaktioner. Alle kunder modtager således en betalingsoversigt med information om den kommende måneds betalinger. Betalingsoversigten bliver sendt til kunden pr. brev og/eller elektronisk, så den fremgår af kundens netbank og evt. også i e-boks,<sup>6</sup> jf. også kapitel 5. På betalingsoversigten vil den enkelte betaling i udgangspunkt kun fremgå af en enkelt linie, men kreditor kan vælge at få flere linier på betalingsoversigten eller at få vedlagt særskilte bilag, jf. kapitel 4.
3. Nets iværksætter, at Betalingsservicetransaktionen gennemføres på den af kreditor valgte dato. Beløbet hæves på kundens konto og sættes ind på kreditors konto. Mellem kundens og kreditors pengeinstitutter sker overførslen via institutternes konti i Nationalbanken.

<sup>6</sup> e-boks er en elektronisk postboks på internettet, hvor man kan modtage og opbevare dokumenter fra private virksomheder og offentlige myndigheder. e-boks er knyttet til den enkelte kundes CPR-nummer. Man kan logge på sin e-boks med bl.a. digital signatur eller via sin netbank. Se [www.e-boks.dk](http://www.e-boks.dk).

4. Efter transaktionerne er gennemført, sender Nets oplysninger til kreditorerne om gennemførte transaktioner samt om hvilke transaktioner, der er blevet afvist eller tilbageført af kunden eller pengeinstituttet.
5. Hvis kunden ønsker at afvise en transaktion, skal det ske senest den syvende dag i betalingsmåneden. Det gælder uanset, om transaktion er gennemført eller ej. Ved gennemførte transaktioner, vil beløbet i givet fald blive tilbageført til kundens konto. Hvis det er efter den syvende i måneden, kan kunden udelukkende afvise en transaktion ved at afmelde selve betalingsaftalen. Det skal i så fald ske senest 2 bankdage før betalingsdagen. Ved afvisning skal kunden kontakte sit eget pengeinstitut, fx via netbank.

Selv om både kreditor og kunde gør brug af Betalingservice, så har Nets valgt, at prisen på produktet udelukkende skal dækkes af kreditor. Kunden skal således ikke i udgangspunktet betale noget for at anvende Betalingservice, medmindre kreditor vælger at overvælte gebyret på kunden, jf. kapitel 7. Nets' priser ved Betalingservice er beskrevet nærmere i kapitel 4, hvor det fremgår, at Nets får en betaling pr. transaktion. Kreditor bliver faktureret af Nets, når transaktionerne er blevet gennemført. Hvis kreditor anvender flere betalingsdatoer i en måned, fakturerer Nets kreditor efter hver dato.

### **Fordele ved at anvende Betalingservice**

Betalingservice har en række fordele for både kreditor og kunde, hvilket formentlig har været afgørende for, at så mange anvender systemet. Betalingsservices karakteristika gør især betalingsformen anvendelig ved gentagne betalinger i et løbende aftaleforhold mellem kreditor og kunde, som har gavn af produktet på flere områder.

#### *Kreditor*

For kreditor har Betalingservice først og fremmest den fordel, at kunderne i høj grad betaler til tiden, og det er det rigtige beløb, der bliver betalt. Da det er kreditor selv, der tager initiativet til, at betalingen iværksættes, har kreditor samtidig en høj sikkerhed for, at den også bliver gennemført. Glemsomhed hos kunden, som ved andre betalingsformer kan være et problem, er ikke aktuelt ved Betalingservice. Kreditor risikerer heller ikke, at kunden indtaster et forkert beløb, giro- eller kontonummer. Med Betalingservice har kreditor desuden garanti for, at der – uanset kundens forhold – er dækning for betalinger op til 1.000 DKK.

Dette betyder, at kreditorerne alt andet lige har færre omkostninger ved at sende rykkere ud til kunder og ved at håndtere betalinger med et forkert beløb. Der er endvidere færre kunder, der sendes til inkasso. Der vil også være færre henvend-

ser til kreditors kundeservice eller lignende. Alt sammen er medvirkende til, at kreditor sparer administrationsomkostninger og har færre tab på kunderne.

Det forhold at Betalingsservice er et velkendt og udbredt produkt, er også en fordel for kreditorerne, da de fleste kunder således i forvejen benytter produktet. Kreditors potentielle kundemasse udgør op til 96 pct. af de danske husstande.

Som en del af markedsføringen af Betalingsservice slår Nets endvidere på, at kunderne bliver mere trofaste over for kreditorerne.<sup>7</sup> Det er ifølge Nets lettere at holde på kunderne, da de er tilbageholdende med at finde andre leverandører, når de først har tilmeldt sig Betalingsservice, og betalingerne kører automatisk. Dette kan formentlig også skyldes, at mange kunder ikke har samme fokus på den specifikke regning og dens størrelse, når kunden ikke selv skal gennemføre betalingen.

SKAT har godkendt, at betalingsoversigten kan anvendes som faktura, hvilket betyder, at kreditor ikke behøver at sende en faktura ud særskilt.

Endelig er der den fordel, at det hele sker elektronisk. Betalingsservice kan anvendes sammen med de fleste kunde- og økonomisystemer, hvorved afstemningen sker automatisk.

#### *Kunden*

For kunden er det ligeledes en fordel, at betalingerne sker automatisk. Kunden skal ikke selv tage initiativ til betalingen og er derfor fri for at tænke på, om betalingerne i det hele taget bliver gennemført, og om det sker til tiden. Desuden er betalingsdatoen ved Betalingsservice som regel den sidste rettidige betalingsdag. Derved står pengene på kundens konto så lang tid som muligt.

Kunden er fri for at bruge tid på at gennemføre betalingerne, og risikerer ikke at få rykkere og skulle betale rykkergebyr m.v. I forhold til at anvende giroindbetalingskort og andre indbetalingskort sparer kunden endvidere penge, da det koster et gebyr at betale med disse på posthuse og i pengeinstitutter.

Kunden modtager samtidig en samlet oversigt over næste måneds betalinger. Det kan ske enten elektronisk og/eller på papir.

#### *Samfundsmæssige gevinster*

Ud fra en samfundsmæssig betragtning vil det være en fordel, at betalinger foretages med så effektive betalingsmidler som muligt. En undersøgelse fra Norge sammenligner forskellige betalingsmidler, herunder hvorvidt de samfundsmæssige omkostninger ved direct debit er lave i forhold til andre betalingsformer. Den nor-

---

<sup>7</sup> Jf. oplysninger på Nets' hjemmeside.

ske undersøgelse viser, at der er forholdsvis lave samfundsmæssige omkostninger ved brug af direct debit i forhold til andre betalingsformer, jf. boks 4, om end resultaterne afhænger af, hvilken målestok der anvendes. Danmarks Nationalbank er ved at gennemføre en tilsvarende undersøgelse af forskellige betalingsformers omkostninger. Resultatet forventes offentliggjort i 2011.

#### **Boks 4: Norges Banks undersøgelse af omkostninger ved direct debit**

- Norges Bank foretog i 2008 en undersøgelse af de samlede samfundsmæssige omkostninger ved at anvende forskellige betalingsformer. De samfundsmæssige omkostninger blev defineret som de samlede omkostninger for alle systemets interessenter, dvs. kreditorer, kunder, pengeinstitutter og evt. udbydere af direct debit.
- Norges Bank ser både på omkostninger pr. transaktion samt omkostninger pr. overført krone. Begge målestokke kan være relevante, da der imellem betalingsformerne kan være stor forskel på størrelsen af den enkelte betaling.
- For så vidt angår omkostning pr. transaktion er betaling med kontanter billigere end direct debit, men omvendt er kontanter mere end 10 gange dyrere pr. overført krone. Det skyldes, at kontanter fortrinsvis anvendes ved mindre beløb, og at håndteringen af kontanter samtidig er forbundet med høje omkostninger. Kontanter udgør dog sjældent et reelt alternativ til direct debit, og er derfor ikke umiddelbart sammenligneligt.
- Indbetalingskort og kontooverførsler er lidt billigere end direct debit pr. overført DKK, men dyrere pr. transaktion.
- Når begge målestokke tages i betragtning er direct debit dog den betalingsform med færreste omkostninger.

*Kilde : " Costs in the Norwegian payment system 2007 – a brief overview of the surveys and results", Norges Bank, 2008.*

#### **Betalingservice i forhold til andre betalingsformer**

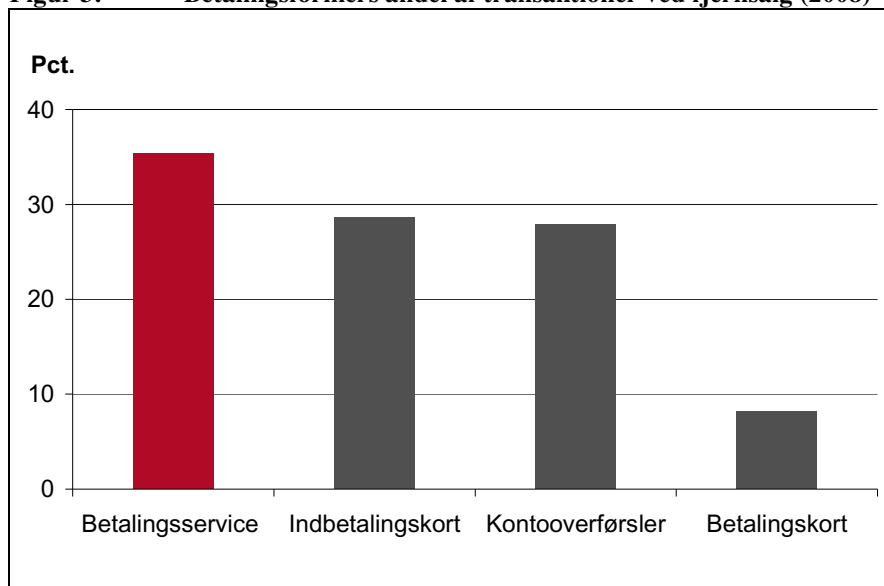
Betalingservice anvendes ved såkaldt fjernsalg, hvor kreditor og kunde ikke begge er fysisk til stede ved selve betalingen. Ved fjernsalg og løbende aftaleforhold mellem kreditor og kunde kan anvendes andre betalingsformer. De mest relevante betalingsformer ud over Betalingservice er beskrevet i boks 5.

## Boks 5: Andre betalingsformer i løbende aftaleforhold

- *Kontooverførsler*: Overførsel, hvor kunden tager initiativ til at overføre et specifikt beløb til kreditors konto. Kunden skal som følge heraf være i besiddelse af kreditors kontonummer. Kunden kan ved kontooverførsler vælge at lave en *stående ordre*, hvor betalingen gentages med et interval fastsat af kunden. Ved stående ordrer bliver samme beløb overført hver gang, betalingen gentages.
- *Indbetalingskort*: Omfatter bl.a. giroindbetalingskort. Det er i virkeligheden også en kontooverførsel, men bliver gennemført ved hjælp af et indbetalingskort, som ofte bliver sendt af kreditor til kunden med et på forhånd fastsat beløb. Selv om indbetalingskortet udsendes af kreditor, er det kunden, som tager initiativ til at gennemføre betalingen. Dette kan gøres i netbank eller ved henvendelse i bank eller på posthuset. Indbetalingskortet kan også anvendes som *elektronisk indbetalingskort*, hvor kortet modtages elektronisk i netbank, hvor også betalingen gennemføres.
- *Betalingskort*: Betalingskort anvendes oftest ved enkeltstående betalinger, men kan dog også bruges i et løbende aftaleforhold, hvor det primært vil blive brugt via internettet, hvor kunden på kreditors hjemmeside kan gennemføre betalingen. Ved betalingskort er det i udgangspunkt kunden, der tager initiativ til betalingen, men Nets og andre aktører tilbyder også en løsning (*betalingskort-abonnementsordning*), hvor det er kreditor, som kan foretage gentagne træk på en kundes betalingskort. Flere teleselskaber anvender denne løsning ved køb af taletid til mobiltelefoner. Løsningen er i vækst, om end den endnu ikke er særlig udbredt.
- *Andre betalingsformer*: Flere nye betalingsformer er blevet udviklet gennem de senere år. Bl.a. er betalinger via *mobiltelefoner* blevet introduceret. Udviklingen med mobilbetalinger er gået forholdsvis langsom. På sigt kan det tænkes, at mobiltelefoner også vil blive brugt, når kreditor og kunde har et løbende aftaleforhold. Indtil videre er betalinger med mobiltelefon foregået via kundens telefonregning, men en løsning, hvor mobilbetalinger trækkes direkte på kundens bankkonto, er på vej.

Når man ser på antallet af betalinger ved fjernsalg i Danmark, så stod Betalingsservice samlet for 35 pct. af det samlede antal transaktioner i 2008, jf. figur 3. Betalingsservice bliver dermed anvendt lidt mere end både indbetalingskort og kontooverførsler.

**Figur 3:            Betalingssformers andel af transaktioner ved fjernsalg (2008)**



*Kilde: Tal fra Nets på baggrund af Nets' egne oplysninger samt oplysninger fra Finansrådet.*

Betalingservice har en række funktioner, der gør det specielt egnet til betalinger, hvor kunde og kreditor har et løbende aftaleforhold, og hvor der med jævne mellemrum skal opkræves en betaling. Ved denne type betalinger er det en fordel, at processen foregår automatisk, og at kreditor iværksætter betalingen, da det giver stor sikkerhed for betalingens gennemførelse. Samtidig er det gavnligt, at Betalingsservice er så fleksibel, at beløb og dato nemt kan ændres fra gang til gang.

En række betydningsfulde karakteristika ved Betalingsservice er angivet i tabel 1, hvor det samtidig er vurderet, om andre betalingsformer, der kan anvendes ved transaktioner i DKK, opfylder disse karakteristika.

**Table 1: Betalingsformers karakteristika**

	Betalingservice	Kontooverførsler	Stående ordrer	Indbetalingskort	Betalingskort	Betalingskort-abonnements-ordning	Mobilbetalinger
Igangsættes af kreditor – høj sikkerhed for betaling til rette tid og med rette beløb	✓		(✓) <sup>1</sup>			✓	
Høj udbredelse af produkt	✓	✓	✓	✓	✓		
Mulighed for ekstra information fra kreditor til kunden	✓			✓			
Elektronisk - kreditor kan nemt afstemme med internt bogholderi	✓			✓	✓	✓	
Automatisk - kunden sparer tid	✓		✓			✓	
Fleksibel - beløb og dato ændres nemt fra gang til gang	✓			✓	✓	✓	✓

Note 1: Stående ordrer igangsættes af kunden, men hvis den er oprettet korrekt, giver den stor sikkerhed for betaling til rette tid og med rette beløb.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering på baggrund af egne oplysninger samt oplysninger fra Nets.

For så vidt angår betalingskort, så tilbyder Nets og andre indlødere en løsning (betalingskort-abonnementsordning), hvor det også er kreditor, som tager initiativet til betalingen. Det foregår ved, at kreditor kan foretage gentagne træk på en kundes betalingskort. Herved er der en høj grad af automatik i systemet, og betalingsdato og beløb kan varieres fra gang til gang. Der fremsendes dog ingen betalingsoversigt eller lignende til kunden som ved Betalingservice. Derudover er det



nødvendigt at kreditor indgår en ny aftale med kunden, hver gang kunden skifter bank eller får et nyt betalingskort. Flere teleselskaber anvender betalingskort-abonnementsordningen. Produktet er i vækst, men er endnu ikke særlig udbredt.

Udbredt er til gengæld kontooverførsler og indbetalingskort. Her er ulempen i forhold til Betalingsservice dog, at kunderne selv skal iværksætte og bruge tid på at gennemføre betalingen. Stående ordrer ved kontooverførsler gennemføres automatisk, men har omvendt den ulempe, at såfremt beløbet varierer fra gang til gang, så skal kunden selv gå ind og ændre i ordren.

Meget tyder således på, at i forhold til den type betalinger, hvor Betalingsservice især er anvendelig, er de øvrige betalingsformer ikke nær så attraktive for kunder og kreditorer. Der opstår derved en risiko for, at konkurrencen om betalinger, der særligt egner sig for Betalingsservice (typisk gentagne betalinger i et løbende aftaleforhold) ikke er så skarp, som den kunne være.

Med Betalingsservice er Nets den centrale udbyder af direct debit i Danmark. For så vidt angår betalingskort-abonnementsordningen, der har en del af de samme karakteristika som Betalingsservice, er Nets ligeledes den største udbyder. Det vil således være relevant at se nærmere på Nets' indtjening og omkostninger ved Betalingsservice. Disse analyser bliver foretaget i de følgende kapitler.

## **Boks 6: Konklusioner**

- I 2008 blev der gennemført ca. 170 mio. Betalingsservicetransaktioner i Danmark. Produktet anvendes af 96 pct. af de danske husstande.
- Der er forholdsvis lave samfundsmæssige omkostninger ved direct debit, og betalingsformen er en af de mest effektive.
- Der er store fordele for både kreditorer og kunder ved at anvende Betalingsservice.
- Betalingsservice er især anvendelig til en bestemt type af betalinger, hvor kunde og kreditor har et løbende aftaleforhold, og hvor der med jævne mellemrum skal opkræves en betaling. Ved disse betalinger er andre betalingsformer ikke nær så attraktive for kunder og kreditorer.
- Nets er den centrale udbyder af direct debit i Danmark.

### **3. NETS' INDTJENING PÅ BETALINGSSERVICE**

#### **Indledning**

En væsentlig del af analysen af Betalingsservice er at undersøge Nets' indtjening på produktet. Dette kapitel ser derfor nærmere på, hvor god en forretning Betalingsservice er for Nets. Derudover sættes Nets' indtjening på Betalingsservice i forhold til indtjeningen i andre brancher.

#### **Opgørelse af indtjeningen på Betalingsservice**

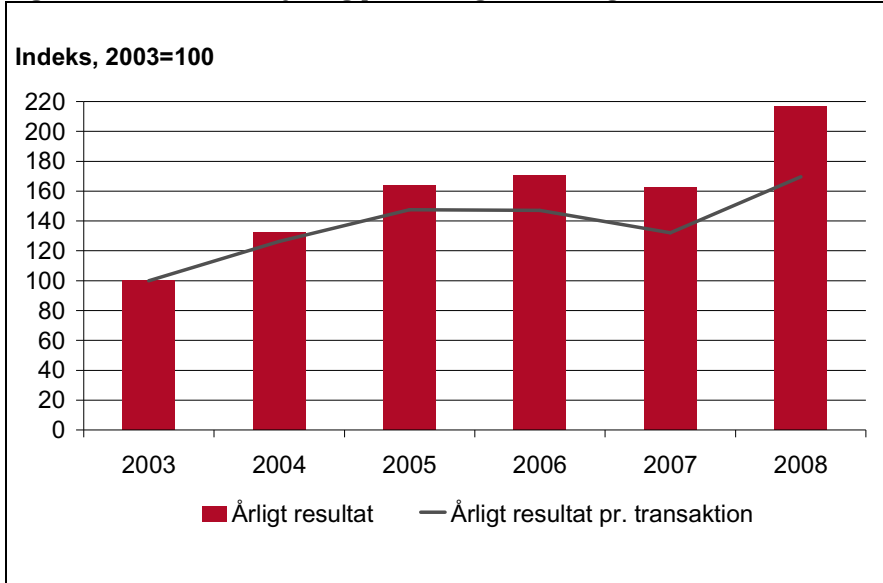
Nets' indtægter og omkostninger ved driften af Betalingsservice fremgår ikke direkte af selskabets årsregnskab, som er udarbejdet i henhold til årsregnskabslovens bestemmelser, der ikke stiller krav om segmentopdelte regnskaber. Den eneste post, som er opdelt på Nets' primære forretningsområder, herunder betalingsformidling, er koncernens nettoomsætning. Her ses det, at betalingsformidling, som primært består af Betalingsservice, udgjorde 43 pct. af koncernens samlede nettoomsætning i 2008, og er Nets' næststørste forretningsområde efter forretningsområdet betalingskort.

På baggrund af en anmodning fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har Nets udarbejdet et segmentopdelt regnskab. Ved hjælp af en række fordelingsnøgler, jf. kapitel 5, har Nets kunnet fordele årsregnskabet på segmenterne betalingskort, betalingsformidling, IT-service og koncernposter i perioden 2003-2008. Betalingsservice udgør 94 pct. af omsætningen i forretningsområdet betalingsformidling. Det vurderes derfor, at dette forretningsområde er retvisende for Nets' indtjening på Betalingsservice.

#### **Indtjening på Betalingsservice**

Hvad angår forretningsområdet betalingsformidling, har Nets siden 2007 haft en nettoomsætning på ca. 1 mia. DKK, og i perioden 2003-2008 er resultatet før skat blevet mere end fordoblet., jf. figur 4

**Figur 4: Nets indtjening på betalingsformidling**



Anm.1: Figuren angiver Nets' resultat før skat ved betalingsformidling, dvs. inklusiv produkterne informationservice, overførselsservice og leverandørservice.

Anm.2: Figuren viser et indeks i stedet for de årlige resultaters faktiske niveau. Nets vurderer, at de faktiske niveauer er en forretningshemmelighed.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens egne beregninger baseret på tal fra Nets.

Antallet af Betalingsservicetransaktioner voksede med 23 pct. i perioden 2003-2008, jf. kapitel 2, hvilket bidrog positivt til Nets' indtjening på Betalingsservice. Samtidig med at antallet af Betalingsservicetransaktioner steg i perioden 2003-2008, øgede Nets indtjeningen pr. transaktion. Denne steg med ca. 70 pct. fra 2003-2008, jf. kurven i. Nets har således haft en voksende indtjening på Betalingsservice i perioden 2003-2008, både i form af et voksende årligt resultat, og et voksende resultat pr. transaktion.

Når en virksomheds indtjening skal måles, beregnes ofte nøgletal ud fra de regnskabsmæssige oplysninger. Et af de mest benyttede nøgletal er overskudsgraden, om måler resultatet af den primære drift som pct. af nettoomsætningen.<sup>8</sup> På basis af tal fra Nets har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen beregnet dette nøgletal.

