

Et kontantfritt reiseliv

Konsekvensutredning



28.04.13

Kai A. Olsen og Kjetil Staalesen

Forord

NHO Reiselivs landsmøte 2012 vedtok å be ”styret og administrasjonen nedsette en arbeidsgruppe med formål å lage en konsekvensanalyse over temaet – *Et kontantfritt reiseliv innen 10 år*. Rapporten skal ta for seg hvilke konsekvenser dette måtte få for våre gjester, våre ansatte og våre medlemmer. Både de juridiske, økonomiske, servicemessige og samfunnsmessige konsekvenser skal utredes.”

Ut fra dette ble det satt ned en arbeidsgruppe med følgende medlemmer:

- Tor Ragnar Fjeldstad, Amalie Hotel, Tromsø (styremedlem i NHO Reiseliv)
- Per Harald Fjellheim, Olavsgaard Hotel (leder av utvalget)
- Jens-Petter Hagen, Fellesforbundet
- Jostein Hansen, NHO Reiseliv

Undertegnede ble engasjert for å gjennomføre konsekvensanalysen (vi viser til vår biografi på siste side i rapporten).

Begrepet Reiseliv er et stort område som berører flere sektorer, blant annet transport og opplevelser. For å begrense rapporten tar den for seg kjernen av bedrifter innenfor NHO Reiseliv, dvs. hoteller, camping og hytter, spisesteder og utesteder (bar/pub). Dvs. når vi bruker ordet ”reiseliv” i denne rapporten er det dette vi viser til.

Data til rapporten er hentet inn gjennom:

- intervjuer av ledere og ansatte i reiselivsbedrifter
- en generell spørreundersøkelse mot gjester gjennomført av NORSTAT
- en spørreskjemaundersøkelse mot ansatte gjennomført av Fellesforbundet, ved Jens-Petter Hagen
- en spørreskjemaundersøkelse mot ledere innen norsk reiseliv gjennomført av Horwath HTL, ved Per-Erik Winther

For detaljer om datainnsamlingen viser vi til appendiks (kapittel 8).

Rapporten står for forfatterens regning. Vi har fått uvurderlig hjelp fra arbeidsgruppens medlemmer. De har gitt entusiastisk støtte, alltid basert på god fagkunnskap og på lang erfaring i bransjen.

Molde, Oslo 21.05.13

Kai A. Olsen

Kjetil Staalesen

Innhold

1	<i>Sammendrag</i>	3
2	<i>Innledning</i>	5
3	<i>Norge blir kontantfritt</i>	7
4	<i>Næringens omdømme</i>	10
5	<i>Betaling i norsk reiseliv</i>	12
5.1	Hva gjestene sier	12
5.2	Hva de ansatte sier	15
5.2.1	Problemer med kontanter i reiselivsnæringen	16
5.2.2	Problemer med betalingskort i reiselivsnæringen	17
5.2.3	Utrygghet	17
5.2.4	Drikkepenger/tips	17
5.2.5	Hvis de ansatte fikk velge?	18
5.3	Hva lederne sier	18
6	<i>Diskusjon</i>	22
6.1	Kundenes krav til sikkerhet	22
6.2	Enkle betalingsløsninger	23
6.3	Bedriftenes krav til sikre elektroniske løsninger	23
6.4	Samfunnets krav til næringen	24
6.5	Vant med å bruke kontanter	24
6.6	Anonymitet	24
6.7	Gjester fra andre land	25
6.8	Behov for rimelige betalingsløsninger	26
7	<i>Konklusjon</i>	27
7.1	Juridisk konsekvens/forutsetning	27
7.2	Konsekvens for gjester	27
7.3	Konsekvens for ansatte	28
7.4	Konsekvenser for medlemsbedriftene	28
7.5	Samfunnsmessig konsekvenser	29
7.6	Sikkerhet mot tekniske feil	30
7.7	Sluttord	30
8	<i>Appendiks: datainnsamling</i>	31
9	<i>Om forfatterne</i>	31

1 Sammen drag

Rapporten tar for seg hvilke juridiske, økonomiske, servicemessige og samfunnsmessige konsekvenser et kontantfritt reiseliv vil få for næringens gjester, ansatte og medlemmer.

Vi har vist at *dagens betalingslovgiving er utilstrekkelig*. I motsetning til vårt naboland Sverige, der mange reiselivsbedrifter og andre sier nei til å ta imot kontanter, er norske bedrifter tvunget til å akseptere betaling i kontanter. Begrunnelsen fra Finansdepartementet er at mange kunder ikke er vant med å bruke elektroniske tjenester. Som vi har vist, vil en på de fleste steder i Norge i dag måtte bruke kort for å få kontanter. Da faller dette argumentet bort.

Norges Bank argumenterer for at kontanter kan gi sikkerhet om det er problemer med betalingssystemene. Det er neppe realistisk. I dag er det for lite kontanter i omløp til at de kan erstatte kortbetalinger. I tillegg, med feil på betalingssystemene vil minibankene også falle ut. Siden bankene legger ned kontantkassen vil de da heller ikke kunne tilby kontanter i en krisesituasjon. Vi har argumentert for at *myndighetene isteden må kreve at vi har en elektronisk infrastruktur som er tilgjengelig til enhver tid*.

Rapporten viser at *de fleste gjestene foretrekker å bruke kort*. Men på puber og barer er det mange som ikke er komfortable med å ta fram betalingskort og taste PIN-kode. I disse situasjonene er dagens elektroniske betalingssystemer ikke velegnet. Derimot er det nye systemer på gang som vil gjøre det *enkelt å betale elektronisk* overalt, også i trengselen foran bardisken. Vi viser til flere muligheter her.

Mange ansatte *føler utrygghet i jobben ved at de må håndtere, oppbevare og frakte kontanter*. Kontantene kan også skape ubehagelige situasjoner, for eksempel når det er manko i kassen. Til tross for at de fleste ansatte regner med mindre tips når det brukes kort enn med kontanter, svarer et stort flertall at de foretrekker at gjesten betaler med kort.

Inntrykket fra ledere for hoteller og medlemmer i NHO Reiseliv understøtter det gjestene og de ansatte sier. Dagens elektroniske betalingssystemer er ikke velegnet i alle situasjoner. Noen uttrykker også en bekymring for at provisjonene vil kunne øke. Mange mener at *elektronisk betaling forenkler økonomisk kontroll og reduserer svinn*.

Det er stor bekymring for at medieoppslag om svart omsetning, urimelige lønns- og arbeidsvilkår, innkjøp av kjøtt og andre råvarer utenom vanlige kanaler, m.m. *svekker hele næringens omdømme*. Mange uttrykker at *kontantene er med på å understøtte denne ulovlige virksomheten*. Et svekket omdømme kan gjøre det vanskelig å rekruttere kompetent ungdom til bransjen.

For samfunnet og for reiselivsnæringen er det viktig at vi har *sikre, effektive og rimelige elektroniske betalingssystemer*. Det må også være et krav at bedriftene i overgangsperioden fram til kontantene forsvinner selv kan bestemme om de vil motta betaling kun elektronisk, kun med kontanter, eller begge deler.