<sup>8</sup> Et andet ofte anvendt nøgletal er afkastningsgraden, der måler en virksomheds forrentning af den investerede kapital. I 2007 og 2008 havde Nets en afkastningsgrad på henholdsvis 93 og 121 pct. Den høje afkastningsgrad er blandt andet en følge af en række forhold vedrørende Nets' forretningsstype, herunder at PBS har outsourcet store dele af produktionen til pengeinstitutter og IT-leverandører og afskrivning af større udviklingsprojekter, hvorfor overskudsgraden umiddelbart er mere retvisende for Nets' indtjening ved Betalingsservice end afkastningsgraden.

Overskudsgraden ved betalingsformidling steg fra ca. 10 pct. i 2003 til ca. 16 pct. i 2008, jf. tabel 2. En overskudsgrad på ca. 16 pct. betyder, at Nets i 2008 havde et overskud på ca. 16 DKK hver gang virksomheden solgte for 100 DKK. I lighed med det årlige resultat viste overskudsgraden en stigende indtjening på Betalings-service over perioden 2003-2008.

**Tabel 2: Overskudsgrad ved Betalingservice**

År	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Gns.
Overskudsgrad	10,4	12,7	14,5	14,2	12,6	16,1	13,4

Anm.: Overskudsgraden er resultatet før skat divideret med nettoomsætningen.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger baseret på tal fra Nets.

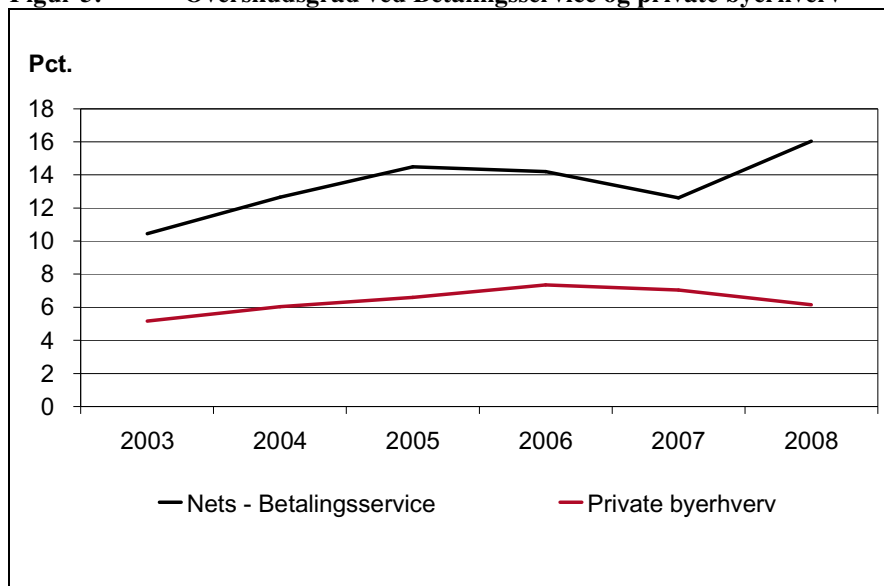
### Indtjening på Betalings-service i forhold til andre brancher

For at få et nærmere indtryk af niveauet på Nets' indtjening på Betalings-service er overskudsgraden sammenholdt med den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv i Danmark.<sup>9</sup> Sammenligninger af nøgletal på tværs af brancher skal foretages med forsigtighed, da der er store forskelle på produkttype, markedsstruktur mv. inden for de forskellige brancher. Imidlertid kan sammenligningen give et indblik i, hvor meget Nets tjener på Betalings-service i forhold til indtjeningen generelt i private byerhverv. Endvidere er indtjening generelt en indikator på konkurrenceintensiteten i et marked.

---

<sup>9</sup> Private byerhverv er private erhverv minus landbrug og finansielle virksomheder. Finansielle virksomheder indgår ikke, da overskudsgraden generelt ikke kan beregnes for de typer virksomheder.

**Figur 5: Overskudsgrad ved Betalingservice og private byerhverv**



Anm.: Overskudsgraden er for Nets og brancherne beregnet på baggrund af det ordinære resultat før skat. For så vidt angår private byerhverv, er den beregnede overskudsgrad vægtet efter branchernes omsætning. Enkelte brancher i private byerhverv indgår ikke i beregningen pga. manglende regnskabstal.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger baseret på tal fra Nets og Statistikbanken.dk.

Nets havde i perioden 2003-2008 en voksende indtjening ved Betalingservice. Den gennemsnitlige overskudsgrad (resultatet af den primære drift i pct. af nettoomsætningen) var i perioden 13,4 pct. Til sammenligning var den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv 6,4 pct. i samme periode, jf.. Overskudsgraden ved Betalingservice var således ca. dobbelt så høj som den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv i perioden 2003-2008.

Nets har oplyst, at overskudsgraden på Betalingservice er lavere i forhold til virksomheder i andre lande med aktiviteter inden for områderne betalingskort og betalingsformidling. Ifølge Nets havde otte sådanne virksomheder<sup>10</sup> en vægtet gennemsnitlig overskudsgrad på 30 pct. i 2008, hvilket var væsentligt højere end Nets' overskudsgrad på 16 pct. ved Betalingservice. En gennemsnitlig overskudsgrad på 30 pct. er i udenlandsk sammenhæng høj. Den gennemsnitlige overskudsgrad for EU9-landene var omkring 9 pct. i perioden 2002-2007, jf. Konkurrenceredegørelsen 2010, s. 26.

<sup>10</sup> Gruppen består af virksomhederne: "Heartland Payment Systems", "Global Payments", "Total System Services", "Fidelity National Information Services", "Fiserv", "Mastercard", "Visa" og "Euronet Worldwide".

I forbindelse med Nets' indtjening på Betalingsservice bør det påpeges, at størstedelen af omkostningerne ved driften af Betalingsservice udgøres af decentral produktion, som behandles i kapitel 6. Det anføres her, at strukturen for betalingen til pengeinstitutterne indebærer en risiko for, at pengeinstitutterne kan få en overdækning af deres omkostninger i form af decentral produktion. Dette beskrives nærmere i kapitel 6.

Samlet set kan det konstateres, at Nets i perioden 2003-2008 havde en voksende indtjening ved Betalingsservice, både årligt og pr. transaktion, og at overskudsgraden var højere end gennemsnitlige overskudsgrader i andre brancher.

#### **Boks 7: Konklusioner**

- Nets havde i perioden 2003-2008 mere end fordoblet resultatet før skat på Betalingsservice, og resultatet før skat målt pr. transaktion var i samme periode vokset med ca. 70 pct..
- Nets øgede indtjeningen pr. transaktion samtidig med, at antallet af transaktioner var stigende.
- Overskudsgraden ved Betalingsservice var i perioden 2003-2008 ca. dobbelt så høj som den gennemsnitlige overskudsgrad i private byerhverv.

## **4. PRISER FOR BETALINGSSERVICE**

### **Indledning**

Dette kapitel indeholder en nærmere analyse af priserne på Betalingsservice, herunder udviklingen i disse i perioden 2003-2008. Derudover redegøres for den prisstruktur, som kendetegner produktet.

### **Prisen på Betalingsservice**

Betalingsserviceproduktet er opdelt i en grundydelse, tillæggydelser og serviceydelser. Grundydelsen består af en advisering af kunden (om det beløb som bliver trukket fra kundens konto) og den automatiske betalingstransaktion fra kundens konto samt eventuelle ekstra tekstlinjer på betalingsoversigten.

Derudover indgår en række ydelser specifikt rettet mod kreditor. Kreditor får fx en specifikation af betalte og ikke-betalte beløb med angivelse af årsagen til eventuelle afvisninger/tilbageførsler samt en oversigt over tilmeldte og afmeldte kunder. Nets vedligeholder registret over betalingsaftaler og overfører automatisk beta-

lingsaftaler ved bankskifte, så kreditor ikke skal indgå ny aftale med kunden. Som en del af grundydelsen er kreditor endvidere sikret mod, at betalinger under 1.000 DKK ikke tilbageføres ved manglende dækning på kundens konto.

Udover grundydelsen kan kreditor købe tillægsydelser og serviceydelser, som er tilknyttet Betalingsserviceproduktet. Tillægsydelserne indeholder blandt andet mulighed for, at kreditor kan medsende bilag. Serviceydelserne dækker blandt andet over oprettelse af nye kunder efter den 10. i måneden med betaling efterfølgende måned samt udtræk af aftaleoplysninger hos Nets. I dette kapitel vil det primære fokus være på grundydelsen, da dette udgør størstedelen af Nets' indtjening på Betalingsservice.

Priserne for Betalingsservice er angivet i Tabel 3, hvor nogle af de forskellige ydelser også fremgår. Prisen pr. transaktion inklusiv en tekstlinje på betalingsoversigten koster 4,32 DKK plus et kvartalsabonnement på 495 DKK pr. kvartal. Hvis kreditor ikke har tegnet et kvartalsabonnement, er prisen 5,32 DKK pr. transaktion.

Hvis kreditoren ønsker at specificere betalingen med ekstra tekstlinjer på betalingsoversigten, koster dette mellem 8,5 øre og 3 øre pr. linje afhængig af antallet af ekstralinjer.

**Tabel 3: Priser for Betalingsservice pr. 1. januar 2010**

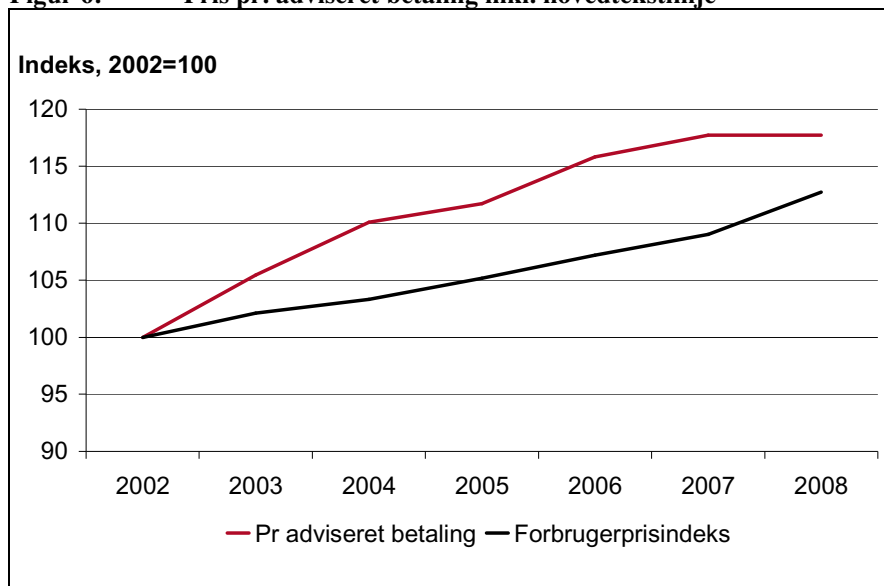
<b>Ydelse</b>	<b>DKK</b>
Kvartalsabonnement	495,00
Pr. betaling inkl. hovedlinjetekst på betalingsoversigten	4,32
Pr. betaling inkl. hovedlinjetekst på betalingsoversigten uden kvartalsabonnement	5,32
<b>Ekstralinjer på betalingsoversigten</b>	
	<b>DKK</b>
Linje 1-3 efter hovedlinjetekst, pr. linje	0,085
Linje 4-10 efter hovedlinjetekst, pr. linje	0,042
Efterfølgende ekstralinjer, pr. linje	0,030

*Anm.: Tabellen indeholder kun et udpluk af de væsentligste priser på grundydelsen ved Betalingsservice.*

*Kilde: Nets A/S*

De angivne priser i tabel 3 har samlet set været svagt stigende gennem de sidste fem år. Prisen pr. betaling inklusiv en hovedtekstlinje voksede fra 3,67 DKK i 2002 til 4,32 DKK i 2008, svarende til en gennemsnitlig årlig stigning på ca. 2,5 pct. Prisen pr. betaling er således steget lidt mere end den generelle prisudvikling målt ud fra forbrugerprisindekset, jf. figur 6.<sup>11</sup>

**Figur 6: Pris pr. adviseret betaling inkl. hovedtekstlinje**



Note: Kurven viser udviklingen i prisen pr. betaling inkl. hovedlinjetekst på betalingsoversigten med kvartalsabonnementet.

Kilde: Nets A/S og Statistikbanken.dk (PRIS09)

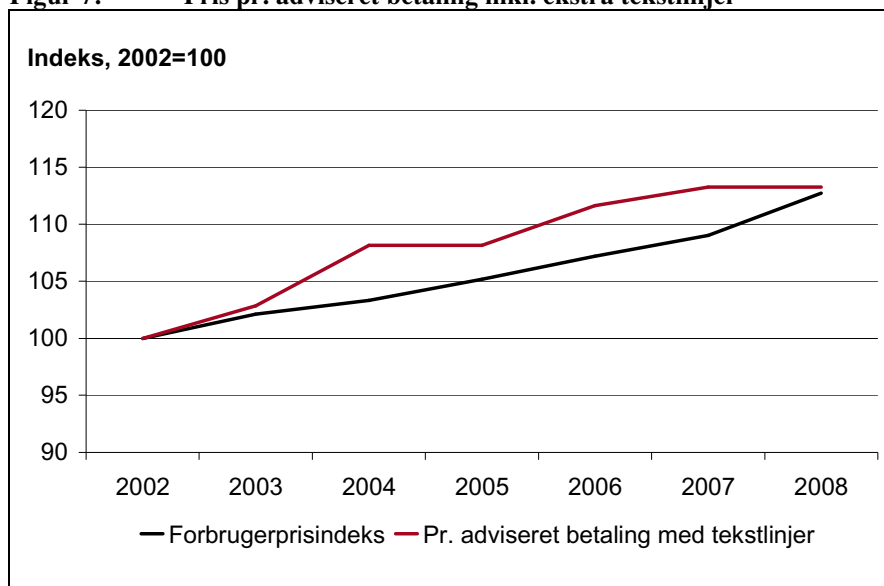
<sup>11</sup> Nets har i denne forbindelse anført, at et mere retvisende billede af prisudviklingen på Betalingservice opnås ved at korrigere for prisudviklingen på tjenesteydelser (PRIS6, 13.2), hvorved prisen pr. betaling inklusive en hovedtekstlinje reelt er faldet med 1,25 pct. i perioden 2002 til 2008. Såfremt der korrigeres for prisudviklingen i tjenesteydelser, kan der dog argumenteres for, at prisudviklingen i finansielle tjenesteydelser (PRIS6, 12.6) er mere relevant at anvende. En sådan korrektion af prisen pr. betaling inklusive en hovedtekstlinje resulterer i en reel stigning på 16,14 pct. i perioden 2002 til 2008. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anser det imidlertid for mest retvisende at korrigerer for den gennemsnitlige årlige inflation målt ud fra forbrugerprisindekset (PRIS9). Kilde: Statistikbanken.dk.



Den gennemsnitlige betaling pr. transaktion vil typisk ligge over de 4,32 DKK på baggrund af eventuelle ekstralinjer og andre betalinger så som kvartalsabonnement, samt rækken af tillægsydelser og serviceydelser, som Nets også udbyder i forbindelse med Betalingsservice.

Hvis det gennemsnitlige forbrug af ekstra tekstlinjer inkluderes, er den gennemsnitlige pris pr. Betalingsservicetransaktion steget fra 4,33 kr. i 2002 til 4,90 kr. i 2008, jf. figur 7. Denne stigning på ca. 13 pct. svarer nogenlunde til den generelle prisudvikling målt ud fra forbrugerprisindekset, hvorfor der ikke er tale om en real stigning i den gennemsnitlige pris pr. transaktion, når der tages højde for det gennemsnitlige forbrug af ekstra tekstlinjer. Priserne for disse ekstralinjer på betalingsoversigten har ikke ændret sig siden 2003.

**Figur 7: Pris pr. adviseret betaling inkl. ekstra tekstlinjer**



Anm.: Kurven viser udviklingen i prisen pr. betaling inkl. ekstra tekstlinjer på betalingsoversigten med kvartalsabonnement.

Kilde: Nets A/S og Statistikbanken.dk (PRIS09)

I samme periode har den grundlæggende ydelse ikke ændret sig betydeligt. Ydelserne for de 4,32 DKK består ligesom i 2002 fortsat i en advisering af kunden om betaling samt en hovedlinjetekst på betalingsoversigten.<sup>12</sup> Produktudviklingen af

<sup>12</sup> Nets har hertil anført, at hovedtekstlinjen i dag består af 60 karakterer mod tidligere 38, således at linjen kan rumme flere informationer end tidligere. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anser dog ikke dette som en betydelig ændring af den grundlæggende ydelse.

Betalingservice har således primært gået på at udvide produktet mod ekstra betaling og ikke i at tilbyde en mere simpel og evt. billigere løsning.

Eksempler på serviceydelser er blandt andet en overvågningsaftale, som indebærer, at Nets kontakter kreditor/dataleverandør en til tre dage inden afleveringsfristen ved manglende indsendelse af opkrævningsleverancer. Denne aftale koster 1.700 DKK årligt. Derudover kan nævnes at oprettelse af nye kundegrupper som udgangspunkt er gratis. Hvis kreditor ønsker at oprette en ny debitorgruppe efter den 10. i en måned, leveres ydelsen for 1.230 DKK

På samme måde er der andre ydelser tilknyttet betalingsoversigten. Oprettelse af faste tekstlinjer på betalingsoversigten koster fx 250 DKK.

Som følge af den række af ydelser, som er tilknyttet Betalingservice, bliver den gennemsnitlige betaling pr. transaktion højere end de 4,32 DKK, jf. tabel 3. Den gennemsnitlige betaling til Nets pr. betalingsformidlingstransaktion, hvor Betalingservice udgør 94 pct., jf. kapitel 3, udgjorde således 5,46 DKK i 2008.

### **Udvikling i pris og transaktioner med Betalingservice**

Antallet af Betalingsservicetransaktioner er som beskrevet i kapitel 2 steget med over 30 pct. i perioden 2002-2008. Da der sandsynligvis er stordriftsfordele i forbindelse med driften af Betalingservice, jf. kapitel 5, må udviklingen i antallet af transaktioner forventes at have ført til lavere omkostninger pr. Betalingsservicetransaktion.

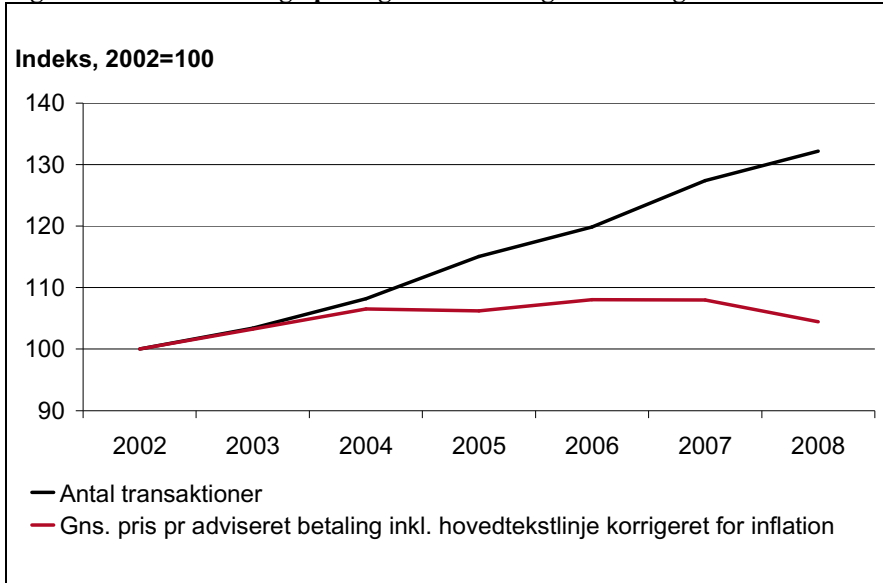
Lavere omkostninger pr. transaktion kunne tale for en lavere pris pr. transaktion. Ikke desto mindre er den gennemsnitlige pris pr. Betalingsservicetransaktion ikke faldet gennem de seneste fem år.<sup>13</sup>

Udviklingen i antallet af transaktioner inden for betalingsformidling samt udviklingen i den gennemsnitlige betaling til Nets pr. adviseret betaling inklusiv hovedtekstlinjen i perioden 2002 til 2008 er illustreret i figur 8.

---

<sup>13</sup> Nets har oplyst, at produktet Betalingservice skal være et kvalitetsprodukt, og virksomheden har derfor fulgt en strategi om at øge værdien i produktet både for kreditor og kunden ved løbende at udvikle produktet for at dække kundernes behov

**Figur 8:           Udvikling i pris og antal betalingsformidlingstransaktioner**



*Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens egne beregninger på baggrund af tal fra Nets*

Antallet af transaktioner steg over 30 pct. i perioden 2002 til 2008, jf. figur 8, mens den gennemsnitlige ”reale” pris pr. transaktion i samme periode steg med ca. 4 pct. Det kan derfor konstateres, at Betalingsservice er blevet et dyrere produkt i en periode, hvor antallet af transaktioner er vokset væsentligt.

Stigende priser i perioden 2002-2008 kan enten skyldes, at Nets ikke har opnået betydelige stordriftsfordele i forbindelse med håndteringen af Betalingsservice, eller at de besparelser, som er opnået på baggrund af stordriftsfordele, ikke er kommet kreditorerne til gode i form af lavere priser.

Nets’ voksende indtjening i perioden 2002-2008, jf. kapitel 3, indikerer, at Nets har opnået effektivitetsgevinster, men at disse ikke har medført lavere priser. Når dertil lægges, at Nets er den centrale udbyder af direct debit i Danmark og kun i begrænset omfang er udsat for konkurrencepres fra andre aktører, er det sandsynligt, at prissætningen på Betalingsservice er højere end, hvad der ville være tilfældet på et mere konkurrencepræget marked.

Nets har anført, at der skal tages hensyn til den produktudvikling, der er sket i pengeinstitutterne særligt i relation til distribution af betalingsoversigter i netbanker og de omkostninger, der har været forbundet hermed.

På sigt må man dog forvente, at der via udviklingen hos pengeinstitutterne kan opnås nogle effektivitetsmæssige fordele samt besparelser i portoomkostninger, der også kommer kreditorerne til gode.

## **Betalingserviceproduktet i forhold til andre lande**

Som nævnt består grundydelsen på Betalingserviceproduktet af den automatiske transaktion en gang om måneden samt en advisering af kunden i form af en tekstlinje på betalingsoversigten.

Nets har siden 2000 udvidet Betalingservice med en række funktionaliteter. Det er blevet muligt at indsende flere tekstlinjer og at skrive differentierede tekster på betalingsoversigter og indbetalingskort. Nets har udviklet tillægsydelser, der bl.a. består i mulighed for, at kreditor kan medsende bilag med betalingsoversigten. For disse ydelser skal kreditor betale ekstra. På kundesiden er det blandt andet blevet muligt at få den originale betalingsoversigt elektronisk i netbank og e-Boks.

I andre EU-lande tilbydes mere simple løsninger, som har fordele og ulemper i forhold til Betalingservice, og samtidig kan det konstateres, at nogle af disse lande har en stor anvendelse af direct debit, jf. bilag 1.

Den månedlige betalingsoversigt er udtryk for, at Nets især på spørgsmålet om advisering har valgt en mere omfattende løsning end andre lande. Eksempelvis er direct debit produktet i Tyskland ikke nødvendigvis forbundet med en automatisk advisering af kunden ud over, hvad der fremgår af de kontoudtog, som kunden modtager fra sit pengeinstitut. I flere andre lande samt ved SEPA Direct Debit<sup>14</sup> er kreditor forpligtet til at advisere kunden inden transaktionens gennemførelse, enten i form af en faktura eller en særskilt meddelelse.

Der er næppe tvivl om, at mange kunder sætter pris på, at betalingsoversigten fra Nets giver et samlet billede over den kommende måneds betalinger via Betalings-service, og disse kunder vil formentlig helst være fri for at modtage adviseringer direkte fra kreditor. Omvendt vil der også være kunder, for hvem dette har mindre betydning.

Derudover har udviklingen af Betalingservice adskilt sig fra andre lande ved, at kreditorer i Danmark kun én gang månedligt kan indlevere opkrævninger. I andre

---

<sup>14</sup> SEPA Direct Debit er den fælles europæiske direct debit løsning, som blev introduceret af de europæiske pengeinstitutter i november 2009. For betalinger i euro skal kreditorerne tilbydes en direct debit model, som er i overensstemmelse med SEPA Direct Debit, jf. artikel 8 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 924/2009 af 16. september 2009 om grænseoverskridende betalinger i Fællesskabet og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2560/2004.

lande kan kreditorerne indsende opkrævninger når som helst, hvorefter transaktionen gennemføres i løbet af få dage.

Baggrunden for at der er forskel mellem Betalingssservice og de mere simple direct debit produkter i andre EU-lande, kan skyldes historiske forhold. Derudover udbydes Betalingssservice kun af Nets, som er fælles ejet af pengeinstitutterne, i modsætning til andre EU-landes direct debit produkter, der tilbydes af bankerne. Disse produkter er mindre omfattende end Betalingssservice og udbydes i konkurrence med andre pengeinstitutter.

Det er uvist, om der i Danmark vil være et marked for direct debit transaktioner, hvor kunderne eksempelvis bliver adviseret direkte af kreditorerne eller med mulighed for opkrævninger løbende i måneden. Men i og med, at Betalingssservice ikke bliver tilbudt med disse ydelser, bliver efterspørgslen heller ikke testet.

Det skal nævnes, at Nets og andre aktører i dag tilbyder et produkt (betalingskort-abonnementsordning) med mulighed for løbende opkrævning, og hvor kreditorerne selv adviserer kunderne. Produktet går ud på, at kreditor kan foretage træk på en kundes betalingskort under nærmere aftalte omstændigheder. Flere teleselskaber gør brug af denne model, ved at kunderne kan bede om, at teleselskabet automatisk ”optanker” kundens konto hos selskabet, når saldoen har nået et på forhånd aftalt niveau. Denne betalingsform er ikke særlig udbredt endnu.<sup>15</sup> Derudover er det nødvendigt, at kreditor indgår en ny aftale med kunden, hver gang kunden skifter bank eller får et nyt betalingskort.

### **Forskellige priser overfor kunder og kreditorer**

Betalingssservice er som tidligere nævnt et produkt, som Nets i princippet sælger til to grupper: Kunder og kreditorer. Idet Betalingssservice er en serviceydelse som muliggør en advisering og betaling mellem kunde og kreditor, er det nødvendigt, at begge grupper er tilsluttet Betalingssservice, for at Nets kan sælge produktet. På den måde adskiller Betalingssservice sig fra andre og mere traditionelle markeder, hvor sælger og køber mødes direkte for at udveksle en vare eller serviceydelse for en pris, der ofte er fastsat ud fra bagvedliggende omkostninger.

Betalingssservicemarkedet kan karakteriseres som et såkaldt tosidet marked (engelsk: two-sided market), hvor henholdsvis kunder og kreditorer udgør markedets to ”sider”. Boks 8 beskriver kort, hvad der kendetegner tosidede markeder.

---

<sup>15</sup> Nets har anført, at betalingskortabonnementsordningen er en integreret del af at modtage kortbetalinger enten som ad hoc eller tilbagevendende, og at det fremgår af betalingskortaftalen.

## Boks 8: Tosidede markeder

Tosidede markeder adskiller sig fra traditionelle markeder, hvor udbyder og efterspørger mødes direkte for at udveksle en vare eller serviceydelse for en given pris. Generelt er der især tre kendetegn ved to-sidede markeder:

- Markedet har to grupper af aktører (to sider), som har brug for en fælles platform i form af en tredje aktør, der udbyder et produkt, som gør, at de to sider kan interagere. Platformen (dvs. en virksomhed) tilvejebringer et produkt til de to grupper, som muliggør interaktionen.
- Der er tale om netværkseksternaliteter mellem de to sider af markedet, hvilket betyder, at den ene gruppes nytte af det produkt, som udbydes af platformsvirksomheden, påvirkes af antallet af aktører på den anden side af markedet. Platformsvirksomheden kan således hæve antallet af transaktioner i markedet ved at hæve prisen på den ene side, og sænke prisen lige så meget på den anden side.
- Platformsvirksomheden sætter to priser; én til hver side af markedet, med det formål at få begge sider af markedet "om bord". Det betyder, at platformsvirksomheden forsøger at tage højde for netværkseksternaliteterne og sætte nogle priser, som bevirker, at begge sider af markedet får gavn af at tilslutte sig platformen eller købe det produkt, som udbydes af platformsvirksomheden.

Prisstrukturen på to-sidede markeder er ofte kendetegnet ved, at hele prisen lægges på den ene side af markedet, mens den anden side betaler en pris på nul. Priserne over for den ene side er derfor ikke nødvendigvis særskilt omkostningsbegrunder. Ved fuldkommen konkurrence (dvs. hvor der opererer mange platformsvirksomheder, der tilbyder samme produkt til de samme sider af markedet) vil *summen* af de to priser dog være konkurreret ned, svarende til de respektive platformsvirksomheders samlede omkostninger.

Nedenstående tabel viser en række eksempler på to-sidede markeder med denne type prisstruktur. Fælles for disse eksempler på to-sidede markeder er, at platformsvirksomheden sætter en pris på nul over for aktør 2 for at trække en masse af disse aktører "om bord" i markedet. Herved bliver det attraktivt for aktør 1 at indgå i markedet og tilmed at betale en pris for det.



Eksempler på prisstrukturer i tosidede markeder				
Marked	Elektroniske dokumenter	Internet-auktioner	Gratisaviser	Direct Debit produkter
Platforms-virksomhed	Adobe	Fx Ebay	Fx Urban	Nets
Produkt	PDF-dokument	Brug af internetsite	Gratisavisen	Betalingsser-vice
Aktørtype 1	Oprettere af dokumenter	Sælgere	Annoncører	Kreditorer
Aktørtype 2	Læsere af dokumenter	Købere	Læsere	Kunder
Pris for aktørtype 1	$P > 0$	$P > 0$	$P > 0$	$P > 0$
Pris for aktørtype 2	$P = 0$	$P = 0$	$P = 0$	$P = 0$

*Kilde: OECD paper on two-sided markets (<http://competition.practicallaw.com/5-501-3071>, samt <http://www.oecd.org/dataoecd/38/61/44445730.pdf>), samt diverse økonomiske artikler om tosidede markeder og interbankgebyrer, herunder Rochet og Tirole (2004) [http://faculty.haas.berkeley.edu/HERMALIN/rochet\\_tirole.pdf](http://faculty.haas.berkeley.edu/HERMALIN/rochet_tirole.pdf)*

For at kunne sælge Betalingservice er det afgørende, at både kunder og kreditorer er villige til at benytte produktet. Hvis kreditorerne ønsker at benytte Betalings-service, men ingen kunder vil tilslutte sig Betalingservice, kan Nets ikke tjene penge på salg af produktet. Værdien af Betalingservice for kreditorerne afhænger af antallet af kunder, som er tilsluttet Betalingservice og omvendt. Det er derfor nødvendigt for Nets at sætte nogle priser over for kreditorer og kunder, der gør, at begge grupper ønsker at tilslutte sig Betalingservice.

Prissætningen ved Betalingservice er kendetegnet ved, at kunderne (generelt) betaler en pris på nul, mens kreditorerne minimum betaler 4,32 DKK for en Betalingsser-vice-transaktion. I praksis "taber" Nets derfor penge på kunderne, da prisen ikke dækker de forbundne omkostninger ved serviceringen af kunderne, mens Nets får dækket samtlige omkostninger ved kreditorernes betaling. Hvis der er tale om et konkurrencepræget marked, vil den samlede pris, dvs. summen af prisen til kunderne og prisen til kreditorerne, være begrundet ud fra de samlede omkostninger.

Både fra et konkurrence- og samfundsmæssigt perspektiv kan en sådan prissætning, hvor den ene side af markedet betaler en pris på nul og den anden side af markedet er dén, der betaler for produktet, være hensigtsmæssig, idet der tages hensyn til markedets struktur og ved hjælp af prissætningen søges at optimere antallet af transaktioner.

Prisstrukturen ved Betalingsservice, hvor kreditorer betaler en pris, mens kunder ofte betaler en pris på nul, kan således være hensigtsmæssig for både kunder og kreditorer.

### **Boks 9: Konklusioner**

- Prisen på grundydelsen (advisering af kunden inkl. en hovedtekstlinje) ved Betalingsservice er højere i dag end den var i 2002.
- Hvis det gennemsnitlige forbrug af ekstra tekstlinjer inkluderes, er den gennemsnitlige pris pr. Betalingsservicetransaktion steget fra 4,33 DKK i 2002 til 4,90 DKK i 2008. Denne stigning på ca. 13 pct. svarer nogenlunde til den generelle prisudvikling målt ud fra forbrugerprisindekset.
- Produktudviklingen af Betalingsservice har gået på at udvide produktet mod ekstra betaling og ikke i at tilbyde en mere simpel og evt. billigere løsning. Der har dog været produktudvikling i retning af en mere elektronisk løsning, om end fordelene ved denne løsning endnu ikke er kommet kreditorerne til gode i form af lavere priser.
- Nets' voksende indtjening gennem de sidste fem år indikerer, at Nets har opnået effektivitetsgevinster, som imidlertid ikke har givet sig udslag i lavere priser.
- Betalingsservice har en prisstruktur, hvor kunderne ofte får produktet gratis, mens kreditorerne betaler for at anvende produktet.

## **5. OMKOSTNINGER**

### **Indledning**

Dette kapitel indeholder en gennemgang af omkostningerne ved Betalingsservice, og redegør for udviklingen i disse gennem de sidste seks år. Omkostninger til decentral produktion er særskilt beskrevet i kapitel 6.

### **Nets' omkostninger til driften af Betalingsservice**

Nets' omkostninger ved at håndtere Betalingsservice er ikke tilgængelige for offentligheden, da Nets – i overensstemmelse med årsregnskabsloven – ikke produktopdeler sine årsregnskaber, dvs. opdeler regnskaberne på Betalingsservice, internationale betalingskort mv.



På anmodning fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har Nets opgjort de omkostninger, som er forbundet med driften af Betalingsservice, bl.a. ved brug af en række fordelingsnøgler, som fordeler en række fællesomkostninger på Nets' forskellige forretningsområder. Nets har således kunnet angive omkostningerne til forretningsområdet betalingsformidling.

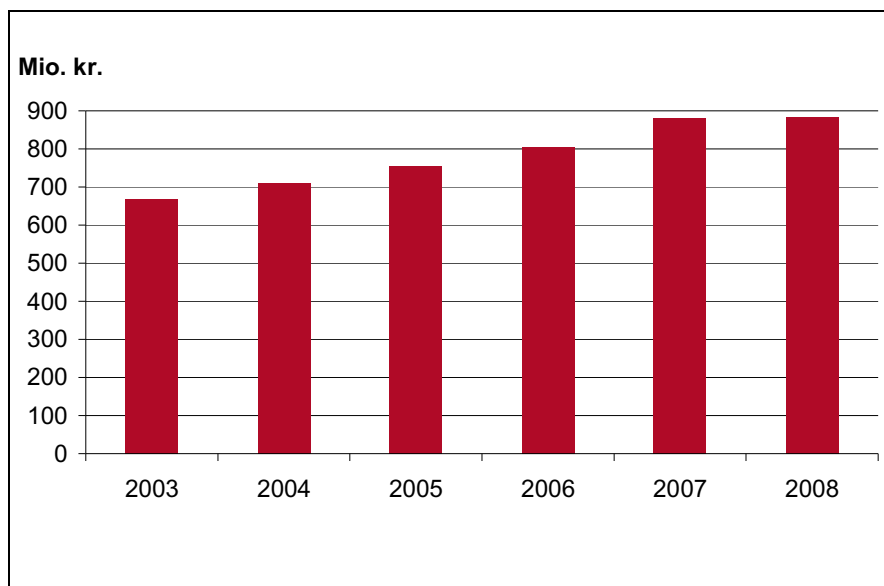
#### **Boks 10:       Nets' opdeling af omkostning**

Ikke alle omkostninger kan ifølge Nets henføres direkte til Betalingsservice. Derfor har Nets ved en række poster angivet omkostningerne for forretningsområdet betalingsformidling, som udgør produkterne Betalingsservice, LeverandørService (en direct debit løsning for betalinger mellem virksomheder), OverførselsService (et produkt til lønoverførsler o. lign.) og InformationsService (et produkt, hvor kreditor kan vælge at få informationer om gennemførte betalinger i et format, der passer til virksomheden).

Betalingservice udgør 94 pct. af nettoomsætningen på dette forretningsområde. Da Betalingsservice således udgør langt størstedelen af Nets' forretningsområde, betalingsformidling, er der taget udgangspunkt i de omkostninger og indtægter, der er gældende for hele betalingsformidlingsområdet, når det ikke har været muligt at isolere særskilte omkostninger ved Betalingsservice. De angivne omkostninger for betalingsformidling anses som retvisende for Nets' omkostninger til Betalingsservice.

Som angivet i boks 10, vurderes det, at omkostningerne til betalingsformidling er retvisende for Nets' omkostning til Betalingsservice. Nets' samlede omkostninger ved betalingsformidling fremgår af figur 9.

**Figur 9: Nets' omkostninger ved Betalingsformidling**



Anm.: Figuren viser ikke fordelingen mellem de enkelte omkostningsposter. Nets vurderer, at oplysninger om de enkelte omkostningsposter er en forretningshemmelighed.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets.

Nets' omkostninger til driften af betalingsformidling udgjorde 884 mio. DKK i 2008, og er vokset med godt 32 pct. siden 2003. Den største omkostning ved driften af Betalingservice er posten "decentral produktion". Posten vedrører Nets' betaling til pengeinstitutterne og behandles særskilt i kapitel 6.

Derudover er de væsentligste omkostningsposter "personale" og "distribution". Udgifterne til personale steg med godt 15 pct. i perioden 2003-2008, mens antallet af medarbejdere tilknyttet Betalingservice var nogenlunde uændret.<sup>16</sup> Aflønning af den enkelte medarbejder er dog ikke vokset mere end den generelle udvikling i finans- og forsikringssektoren.<sup>17</sup> I samme periode voksede antallet af Betalings-servicetransaktioner med 23 pct., jf. kapitel 2. Hvad angår distributionsomkostningerne, er disse beskrevet nærmere senere i dette kapitel.

Den mindste omkostningspost, "andet", indeholder bl.a. administrationsomkostninger, afskrivninger og omkostninger til IT og konsulenter. Disse omkostninger

<sup>16</sup> Nets havde i perioden 2003-2008 i gennemsnit 223 ansatte tilknyttet Betalingservice.

<sup>17</sup> Lønudviklingen i sektoren finansiering og forsikring voksede med 18 pct. i perioden 2003-2008, jf. [www.statistikbanken.dk](http://www.statistikbanken.dk)

er samlet set vokset med godt 40 pct. siden 2003, primært som følge af stigende omkostninger til konsulenter og administration.

### **Nets' omkostninger pr. Betalingsservicetransaktion**

Omkostningerne ved driften af Betalingsservice steg mere end antallet af Betalingsservicetransaktioner i perioden 2003-2008, idet omkostningerne steg med 32 pct., mens antallet af transaktioner steg med 23 pct.

Betalingsservice er i høj grad baseret på en IT-plattform, som automatiserer mange af de aktiviteter, der er forbundet med produktet. Givet væksten i antallet af Betalingsservicetransaktioner i løbet af de sidste par år ville eventuelle stordriftsfordele ved driften af Betalingsservice umiddelbart kunne føre til faldende omkostninger pr. transaktion i denne periode.

Når man ser mere specifikt på de enkelte omkostningsposter, er der på nogle områder i overvejende grad tale om faste omkostninger.<sup>18</sup> Selvom der har været tale om en kraftig vækst i antallet af transaktioner, er Nets' lønomkostninger ikke umiddelbart vokset med mere end den generelle udvikling i finans- og forsikringssektoren. Der er endvidere meget, der kan tale for, at pengeinstitutterne har en del faste omkostninger i forbindelse med decentral produktion, selvom betalingen fra Nets er transaktionsbaseret, jf. kapitel 6. Distributionsomkostningerne dækker primært omkostninger til at udsende betalingsoversigter, hvor et øget antal betalinger godt kan medføre flere betalingsoversigter. Portoomkostningerne til betalingsoversigter vil dog for en stor dels vedkommende allerede være afholdt, idet 96 pct. af samtlige danske husstande modtager en betalingsoversigt, hvorfor én given procentuel vækst i antal Betalingsservicetransaktioner typisk ikke vil medføre en tilsvarende procentuel vækst i portoomkostningerne. Efterhånden som flere og flere betalingsoversigter fremsendes elektronisk, jf. senere i dette kapitel, vil distributionsomkostninger til betalingsoversigter også i højere grad blive faste.

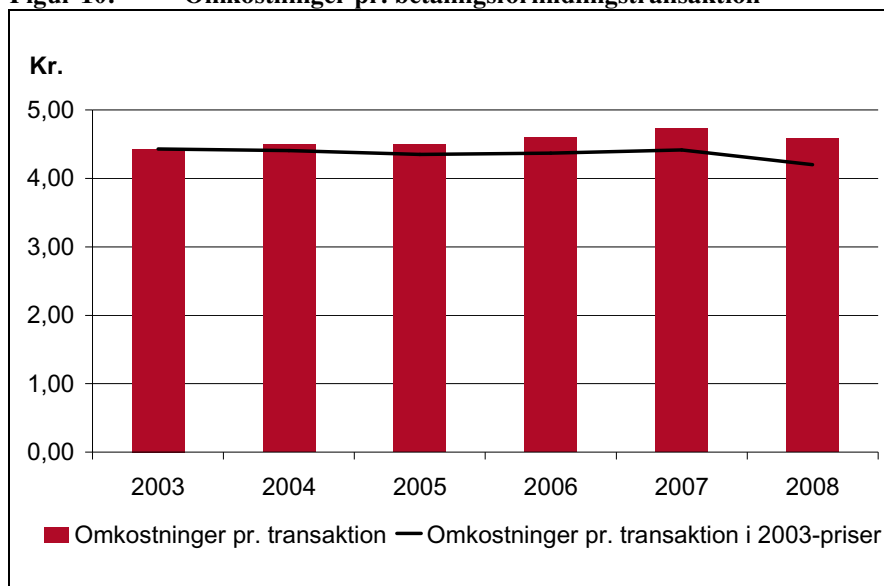
Selvom der kan være tale om variable omkostninger i forbindelse med håndteringen af Betalingsservice, må det på grund af de faste omkostninger kunne forventes, at de samlede omkostninger pr. transaktion vil være faldende, når antallet af transaktioner vokser.

---

<sup>18</sup> Nets har hertil anført, at visse omkostninger, herunder omkostninger til it, er springvist variable, da der må foretages løbende kapacitetsudvidelser for at kunne betjene alle kunder.

Omkostningerne pr. transaktion var imidlertid nogenlunde konstante i perioden 2003-2008, jf. figur 10. Nets' omkostninger pr. transaktion udgjorde 4,43 DKK i 2003, mens de i 2008 var godt 3 pct. højere, nemlig 4,58 DKK. Hvis der tages højde for inflation i perioden 2003-2008 er Nets' omkostninger pr. transaktion faldet med 5 pct. i løbet af de fem år, jf. kurven i figur 10. Den kraftige stigning i antallet af transaktioner har således ikke umiddelbart medført mærkbart lavere omkostninger pr. transaktion.

**Figur 10: Omkostninger pr. betalingsformidlingstransaktion**



Anm.1: Figuren viser ikke fordelingen mellem de enkelte omkostningsposter. Nets vurderer, at oplysninger om de enkelte omkostningsposter er en forretningshemmelighed.

Anm.2: Omkostninger pr. transaktion i 2003-priser dækker over omkostninger pr. transaktion i det pågældende år deflateret med forbrugerprisindekset.