Et kontantfritt reiseliv forutsetter bedre elektroniske betalingssystemer, begrensninger i finansnæringens gebyrfastsettelse og enkelte lovendringer. *Med dette er et kontantfritt reiseliv mulig å realisere om få år*. Resultatene fra undersøkelsene viser at dette er uproblematisk. I tillegg, det er ikke tvil om at dersom vi skal komme den økonomiske kriminaliteten i enkelte deler av bransjen til livs må kontantene bort. Det vil igjen gi en *stor gevinst for samfunnet, skape like konkurransevilkår og trygge arbeidsplasser*.

2 Innledning



NHO Reiselivs vedtak om å utrede et kontantfritt reiseliv er fattet på bakgrunn av de erfaringer medlemsbedriftene har gjort de siste årene. Store deler av næringen opplever at kontantenes andel av omsetningen faller, til dels radikalt. Samtidig som næringen blir mer uavhengig av kontantene er næringens omdømme fortsatt utsatt på grunn av de samme kontantene. Med inntekter i kontanter kan deler av næringen undra skatter og avgifter, kjøpe inn råvarer utenom vanlige kanaler, avlønne svart og tilby uakseptable lønns- og arbeidsvilkår. Selv om dette bare gjelder en liten del av næringen rammer de negative oppslagene alle.

Samtidig ser en at tjenester rundt kontanter reduseres. Bankene legger ned filialer, fjerner kontantkassen og henviser publikum til minibanken. Dette fører med seg spørsmål om hvilke muligheter bedriftene har til å tilpasse seg denne nye virkeligheten, juridisk og økonomisk - også med tanke på den servicen bedriftene lever av å tilby sine kunder. Mange bedrifter ser også at de snart vil kunne se seg tjent med å slutte å akseptere kontanter som betalingsmidler. I deler av næringen er så godt som hele omsetningen i form av elektronisk betaling – kort eller faktura.

Dette er nye erfaringer og tanker. For mange nordmenn er penger synonymt med kontanter, mynter og sedler, til tross for at vi i flere hundre år har hatt penger som gjeldsbrev, bankremitter, sjekker og kontoinnskudd. Hadde du en konto i Postsparebanken fikk du et "frimerke" som illustrerte innskuddet. Andre banker nøyde seg med å føre innskuddene i en bok. Men siden innskuddet kunne konverteres til kontanter når som helst, og kontanter var i utstrakt bruk, oppfattet vi dette som bortimot identisk med kontanter.

I dag er innskudd og lån representert som tall i en datamaskin. Vi får ikke lengre lønn i en konvolutt med mynter og sedler. De fleste av oss ser ikke pengene våre i form av kontanter. Det har store fordeler. Datamaskinen kan sette opp saldo og foreta renteberegning. Med avtalegiro betales regningene automatisk. Alternativt kan vi bruke eFaktura der vi selv må initiere betalingen, men det kreves bare et tastetrykk – alle data tar maskinen seg av. Når pengene først er digitalisert kan de overføres fra bank til bank, fra konto til konto med lysets hastighet. Det er utenkelig å se for seg et moderne land med den velstand og effektivitet vi er vant til, uten at elektroniske penger utgjør en svært stor del av pengemengden.

En bedrift som skulle vurdere å kutte ut kontanter får en juridisk utfordring. I dag er det ikke tillatt å nekte å ta i mot kontanter i Norge. Finansavtalelovens § 38 tredje ledd fastslår at "En forbruker har alltid rett til å foreta oppgjør med tvungne betalingsmidler hos betalingsmottakeren¹", mens Sentralbanklovens § 14 kan fortelle at: "sedler og mynter er tvungent betalingsmiddel i Norge²". Med få unntak er det altså ikke tillatt å nekte oppgjør i kontanter. Et forslag fra flere organisasjoner om å utrede konsekvensene av å sidestille elektroniske penger med kontanter er avslått av Finansdepartementet.

¹ <http://www.lovdato.no/all/hl-19990625-046.html#38>

² <http://www.lovdato.no/all/tl-19850524-028-003.html>

Inga kontanter vid sjukhusbesök

Publicerat: torsdag 27 desember 2012 kl 14:17 , Nyheter P4 Kalmar

Efter årsskiftet går det inte att betala med kontanter på någon vårdmottagning i landstinget. Det ska nu finnas betalkortsterminaler överallt istället. Dessutom finns möjlighet att få en faktura för den som inte har betalkort med sig.

Omställningen innebär däremot ingen kostnadsökning för patienterna skriver landstinget i ett pressmeddelande och pekar på att landstinget i november beslutade att ta bort faktureringsavgiften.



Foto: Nick Näslund/Sveriges Radio.



**Billett kjøp?
ikke med sedler
over kr 200,-**

TRIKKEN



Foto: Kjetil Staalesen

Norges Bank og Finansdepartementets stahet³ om å kreve at kontanter skal kunne brukes overalt står i sterk kontrast til vårt naboland Sverige der flere virksomheter er blitt kontantfrie. Sveriges radio kan for eksempel melde at det nå ikke vil være mulig å betale med kontanter på sykehus. Også private bedrifter tar bort kontantene, for eksempel forteller “Yaki-da” i Göteborg. på sine nettsider at den “är en helt kontantfri restaurang och nattklubb”⁴. Busser i Sverige tar ikke kontanter.

Vi forventer at mange reiselivsbedrifter de neste ti årene vil se seg om etter metoder for å minimere kontantomsetningen, på lik linje med bedrifter i Sverige. For andre er dette foreløpig ikke en relevant problemstilling i dag. Mange er redd for at de vil kunne tape omsetning hvis de på egen hånd skulle nekte kundene sine å betale med kontanter. Den situasjonen kan imidlertid endre seg fort, for eksempel ved at gjestene får enklere elektroniske betalingsmiddel eller ved at det blir mer tungvint å få tilgang på kontanter.

Et alternativ er å få et unntak tilsvarende det bompengeselskapene har fått. Helautomatiske bomstasjoner benytter seg av bestemmelsen i finansavtalelovens § 38 annet ledd, der det fremgår at “betalingsmottakeren kan gi nærmere anvisning om betalingsmåten, dersom dette ikke medfører vesentlig merutgift eller andre ulemper for betaleren⁵”. Det vil si faktura! Noen bedrifter benytter seg allerede av dette alternativet, mens andre, som Oslo trikken, setter begrensninger på kontanter (se illustrasjonene).

Det er åpenbare utfordringer med å redusere kostnadene av kontantbetalingene. Når kontantandelen går ned vil de forholdsmessige kostnadene ved å opprettholde alle rutinene rundt kontantene øke. Samtidig blir en mer avhengig av de elektroniske betalingssystemene. Selv om disse kommer med mange fordeler kan tekniske feil skape problemer. De kan også få større betydning når gjesten ikke har kontanter som alternativ. Kostnadene ved elektroniske løsninger kan også være en usikkerhetsfaktor framover. Det kan være gebyrer på kredittkort og kostnadene ved å installere nye betalingsløsninger, for eksempel beregnet på betaling med mobiltelefon.

³ Norges Bank, Årsrapport om betalingssystem 2011, s.7.

⁴ www.yaki-da.se

⁵ <http://www.lovdata.no/all/hl-19990625-046.html#38>

3 Norge blir kontantfritt

Norge er i ferd med å bli kontantfritt. For å kunne konkurrere mot rene Internettbanker må de ”vanlige” bankene effektivisere kontanthåndteringen. Alternativet er å la kundene betale for å bruke kontanter. I praksis ville det bety at om du gikk inn i banken for å ta ut 1000 kroner ville du ende opp kanskje bare med 900. Gebyret på 100 kroner ville da dekke (deler av?) bankens kostnader med å ha ansatte, åpne lokaler, kontanter i kassen, tellemaskiner, frakt av kontanter, sikkerhetsløsninger m.m.

Når denne løsningen ikke brer om seg skyldes det to forhold. I tillegg til at kontanter, som vi skal se, er svært lite etterspurt har det vist seg at det er vanskelig å legge gebyr på en tjeneste som publikum alltid har oppfattet som gratis. Alternativet for bankene ser ut til å være at de fjerner den betjente kontantkassen, reduserer antall filialer og viser til minibanker for dem som skal ta ut og sette inn kontanter. Dette er gjort noe enklere ved at publikum også kan ta ut kontanter i butikk.

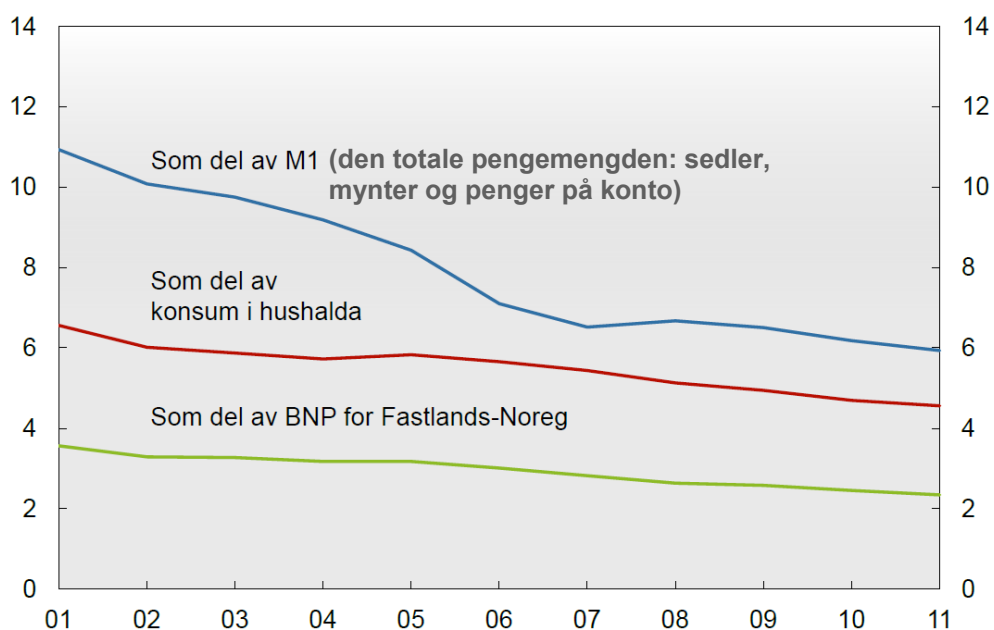
Bankenes nye rutiner innebærer en dramatisk endring i rammebetingelsene for dem som bruker kontanter. På den ene siden har forbrukerne mange steder der de kan ta ut kontanter, men: Kundene *må* nå bruke kort med PIN for å få kontanter, enten det er i butikken, eller i minibanken. Har du ikke et kort med kode, kan du i dag i praksis glemme å heve kontanter utenfor de aller tettest bebygde strøk av landet.

Dette får naturligvis konsekvenser. Selv de som er vant med å bruke kontanter vil jo oppdage at det ikke er så praktisk å flytte sedler mellom minibanken og kjøpsstedet (som igjen må flytte sedlene tilbake til banken). Med kort og kode i minibanken kan en like godt bruke dette på hotellet, restauranten eller butikken. I de aller fleste tilfeller er det både enklere, billigere og sikrere for både kjøper og selger. Vi ser at det på mange måter er et smart trekk å tvinge kontantkundene til å bruke kortet i minibanken – det vil være en form for tvungen opplæring i kortbruk. Selv de som oppgir ”gammel vane” som grunn til at de bruker kontanter vil også bli nødt til å bruke kort og kode.

Vi kan heller ikke være sikre på hvor lenge minibankene holder stand. Antall uttak toppet seg i 2001 og har falt med 28 prosent fram til 2011⁶. På Finansnæringens dag 2012 signaliserte DNB-sjef Rune Bjerke at minibankens tid var forbi. Det er grunn til å tro at den vil stå igjen som en overgangsteknologi som forbyr kontanter med elektroniske penger, slik telefaksen forbyr brev med elektronisk overføring. Også antall kontantuttak i butikk faller, på tross av at det er stadig flere steder som tilbyr denne tjenesten.

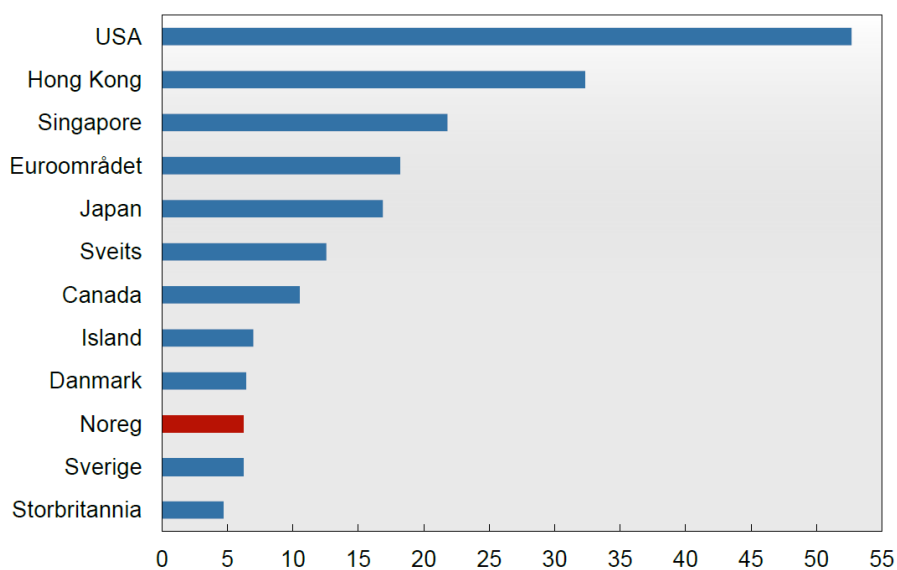
Det kan også tenkes at det vil bli lettere for bankene å innføre gebyr på uttak i minibank når tjenesten bare brukes av noen få kunder. Gjøres det vil vi få et dramatisk fall i kontantbruken.

⁶ Norges Bank Årsrapport om betalingssystem 2011, s.7.