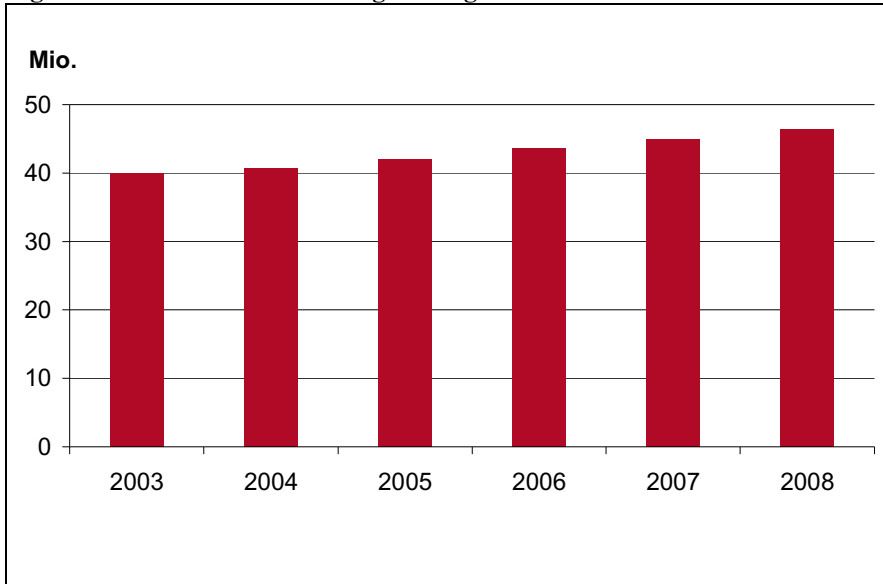
Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets og Danmarks Statistik (PRIS9).

En væsentlig forklaring på, at omkostningerne pr. transaktion ikke er faldet, er udviklingen i omkostningerne til decentral produktion, som udgør en transaktionsafhængig betaling til pengeinstitutterne. Betalingen til pengeinstitutterne er vokset siden 2003. Nets' omkostninger til decentral produktion behandles nærmere i kapitel 6.

## Omkostninger til distribution

Nets' næststørste omkostningspost ved Betalingservice er "distribution", som ifølge Nets dækker omkostninger til porto, kuverter, fragt og elektronisk arkivering. Nets sender hver måned i gennemsnit ca. 3,8 mio. betalingsoversigter ud til kunderne,<sup>19</sup> og distributionsomkostningerne er som følge heraf ganske høje. Årligt bliver det til ca. 46 mio. udsendte betalingsoversigter, og antallet er steget siden 2003, jf. figur 11.

**Figur 11: Udsendte betalingsoversigter**



Anm.: Figuren viser ikke fordelingen mellem anvendelsen af elektroniske medier og papir. Nets vurderer, at denne fordeling er en forretningshemmelighed.

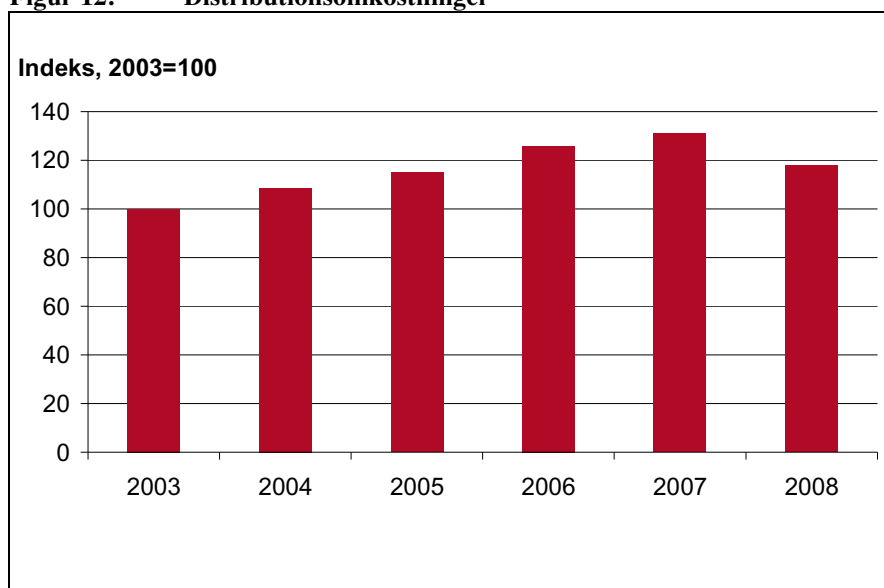
Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets.

Betalingsoversigterne sendes ud til kunderne med information om den kommende måneds betalinger. Oversigten indeholder endvidere information om eventuelle nye og afmeldte aftaler og tilbageførte betalinger m.v. Kreditor kan – mod ekstra betaling – anvende betalingsoversigten som faktura over for kunden ved, at Nets fører ekstra linier på betalingsoversigten, jf. også kapitel 4. Betalingsoversigten udsendes enten med post eller elektronisk til kundens netbank eller e-boks, såfremt pengeinstituttet tilbyder denne service. I hele perioden 2003-2008 har Nets i vid udstrækning udsendt oversigterne både elektronisk og på papir.

<sup>19</sup> Baseret på tal for 2008.

Nets har altså i en årrække gjort brug af de elektroniske løsninger, men har indtil 2008 haft svært ved at høste de umiddelbare besparelser, der vil ligge i udelukkende at sende oversigterne ud elektronisk. Tværtimod har hovedparten af kunderne fået oversigten både på papir og elektronisk, hvilket blot resulterer i endnu højere distributionsomkostninger end med oversigter kun på papir. Antallet af elektroniske betalingsoversigter steg dog især i 2008. Her blev ca. en tredjedel af alle oversigter sendt ud udelukkende via et elektronisk medie, hvilket var mere end en fordobling i forhold til 2007. Dette resulterede i, at Nets' distributionsomkostninger fra 2007 til 2008 faldt med ca. 10 pct., jf. figur 12.

**Figur 12: Distributionsomkostninger**



Anm.: Figuren viser et indeks i stedet for omkostningernes faktiske niveau. Nets vurderer, at det faktiske niveau er en forretningshemmelighed, som ikke ønskes offentliggjort.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets.

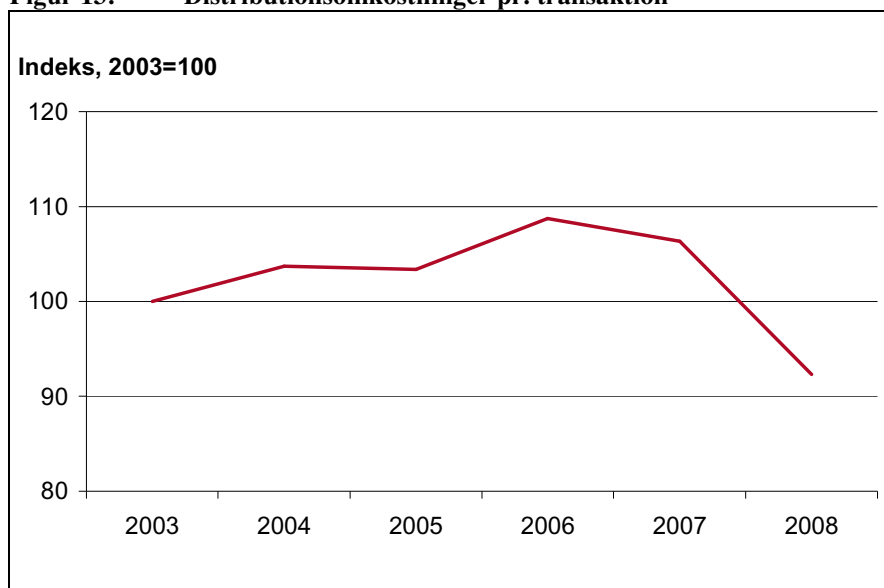
Betalingsoversigten på papir har været anvendt i mange år, og det er utvivlsomt blevet en vane for mange kunder at modtage dem hver måned. Oversigten giver et hurtigt overblik over Betalingsservicetransaktionerne den næste måned, og for mange kunder vil dette være nemmere end at skulle finde oversigten på netbanken eller e-boks, da dette kræver, at man logger ind med password og bruger tid på at finde dokumentet. Desuden er der stadig en del af befolkningen, der ikke anvender netbank.

Ikke desto mindre ligger der et incitament for Nets i at få endnu flere kunder til at fravælge betalingsoversigter på papir, og der vil stadig kunne spares betydelige portoomkostninger, hvis det lykkes. Nets betaler i den forbindelse kundepegein-

stitutterne et beløb ekstra pr. betalingsoversigt, hver gang en kunde kun får betalingsoversigten tilsendt elektronisk, hvilket umiddelbart forekommer væsentligt højere end de omkostninger, der er forbundet med at fremsende en betalingsoversigt elektronisk. Nets prøver derigennem at få nedbragt portoomkostningerne. Presset på kunderne for at gå over til en elektronisk løsning sker derfor primært gennem pengeinstitutterne, hvor nogle institutter pålægger kunderne et ekstra gebyr, når oversigten skal fremsendes med almindelig post, mens andre yder en rabat – fx et gratis VISA/dankort – ved fravalg af oversigten pr. brev.

På grund af den øgede brug af elektronisk fremsendte betalingsoversigter faldt distributionsomkostningerne pr. Betalingsservicetransaktion fra 2006 til 2008, jf. figur 13.

**Figur 13: Distributionsomkostninger pr. transaktion**



Anm. 1: Ved beregningen indgår alle transaktioner under Nets' betalingsformidling og altså ikke kun Betalingsservicetransaktioner.

Anm. 2: Figuren viser et indeks i stedet for omkostningernes faktiske niveau. Nets vurderer, at det faktiske niveau er en forretningshemmelighed.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets.

De besparelser, som Nets henter ved at anvende de elektroniske medier, ville i et konkurrenceeffektivt marked blive videreført til kreditorerne, som betaler for at anvende Betalingsservice. Siden 2006 har Nets reduceret distributionsomkostningerne pr. transaktion, men har ikke sat prisen på Betalingsserviceproduktet tilsvarende ned.

Pengeinstitutterne har overtaget nogle af de omkostninger, som Nets har sparet på porto. Det skyldes, at det er pengeinstitutterne, der udsender elektroniske betalingsoversigter. Der er således blevet flyttet nogle omkostninger fra distribution til decentral produktion. Det må dog formodes, at Nets over tid opnår en betydelig besparelse ved at overgå til elektroniske betalingsoversigter. Hvis Nets som følge heraf sætter prisen pr. transaktion ned, vil kreditorerne kunne spare et betydeligt millionbeløb – en besparelse som i sidste ende også vil komme kunderne til gode.

Betalingsoversigten har traditionelt været en stor fordel for kreditorerne, da der via Nets sker en samkuvvertering af betalinger. De forskellige kreditorer får så at sige deres advisering af kunderne med i samme kuvert, og har derved kunnet spare penge ved at blive fri for selv at skulle sende et brev ud til kunden. På den anden side gør Nets' månedlige udsendelse af betalingsoversigter Betalingsserviceproduktet dyrere.

### **Boks 11: Konklusioner**

- Omkostningerne pr. Betalingsservicetransaktion er stort set uændrede i forhold til 2003.
- Omkostningerne til distribution af den månedlige betalingsoversigt pr. brev udgør en væsentlig del af Nets' omkostninger til Betalingsservice.
- Nets har sparet omkostninger siden 2006 ved at øge andelen af elektroniske betalingsoversigter. Besparelsen er ikke kommet kreditorerne til gode i form af lavere priser.

## **6. DECENTRAL PRODUKTION**

### **Indledning**

Som beskrevet i kapitel 5 udgør posten decentral produktion den største andel af de omkostninger, der er forbundet med driften af Betalingsservice. Omkostningerne til decentral produktion er derfor meget væsentlig for prissætningen af Betalingsservice.<sup>20</sup>

Dette kapitel vil se nærmere på baggrunden for omkostningerne til decentral produktion, og hvilken betydning det har for den samlede pris for Betalingsservice og for aktørerne i markedet.

---

<sup>20</sup> Det faktiske niveau for de decentrale produktionsomkostninger betragter Nets som en forretningshemmelighed, hvorfor det ikke fremgår af kapitlet.

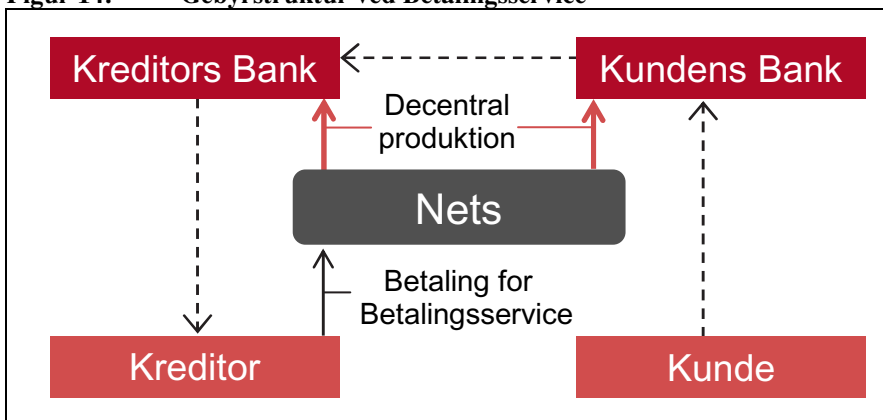


## Hvad er decentral produktion?

Det er Nets, der er udbyder af Betalingsservice, men for at Betalingsservicetransaktionerne kan gennemføres, skal pengeinstitutter på både kunde- og kreditorsiden også indgå i processen. Betalingsservice bygger på, at kunden har en konto i et pengeinstitut, og at der er adgang til at foretage hævnings på kontoen. Adgangen til kundens konto sikrer, at processen foregår elektronisk, og giver desuden den sikkerhed, at kreditor ikke er i besiddelse af kundens kontooplysninger. Udover at håndtere de respektive konti står pengeinstitutterne for en væsentlig del af serviceringen af kunde og kreditor, ligesom institutterne ofte formidler kontakten. For disse ydelser får pengeinstitutterne en betaling, hvilket er illustreret i figur 14. Hos Nets bliver pengeinstitutternes ydelser benævnt decentral produktion.

Nets har valgt en model, hvor pengeinstitutterne ikke får betaling direkte af de kunder og kreditorer, som bliver serviceret, men i stedet bliver betalt af Nets, jf. figur 14. Hver gang kreditor betaler Nets for at gennemføre en Betalingsservicetransaktion, er der således en del af betalingen, som går videre til de pengeinstitutter, der er med til at afvikle transaktionen.

**Figur 14:** Gebyrstruktur ved Betalingsservice



Anm.: De stiplede linier angiver hvilken vej Betalingsservicetransaktionen går.

Det bør indledningsvist nævnes, at pengeinstitutterne indtil nu ikke har opgjort, hvor meget det koster at stille deres viden og beredskab til rådighed ved Betalingsservice. Den betaling, som pengeinstitutterne får, er i stedet fastsat af Nets, og den er ens for alle pengeinstitutter. Der er altså tale om en konstruktion, hvor Nets er indkøber af decentral produktion samtidig med, at selskabet selv sætter prisen for ydelsen.

Nets har medio 2010 set på to udvalgte pengeinstitutters omkostninger, og på den baggrund er det Nets' vurdering, at pengeinstitutterne modtager en rimelig betaling for de ydelser, de leverer til Nets set i forhold til de omkostninger, som pengeinstitutterne afholder, samt i forhold til den værdi, som de tilfører Betalingsservice. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke haft adgang til de udvalgte pengeinstitutters oplysninger.

Så længe pengeinstitutterne ikke mere udførligt har opgjort deres omkostninger ved Betalingsservice, er det vanskeligt at sige noget præcist om, hvorvidt den samlede betaling til institutterne giver anledning til overnormal indtjening.

Ifølge Nets skal betalingen til pengeinstitutterne i forbindelse med decentral produktion helt overordnet medvirke til, at pengeinstitutterne opretholder et højt serviceniveau, beredskab og kendskab til Betalingsservice i forhold til kunderne. Nets har endvidere oplyst, at pengeinstitutterne får en betaling for den værdi, som institutterne tilfører Betalingsservice ved at stille deres kunder, infrastruktur og distributionsapparat til rådighed. Nets har ikke fundet anledning til at bede pengeinstitutterne om at dokumentere deres omkostninger. De ydelser, som pengeinstitutterne mere specifikt skal have dækket omkostningerne til, er beskrevet i boks 12.

## **Boks 12: Pengeinstitutters ydelser ved decentral produktion**

### **Engangsydelser:**

- *Kundens pengeinstitut:* Pengeinstitutterne indgår aftaler med kunderne om tilslutning til Betalingsservice (tilslutningsaftale). Pengeinstituttet afgør efter en individuel vurdering, om kunden må bruge Betalingsservice. Dernæst skal pengeinstitutterne bearbejde oplysninger om kundernes soliditet. Da institutterne stiller garanti for kundens betaling, må de sikre sig, at kunden er kreditværdig.
- *Kreditors pengeinstitut:* Pengeinstitutterne får bl.a. betaling for kreditors anvendelse af bankkonti til Betalingsservice. I den forbindelse skal kreditoraftalen godkendes af kreditors pengeinstitut.

### **Løbende ydelser:**

- *Kundens pengeinstitut:* Pengeinstitutterne skal behandle kunders indsigelser og tilbageføre betalinger, som kunden ikke kan godkende. Herudover skal pengeinstitutterne vedligeholde kundeaftalerne og herunder foretage ajourføring af adresser til udsendelse af betalingsoversigter. Der sker løbende registreringer i forbindelse med skifte af pengeinstitut og ændringer/skift af kundernes CPR-numre, når kontoforhold til Betalingsservice skal deles. Pengeinstitutterne stiller også en dækningsgaranti til rådighed for betalinger under 1.000 DKK Endelig skal pengeinstitutterne kontrollere betalinger, varetage bogføring og udsende kontoudtøg til kunden, stille de nødvendige netbanksydelser til rådighed og svare på generelle kundehenvendelser. →

- *Kreditors pengeinstitut:* Pengeinstitutterne påtager sig en hæftelse for honorering af tilbageførsler i tilfælde af, at kreditor laver uberettigede træk på kontoen eller går konkurs. I den forbindelse skal det vurderes, om kreditor er kreditværdig. Desuden skal pengeinstituttet også på kreditorsiden varetage bogføring og udsende kontoudtog til kreditor samt stille de nødvendige netbankydelse til rådighed.

Kilde: Nets.

Langt den største del af Nets' betaling for decentral produktion går til de pengeinstitutter, hvor kunden har sin konto, jf. figur 15. En mindre del går til kreditors pengeinstitut, og der sker ligeledes en betaling i de tilfælde, hvor kunden og kreditor har samme pengeinstitut.

**Figur 15: Fordelingen af Nets' omkostninger til decentral produktion i 2008**



Anm. 1: Pengeinstitutterne får også en mindre betaling i forbindelse med Informationsservice, som er et produkt, hvor kreditor – mod særskilt betaling – kan vælge at få informationer om gennemførte betalinger i et format, der passer til virksomheden. Formatet er aftalt med Nets på forhånd.

Anm. 2: Figuren viser kun fordelingen mellem pengeinstitutterne og ikke den faktiske betaling. Nets vurderer, at den faktiske betaling er en forretningshemmelighed.

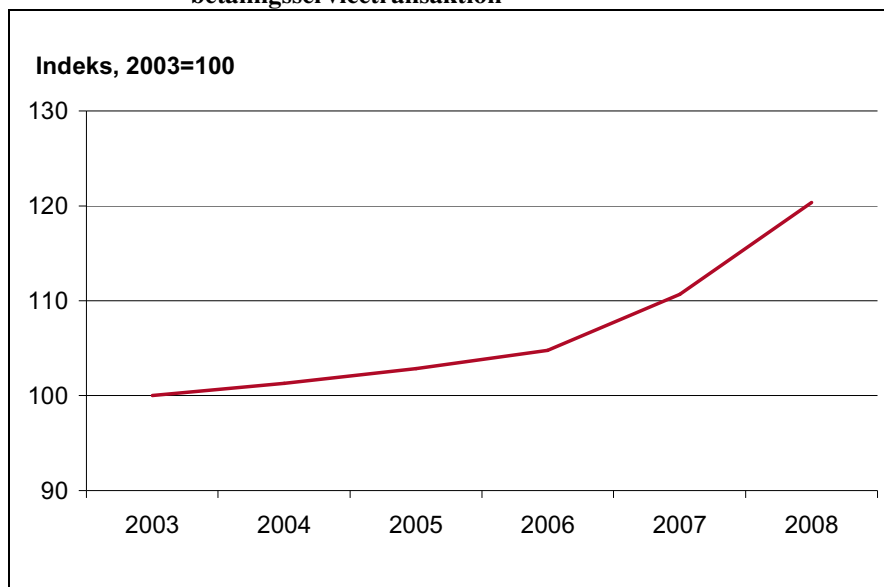
Kilde: Oplysninger fra Nets.

Hvis omkostningerne til decentral produktion ses i forholdet til antallet af Betalingsservicetransaktioner, var der i perioden 2003-2008 en stigende betaling til pengeinstitutterne.

**Figur 16** Figur 16 viser udviklingen i den gennemsnitlige betaling til pengeinstitutterne for hver Betalingsservicetransaktion. Fra 2003-2008 steg betalingen til pengeinstitutterne pr. transaktion med ca. 20 pct.

Det bemærkes, at stigningen i omkostningerne til decentral produktion pr. transaktion var tiltagende i både 2007 og 2008. Nets har anført, at pengeinstitutterne har overtaget nogle af de omkostninger, som Nets har sparet på porto. Det skyldes, at det er pengeinstitutterne, der udsender elektroniske betalingsoversigter. Der er således blevet flyttet nogle omkostninger fra ”distribution” til ”decentral produktion”, jf. også kapitel 5. Stigningen i de decentrale produktionsomkostninger i 2007 og 2008 var dog noget større end faldet i distributionsomkostninger, hvorfor overgangen til elektroniske betalingsoversigter kun er en lille del af forklaringen på de stigende omkostninger pr. transaktion som fremgår af figur 16.