Figur 1. Verdi av kontanter i prosent⁷

Vi finner igjen det norske folks overgang til elektronisk betaling i Norges Banks oversikt over verdien av kontanter i omløp som andel av pengemengden (Figur 1).



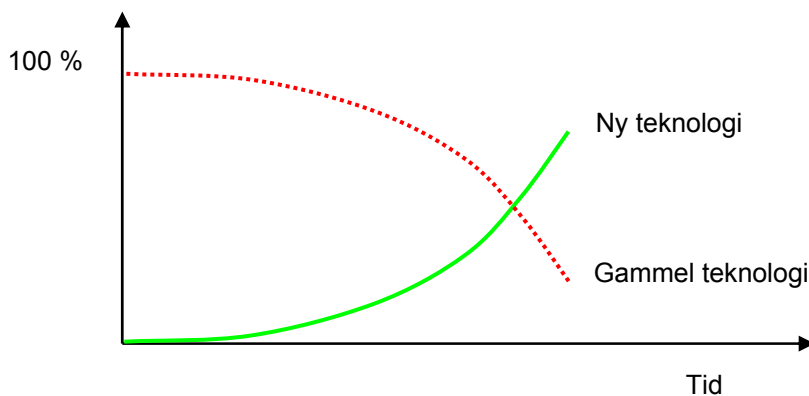
Figur 2. Kontanter som del av betalingsmiddel i prosent⁸

Sammenligner vi med andre land ser vi at det ikke er uten grunn at det er nettopp den norske reiselivsnæringen som har sett seg nødt til å utrede en framtid uten kontanter (Figur 2)⁹.

⁷ Norges Bank Årsrapport om betalingssystem 2011, Figur 1.1

⁸ Norges Bank Årsrapport om betalingssystem 2011, Figur 1.2

⁹ Vi anbefaler de som er interessert i å studere kontantenes stadig minkende relative betydning i norsk økonomi å lese kapittel 1 i Norges Banks Årsrapporter om betalingssystem. Den er lettlest og finnes på Norges Banks nettsider.



Figur 3. En gammel teknologi erstattes av en ny.

Kontanter er også en teknologi. Når en eksisterende teknologi erstattes av en ny har vi gjerne en utvikling som skissert i Figur 3. Vi kan bruke fotoapparat som et eksempel. I starten var de digitale kameraene kostbare og hadde begrenset oppløsning, og ble stort sett brukt der det var viktig å få bildene på digital form med en gang – for eksempel for journalister. Etter hvert kunne imidlertid produsentene dra nytte av den dramatiske utviklingen innen datateknologi. Prisene falt og kvaliteten steg. Tidlig på 2000 tallet ble de digitale kameraene konkurranse-dyktige med de analoge – både i pris og kvalitet. I dag er det også viktig for mange at bildene kan vises i digital form, legges ut på Facebook, Instagram og andre sosiale nett, sendes via mobil og lagres på datamaskinen. Når dette skjer får vi en kraftig knekk i kurven, ”alle” skifter til den nye teknologien. Dette blir forsterket ved at etternølerne, ofte de som bruker en teknologi av gammel vane, mister tjenestene de brukte tidligere – fotobutikkene legges ned eller de slutter å tilby framkalling og kopiering. I dag har en tiåring knapt sett en 35 millimeter filmrull. Det finnes et hav av eksempel på teknologier som har forsvunnet på denne måten.

Det er grunn til å tro at vi er ved dette knekkpunktet også når det gjelder betalingsformer i Norge. Å gå veien om minibank for å hente kontanter blir et unødig steg for mange. Som å sende filmruller til framkalling med posten. Ved at betjente skranker snart er en saga blott tvinges også de som bruker kontanter til å ta fram plastkortet og PIN-koden. Gamle vaner brytes og mange vil oppdage at det er enklere å bruke kortet direkte på betalingsstedet. Endringene akselereres ved at de unge raskere tar i bruk ny teknologi. Denne utviklingen vil bli understøttet av bedre teknologi for elektroniske betalingsløsninger (som vi behandler i kapittel 6.2).

Ut fra et ”føre var” prinsipp er det viktig å tidlig vurdere konsekvensene av utviklingen. Det kan bety at en kan identifisere mulige fordeler, og mulige ulemper så tidlig at en kan møte utviklingen på en fornuftig måte. Plateselskapene holdt igjen så lenge de kunne, ved bare å selge musikk på CD. Konsekvensen var at piratene tok over store deler av det elektroniske musikkmarkedet. Når bransjen i dag forsøker å skape nye forretningsmodeller for musikkformidling, som Spotify og Wimp, må de konkurrere mot noe som er gratis. Det er krevende.

Nå er selvfølgelig norsk reiselivsnæring i en annen situasjon. Selve produktet, hotell-oppholdet, restaurantmiddagen eller pilsen på puben er fysisk og ikke utsatt for en digitalisering. Men andre sider av virksomheten er påvirket av ny teknologi – booking, tilbakemeldinger fra kundene, nye markedsføringskanaler, prissetting/konkurranse og betaling. Her skal vi se på betaling.

4 Næringens omdømme

Skattejuks hos 3 av 4 kontrollerte spisesteder

Skatteetaten har foretatt en serie store kontroller mot serveringsnæringen i den senere tid. Resultatet er skremmende. Av de 450 serveringsstedene som ble sjekket, fant de økonomiske uregelmessigheter hos hele 75%. Dette har fått skattemyndighetene til å anslå at serveringsnæringen omsetter svart for nær NOK 3 milliarder i år (se boks med fylkesvise anslag).

HRR – Hans Kristiansen (Tekst)

Både kasser og regnskap er blitt kontrollert, uten forvarsel. Vanlig fremgangsmåte er at kontrollørene spiser på serveringsstedet, betaler og får kvittering. Senere kommer de tilbake og sjekker kvitteringen opp mot det som er slått inn på kassen. De vanligste måtene å operere svart på er å slå inn en lavere sum på kassen, for eksempel kamufilere en middag som en kopp kaffe, eller å ikke slå inn beløpet i det hele tatt.

Underdirektør Bjørn Ottar Lervik i Skatt Midt-Norge, som har koordinert kontrollen, forteller at de denne gang konsentrerte seg om spisesteder. Steder der eieren sto nær den daglige driften, ble prioritert.

I Østfold er 13 serveringssteder blitt anmeldt for å ha unndratt inntekter fra beskatning. 111 steder i Østfold og Follo ble kontrollert og der ble det funnet misligheter hos hele 80%. – Endel av manglene var av en slik karakter at de nå er anmeldt til politiet, sier avdelingsdirektør i Skatt øst, Erik Nilsen, til NRK.

Kontrollørene skal ha oppdaget mange tilfeller der det var større differanser mellom oppbevart kontantbeløp i kassen og registrert kontantsalg på kassaapparatet.

- Noen steder slås ikke salget inn fortløpende, eller det registreres ikke i det hele tatt. Kontrollørene har også oppdaget ølglass fylt med kvitteringer fra omsetningen de siste dagene. Et dårlig tegn, sier Erik Nilsen i Skatt øst.

Straffen for de som blir tatt for svart omsetning er at skattemyndighetene etterberegner skatt og gir tilleggsskatt, grovere forhold blir også anmeldt. Alle stedene der det oppdages feil og mangler blir tilskrevet. De får beskjed om å rette opp feilene som er avdekket og får også informasjon om hvordan de skal få til bedre rutiner. Så må de sende inn dokumentasjon på at de har lagt om til tilfredsstillende rutiner. De som ikke sender inn slik dokumentasjon innen fristen, blir ilagt en daglig tvangsmulkt, inntil forholdet er rettet opp.

3 svarte milliarder?

Skatteetatens anslag over svart omsetning i norsk restaurantbransje i 2012. Etter fylke, i millioner NOK:

Oslo	- 550 millioner
Rogaland	- 220
Akershus	- 200
Hordaland	- 200
Sør-Trøndelag	- 180
Buskerud	- 150
Østfold	- 140
Møre og Romsdal	- 130
Nordland	- 130
Vestfold	- 120
Hedmark	- 90
Troms	- 90
Oppland	- 90
Telemark	- 90
Vest-Agder	- 90
Aust-Agder	- 70
Sogn og Fjordane	- 50
Nord-Trøndelag	- 60
Finnmark	- 40

Figur 4. Medieoppslag om skattejuks (Hotell, Restaurant & Reiseliv, desember 2012)

Medieoppslag om skattejuks (som i Figur 4), uakseptable lønns- og arbeidsvilkår, m.m. har gitt deler av næringen et dårlig omdømme. Potensielle kunder får ikke lyst til å kjøpe pizza etter å ha sett bilder av varebiler stoppet på Svinesund fullastet av halvtint smuglerkjøtt. Flinke ungdommer med valgmuligheter kan bli betenkt med å velge en karriere i en næring der en åpenbart konkurrerer mot arbeidskraft avlønnet svart ved hjelp av uregistrert kontantomsetning, og der mange tilbys en uakseptabel lav lønn.

At kontantene øker muligheten for å operere svart gir en uholdbar konkurransesituasjon. Bedrifter som betaler skatt og avgifter, gir ansatte arbeidskontrakter og tariff lønn vil få problemer med å konkurrere på pris når konkurrenten over gaten opererer svart. Seriøse bedrifter som følger reglene har derfor en interesse av å komme svart omsetning til livs.

Alle drev ulovlig

Figur 5. Oppslag i Lofotposten 16.04.13

Dette gjelder spesielt der mange av konkurrentene driver svart. For eksempel kan Lofotposten melde (Figur 5) at av 21 serveringsbedrifter som ble undersøkt i Lofoten og Vesterålen var det ingen som fulgte lovverkets krav angående kontanthåndtering! I en kontroll i Nord-Trøndelag fant skattetaten svart omsetning ved fem av ni spisesteder. Bergens Tidene kan melde (24.02.12) at Skatt vest har funnet alvorlige feil og mangler hos 80 prosent av de kontrollerte. Tilsvarende tall går igjen fra hele landet. Det betyr nok ikke nødvendigvis at flertallet fusker, men heller at skattetaten er blitt flink med å velge ut bedrifter for kontroll. Blant annet sammenligner kontrollmyndighetene andel av kontant- og kort-salg. En lav andel kontanter i forhold til sammenlignbare bedrifter kan være en indikasjon på at noe holdes utenom regnskapet.

Det er godt belagt at kontanter er en kilde til kriminalitet ved at de både motiverer og muliggjør økonomisk kriminalitet. Vi har behandlet dette utførlig i en rapport utgitt i 2011 av Finansforbundet¹⁰. Nå er det naivt å tro at all kriminalitet vil forsvinne med kontantene, det finnes andre måter å undra skatt og avgifter. Men det er åpenbart at kontanter gjør det enklere å operere svart. Der det brukes elektroniske betalingsmidler øker terskelen for å unndra inntekter fra beskatning.

Nå ser vi at det også er eksempler på juks med elektroniske betalingsterminaler. Men på sikt må vi forvente ordninger der skattemyndighetene og andre også vil bruke elektroniske systemer for å følge med. Med gode gjennomsnittstall fra næringen kan en med data-programmer plukke ut de bedriftene som ikke følger normen, og underlegge disse en kontroll. Som vi har sett bruker myndighetene allerede slike metoder i dag, men disse vil bli langt mer effektive om all omsetning er elektronisk. For eksempel kan en da bruke datamaskinen til å finne igjen de betalingene som myndighetenes kontrollører har brukt. Kontrollkostnadene vil da bli marginale.

Næringer der all eller nesten all betaling går elektronisk er ikke utsatt for den samme negative medieomtalen som næringer der større deler går kontant. I dag er spesielt håndverkere og deler av serveringsnæringen, ofte mindre puber og spisesteder, utsatt for kritiske reportasjer. Nå har myndighetene tatt tak i håndverkerne, blant annet med å gjøre de kundene som betaler over 10 000 kroner kontant solidarisk ansvarlig for at skatter og avgifter blir betalt. I praksis betyr dette at risikoen med å betale store beløp kontant er høy. Da står vi igjen med deler av serveringsnæringen som spesielt utsatt.

¹⁰ https://www.finansforbundet.no/Documents/Rapporter/Kontantfritt_Norge_innen_ti_år.pdf

Våre intervjuer med ledere i næringen viser at større bedrifter med mange utsalgssteder allerede med hell bruker ”de store talls lov” for å analysere driften internt. Ved å sammenligne kontantandel, vareforbruk og andre parametere fra avdeling til avdeling framkommer avvik på en effektiv måte. Da er det enkelt å se nærmere på avviket og finne ut om det er en legitim grunn til at kontantandelen er lavere enn snittet (stor overvekt av forretningskunder?) eller om det skyldes uønsket adferd (svinn, skatteunndragelse?). Som en av lederne med ettertenksomhet sier i intervjuet: *”Det kan jo tenkes at både omsetning og lønnsomhet i næringslivet øker når kontantene forsvinner”*.

Samtidig påpeker de ansatte at de antar at en del av de som betaler kontant, gjør det fordi pengene ikke kommer fra en legal kilde. Dersom dette er riktig brukes deler av næringen til å føre svarte penger tilbake til den regulære økonomien. Dette er selvsagt problematisk og uønsket. Ingen forretningsdrivende ønsker å kriminalisere kundene sine, samtidig som det er umulig å reservere seg mot å bli utnyttet på denne måten så lenge myndighetene pålegger bedriftene å ta imot kontanter.