**Figur 16: Omkostninger til decentral produktion pr. betalingsservicetransaktion**



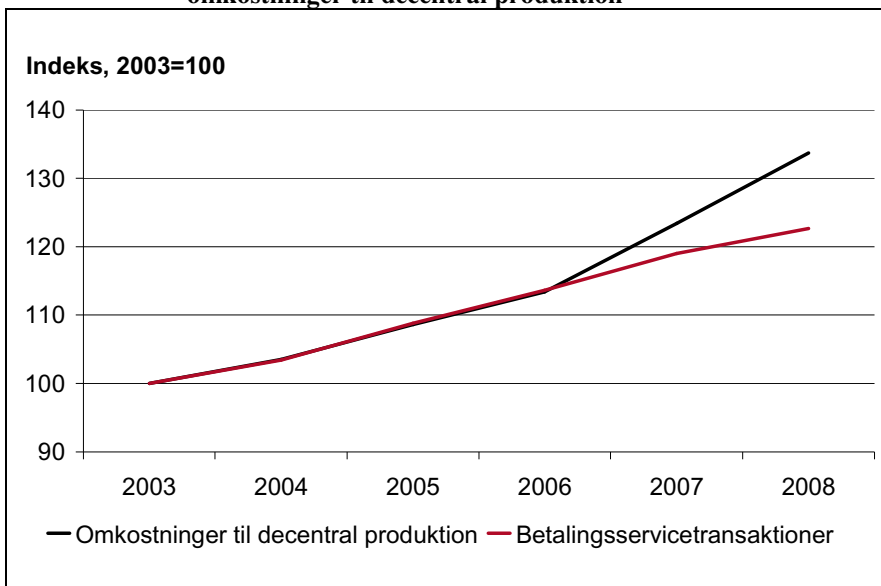
*Anm.: Figuren viser kun udviklingen og ikke den faktiske betaling pr. transaktion. Nets vurderer, at den faktiske betaling pr. transaktion er en forretningshemmelighed.*

*Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets.*

## Pengeinstitutterne bliver betalt pr. transaktion

Nets har indført en model for betaling for decentral produktion, der medfører, at pengeinstitutternes indtægt varierer med antallet af Betalingsservicetransaktioner. Dette kan blandt andet ses af figur 17, som viser stigningen i antallet af Betalingsservicetransaktioner siden 2003 samt stigningen i Nets' omkostninger til decentral produktion korrigeret for inflation.

**Figur 17: Udvikling i antal Betalingsservicetransaktioner og omkostninger til decentral produktion**

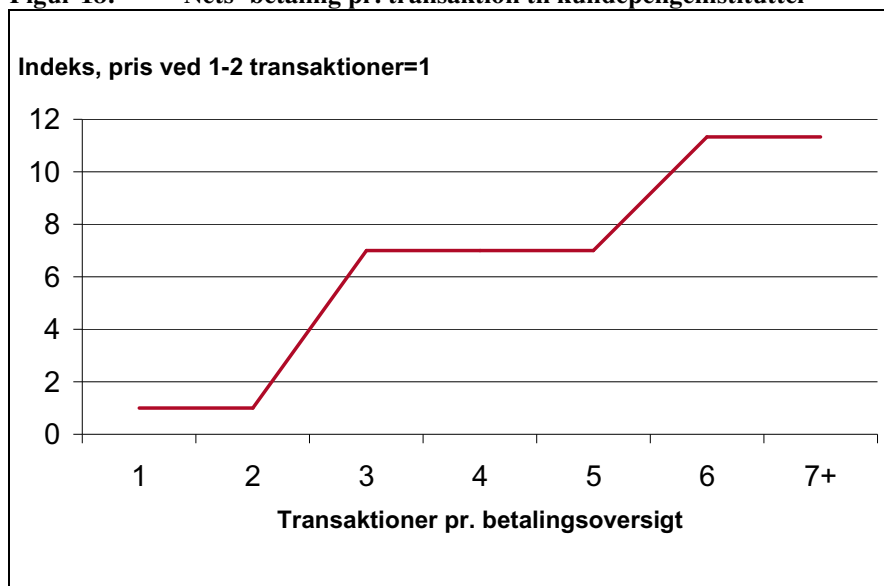


Anm.: Omkostninger til decentral produktion er korrigeret for inflation. Styrelsen har anvendt den gennemsnitlige årlige inflation (PRIS9), jf. tal fra Statistikbanken.dk.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets og Statistikbanken.dk.

Af figur 17 fremgår det, at omkostningerne til decentral produktion i 2007 og 2008 faktisk steg mere end antallet af transaktioner. Dette hænger bl.a. sammen med, at kundepengeinstitutterne ikke får en fast pris pr. transaktion, men i stedet får en større pris pr. transaktion, jo flere betalinger den enkelte kunde har på sin betalingsoversigt. Denne betalingsstruktur er illustreret i figur 18, der viser udviklingen i betalingen pr. transaktion alt efter hvor mange betalinger, der er på betalingsoversigten.

**Figur 18: Nets' betaling pr. transaktion til kunde pengeinstitutter**



*Anm.: Figuren viser kun et indeks og ikke den faktiske betaling pr. transaktion. Nets vurderer, at den faktiske betaling pr. transaktion er en forretningshemmelighed.*

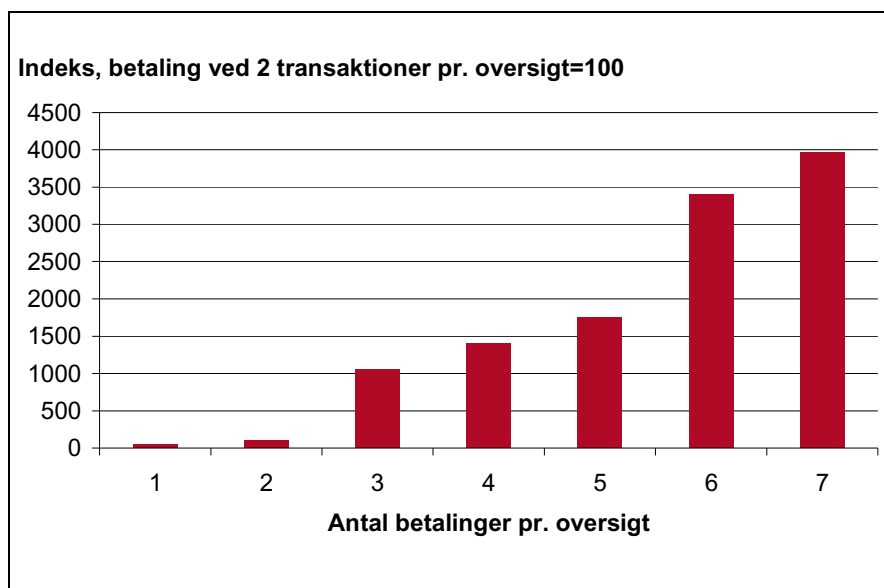
*Kilde: Tal fra Nets gældende for 2008*

Hvis der er seks eller flere transaktioner på kundens betalingsoversigt, er betalingen pr. transaktion mere end det 10-dobbelte af betalingen pr. transaktion, hvis der kun er en eller to transaktioner på oversigten. Når der sker en tredobling af antallet af transaktioner, sker der således mere end en 10-dobling af prisen pr. transaktion.

Betalingsstrukturen ved decentral produktion giver pengeinstitutterne et kraftigt incitament til at få kunderne til at anvende Betalingsservice. Incitamentet fremgår også, når man ser på indtægt *pr. betalingsoversigt* (i stedet for *pr. transaktion*).

Figur 19 viser et indeks over Nets' betaling pr. oversigt til kundens pengeinstitut afhængig af, hvor mange betalinger kunden har pr. oversigt.

**Figur 19: Kundepegeinstituttets indtægt pr. betalingsoversigt**



Anm.: Figuren viser kun et indeks og ikke den faktiske betaling pr. betalingsoversigt. Nets vurderer, at den faktiske betaling pr. oversigt er en forretningshemmelighed, som ikke ønskes offentliggjort.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beregninger på baggrund af tal fra Nets gældende for 2008.

Betalingsstrukturen betyder, at hvis et pengeinstitut har en ”kunde 1” med to Betalings Servicetransaktioner i samme måned og en ”kunde 2” med seks betalinger på oversigten, så får pengeinstituttet for kunde 2 det 34-dobbelte af betalingen for kunde 1. Betalingen for ”kunde 2” er det 34-dobbelte af betalingen for ”kunde 1”, selv om antallet af transaktioner kun er tredoblet.

Nets har i den forbindelse oplyst følgende: ”Strukturen for honoreringen af pengeinstitutterne er valgt med henblik på at motivere pengeinstitutterne til at få mange betalinger på betalingsoversigten. Dette mål er nu nået. Nu er der i stedet behov for at ændre pengeinstitutternes incitament hen imod at øge andelen af elektroniske betalingsoversigter. Nets vil derfor overveje den fremtidige struktur for honorering af pengeinstitutterne.”

### **Vurdering af Nets’ betalingsstruktur for decentral produktion**

Den betalingsstruktur, der er indbygget i Nets betaling for decentral produktion, er usædvanlig. Betalingsstrukturen, jf. figur 18, afspejler ikke, hvordan pengeinstitutternes omkostninger mest sandsynligt vil bevæge sig. Det er ikke sandsynligt, at

pengeinstitutternes omkostninger pr. transaktion vil stige i takt med, at kunden får flere transaktioner. På samme måde et det ved eksemplet ovenfor ved figur 19 ikke sandsynligt, at "kunde 2" reelt skulle give anledning til omkostninger hos pengeinstituttet, der er 34 gange større end omkostningerne for "kunde 1", når antallet af betalinger kun er tre gange større.

Der er meget, der kan tale for, at pengeinstitutterne har en del faste omkostninger forbundet med den decentrale produktion, og at der derfor vil være stordriftsfordele, jf. boks 13. Hvis det er tilfældet, vil pengeinstitutternes omkostning pr. transaktion falde i takt med at antallet af transaktioner stiger, og i forhold til dette går Nets betalingsstruktur, jf. figur 18, således i den stik modsatte retning.

### **Boks 13: Forhold, der taler for stordriftsfordele hos pengeinstitutterne**

Det mest sandsynlige er, at omkostningerne til at opbygge kompetence og beredskab om Betalingsservice hos pengeinstituttets personale overvejende er af fast karakter. Pengeinstitutterne skal have de nødvendige systemer til håndtering af Betalingsservice, ligesom medarbejderne skal uddannes tilstrækkeligt. Meget taler for, at omkostningerne til dette ikke vil variere i samme takt som antallet af Betalingsservicetransaktioner, og at de gennemsnitlige omkostninger pr. transaktion vil tendere mod at falde, jo flere transaktioner, der er.

Det samme er tilfældet med pengeinstitutternes omkostninger til at udbrede og fastholde anvendelsen af Betalingsservice. Sådanne markedsføringsomkostninger vil generelt sjældent være knyttet direkte op på salget af hovedproduktet.

Derudover foretager pengeinstitutterne en række handlinger, før kundens eller kreditors første Betalingsservicetransaktion gennemføres.<sup>1</sup> For de fleste kunder og kreditorer vil disse handlinger være en engangsførelse for pengeinstituttet, og være uafhængige af, hvor mange transaktioner den enkelte kunde eller kreditorer efterfølgende deltager i.

Nets har oplyst, at honoreringen til pengeinstitutterne ikke alene gives for den direkte transaktionsbaserede belastning i pengeinstitutterne, men også for adgang til konti og IT-systemer, samt for værdien af at have adgang til personalets kompetence og opmærksomhed i den daglige pleje og håndtering af produktet. Endvidere har Nets oplyst, at en del af omkostningerne, som Nets honorerer pengeinstitutterne for, er for værdien af institutternes service- og kompetenceberedskab og dermed omkostninger af fast karakter.

*Note 1: Kreditors pengeinstitut skriver under på kreditors aftale med Nets og skal i øvrigt stille en garanti for, at kunden kan få sine penge tilbage, hvis transaktionen er blevet tilbagekaldt, og der samtidig ikke er dækning på kreditors konto, eller kreditor er gået konkurs i mellemtiden. På kundesiden indgår pengeinstituttet en tilslutningsaftale med kunden, og vurderer i den forbindelse kundens soliditet, dvs. evne til at betale.*

*Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering på baggrund af oplysninger fra Nets.*



Det er værd at bemærke, at Nets' betalingsstruktur er indrettet på en måde, så hensigten så at sige bliver, at omkostningerne til decentral produktion pr. transaktion skal stige i takt med, at produktet vinder større udbredelse. Nets begrundet selv dette med, at incitamentet til pengeinstitutterne giver flere brugere af Betalings-service, hvilket er en fordel for alle. Ikke desto mindre vil det være normalt, at virksomheder søger at minimere omkostningerne. Desuden vil en fast pris pr. transaktion også indeholde et incitament for pengeinstitutterne til at tilbyde Betalings-service til kunder og kreditorer.

Den nuværende betalingsstruktur kan føre til, at pengeinstitutterne får en overdækning af deres omkostninger. Det forhold, at Nets' omkostninger til decentral produktion i 2007 og 2008 steg mere end antallet af Betalings-servicetransaktioner, jf. figur 17, kan være et tegn på dette.

### **Pengeinstitutterne er både leverandører af decentral produktion og ejere af Nets**

Nets fusionerede i 2009 med Nordito, jf. kapitel 2, boks 2. Selskabet har derved fået norske pengeinstitutter ind i såvel ejerkreds som bestyrelse. Hidtil har Nets' bestyrelse alene bestået af repræsentanter fra danske pengeinstitutter (herunder medarbejdervalgte medlemmer fra Nets) samt en repræsentant fra Danmarks Nationalbank.

Det er bestyrelsen i Nets, der fastsætter betalingsstrukturen ved den decentrale produktion. Indtil fusionen med Nordito har det således været repræsentanter fra de danske pengeinstitutter, der har besluttet, hvilket incitament pengeinstitutterne skulle have til at medvirke ved processen omkring Betalings-service.

Fra et konkurrencemæssigt synspunkt kan det overvejes, om en konstruktion, hvor pengeinstitutterne både har været leverandører af decentral produktion over for Nets samt ejere af Nets, er hensigtsmæssig. Der er en naturlig risiko for, at disse to roller ikke vil kunne skilles ad således, at betalingen til pengeinstitutterne bliver højere end tilfældet, hvor pengeinstitutterne kunne konkurrere om at tilvejebringe serviceydelse til Nets i forbindelse med Betalings-service. Det er endvidere ikke fremgået af Nets' offentlige regnskaber, at der er blevet betalt for pengeinstitutternes decentrale produktion i forbindelse med Betalings-service.

Det bør bemærkes, at der for det enkelte pengeinstitut kan have været forskel på ejerandelen af Nets og andelen af indtægter i forbindelse med decentral produktion. Pengeinstitutter med en forholdsvis lille andel af den decentrale produktion har umiddelbart haft en interesse i, at priserne for decentral produktion skulle blive så lave som muligt, da det ville øge pengeinstitutets indtjening i form af udbytte fra Nets. Der kan argumenteres for, at disse pengeinstitutter – gennem medlemskab af

Nets' bestyrelse – har haft en interesse i, at prisen for decentral produktion ikke skulle blive for høj. Desuden har Nationalbanken, som er medejer af Nets, ikke modtaget betaling via decentral produktion, hvorfor banken sandsynligvis har haft et ønske om, at betalingen for decentral produktion ikke blev for høj.

Selv om pengeinstitutterne har haft forskellige interesser i Nets, kan det stadig være u hensigtsmæssigt, at repræsentanter fra pengeinstitutterne har truffet beslutning om, hvordan betalingsstrukturen skulle være. Det kan have indebåret en mindre uafhængig prisfastsættelse, end hvis pengeinstitutterne ikke havde haft denne dobbeltrolle. Konstruktionen har således generelt ikke givet et incitament for pengeinstitutterne til at presse prisen på decentral produktion ned i forhold til Nets.

Med Nets' nye ejerkreds vil de danske pengeinstitutters indflydelse i bestyrelsen samlet set falde, og institutternes dobbeltrolle vil derfor blive langt mindre. I dag er tre ud af 12 bestyrelsesrepræsentanter (heraf fire medarbejdervalgte) fra danske pengeinstitutter. Det kan muligvis være med til at ændre den pris, som fremover bliver betalt for decentral produktion.

### **Decentral produktion har samme karakteristika som MIF**

Nets' betaling til *kundernes* pengeinstitut tilgodeser de samme hensyn som det interbankgebyr (multilateral interchange fee eller MIF), der anvendes i flere andre landes direct debit systemer.

I mange EU-lande findes der ikke en central udbyder af direct debit produkter, som tilfældet er med Nets i Danmark. Produkterne udbydes derimod af pengeinstitutter. Kreditorer køber således direct debit produktet af sit eget pengeinstitut, mens kunden indgår en direct debit aftale med sit pengeinstitut.

I de fleste lande har man valgt en model som i Danmark, hvor kreditor betaler hele eller langt den største del af den samlede pris for direct debit. Kunden betaler et mindre beløb eller modtager ydelsen gratis. Denne prissætning kan medføre, at kundens pengeinstitut isoleret set taber penge ved direct debit produktet, fordi det tilbydes gratis til kunden, mens kreditors pengeinstitut har en god indtjening på produktet. For at kompensere for tabet hos kundens pengeinstitut ses det derfor i nogle lande, at kreditors pengeinstitut overfører en del af betalingen til kundens pengeinstitut. Kunde pengeinstituttet får derved også et incitament til at udbrede produktet. Overførslen mellem de to pengeinstitutter kaldes et interchange fee eller interbankgebyr, og er nærmere defineret i boks 14.

## Boks 14: Definition af interbankgebyr

Et interbankgebyr (engelsk: interchange fee) er et transaktionsbestemt gebyr, der foregår mellem to pengeinstitutter. Ved direct debit går betalingen ofte fra kreditors pengeinstitut til kundens pengeinstitut. Et interbankgebyr kan være en procentsats, et fast beløb, eller en kombination af disse.

Interbankgebyrer er enten aftalt bilateralt mellem to pengeinstitutter, eller multilateralt, mellem en række pengeinstitutter. Multilaterale interbankgebyrer er bindende for alle aktører, der deltager i betalingssystemet. Multilaterale interbankgebyrer omtales ofte som MIF (multilateral interchange fee).

I Danmark skal betalingen for kunde pengeinstitutternes decentrale produktion ved Betalingsservice ligeledes sørge for, at institutterne får dækket omkostningerne og samtidig har et incitament til at bidrage med at udbrede Betalingsservice som produkt.

Den centrale forskel mellem den danske Betalingsservicemodel og andre landes systemer, herunder SEPA Direct Debit er, at Nets i den danske model står som netværksudbyder og som den centrale modpart til kreditorerne, hvorfor det også er Nets, der videreforder pengene til de pengeinstitutter, der deltager i afviklingen af den enkelte transaktion. I andre direct debit systemer, går betalingen – som nævnt – direkte fra kreditor til kreditors pengeinstitut, som dels beholder en del af beløbet og dels videreformidler et interbankgebyr til kundens pengeinstitut.<sup>21</sup>

Så selv om Nets' betaling til kunde pengeinstitutterne via decentral produktion ikke direkte kan betegnes som et interbankgebyr, skal det tilgodeses samme hensyn.

Nets har anført, at pengeinstitutternes funktion er at fungere som underleverandør til Nets i form af decentral produktion samt at fungere som distributør af Betalingsservice, da det alene er pengeinstitutterne, der har kontakten til kunden. Betalingen til pengeinstitutterne er dermed for både ydelser og distribution, og Betalingsservice er ifølge Nets dermed mere sammenlignelig med en almindelig distributionsaftale end en MIF.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen finder dog, at de pengeinstitutter, der i andre lande står for direct debit, også netop foretager produktion og distribution, og får dækket omkostningerne hertil via en MIF. Det skal dog nævnes, at Betalingsservice er et mere omfattende produkt end direct debit produkter i andre lande, jf. senere i dette kapitel.

---

<sup>21</sup> Dette gælder naturligvis kun for de systemer, hvor et interbankgebyr anvendes.

## Interbankgebyrer i fokus hos Kommissionen

Kommissionen har under processen frem mod lanceringen af SEPA Direct Debit påpeget det forhold, at pengeinstitutter går sammen og aftaler et fælles interbankgebyr (MIF) i forbindelse med anvendelsen af direct debit. Netop det forhold, at pengeinstitutterne indbyrdes aftaler gebyrets størrelse, kan ifølge Kommissionen give anledning til konkurrencemæssige problemer.

I en fælles udtalelse med Den Europæiske Centralbank<sup>22</sup> har Kommissionen foreløbigt anført, at et MIF kan være i strid med EU-traktatens artikel 101 (1).<sup>23</sup> Kommissionen er samtidig af den umiddelbare holdning, at et MIF hverken er nødvendigt eller kan retfærdiggøres ud fra effektivitetshensyn. Der er således en risiko for, at et MIF ikke opfylder de undtagelsesbetingelser, der er angivet i traktatens artikel 101 (3).<sup>24</sup> Et MIF kan derfor samlet set være i strid med EU's konkurrenceregler, hvilket gælder både ved nationale og grænseoverskridende direct debit betalinger. Det skal samtidig nævnes, at Kommissionen ikke er fuldstændig afklaret i sin holdning til, hvorvidt MIF er i strid med artikel 101, og at nationale konkurrencemyndigheder m.v. godt kan komme til et andet resultat i konkrete sager.

I fællesudtalelsen med Den Europæiske Centralbank har Kommissionen meddelt, at den kan acceptere en MIF for direct debit transaktioner i euro i en overgangsperiode frem til 1. november 2012. Denne holdning er siden blevet stadfæstet i den reviderede forordning om grænseoverskridende betalinger i Fællesskabet.<sup>25</sup> Således fastslås det, at pengeinstitutterne frem til 1. november 2012 maksimalt kan tage en MIF for grænseoverskridende SEPA Direct Debit transaktioner på 8,8 eurocent.<sup>26</sup> Efter 1. november 2012 vil der være et forbud mod MIF i direct debit systemer i EU, og pengeinstitutterne vil være tvunget til at overveje andre gebyrmodeller. Baggrunden for, at Kommissionen i en begrænset periode har tilladt en MIF på 8,8 eurocent, er ønsket om at fremskynde brugen af SEPA Direct Debit.<sup>27</sup>

---

<sup>22</sup> *Joint Statement by the European Commission and the European Central Bank clarifying certain principles underlying a future SEPA direct debit (SDD) business model, 24. marts 2009: "Without prejudice to its assessment in any future individual case, the Commission is of the preliminary view that, given the availability of direct incentivising mechanisms, it will in general be very difficult to establish that multilateral interchange fee agreements concerning direct debit transactions are justified and necessary for efficiency reasons and that they can fulfil the other conditions required by article 81(3) EC Treaty. They will, therefore, generally be presumed not to be compatible with the EU competition rules, either for national or for cross border transactions".*

<sup>23</sup> *Tidligere artikel 81 (1).*

<sup>24</sup> *Tidligere artikel 81 (3).*

<sup>25</sup> *Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 924/2009 af 16. september 2009 om grænseoverskridende betalinger i Fællesskabet og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2560/2001.*

<sup>26</sup> *For indenlandske SEPA Direct Debit transaktioner kan der frem til 1. november 2012 accepteres en MIF, såfremt der allerede eksisterer en MIF i de nationale direct debit systemer. MIF ved SEPA DD må ikke være højere end ved de nationale systemer.*

<sup>27</sup> *Som er nærmere beskrevet i bilag 1.*

## **Prisen for decentral produktion er højere end andre landes MIF**

I forhold til det fastlagte MIF for SEPA Direct Debit, som er 8,8 eurocent, og sammenlignet med andre lande er Nets' betaling til pengeinstitutterne betydeligt højere, om end Betalingsservice også er et mere omfattende produkt end SEPA Direct Debit og direct debit produkter i andre lande.

I Danmark har Nets som bekendt valgt en gebyrmodel, hvor kreditor alene skal betale for Betalingsservice, og kunderne får ydelsen gratis (medmindre kreditor vælger at overvælte et gebyr på kunden), jf. kapitel 4. Den nuværende model betyder altså, at kundepengeinstitutterne umiddelbart kun får dækket sine omkostninger, hvis de får en betaling fra Nets (svarende til en MIF).

Andre lande anvender gebyrmodeller, hvor kunderne betaler til sit pengeinstitut for at anvende direct debit – enten pr. transaktion eller som led i en samlet pakke af pengeinstitutydelser. Kundepengeinstitutter har derigennem en mulighed for at få dækket sine omkostninger direkte af kunden, hvorfor der vil være mindre anledning til at have en MIF. Dette indikerer, at en lavere MIF kan medføre, at kunderne i højere grad skal betale et beløb til deres pengeinstitut.

Niveauet for betalingen til pengeinstitutter (svarende til MIF) afhænger derfor af den gebyrmodel, som er valgt. Hvis kunderne betaler for anvendelse af produktet er der i mindre omfang behov for en MIF mellem pengeinstitutterne. Ved sammenligning mellem landende bør der derfor tages hensyn til de anvendte gebyrmodeller.

Ud fra henholdsvis Kommissionens undersøgelse<sup>28</sup> af direct debit produktet i EU-landene, samt Kommissionens arbejdsdokument<sup>29</sup> om SEPA Direct Debit, er det muligt at se niveauet på MIF i lande med samme gebyrmodel som Danmark. Det bør i denne sammenhæng bemærkes, at Danmark ikke fremstår i Kommissionens arbejdsdokument som et af de lande, der har en MIF, hvilket sandsynligvis skal ses i lyset af, at Nets' betaling til pengeinstitutterne ikke direkte kan betegnes som et interbankgebyr, jf. ovenstående afsnit. Da betalingen tilgodeser de samme hensyn som MIF, er det imidlertid Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at betalingen kan sammenlignes med MIF i de lande, som anvender samme gebyrmodel.

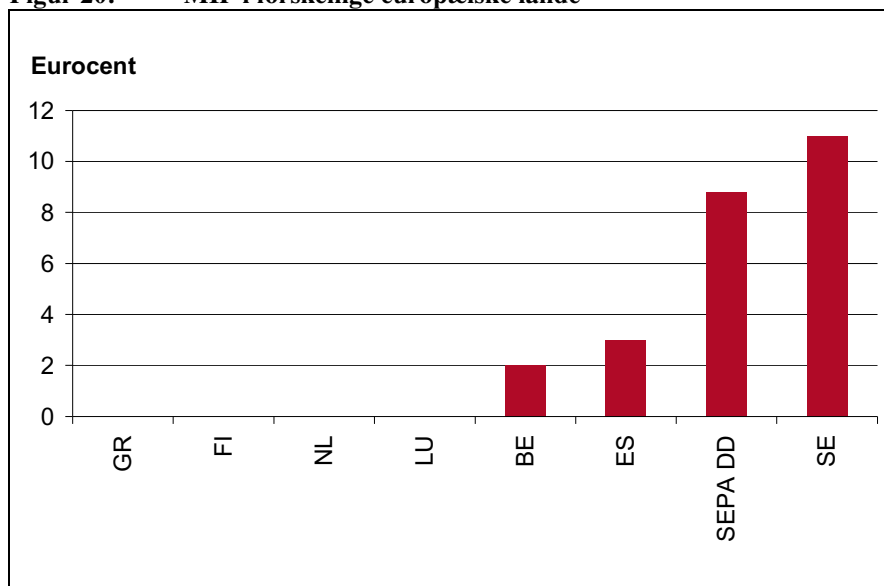
Nets' betaling til pengeinstitutterne er betydeligt højere end de MIF, som er gældende i lande, der anvender en tilsvarende gebyrmodel, jf. figur 20. I Sverige udgør MIF 11 eurocent, og i Spanien er der tale om en MIF på mindre end 3 euro-

<sup>28</sup> Kommissionens undersøgelse er foretaget af Bogaert & Vandemeulebroeke og er tilgængelig på [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/directdebit/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/directdebit/index_en.htm).

<sup>29</sup> Kommissionens arbejdsdokument kan i sin helhed findes på [http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial\\_services/SEPA\\_working\\_document.pdf](http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/SEPA_working_document.pdf)

cent. Derudover er der fire lande, som ikke har en MIF. Figur 20 viser ikke tallet for Betalingservice, da Nets vurderer, at der er tale om en forretningshemmelighed.

**Figur 20: MIF i forskellige europæiske lande**



Kilde: Kommissionens undersøgelse af direct debit produkter i forskellige EU-lande foretaget af Bogaert & Vandemeulebroeke:  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/directdebit/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/directdebit/index_en.htm); samt Kommissionens arbejdsdokument om SEPA DD:  
[http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial\\_services/SEPA\\_working\\_document.pdf](http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/SEPA_working_document.pdf).

Som nævnt er Betalingservice et mere omfattende produkt end SEPA Direct Debit og direct debit produkter i andre lande. Ved Betalingservice er der en central mandathåndtering, hvor kundens pengeinstitut blandt andet sørger for at ændre kundens oplysninger ved skifte af pengeinstitut, kontonummer m.v. Ved SEPA Direct Debit og direct debit i andre lande, skal kreditor selv håndtere ændringer i kundens forhold. Med Betalingservice har kreditor desuden garanti for, at der – uanset kundens forhold – er dækning for betalinger op til 1.000 DKK. De nævnte forhold medvirker til, at betalingen til kundens pengeinstitut bliver større.

Hvis Nets sænkede betalingen til kunde pengeinstitutterne med 10 pct., ville kreditorerne kunne spare et betydeligt millionbeløb om året, forudsat at Nets videregiver besparelsen til kreditorerne.

## Den danske model fjerner Betalingsservice som konkurrenceparameter mellem pengeinstitutterne

I Danmark har pengeinstitutterne valgt at oprette et fælles selskab, Nets, som står for at udbyde Betalingsservice. Dette er der fordele ved, bl.a. da Nets kan håndtere de mandater, som kunderne giver til, at der automatisk kan trækkes beløb på kontoen, og man derfor kun skal give Nets besked, hvis man som kunde skifter kontonummer. Omvendt kan modellen have den ulempe, at man går glip af den konkurrence, der internt kunne være i systemet.

Dels kunne der være konkurrence mellem pengeinstitutterne om at tilbyde den decentrale produktion så billigt som muligt til Nets. Denne konkurrence er ikke til stede, da prisen for decentral produktion fastlægges af Nets, så den er ens for alle institutterne.

Dels går man glip af den interne konkurrence, der kunne være mellem pengeinstitutterne om at tilbyde Betalingsservice så billigt som muligt til kunder og kreditorer. Nets er eneste udbyder af Betalingsservice, og er kun udsat for den konkurrence, der kommer fra andre betalingsformer, og denne konkurrence kunne godt være skarpere, jf. kapitel 2.

I direct debit systemer i andre lande er det pengeinstitutterne, der står som netværksudbydere. Disse institutter konkurrerer med hinanden om kunderne, og i denne konkurrence kan prisen for direct debit indgå som en konkurrenceparameter. Det vil sandsynligvis medføre, at nogle af pengeinstitutterne vælger ikke at opkræve en betaling for direct debit – eventuelt vil kreditorerne og kunderne få pengeinstituttets direct debit ydelser gratis eller til en mindre pris som led i en samlet pakke af pengeinstitutydelser. Konkurrence mellem aktørerne internt i et netværk kan således være med til at konkurrere prisen for netværksydelsen ned.

Der kunne komme mere konkurrence på kundepengeinstitutternes decentrale produktion ved at kunderne eventuelt selv skulle være med til at dække pengeinstituttets omkostninger. Dette strider mod det princip, der hidtil har været i Danmark om, at kunderne ikke skal betale for at anvende Betalingsservice, men konkurrence internt mellem pengeinstitutterne kan være med til at presse kundernes betaling ned, så problemet ikke bliver så stort.

Dette aspekt går igen i Kommissionens argumentation for at afskaffe MIF. Kommissionen argumenterer for, at pengeinstitutternes gebyrmodel fremover må ændres, således at kundepengeinstitutterne må opkræve et beløb direkte af kunderne, hvis de vil have dækket omkostningerne.<sup>30</sup> Det ser Kommissionen ikke som et

<sup>30</sup> *Alternativt at der laves bilaterale aftaler om interbankgebyrer mellem pengeinstitutterne, hvor den interne konkurrence mellem institutterne vil kunne resultere i et lavere interbankgebyr, og dermed også i en lavere pris for direct debit ydelsen.*

problem, da kreditorerne vil have en god mulighed for at give kunderne rabat for at anvende direct debit og dermed kompensere for, at kunden eventuelt bliver opkrævet et beløb af sit pengeinstitut.

Set i lyset af Kommissionens foreløbige holdning til MIF, kan det også diskuteres, i hvor høj grad det i virkeligheden er nødvendigt at betale pengeinstitutterne for at få dem til at udføre ydelser i forbindelse med Betalingsserviceproduktet. Betalingsservice anvendes af 96 pct. af de danske husstande, og produktet er således velkendt og udbredt i forvejen. Pengeinstitutternes eventuelle servicering af kunder og kreditorer ville således indgå i den generelle kunderådgivning, der ikke er forbundet med særskilte eller transaktionsbestemte betalinger.

I forhold til kreditor kan det overvejes, om Nets' honorering af kreditorpengeinstitutterne i stedet kunne være et forhold direkte mellem pengeinstitut og kreditor. Der er ikke umiddelbart nogen grund til, at kreditorerne betaler Nets for at anvende Betalingsservice, og Nets herefter sender en del af betalingen videre til de pengeinstitutter, som kreditorerne i forvejen har en aftale med. Pengeinstitutterne kunne lige så godt selv opkræve beløbet hos kreditorerne.

Størstedelen af betalingen til kreditorpengeinstitutterne er for en garanti, som institutterne stiller over for kunden eller kundens pengeinstitut. Med garantien er kunden sikker på at få sine penge tilbage, hvis transaktionen er blevet tilbagekaldt, og der samtidig ikke er dækning på kreditors konto, eller kreditor er gået konkurs i mellemtiden. Da garantien stilles på vegne af kreditor, kunne kreditor også selv betale herfor til sit pengeinstitut.

Igen vil den interne konkurrence mellem pengeinstitutterne kunne medføre, at nogle af pengeinstitutterne vælger ikke at opkræve beløbet over for kreditor. På den måde vil man kunne konkurrenceudsætte det beløb, der går til kreditorpengeinstitutternes decentrale produktion. Samtidig vil pengeinstitutterne ved den nævnte garantistillelse også kunne inddrage kreditors soliditet. Solide kreditorer vil således kunne få garantien billigere.

I overvejelser om mere konkurrence i systemet skal det dog også indgå, at især de mindre pengeinstitutter kan drage fordel af, at Nets står som udbyder af produktet og også opkræver betalingen herfor. Fordelen består i, at Betalingsservice derved bliver en åben infrastruktur, hvor alle pengeinstitutter har mulighed for at deltage. De helt små pengeinstitutter kan måske blive klemte i konkurrencen, hvis de også skulle konkurrere med de store institutter på prisen på institutternes deltagelse i Betalingsservice eller et lignende direct debit produkt.



## **Boks 15: Konklusioner**

- Betalingen til pengeinstitutterne er steget med knap 50 pct. siden 2003 og udgør den største omkostningspost ved Betalingsservice.
- Betalingen til pengeinstitutterne varierer med antallet af Betalingsservicetransaktioner
- Betalingsstrukturen afspejler ikke, hvordan pengeinstitutternes omkostninger mest sandsynligt vil bevæge sig.
- Med repræsentanter i Nets' bestyrelse har pengeinstitutterne i Danmark hidtil selv været med til at fastlægge, hvad de skal have i betaling fra Nets. Det forhold, at der er kommet norske pengeinstitutter med i ejerkredsen, kan muligvis være med til at ændre den pris, som fremover bliver betalt for decentral produktion.
- Decentral produktion har samme karakteristika som interbankgebyrer, og Nets' betaling til kundeinstitutterne er betydeligt højere end interbankgebyrer i andre lande, om end der også skal tages hensyn til, at Betalingsservice er et mere omfattende produkt end produkterne i andre lande.
- Den danske model medfører, at man går glip af den interne konkurrence, der kunne være mellem pengeinstitutterne om at konkurrere på prisen for decentral produktion ned.

## **7. OVERVÆLTNING AF BETALINGSSERVICEGEBYR**

### **Indledning**

Nogle kreditorer opkræver et gebyr af kunderne, når betalinger sker via Betalingsservice. Dette kapitel behandler kreditorernes overvæltning nærmere. Dels sættes der fokus på omfanget af overvæltning, dels hvilke regler der gælder, når kreditorer vælger at overvælte prisen på kunderne.

### **Fokus på gebyr ved Betalingsservice**

Gebyrmodellen ved Betalingsservice er generelt således, at kreditor skal betale for Betalingsservice, og kunderne får ydelsen gratis, jf. kapitel 4. Kreditor kan dog vælge at overvælte gebyret på kunden, hvilket vil betyde, at kunden betaler et gebyr for hver betaling via Betalingsservice.

I sommeren og efteråret 2009 kom der i pressen fokus på det forhold, at nogle kreditorer har valgt at overvælde gebyret på kunden. Der blev påpeget en række eksempler på kreditorer, der opkrævede et såkaldt "Nets-gebyr" ("PBS-gebyr"), "Betalingsservicegebyr", eller lignende af kunden i forbindelse med betaling via Betalingsservice. I nogle tilfælde var gebyret endvidere væsentligt højere end det gebyr, som kreditoren betalte til Nets. Nogle kreditorer overvæltede et gebyr på ca. 5 DKK pr. betaling, hvilket ligger tæt på den pris, som kreditorerne i gennemsnit betalte til Nets i 2008 pr. Betalingsservicetransaktion, mens andre opkrævede gebyrer på op til 30 DKK pr. betaling via Betalingsservice.

Det blev fremført, at gebyrerne kunne være vildledende, idet det fra kundens synspunkt kunne fremstå som en betaling, Nets opkrævede af kunden via kreditoren. I flere tilfælde blev gebyret benævnt "Nets-gebyr". Selvom virksomhederne har en række fordele ved Betalingsservice, var gebyrerne i visse tilfælde væsentligt højere end kreditorens betaling til Nets. Det blev anført (bl.a. af Forbrugerrådet), at gebyrerne alene blev opkrævet som en skjult prisforhøjelse, og at kunden kommer til at betale dobbelt for brugen af Betalingsservice, idet de kreditorer som opkrævede et gebyr ved brug af Betalingsservice hidtil havde haft gebyret inkluderet i den samlede pris, og at prisen ikke blev sat ned i forbindelse med et særskilt gebyr på Betalingsservice.

Nets har siden taget kontakt til de kreditorer, der Nets bekendt har opkrævet et gebyr i forbindelse med Betalingsservice og har henvist til Forbrugerombudsmandens gebyrvejledning fra juli 2008, der forklarer om markedsføringslovens regler vedrørende gebyrer.

### **Omfang af overvæltning**

Størstedelen af de kreditorer, som Nets har været i kontakt med, har fastholdt et særskilt gebyr ved brug af Betalingsservice, og nogle kreditorer har ændret betegnelse på gebyret.

Ifølge oplysninger fra Nets er der umiddelbart tale om 26 kreditorer, der opkræver et gebyr i forbindelse med kundens betaling via Betalingsservice, herunder en række større forsikringsselskaber, teleselskaber og benzinselskaber. De 26 kreditorer står for ca. 11 pct. af det samlede antal Betalingsservicetransaktioner. Det svarer til 18,8 mio. transaktioner om året. Det er muligt, at der er flere af de ca. 15.000 kreditorer, der benytter Betalingsservice, som opkræver et gebyr af kunden ved brug af Betalingsservice, men deres andel af det samlede transaktionsomfang vil formentlig være beskedent.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> En gennemgang af samtlige 15.000 kreditorer har ikke været mulig.

Langt størstedelen af kreditorerne og i knap 90 pct. af Betalingsservice-transaktionerne opkræves der således ikke et gebyr af kunden, når der betales via Betalingsservice. Ofte ses det tværtimod, at kreditorerne tilskynder kunderne til at vælge Betalingsservice, ved at give rabatter eller andre fordele i forbindelse med tilmelding af en regning til Betalingsservice frem for betaling via girokort.

Blandt de kreditorer, som opkræver gebyr ved brug af Betalingsservice, varierer gebyret både i forhold til de alternative betalingsformer, som stilles til rådighed ved betaling, og i forhold til den pris, kreditorerne betaler til Nets. Enkelte kreditorer opkræver det samme gebyr, fx et administrationsgebyr, for alle betalingsformer. Størstedelen af de kreditorer, som opkræver et gebyr ved Betalingsservice, opkræver et særskilt gebyr ved Betalingsservice, som adskiller sig fra de gebyrer, der er forbundet med alternative betalingsformer. Gebyret på Betalingsservice er i de fleste tilfælde lavere end andre betalingsformer, fx girokort, således at Betalingsservice stadig fremstår som den billigste betalingsform, selvom betalingen er forbundet med et gebyr. Omvendt gælder det for enkelte kreditorer, at gebyret ved Betalingsservice er højere end andre betalingsformer.

Generelt knyttes gebyrer hos kreditorerne i høj grad op til enten Nets (PBS) eller Betalingsservice, som det fremgår af boks 16. Dette gælder også, når der opkræves et gebyr, som er væsentligt højere, end det kreditoren betaler til Nets. Umiddelbart er der således ikke sket den store forskel på betegnelsen og størrelsen på de gebyrer, der var genstand for debatten i efteråret 2009, og de gebyrer, som opkræves i dag.

## **Boks 16:        Gebyrbetegnelser ved betaling via Betalingsservice**

Nedenstående er uddrag fra en række kreditors hjemmesider, hvor 1) Betalingsservice er gratis, 2) der er ens gebyr på alle betalingsformer og 3) der opkræves et særskilt gebyr på Betalingsservice.

### **1) Betalingsservice er gratis**

*Eksempel 1:*

”Betaling via Betalingsservice er nemt og gratis”

### **2) Ens gebyr på alle betalingsformer**

*Eksempel 2:*

”Opkrævnings- og administrationsgebyr på 10 DKK for at udstede og sende præmieopkrævning uanset betalingsform (indbetalingskort eller Betalingsservice).”

### **3) Særskilt gebyr på Betalingsservice**

*Eksempel 3:*

”Gebyrer ved betaling:

Gebyr ved giroopkrævning: 25,00 DKK

Gebyr ved opkrævning via Betalingsservice: 10,00 DKK

Gebyrerne er en del af det samlede beløb på din opkrævning. Gebyrerne dækker de omkostninger, som vi har ved at sende regningerne til dig.”

*Eksempel 4:*

”Gebyrer og afgifter:

Gebyr på 7,00 DKK på hver forsikring for betaling gennem Betalingsservice.”

*Eksempel 5:*

”Ved at tilmelde dine forsikringer til Betalingsservice, sparer du også penge på opkrævningsgebyret.

Girokort: 20 DKK; Betalingsservice 7 DKK”

*Eksempel 6:*

”Regning og forbrug:

Du kan tilmelde dig Betalingsservice lige her. Bemærk, at det koster 9,75 DKK/måned i administrationsgebyr.”

Kunder kan ved denne virksomhed også betale via selvbetjening på hjemmesiden (betalingskort), kontooverførsel eller girokonto. Alle disse metoder er gratis for kunden.



*Eksempel 7:*

”Gebyroversigt:  
Administrationsgebyr inkl. Betalingsservice pr. måned 15 DKK”

*Eksempel 8:*

”Omkostninger, gebyrer, renter m.v.  
Opkrævningsafgift ved betaling via Nets 5,50 DKK”

*Eksempel 9:*

”Betaling via BetalingsService koster 6,50 DKK pr. regning.  
Faktureringsgebyret på 39 DKK er et beløb du skal betale, når du betaler din regning via girokort.”

Kilde: Uddrag fra udvalgte kreditorets hjemmesider.

## **Tilskyndelse til at anvende de mest effektive betalingsformer**

Ud fra en samfundsmæssig betragtning bør det tilstræbes, at betalinger foretages med så effektive betalingsformer som muligt. Prisstrukturer – herunder gebyrer på de enkelte betalingsformer – bør i den forbindelse understøtte, at kunder og forbrugere vælger de mest effektive betalingsformer.

Som det fremgår af kapitel 2, foreligger der en undersøgelse fra Norge, hvor de samfundsmæssige omkostninger ved forskellige betalingsmidler er blevet sammenlignet. Den norske undersøgelse viser, at der er lave samfundsmæssige omkostninger ved brug af direct debit, og at betalingsformen er blandt de mest effektive betalingsformer i dag.

For samfundet som helhed kan det derfor være uheldigt, hvis kreditorernes overvæltning af gebyrer på kunderne, vil få kunderne til at fravælge Betalingsservice og i stedet bruge mindre effektive betalingsformer. Fordelingen af omkostningerne mellem kreditor og kunde er dog ikke givet på forhånd. Betalingsservice er et to-sidet marked, jf. kapitel 4, og det afgørende er i den forbindelse alene, at de to sider (dvs. kunder og kreditorer) begge stadig har tilskyndelse til at anvende systemet.