5 Betaling i norsk reiseliv

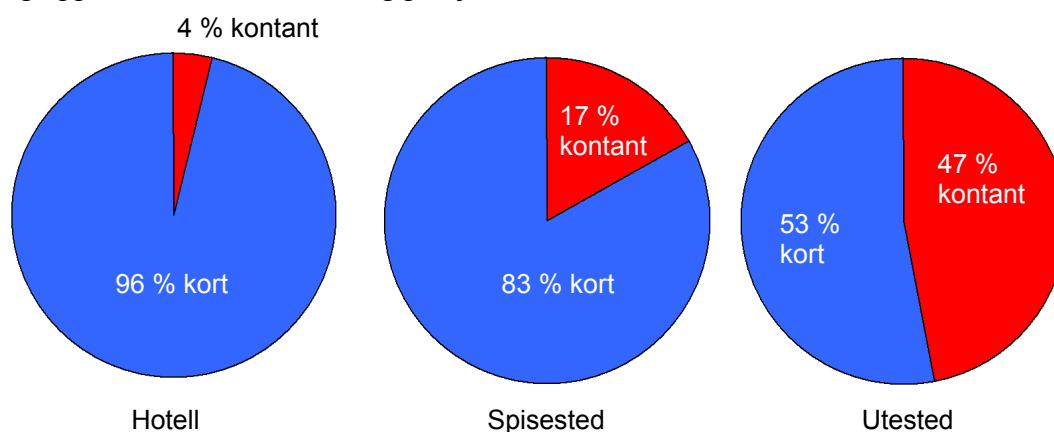
I forbindelse med utarbeidelse av denne rapporten har vi gjennomført en rekke intervjuer, tre store og noen mindre spørreundersøkelser. Intervjuene er gjort med ledere og ansatte i hotell og serveringsbedrifter. De tre store spørreundersøkelsene er:

- NORSTAT, en generell spørreundersøkelse over telefon mot 1000 gjester
- Fellesforbundet, en nettbasert spørreskjemaundersøkelse mot medlemmer (ansatte i næringen)
- Horwath HTL, en nettbasert spørreskjemaundersøkelse mot ledere innen norsk reiseliv

Vi har i tillegg fått detaljerte betalingsdata fra flere kilder. Resultatene fra undersøkelsene er presentert under. Detaljene om datainnsamlingene er gitt i appendiks (kapittel 8).

5.1 Hva gjestene sier

For NHO Reiseliv har NORSTAT intervjuet 1000 personer. De er jevnt fordelt på alder fra 18 år og oppover, for hvor de bor og på kjønn.



Figur 6. Foretrukket betalingsform på hotell, spisested eller utested (pub/bar)

På spørsmål om hvilken betalingsform som foretrekkes (Figur 6) på henholdsvis hotell, spisested eller et utested er kort absolutt vinneren på hotell (96 prosent) og på spisested (83 prosent). På pub/bar har vi imidlertid en jevnere fordeling. Her foretrekker 53 prosent kort, 47 prosent kontanter.

Svarene fra gjestene er i overensstemmelse med det ledere og ansatte sier gjennom våre intervjuer og i kommentarene gitt i Fellesforbundets undersøkelse. Dagens kortbaserte løsninger er godt egnet når en skal betale en hotellregning i resepsjonen, greie for et spisested men mindre egnet i baren og puben. Er det en liten regning på spisestedet kan betaling gjøres enkelt ved å legge igjen kontanter, istedenfor å vente på at kelner skal komme med kortterminalen. I bar og pub er mange åpenbart redd for at andre skal se hvilken kode de gir.

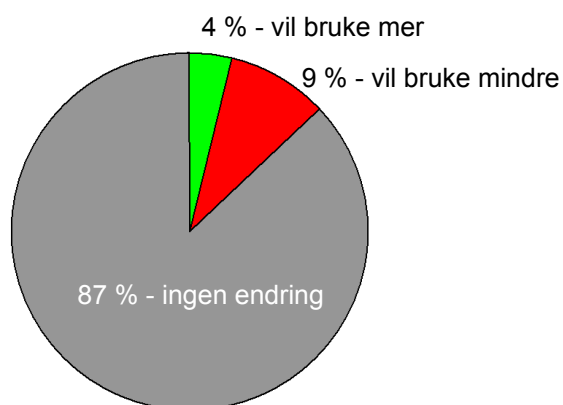
I NORSTAT undersøkelsen svarer 28 prosent av de som bruker kontanter på hotell at de er redd kortet kan bli misbrukt. Dette tallet øker til 32 prosent for spisesteder og hele 45 prosent for utesteder. Merk at disse tallene er for dem som bruker kontanter. Sett i lys av hele gjestegruppen er dette uansett bare en liten andel for hotell og spisested der bare få velger å bruke kontanter. For utesteder er det derimot en av fire av alle gjestene som sier dette.

En av fire av de som bruker kontanter begrunner dette med at det er enkelt. Noen svarer at de ikke bruker kort. Interessant nok er prosentverdien for dette høyere på hotell (19 prosent), enn på spisested (5 prosent) og utested (3 prosent), men dette illustrer nok hvilke aldersgrupper vi møter på disse stedene. Nesten alle som svarer at de ikke bruker kort tilhører den eldste aldersgruppen (50 +) i vår undersøkelse. Igjen må det påpekes at dette er svar fra dem som bruker kontanter, og at disse bare utgjør en mindre del av antall gjester.

Bare fire prosent av de som bruker kontanter på hotell og spisested oppgir at anonymitet er en grunn til at de bruker kontanter. På pub/bar er denne verdien falt til to prosent. Dette er et overraskende lavt tall siden behovet for anonymitet ofte blir trukket fram i debatten som en fordel med kontantene.

I underkant av 40 prosent av de som bruker kontanter oppgir at dette har andre årsaker enn de beskrevet over. En analyse av de tekstlige kommentarene viser at i ti prosent av disse vises det til at kontanter gir mulighet for større egenkontroll (dette er også oppgitt som en av flere årsaker til kontantbruk i Fellesforbundets undersøkelse). Ideen synes å være at ved å ta ut et beløp i kontanter før man går på byen har man en melding til seg selv om ikke å bruke mer penger enn dette.

For de som bruker kontanter på hotell oppgir 37 prosent ”gammel vane” som grunn. For spisesteder og utesteder er tallene henholdsvis 31 og 13 prosent. De som har gitt denne kommentaren har en gjennomsnittsalder på noe over 60 år og tilhører altså stort sett den eldste gruppen i vår undersøkelse.



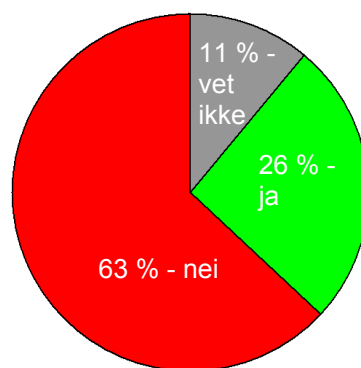
Figur 7. Ville det påvirke din bruk av spisesteder og utesteder om du bare kan betale med kort?

På spørsmål om bruk av spisesteder og utesteder vil endres om en kun kan betale med kort svarer 87 prosent at det ikke ville innebære noen endring, mens 9 prosent ville bruke mindre, 4 prosent mer (Figur 7). Det er en svak tendens til at yngre vil bruke mer og eldre mindre.



Figur 8. Generelle inntrykk, kvalitet, seriøsitet, omdømme av norske hoteller, spisesteder og barer/uber på en skala fra 1 (svært dårlig) til 5 (best).