Hvis man ser det mere isoleret fra kreditorernes synsvinkel, så skal de som minimum betale 4,32 DKK til Nets pr. Betalingsservicetransaktion, jf. kapitel 4. For kreditorerne vil der således altid være et gebyr forbundet med at anvende Betalingsservice som betalingsmiddel. Andre betalingsmidler kan være forbundet med lavere gebyrer for kreditorerne, idet gebyrerne så i stedet – fx ved indbetalingskort

– er pålagt kunden. Virksomhederne kan således have et incitament til at overvæl-  
te omkostningerne ved Betalingservice på kunderne.

I denne overvejelse bør det indgå, at Betalingservice har en række fordele for kreditorerne at anvende, som vil medføre lavere administrationsomkostninger, jf. kapitel 2. Eksempelvis giver det generelt en højere sikkerhed for transaktionens gennemførsel, at det er kreditor og ikke kunden, der iværksætter betalingen. Dette betyder, at kreditorerne alt andet lige vil have færre omkostninger ved at sende rykkere ud til kunder, og færre kunder vil ryge til inkasso. Der vil også være færre henvendelser til kreditors kundeservice e.l. Alt sammen er medvirkende til, at kreditor sparer administrationsomkostninger og har færre tab på kunderne.

Det er vanskeligt at sætte tal på størrelsen af de administrationsomkostninger og tab, som kreditorerne sparer ved, at kunderne anvender Betalingservice frem for andre betalingsformer. Umiddelbart vurderes de sparede omkostninger dog at være af en størrelse, der gør, at det næppe vil være ønskværdigt for de fleste kreditorer, hvis kunderne i større omfang fx vælger at benytte indbetalingskort, som følge af overvæltning. Dette understøttes også af, at langt størstedelen af kreditorer ikke opkræver et gebyr ved brug af Betalingservice, og at en del kreditorer faktisk giver kunderne rabat, hvis de vælger Betalingservice. Endvidere er der en høj anvendelse af Betalingservice blandt kreditorer i Danmark. Det viser også, at der for kreditorerne er tale om en forholdsvis omkostningseffektiv betalingsform.

Betalingservice indebærer også fordele for kunderne, jf. kapitel 2. Kunderne er ved Betalingservice fri for at bruge tid på at gennemføre betalingerne og er sikre på, at de sker til tiden og med rette beløb. Kunden risikerer derfor heller ikke at få rykkere m.v. Disse fordele betyder, at der formentlig skal en hel del til, før kunderne vil vælge en anden betalingsform med større ulemper end Betalingservice. I hvert fald når kunderne først er begyndt at anvende produktet.

Kreditorerne er sandsynligvis godt klar over, at risikoen for, at kunderne vælger en anden betalingsform, er lille. For kreditorer, hvor omkostningerne til Betalingservice og Nets i forvejen bliver dækket ind af den generelle pris på hovedproduktet, vil overvæltningen derfor være begrundet i et ønske om at øge eller opretholde indtjeningen uden at ændre prisen på hovedproduktet. Kreditorerne kan desuden have et incitament til at indføre flere gebyrer, da det kan gøre prissætningen mindre gennemsigtig for kunderne. I nogle brancher kan det være nemmere at indføre et gebyr end at hæve prisen på hovedproduktet.

Rationelle virksomheder fastsætter gebyrerne således, at kunderne tilskyndes til at vælge den betalingsform, der ud fra et virksomhedsøkonomisk synspunkt bedst kan betale sig. Rationelle kunder vælger at købe deres varer og tjenesteydelser ud fra den samlede pris (inkl. evt. gebyrer for betalingsform). Med en rationel virk-

somheds- og kundefærd vil gebyrer på Betalingsservice ikke hæmme effektiviteten. Hos størstedelen af de 26 kreditorer er Betalingsservice således også stadig billigere for kunden at anvende i forhold til fx indbetalingskort, da indbetalingskort blot er forbundet med et endnu højere gebyr.

## **Regler vedrørende gebyrer i markedsføringsloven**

Markedsføringsloven indeholder regler, der regulerer forretningers opkrævning af gebyrer. Forbrugsombudsmanden har udarbejdet en redegørelse for rækkevidden af disse regler, samt i hvilket omfang de regulerer kreditorernes opkrævning af gebyrer, når kunden betaler en regning via Betalingsservice, jf. bilag 2. I det følgende er hovedtrækkene i redegørelsen gengivet.

Det er § 15 i markedsføringsloven, der regulerer virksomheders adgang til i et løbende kontraktforhold at ændre eksisterende gebyrer eller indføre nye gebyrer. Det bærende hensyn bag bestemmelsen er at skabe forudsigelighed for kunden og at synliggøre gebyrer i aftaleforholdet med kreditor. Kunden skal dels have en mulighed for ved aftalens indgåelse at vurdere, hvor dyr aftalen senere vil kunne blive, dels have en mulighed for efterfølgende at vurdere, om ændringer er i overensstemmelse med aftalen.

Ved et gebyr forstås en betaling for en særlig tjeneste, funktion eller ydelse, som knytter sig til købet af en vare eller tjenesteydelse, og som ikke har karakter af betaling for en selvstændig ydelse, jf. markedsføringslovens § 13, stk. 5. For kunden vil Betalingsservice altid vil blive brugt ved betaling af et andet produkt eller ydelse, fx telefonabonnement, forsikring osv. Betalingsservice vil derfor ikke være en selvstændig ydelse fra kundens synspunkt. Hvis kunden skal betale særskilt til virksomheden for at anvende Betalingsservice, vil denne betaling derfor blive karakteriseret som et gebyr.

I et løbende aftaleforhold, som det oftest vil være tale om, når Betalingsservice anvendes, skal det fremgå klart af aftalen mellem kunden og kreditor, hvilke betingelser kreditor har for at kunne ændre størrelsen eller opkrævningen af et gebyr. Det skal tydeligt fremgå af aftalevilkårene, efter hvilke kriterier gebyrerne kan ændres eller indføres.

Som det fremgår af ovenstående, så regulerer markedsføringslovens § 15 nogle forhold, som kreditor skal opfylde, når et gebyr indføres eller ændres. Reglen siger dog ikke noget om, hvor stort et gebyr kan være, eller hvor stor en forhøjelse af et gebyr kan være. Bestemmelsen tager heller ikke stilling til, hvilke gebyrer der kan opkræves. Et gebyr kan dog efter omstændighederne være i strid med god markedsføringsskik.

I forhold til Betalingservice er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at et gebyr kun kan kaldes et Nets-gebyr ("PBS-gebyr"), hvis gebyrets størrelse svarer til det gebyr, som virksomhederne skal betale til Nets. Opkrævning af et "Nets-gebyr", som overstiger dette, vil som udgangspunkt være vildledende og i strid med markedsføringsloven, jf. bilag 2 om markedsføringslovens regler og gebyrer.

Derudover gælder det, at kreditor ved mærkning, skiltning eller på anden måde tydeligt skal oplyse om den samlede pris for en vare eller ydelse inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter, jf. markedsføringslovens § 13. Det betyder, at hvis der tages gebyr for en handling, som er nødvendig for at købe varen eller ydelsen, skal det fremgå af den samlede pris.

Forbrugerombudsmanden har i maj 2010 i forbindelse med behandlingen af en konkret sag tilkendegivet, at størrelsen af det gebyr, som en forbruger opkræves, når der ikke betales via Betalingservice, bør fastsættes således, at det skønsmæssigt svarer til de rimelige omkostninger, der er forbundet med at modtage betalingen. Forbrugerombudsmanden fandt i denne forbindelse, at 50 kr. må anses som passende som et maksimalt gebyr, jf. bilag 2.

## Overvæltning ved betalingskort

Problemstillingen omkring overvæltning af et gebyr kendes også fra betalingskortmarkedet.

I modsætning til tilfældet med Betalingservice er der ved betalingskort indsat særskilte regler i betalingstjenesteloven, der både regulerer, hvornår der må overvælttes, samt hvor meget der må overvælttes. Eksempelvis er det ifølge gældende regler forbudt at opkræve gebyr af kunder, når der betales med et dansk udstedt internationalt betalingskort i en fysisk forretning, jf. betalingstjenestelovens § 80, stk. 6. Derimod er det tilladt forretninger at opkræve et gebyr af kunden, når der betales med et betalingskort over internettet, jf. betalingstjenestelovens § 80, stk. 7.<sup>32</sup> Gebyret må dog ikke overstige det gebyr, som forretningen selv betaler til Nets for indløsningen af betalingen.

I modsætning til handel i en fysisk forretning udgør kontanter ikke et gratis alternativ, når der handles på internettet. Derimod er der ofte en række forskellige betalingsformer, som tilvejebringer, at betalingen går fra kundens konto til forretning-

---

<sup>32</sup> Lov om betalingstjenester § 80:

Stk. 6: "Uanset § 78, stk. 2, må betalingsmodtager ikke opkræve gebyr hos betaler for en betalingstransaktion i den fysiske handel, når betaler anvender et betalingsinstrument som defineret i § 6, nr. 9."

Stk. 7: "Opkræver betalingsmodtager gebyr hos betaler for anvendelse af et betalingsinstrument i den ikkefysiske handel, må gebyrets størrelse ikke overstige betalingsmodtagers gebyr for betalingstransaktionen til betalingsmodtagers udbyder."



gens konto. Betalingen for betalingsformerne kan derfor karakteriseres som gebyr, idet der er tale om en ydelse, som knytter sig til købet af en vare.

Baggrunden for disse regler er, at ”sikre at betalingsmodtagerne ikke opkræver for høje gebyrer hos kortindehaveren”, idet ”det gebyr, som betalingsmodtageren kan opkræve hos kortindehaveren, ikke må overstige betalingsmodtagerens gebyr pr. betalingstransaktion til kortudstederen. Betalingsmodtageren kan således ikke overvælte andre omkostninger på kortindehaveren, fx en andel af en årlig tilslutningsafgift til kortudstederen”.<sup>33</sup>

Det fremgår af bemærkningerne til reglerne, at det bagvedliggende formål med at indføre ovenstående regler var, at tillade udbyderen, fx Nets, at opkræve et gebyr af betalingsmodtageren, fx en forretning, således at udbyderen kunne få udbredelsen af nye betalingsformer finansieret, og derved bl.a. få udbredt den elektroniske handel. Ovenstående begrænsninger på betalingsmodtager blev således indført for at de fordele, der bl.a. er forbundet elektronisk handel, kommer samfundet til gode i samme omfang som i udlandet,<sup>34</sup> ved at undgå, at nogle forretninger opkrævede et højt gebyr af kunderne for at betale med et betalingskort.

Hvis der er tale om et særskilt gebyr, som kun opkræves ved betaling med betalingskort, må gebyret således ikke være højere, end det forretningen betaler til fx Nets.

Hvis man overfører reglerne for overvæltning ved ikkefysisk handel på Betalings-service, vil det svare til, at kreditorerne ikke kan opkræve et særskilt gebyr ved Betalings-service, som overstiger det beløb, kreditorerne betaler til Nets for Betalings-servicetransaktionen.

## **Konkurrencemæssig vurdering af overvæltning**

Konkurrenceloven begrænser generelt ikke kreditorernes muligheder for at opkræve gebyrer, herunder gebyrer ved brug af Betalings-service. Som udgangspunkt gælder der fri prisdannelse, hvor virksomhederne selv må fastsætte deres priser.

Eksempelvis står det forhandler af hårde hvidevarer frit at opkræve et særskilt gebyr for fragt af fx et køleskab, eller tilbyde ydelsen gratis, hvorved omkostningerne til fragten reelt er inkluderet i prisen på køleskabet. I førstnævnte tilfælde kan kunden til- eller fravælge ydelsen, og den reelle pris på køleskabet og fragten fremstår klart. Kunden i sidstnævnte tilfælde betaler fragtgebyret under alle om-

---

<sup>33</sup> Uddrag fra Forslag til Lov om ændring af lov om betalingskort m.v. Fremsat den 3. december 1998 af erhvervsministeren. <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=88436>

<sup>34</sup> Uddrag fra Forslag til Lov om ændring af lov om betalingskort m.v. Fremsat den 3. december 1998 af erhvervsministeren. <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=88436>

stændigheder, hvorfor det kan være uklart for kunden, hvad den reelle pris på køleskabet og fragten er.

Når en kunde har mulighed for at til- eller fravælge særskilte gebyrer på ydelser tilknyttet købet af en vare eller tjenesteydelse, kan det øge gennemsigtigheden på markedet, idet det fremstår mere klart, hvad prisen for de forskellige produkter og ydelser er. Derfor kan det i nogle tilfælde være gavnligt med særskilte gebyrer, frem for at de inkluderes i den samlede pris.

Modsat bliver et marked ikke nødvendigvis mere gennemsigtigt ved, at priserne er opdelt i en række gebyrer og ydelser, når kunden ikke har mulighed for at til- eller fravælge de forskellige ydelser eller gebyrer. Tværtimod kan gennemsigtigheden på markedet her øges ved at kunden stilles over for én samlet pris. Det gælder fx ved forbrugslån eller hurtiglån, at udbydere skal oplyse ÅOP (de årlige omkostninger i procent), selvom prisen ofte er opdelt i en række rentesatser og gebyrer. Idet kunden ikke kan fravælge disse, kan det øge gennemsigtigheden på markedet, at der er én pris, som kunden kan sammenligne med andre lån. Tilsvarende gælder det ved salg af mobiltelefoner inklusiv obligatorisk 6-måneders abonnement, hvor udbyderen skal oplyse den samlede pris, som kunden som minimum skal betale i bindingsperioden.

I tilfældet med Betalingsservice er der ofte tale om en valgmulighed, som kan til- eller fravælges, samtidig med at kreditor også tilbyder alternative betalingsformer. Derfor kan det være hensigtsmæssigt, at kreditorerne har mulighed for at opkræve et gebyr ved brug af Betalingsservice, da det kan øge gennemsigtigheden i prisen på den vare eller tjenesteydelse, som kunden køber, samt de forskellige betalingsformers pris.

Omvendt kan en øget brug af gebyrer være med til at gøre priserne mere uigenomsigtige for kunderne. Det kan i sidste ende også påvirke konkurrencen. Ud fra forbrugermæssige hensyn vil mindre gennemsigtighed heller ikke være ønskværdigt.

Et eventuelt forbud mod, at kreditor kan opkræve gebyrer af kunder ved brug af Betalingsservice, kan være problematisk fra et konkurrencemæssigt perspektiv. Det kan være u hensigtsmæssigt, at Betalingsservice ud fra loven får en gunstig position i forhold til eventuelt andre og nye betalingsformer, der kan vise sig at være mere effektive. Betalingsservice kan derved få en konkurrencemæssig fordel ved, at kunder oplever produktet som gratis.

Hvis konkurrencen blandt kreditorerne på de forskellige markeder er effektiv, kan det sikre, at et eventuelt gebyr på Betalingsservice ikke kommer helt ud af trit med omkostningerne. Dette synes umiddelbart bekræftet i markedet i dag, da knap 90

pct. ikke opkræver et gebyr ved brug af Betalingsservice, og en række kreditorer endvidere tilbyder rabatter ved valg af Betalingsservice.

## Bilag 1

### SAMMENLIGNING MED UDLANDET OG SEPA DIRECT DEBIT

#### Indledning

I dette bilag sættes Betalingsservice i relation til andre landes direct debit løsninger i det omfang, en sådan sammenligning lader sig gøre. Modellerne for direct debit afviger fra hinanden landende imellem, og forskellene gør det vanskeligt – men ikke umuligt – at sammenligne. Forskellighederne medfører dog også, at det er muligt at lade sig inspirere af, hvordan pengeinstitutter og andre udbydere af direct debit har valgt at tackle bestemte forhold og sammensætte produktet.<sup>35</sup>

I bilaget beskrives også den fælles europæiske direct debit løsning – SEPA Direct Debit – som blev introduceret af de europæiske pengeinstitutter i november 2009. For betalinger i euro skal kreditorerne tilbydes en direct debit model, som er i overensstemmelse med SEPA Direct Debit,<sup>36</sup> og på den måde vil SEPA Direct Debit også få indflydelse på udbudet af direct debit produkter i Danmark, selv om Danmark ikke har indført euroen. I lande uden euro skal en SEPA Direct Debit løsning være tilgængelig for direct debit transaktioner i euro senest 1. november 2014.

#### Direct debits udbredelse

Betalingservice har en stor udbredelse i Danmark idet, 96 pct. af de danske husholdninger anvender Betalingsservice. Når man sammenligner med andre lande i EU, kan det dog konstateres, at der i seks andre lande var flere direct debit-transaktioner pr. indbygger i 2008 end i Danmark, jf. bilagsfigur 1. I Danmark blev der i 2008 gennemført 35 Betalingsservicetransaktioner pr. indbygger. I fx Nederlandene blev der gennemført 75 direct debit transaktioner pr. indbygger, mens tallet for Tyskland var så højt som 97.

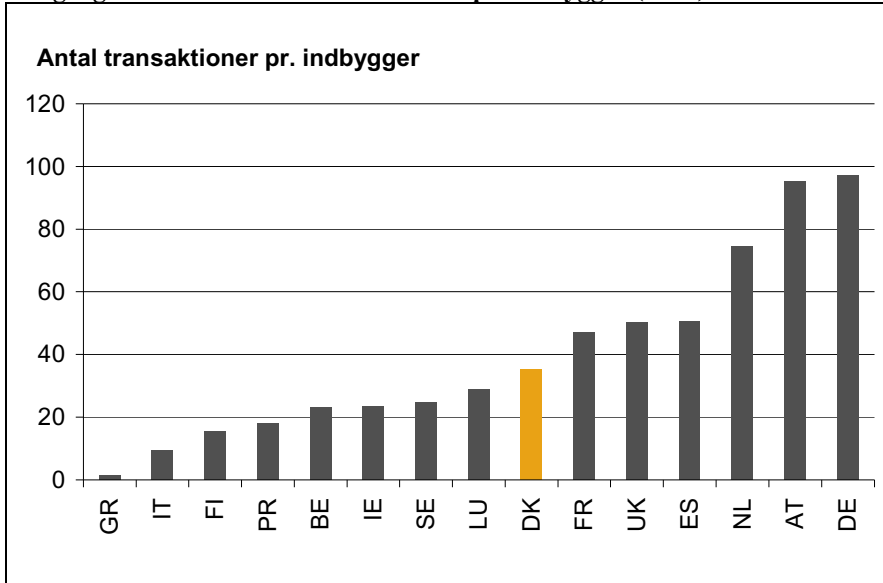
Det hører med til denne vurdering, at direct debit i nogle lande også bliver brugt ved enkeltstående betalinger. Kunden giver i disse tilfælde kreditor mandat til at trække et beløb på det kontonummer, som kunden har angivet. Sådanne betalinger kan ikke gennemføres ved Betalingsservice i Danmark. Ikke desto mindre kan det konstateres, at der i en række andre lande også er en udbredt anvendelse af direct debit.

---

<sup>35</sup> *Beskrivelser af andre landes direct debit løsninger er hentet fra en rapport, som konsulentfirmaet Bogaert & Vandemeulebroeke har lavet for EU-Kommissionen: "Harmonisation of the legal framework for cross-border direct debit systems in the 15 Member States of the European Union", 12. august 2003.*

<sup>36</sup> *Jf. artikel 8 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 924/2009 af 16. september 2009 om grænseoverskridende betalinger i Fællesskabet og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2560/2004.*

**Bilagsfigur 1: Direct debit transaktioner pr. indbygger (2008)**



Kilde: Tal fra Den Europæiske Centralbanks Statistical Data Warehouse.

Landene med flere direct debit transaktioner end Danmark anvender oftest et mere simpelt direct debit produkt end Betalingsservice, hvilket bliver uddybet i det følgende. Forinden skal SEPA Direct Debit dog beskrives, da denne fælles europæiske løsning forventes at få stor betydning for landenes udbud af direct debit. Dette gælder især for landene i euroområdet. SEPA Direct Debit blev indført for eurolandene i november 2010.

### Hvad er SEPA?

SEPA står for Single Euro Payment Area og er indført med henblik på, at borgere og virksomheder kan gennemføre betalinger i euro internt i de enkelte EU-lande og gennemføre betalinger grænseoverskridende. Målet er, at de grænseoverskridende betalinger skal gennemføres lige så effektivt og billigt som de nationale betalinger. SEPA skal således gøre op med det forhold, at de nuværende betalingssystemer i vid udstrækning kun er nationale.<sup>37</sup> Ved at gøre betalinger over grænserne mere effektive vil SEPA bidrage til at øge konkurrencen.

---

<sup>37</sup> Artikel i Nationalbankens kvartalsoversigt, 4. kvartal 2009, "SEPA Direct Debit – et nyt europæisk betalingsprodukt", side 83.

Indtil videre er der indført to typer af produkter i SEPA-regi, nemlig almindelige kontooverførsler, der blev indført i januar 2008, samt direct debit overførsler, der blev indført i november 2009.

Pengeinstitutternes arbejde i SEPA varetages af European Payment Council, EPC, som blev dannet i 2002. I EPC er Danmark repræsenteret af Finansrådet og Danske Bank. SEPA er i udgangspunktet et selvreguleret initiativ, men Den europæiske Centralbank og EU-Kommissionen har også i høj grad påvirket processen. Der har især været diskussion mellem parterne om hvilket interbankgebyr, der skulle være tilladt ved SEPA Direct Debit. Dette problem blev adresseret af EU-Kommissionen og Den Europæiske Centralbank ved en fælles udtalelse i marts 2009, jf. kapitel 6. Efterfølgende vedtog Det Europæiske Råd og Europa-Parlamentet i september 2009 en ny forordning om grænseoverskridende betalinger, som pålægger pengeinstitutterne at indføre SEPA Direct Debit.

### **SEPA Direct Debit**

EPC har udviklet rammerne for et basalt direct debit produkt kaldet SDD Core. Dette produkt er primært beregnet til forbrugeres betaling af regninger til virksomheder og offentlige myndigheder. Derudover findes der også en model, SDD B2B, der er beregnet til opkrævninger mellem virksomheder. De to modeller adskiller sig fra hinanden ved, at kunden har færre rettigheder – fx i forhold til afvisning af betalinger – i SDD B2B end i SDD Core.

Procedurerne i SDD Core er beskrevet kronologisk trin for trin i bilagsboks 1.

#### **Bilagsboks 1: Procedurerne i SDD Core**

- SDD Core stiller krav om, at kreditors og kundens pengeinstitutter begge skal være tilsluttet produktet hos EPC.
- SDD Core kan anvendes både ved enkeltstående og tilbagevendende betalinger.
- Debitor underskriver en betalingsaftale, som sendes til kreditor. Herefter er det kreditor, som opbevarer aftalen.
- Inden en aktuel opkrævning gennemføres, skal kreditor senest 14 dage før transaktionen – med mindre andet er aftalt – advisere kunden om transaktionen. Ved tilbagevendende betalinger skal kunden kun adviseres før den første betaling.



- Kreditor sender herefter opkrævningsdata til sit pengeinstitut. Der er ikke knyttet bestemte deadlines til denne handling. Kreditor kan således løbende hen over måneden indsende opkrævningsdata vedr. nye betalinger.
- Kreditors pengeinstitut videresender data om opkrævninger enten til det betalings-system, der afvikler SEPA Direct Debit transaktionerne<sup>38</sup> eller direkte til debitors pengeinstitut. Dette skal gøres senest 5 dage før betalingsdagen ved første betaling. Hvis der er efterfølgende betalinger, er tidsfristen dog kun 2 dage.
- Herefter afvikles transaktionen.
- Kunden kan op til 8 uger efter betalingsdagen tilbagekalde transaktionen uden, at det kræver en begrundelse fra kundens side.
- Hvis opkrævningen er foretaget uden, at der foreligger en underskrevet betalingsaftale, kan kunden tilbagekalde transaktionen i 13 måneder.

*Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beskrivelse af retningslinjer fra EPC således som de er gengivet i Nationalbankens Kvartalsoversigt, 4. kvartal 2009, side 88.*

SDD Core modellen for direct debit er en mere ”skrabet” model end Betalingservice, og en større del af processen er lagt over på kreditorerne. Det vil alt andet lige også være et billigere produkt. At der ved SEPA Direct Debit er sat grænser for, hvor stort MIF (multilaterale interchange fee) må være, vil også begrænse omkostningerne ved produktet, og dermed formentlig også medføre, at prisen bliver lavere, jf. kapitel 6.

Det skal nævnes, at den europæiske forbrugerorganisation, BEUC, har udtrykt bekymring omkring kundernes sikkerhed ved SEPA Direct Debit modellen, da der i modellen ikke pr. automatik sker en kontrol af, at kreditors mandat er gyldigt. BEUC er bange for, at nogle kreditorer – uden kontrol fra pengeinstitutternes side – vil misbruge kontonumre, og hæve et beløb på kundens konto, uden at kunden bliver adviseret herom.<sup>39</sup> I den forbindelse bør man naturligvis sikre, at et udbudt SEPA Direct Debit produkt er tilstrækkeligt sikkert at anvende for kunderne.

Nets har sammen med Nationalbanken og pengeinstitutterne udviklet en dansk model, der opfylder kravene i SEPA Direct Debit. Indtil videre har 110 pengeinstitutter tilmeldt sig Nets’ produkt, som dog kun tilbydes til betalinger i euro.<sup>40</sup> Med

<sup>38</sup> Det kan fx være de europæiske pengeinstitutters fælles clearingsystem, STEP 2.

<sup>39</sup> Jf. et brev, som BEUC har sendt til medlemmer af Europa-Parlamentet og diplomater ([http://www.euractiv.com/31/images/letterBEUC-SEPA\\_tcm31-189206.doc](http://www.euractiv.com/31/images/letterBEUC-SEPA_tcm31-189206.doc))

<sup>40</sup> Jf. Nets’ hjemmeside samt oplysninger fra Nets.

produktet vil kreditorer hos ét af de 110 pengeinstitutter kunne opkræve direct debit betalinger i euro hos kunder i Danmark og i andre lande. Yderligere vil disse pengeinstitutters kunder kunne indgå aftale med udenlandske kreditorer om betalinger via løsningen. Afviklingen af transaktionerne vil foregå via de europæiske pengeinstitutters fælles clearingsystem, STEP 2. Nationalbanken har accepteret at være deltager i STEP 2 på pengeinstitutternes vegne.

### **Betalingservice i forhold til andre direct debit produkter**

Forskellene mellem de enkelte landes direct debit løsninger – inkl. SEPA Direct Debit – strækker sig over helt grundlæggende forhold om hvem, der udbyder produktet, og hvordan aftaler indgås, til mere specifikke detaljer om fx hvor lang tid kunden har til at reagere på en fejlagtig opkrævet direct debit betaling, eller hvordan kunden bliver adviseret om betalingens gennemførelse.

Betalingservice adskiller sig især fra andre lande og SEPA Direct Debit ved, at det er Nets, der udbyder produktet og indgår aftale med kreditor. Det er desuden Nets, der indsamler oplysninger om de enkelte transaktioner hos kreditorerne, adviserer kunden om at beløbet er på vej til at blive trukket på kundens konto, samt gennemfører betalingen. En så central rolle hos én virksomhed ses generelt ikke i de andre lande, og det indgår heller ikke i SEPA Direct Debit.

I modsætning til den danske model står blandt andet den tyske direct debit løsning, hvor det – på nær clearing af den enkelte transaktion – udelukkende er pengeinstitutterne, der indgår i processen, jf. bilagsboks 2. Den tyske løsning er et simpere produkt end den helt basale Betalingserviceydelse. Samtidig er der en stor anvendelse af direct debit i Tyskland, jf. bilagsfigur 1. Den tyske model er mindre omfattende end Betalingservice ved, at det i Tyskland er kreditor der håndterer kundens mandat, og ved at kunden ikke nødvendigvis bliver adviseret om betalingen.

Det hører med til billedet, at den relative andel af forskellige betalingsinstrumenter er forskellig fra land til land. I Danmark er betalingskort mere udbredte end i fx Tyskland. Tyskland har et højt antal direct debit betalinger pr. indbygger og et lavere antal kortbetalinger pr. indbygger end i Danmark. Det skyldes, at direct debit betalinger bl.a. er udbredt i dagligvarehandlen i Tyskland. I Danmark foretages detailbetalinger oftest med betalingskort.



## Bilagsboks 2: Direct debit i Tyskland

- Pengeinstitutterne udbyder produktet, og indgår aftaler med kreditorer og kunder.
- Kunden giver kreditor et skriftligt mandat til at kunne opkræve betalingen på kundens konto. Hvis betalingen er mindre end 50 euro, behøver mandatet ikke at være indgået på skrift.
- Kreditor kan på et hvilket som helst tidspunkt iværksætte en direct debit opkrævning.
- Kreditor kan sende en advisering til kunden om, at betalingen er på vej – normalt i form af en faktura. Kreditor er dog ikke forpligtet til at advisere kunden.
- Udover en evt. advisering fra kreditor får kunden kun besked om betalingen via de kontoudtog, som modtages fra pengeinstituttet.
- I praksis kan kunderne tilbagekalde betalingen uden videre inden for seks uger efter gennemførelsen. Hvis kunden tilbagekalder senere end seks uger fra gennemførelsen, kan kundens bank ikke få beløbet tilbage fra kreditors bank og kundens bank, vil som følge deraf kunne have et krav mod kunden. Derfor er tilbagekaldelsesfristen i realiteten seks uger.
- Kreditor og kunden betaler til deres respektive pengeinstitutter for at anvende direct debit. Betalingen sker enten pr. transaktion eller som led i en samlet pakke af bankydelse afhængig af det enkelte pengeinstituts prispolitik.

*Kilde: Harmonisation of the legal framework for cross-border direct debit systems in the 15 Member States of the European Union, rapport udarbejdet for EU-Kommissionen af Bogaert & Vandemeulebroeke, 12. august 2003.*

Det er dog ikke kun i forhold til den tyske model, at Betalingsservice er et mere omfattende produkt. Det gør sig også gældende, når der sammenlignes med andre lande og SEPA Direct Debit-løsningen. De andre lande, der primært bliver sammenlignet med, er større EU-lande, der – som Tyskland – har et mere simpelt produkt end Betalingsservice, og som ligeledes har en høj anvendelse af direct debit, jf. bilagsfigur 1

Nedenfor gengives følgende områder, hvor Betalingservice især adskiller sig fra direct debit løsninger i andre lande samt fra SEPA Direct Debit.

1. Aftaleindgåelse og mandathåndtering
2. Kundens mulighed for at tilbagekalde betalinger
3. Advisering af kunden
4. Betalingscyklus

#### *Aftaleindgåelse og mandathåndtering*

I Danmark er det Nets, der indgår aftale med kreditor, og det er også Nets, der modtager og efterfølgende håndterer det mandat, som kunden giver til, at kreditor kan opkræve penge på kundens konto. Kunderne kan indgå betalingsaftalen via kreditor, men i så fald sendes den videre til Nets, som efterfølgende også håndterer aftalen. Kreditorerne er i den forbindelse forpligtet til at slette oplysninger om kundernes CPR-numre, når disse er videregivet til Nets. Kreditorerne kommer ikke i besiddelse af kundernes kontonumre.

I flere andre lande og ved SEPA Direct Debit er det kreditor, der modtager mandattet fra kunden og efterfølgende opbevarer det. Der er dog også eksempler på, at kreditor sender en kopi af mandattet til kundens bank, eller at kunden laver to mandater – én til kreditor og én til eget pengeinstitut.

Nets' løsning med håndtering af betalingsaftaler har den fordel, at kunden ved skifte af pengeinstitut og kontonummer kun skal kontakte sit nye pengeinstitut. I andre lande er kunden tvunget til at kontakte samtlige kreditorer om det ændrede kontonummer. For kunderne ligger der også en øget sikkerhed i, at det kun er Nets, der ligger inde med kontonummeret. Risikoen for misbrug bliver derved mindre.

#### *Kundens mulighed for at tilbagekalde betalinger*

I Danmark har kunden kun kort tid til at reagere, hvis en transaktion skal afvises eller tilbagekaldes. Kunden kan afvise eller tilbagekalde transaktionen frem til den syvende dag i måneden, uanset om den er gennemført eller ej. Derudover kan betalingsaftaler afmeldes senest to dage før en betaling gennemføres. Det betyder, at hvis kunden skal hindre gennemførelsen af en betaling senere end den 7. i måneden, så skal betalingsaftalen afmeldes.

I andre lande har kunden generelt længere tid til at reagere. I Tyskland har kunden i praksis seks uger efter, betalingen er gennemført. I Holland har kunden kunnet

tilbagekalde betalingen op til 30 kalenderdage efter, den er blevet gennemført.<sup>41</sup> I Frankrig kan kunden tilbagekalde en betaling op til to måneder efter modtagelse af kontoudtog. SEPA Direct Debit modellen tilsiger, at kunden skal kunne tilbagekalde en betaling op til 8 uger efter dens gennemførelse. Når kundens mulighed for at tilbagekalde et betaling er så lang, kan der dog være risiko for, at kreditor bliver mere tilbageholdende med at benytte produktet, da kreditor måske ikke ønsker at løbe en risiko for, at kunden uden yderligere begrundelse tilbagekalder betalingen efter så mange uger.

At Nets har valgt, at kunden skal reagere hurtigt, hvis betalingen skal afvises eller tilbagekaldes hænger sammen med, at der i Danmark er en forholdsvis høj sikkerhed mod misbrug, da Nets håndterer betalingsaftalerne. Behovet for lang reaktionstid bliver derved mindre. I de lande, hvor kunderne ikke på samme måde bliver adviseret om betalingerne via en samlet betalingsoversigt, er der måske også et behov for, at kunderne har længere tid til at reagere på fejlagtige betalinger.

### *Advisering af kunden*

I Danmark er det Nets, der adviserer kunden om betalingen via den udsendte betalingsoversigt. Betalingsoversigten udsendes til kunden en gang om måneden, og indeholder oplysninger om den kommende måneds transaktioner. I udgangspunktet indeholder adviseringen kun en enkelt linie om beløbets størrelse, tidspunkt for betalingen samt kreditors navn. Kreditor kan dog mod ekstra betaling købe flere linier på betalingsoversigten eller få sendt bilag med oversigten til kunden, jf. kapitel 4. Kunden får derved et samlet overblik over den kommende måneds betaling på samme tidspunkt hver måned. Andre systemer, hvor adviseringerne kommer mere drypvis eller kan være indskrevet i fakturaer eller lignende, giver ikke samme overblik.

Som det fremgår af bilagsboks 2 sker der i Tyskland ikke nødvendigvis en advisering af kunden ud over, hvad der fremgår af de kontoudtog, som kunden modtager fra sit pengeinstitut. I flere andre lande samt ved SEPA Direct Debit er kreditor forpligtet til at advisere kunden inden transaktionens gennemførelse, enten i form af en faktura eller en særskilt meddelelse. Storbritannien og Nederlandene har dog indført den undtagelse, at kreditorer, der opkræver samme beløb på samme faste tidspunkt (pr. måned, kvartal, halvår, år etc.), kun er forpligtet til at advisere kunden før den første transaktion. Der skal dog også adviseres, hvis beløbet eller datoen ændres. En sådan undtagelse for advisering kan være en fordel for boligsekskaber eller udlejere, der som oftest opkræver det samme beløb i husleje på den samme dag i hver måned.

---

<sup>41</sup> Dette er pr. 1. november 2009 blevet ændret, så reglerne svarer til SEPA Direct Debit.

## *Betalingscyklus*

Ved Betalingsservice kan kreditorerne kun én gang månedligt indlevere opkrævninger. Dette skal ske senest den sjette sidste bankdag i måneden. Nets er den eneste udbyder, der opererer med et fast månedligt forløb. I Storbritannien arbejdes der med en tre dages cyklus, mens kreditorerne i andre lande kan indsende opkrævninger når som helst, hvorefter transaktionen gennemføres i løbet af få dage.

For huslejeopkrævninger og lignende har det formentlig ikke den store betydning, at opkrævningen via Betalingsservice kun kan ske én gang månedligt, da det i forvejen vil være den mest naturlige cyklus for virksomheden. Hos andre kreditorer gennemfører kunderne måske flere køb i løbet af samme måned, som først kan komme til udbetaling i den efterfølgende måned, da Nets har månedscyklus. For disse kreditorer kan det være en betydelig likviditetsmæssig belastning, at pengene kun kommer ind på et bestemt tidspunkt i måneden.

Som det er i dag, fastlægger Nets' system hvor lang en kredittid kunderne får, men hvis systemet blev udviklet, således at kreditorerne kan opkræve når som helst, ville kreditorerne selv kunne styre hvilke kredittider, de ønsker at give kunderne.

### **Bilagsboks 3: Konklusioner**

- En række EU-lande har flere direct debit-transaktioner pr. indbygger end Danmark. I nogle af disse lande bliver direct debit brugt ved enkeltstående transaktioner, hvilket ikke er tilfældet ved Betalingsservice.
- Disse landes direct debit løsninger samt modellen for SEPA Direct Debit adskiller sig på en række områder fra Betalingsservice, og der er oftest tale om mere simple modeller for opkrævning. Omvendt har Betalingsservice nogle fordele, som de andre systemer ikke har.



## Bilag 2

### MARKEDSFØRINGSLOVENS REGLER OM GEBYRER

Markedsføringsloven indeholder regler, der regulerer forretningers opkrævning af gebyrer. Forbrugsombudsmanden har udarbejdet nærværende afsnit, som indeholder en nærmere redegørelse for rækkevidden af disse regler, samt i hvilket omfang de regulerer kreditorernes opkrævning af gebyrer, når kunden betaler en regning via Betalingsservice.

§ 15 i markedsføringsloven<sup>42</sup> regulerer de erhvervsdrivendes adgang til i et løbende kontraktforhold at ændre eksisterende gebyrer eller indføre nye gebyrer.<sup>43</sup>

Det bærende hensyn bag bestemmelsen er at skabe forudsigelighed for forbrugerne og at synliggøre gebyrer i aftaleforholdet. En forbruger skal dels have en mulighed for ved aftalens indgåelse at vurdere, hvor dyr aftalen senere vil kunne blive, dels have en mulighed for efterfølgende at vurdere, om ændringer er i overensstemmelse med aftalen.

Der er tale om en offentligretlig regel, der ikke regulerer de aftaleretlige eller andre civilretlige aspekter af aftalen. Det betyder, at § 15 ikke direkte berører kontraktforholdet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Det betyder, at ændringer som fx at forhøje et eller indføre et nyt gebyr, skal have hjemmel i aftalen mellem parterne.

Bestemmelsen i § 15 regulerer ikke, hvor stort et gebyr kan være, eller hvor stor en forhøjelse af et gebyr kan være. Bestemmelsen tager heller ikke stilling til, hvilke gebyrer der kan opkræves. Et gebyr kan dog efter omstændighederne være i strid med god markedsføringsskik, se nærmere herom i afsnittet vedrørende Nets-gebyrer.

§ 15 fastsætter derimod nogle form- og procedurekrav, som den erhvervsdrivende skal iagttage med henblik på at sikre, at forbrugerne bliver opmærksomme på ændringer af eksisterende gebyrer eller indførelsen af nye gebyrer.

---

<sup>42</sup> Lovbekendtgørelse nr. 839 af 31. august 2009.

<sup>43</sup> Forbrugerombudsmandens har med baggrund i markedsføringsloven udstedt en vejledning om gebyrer i juli 2008.

## Hvad er et gebyr?

Det fremgår af markedsføringslovens § 13, stk. 5, at der ved et gebyr forstås en betaling for en særlig tjeneste, funktion eller ydelse, som knytter sig til købet af en vare eller tjenesteydelse, og som ikke har karakter af betaling for en selvstændig ydelse. Det afgørende er ikke, hvordan omkostningen betegnes i aftalen, men om den har en sådan karakter, at den falder ind under definitionen. Eksempelvis er Betalingservice ikke en selvstændig ydelse, idet produktet altid vil være knyttet til en ydelse eller vare, fx telefonabonnement, forsikring osv., hvorfor betalingen ved Betalingservice kan karakteriseres som et gebyr.

§ 15 omfatter kun gebyrer, der ikke er reguleret ved anden lov. Som et eksempel på gebyrer, der således ikke er omfattet af bestemmelsen kan nævnes rentelovens regler om rykkergebyrer. Bestemmelsen gælder heller ikke for virksomheder omfattet af lov om finansielle virksomheder.

## Hvornår kan et gebyr ændres?

Betingelserne for at kunne ændre størrelsen eller opkrævningen af et gebyr i en eksisterende aftale til gunst for forbrugeren skal være klart fremhævet i aftalen.

Der skal tydeligt fremgå af aftalevilkårene, efter hvilke kriterier gebyrerne kan ændres eller indføres. Det er ikke tilstrækkelig præcist, at der fx blot er taget forbehold for "løbende pris- og gebyrændringer". Det følger, at de almindelige regler om god markedsføringsskik i markedsføringslovens § 1, at kriterierne ikke må være usaglige eller urimelige, og aftalevilkårene bør give forbrugeren muligheden for at vurdere sandsynligheden og størrelsen af fremtidige ændringer i gebyrerne. Forbrugeren skal desuden have mulighed for efterfølgende at vurdere, om ændringer er i overensstemmelse med aftalen.

Ændringen skal varsles i rimelig tid inden, ændringen eller det nye gebyr får virkning over for forbrugeren. Det afhænger af en konkret vurdering, hvad kravet om varsling "i rimelig tid" indebærer. Som elementer, der bl.a. kan indgå i denne vurdering, nævnes ændringens størrelse, og om gebyrforhøjelsen er begrundet i den erhvervsdrivendes egne forhold eller udefra kommende forhold, som den erhvervsdrivende ikke er herre over. Den erhvervsdrivende skal ved varslingen angive, med hvilken begrundelse i henhold til aftalevilkårene gebyret ændres eller indføres.

Væsentlige ændringer eller nye gebyrer skal varsles med individuel kommunikation, så forbrugeren sikres mulighed for at fravælge et nyt gebyr eller væsentligt ændret gebyr ved helt at komme ud af aftalen. Varslingen skal således indeholde en beskrivelse af de nærmere betingelser for opsigelse af aftalen, herunder opsigelsesvarslets længde og eventuelle gebyrer i forbindelse med opsigelsen.

Der foreligger ikke en nærmere definition af væsentlighedskriteriet. Det beror på en konkret vurdering, hvornår en ændring må betragtes som væsentlig. I denne vurdering indgår ændringens størrelse set i forhold til det tidligere gebyr og set i forhold til hovedydelsens værdi som de vigtigste elementer. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse må en ændring som hovedregel anses for væsentlig, hvis der er tale om en stigning i gebyrets størrelse på 10 pct. eller derover, medmindre ændringen må anses for ubetydelig i forhold til hovedydelsens værdi.

### **Hvornår skal gebyret indgå i den samlede pris?**

Den erhvervsdrivende skal i henhold til markedsføringslovens § 13 ved mærkning, skiltning eller på anden måde tydeligt oplyse om den samlede pris for en vare eller ydelse inkl. gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter.

Det betyder, at hvis der tages gebyr for en handling, som er nødvendig for at købe varen eller ydelsen, skal det fremgå af den samlede pris.

### **Nets-gebyrer**

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at et gebyr kun kan kaldes et Nets-gebyr, hvis gebyrets størrelse svarer til det gebyr, som virksomhederne skal betale til Nets. Opkrævning af et "Nets-gebyr", som ikke svarer til dette, vil som udgangspunkt være vildledende og i strid med markedsføringsloven.<sup>44</sup>

### **Maksimalt 50 kr. for regninger, der ikke betales via Betalings-service**

Forbrugerombudsmanden har i forbindelse med en konkret sag taget stilling til et gebyrs størrelse, når forbrugeren ikke er tilmeldt Betalingservice. Ud fra en sammenligning til rentelovens § 9b, hvor der alene kan kræves 100 kr. for et rykkergebyr, fandt Forbrugerombudsmanden det passende, at et gebyr for at opkræve regninger, der ikke er tilmeldt Betalingservice, skønmæssigt må svare til de omkostninger, der er forbundet med at modtage betalingen. Herudfra finder Forbrugerombudsmanden det passende, at gebyret maksimalt andrager 50 kr. (j.nr. 10/02547).

---

<sup>44</sup> Forbrugerombudsmandens supplerende vejledning, "Hvad gælder på gebyrområdet, når forbrugeren handler", oktober 2010.







## **Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen**

Nyropsgade 30

1780 København V

Tlf.: 72 26 80 00

Fax: 33 32 61 44

Mail: [kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk)

[www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)

Økonomi- og  
Erhvervsministeriet