Vi har spurt om det generelle inntrykk, kvalitet, seriøsitet, omdømme av norske hoteller, spisesteder og barer/uber (Figur 8). På en skala fra 1 til 5, der 5 representerer svært godt omdømme, svarer henholdsvis 79 prosent, 59 prosent og 39 prosent at det generelle inntrykket er godt (4 eller 5). Vi har her utelatt ”vet ikke” gruppen. For hoteller er det bare 2 prosent som har et svært dårlig inntrykk (1 eller 2), 4 prosent for spisesteder og 9 prosent for barer/uber. Så selv om næringen er bekymret for et dårlig omdømme, er gjestene rimelig fornøyd. Unntaket er kanskje bar/pub der bare en av tre har et godt inntrykk.



Figur 9. Mer positivt inntrykk om det ikke lengre ble mulig å bruke kontanter?

Vi har spurt om en vil få et mer positivt inntrykk av næringen om det ikke lengre ble mulig å bruke kontanter. Her svarer 26 prosent ja, 63 prosent nei og 11 prosent vet ikke (Figur 9). Men her må en ta i betraktning at de fleste har et godt inntrykk av næringen i utgangspunktet (som vist i Figur 8). Likevel er det en av fire som mener at inntrykket vil bli bedre uten kontanter. Det er en svak aldersrelatert korrelasjon her. Interessant nok svarer eldre ”ja” oftere enn de yngre. Det kan kanskje bety at disse er mer informert eller bryr seg mer om emner som skatteunndragelse.

5.2 Hva de ansatte sier

Fellesforbundet organiserer ansatte i norsk reiselivsnæring. Medlemmene har blitt invitert til å svare på en spørreundersøkelse om kontantbruk på arbeidsplassene.

Undersøkelsen gir begrenset grunnlag for generalisering på grunn av lav svarprosent (vanlig ved denne type undersøkelser) og stort innslag av uorganisert arbeidskraft i deler av reiselivsnæringen. Samtidig er det grunn til å tro at de som er organisert, og som svarte på undersøkelsen, er erfarne ansatte med kunnskap om yrket. Svarene bekrefter dette og er derfor nyttige for å gi et inntrykk av hvordan næringen ser ut når man står på innsiden av baren eller resepsjonen. Den aller største delen av de som har svart jobber på hotell, deretter kommer ansatte i restauranter, barer/barer og kafeteriaer. Servitører, kokker og resepsjonister utgjør de tre største yrkesgruppene blant de som har svart.

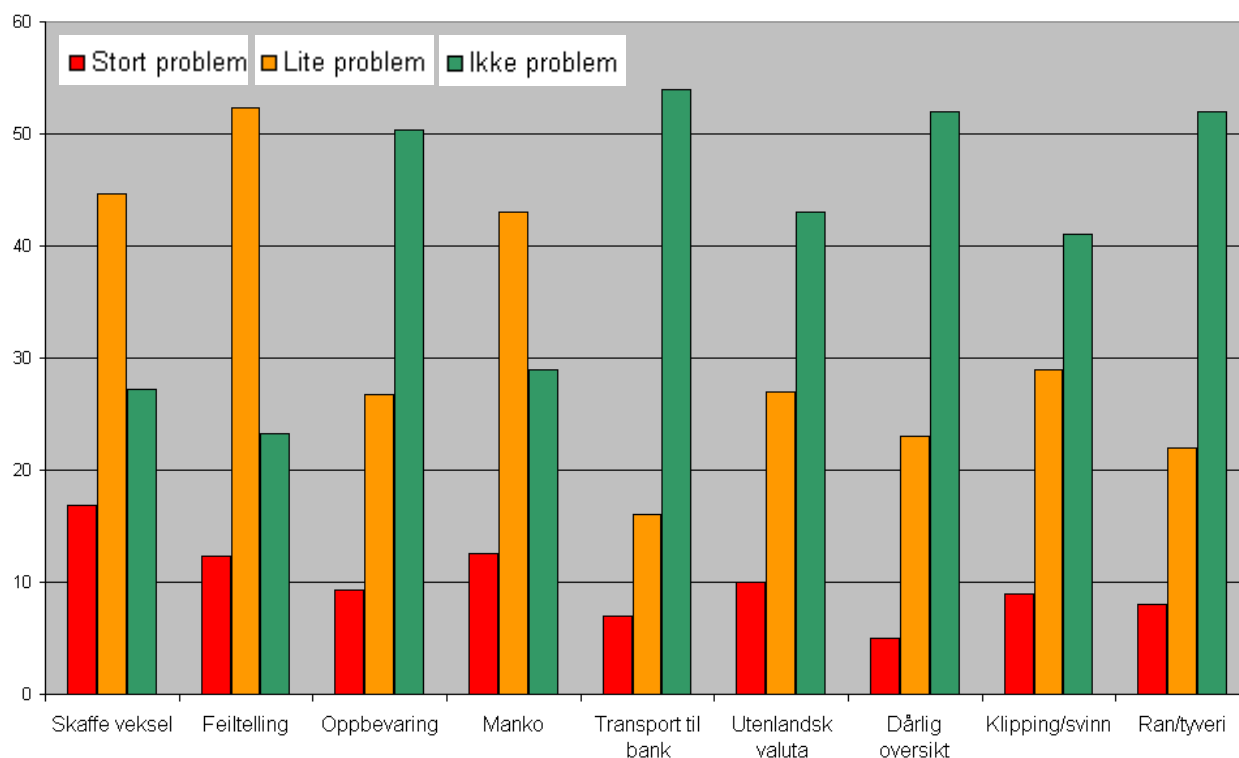
67 prosent av de som har svart håndterer kontanter i sitt daglige virke og 64 prosent svarer at de tror det er mulig å ha et kontantfritt reiseliv innen ti år.

På spørsmål om hva de tror er årsaken til at en gjest ønsker å betale med kontanter får vi mange interessante svar. Dette er de viktigste grunnene, slik de ansatte i reiselivsnæringen forstår sine kunder:

- Bedre oversikt/kontroll
- Gammel vane/eldre personer
- Trygghet/frykt for svindel
- Ønske om anonymitet
- Lettere å tipse servitøren
- Uvitenhet
- Turister har med seg kontanter og er vant til å bruke det
- Frykt for gebyrer
- Det går raskere enn andre betalingsmåter, særlig i bar
- Idrettslag/grupper som overnatter samler inn penger på forhånd
- Gjesten skal bruke opp svarte penger

De samme momenter kommer fram i de intervjuene vi har gjort mot ansatte og ledere.

5.2.1 Problemer med kontanter i reiselivsnæringen



Figur 10. Problemer oppstått med kontanter i din bedrift (fordeling i prosent av de som har svart).

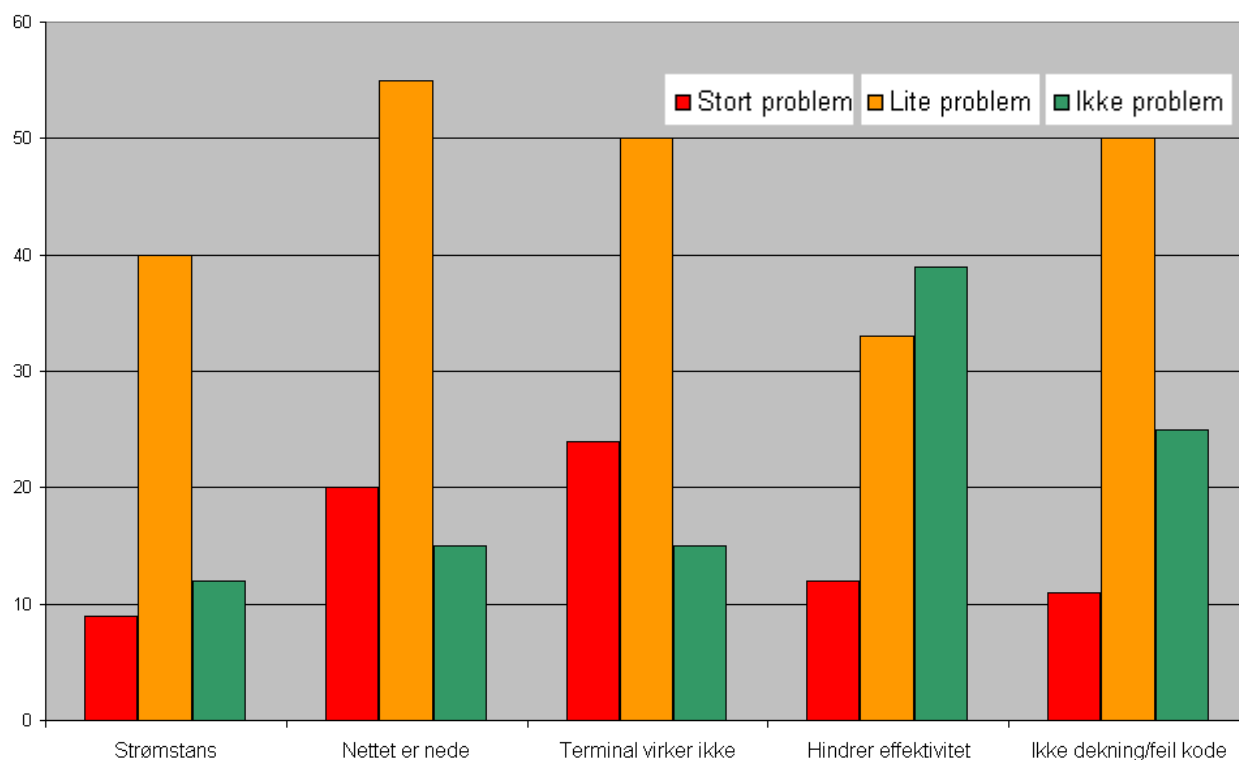
På spørsmål om hvilke problemer som har oppstått i bedriften i forbindelse med kontant-håndtering, svarer 69 prosent av de ansatte at de har opplevd problemer (stort eller lite) med å skaffe veksel og 73 prosent har opplevd problemer med feiltelling (Figur 10 - ”vet ikke” er utelatt). 66 prosent har hatt problem med manko i oppgjør, noe vi må anta er en ubehagelig opplevelse for den ansatte i tillegg til å skape arbeid for administrasjonen. I fritekstfeltet kommer det da også frem at *”man kan stå til ansvar hvis det mangler penger eller penger blir stjålet av andre”*.

Det er interessant å se at 35 prosent av de ansatte har opplevd at kontantene skaper dårlig oversikt. Nettopp oversikt var noe svært mange antok var kundens motivasjon for å bruke de samme kontantene.

Hele 48 prosent svarer at svinn og ”klipping” (f.eks. at ansatte taper litt for lite i hvert ølglass, for å kunne selge noen halvlitere for egen inntekt) er et problem. Svaret byr på visse tolkningsproblemer da det neppe er klipperne selv som synes fenomenet er problematisk. Det viser uansett at det kan være lønnsomt for bedriften å få omsetningen over fra kontanter til elektronisk betaling.

37 prosent svarer at de kjenner til at ran og tyveri har vært et problem i bedriften, mens hele 10 prosent av de spurte mener dette er et ”stort problem” (se også kapittel 5.2.3).

5.2.2 Problemer med betalingskort i reiselivsnæringen



Figur 11. Problemer oppstått med kort i din bedrift (fordeling i prosent av de som har svart)

Heller ikke kortbruk er helt uproblematisk (Figur 11 – ”vet ikke” er utelatt). 56 prosent har hatt problemer med betalingskort grunnet strømstans, hele 83 prosent har opplevd problemer med betalingskort grunnet at nettet har vært nede. 83 prosent har hatt problemer med selve betalingsterminalen mens 71 prosent av de som svarer har opplevd at kunden ikke husker koden sin eller mangler dekning.

Av andre problemer nevnes terminaler som ikke tar alle typer kort, noe som skaper behov for flere terminaler, som igjen skaper usikkerhet og tar tid.

5.2.3 Utrygghet

Av de som håndterer kontanter svarer en av fem at det har hendt at de føler seg utrygg i jobben på grunn av kontanthåndtering eller oppbevaring av kontanter. Dette er et alvorlig resultat som må håndteres. Vi kan se for oss enslige resepsjonsvakter som vet at det er store kontantbeløp i kassen eller ansatte på vei til nattsafen med større pengebeløp.

Utryggheten kan bli aktualisert når det skjer ran eller tyveri andre steder, spesielt om det skjer voldelige ran. Det er lett å tenke at om det skjer andre steder kan det også skje her. Med flere ran i året er det en fare for at mange kan føle en permanent utrygghet. Så, i tillegg til de direkte kostnadene ved å håndtere kontanter, må en også summere opp de psykiske og fysiske skadene som kontantene kan forårsake.

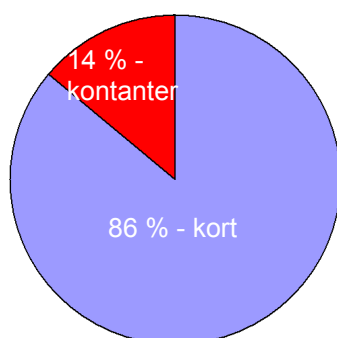
5.2.4 Drikkepenges/tips

Reiselivsnæringen er tradisjonelt en næring der tips er relativt vanlig. Denne skikken utfordres av at kontantene er på vei ut av økonomien. 42 prosent av de ansatte svarer at betaling med kort gir mindre tips enn med kontanter. Bare 7 prosent opplever at gjester som betaler med kort tipser mest. Det er ulike holdninger til dette. Fellesforbundet har den politikk at tips er prinsipielt uønsket. Ansatte forventes å gi god service og den forventningen skal

være innbakt både i prisene til kunden og i lønna til den ansatte, som skal være avtalt og garantert. Det er mulig å argumentere godt for at tipsinstituttet er uverdig og det ikke har noen plass i et moderne samfunn.

Samtidig misliker en del av medlemmene i undersøkelsen at tipsen forsvinner sammen med kontantene. Som en av respondentene skriver: *”Selv får jeg tips i kontanter, og her kan jeg tjene mye. Hvis det er smårusk jeg skal betale, så er det greit å bruke tipspengene. Folk tipser for øvrig mer når de betaler kontant, så jeg liker ikke et kontantfritt samfunn!!”*.

5.2.5 Hvis de ansatte fikk velge?



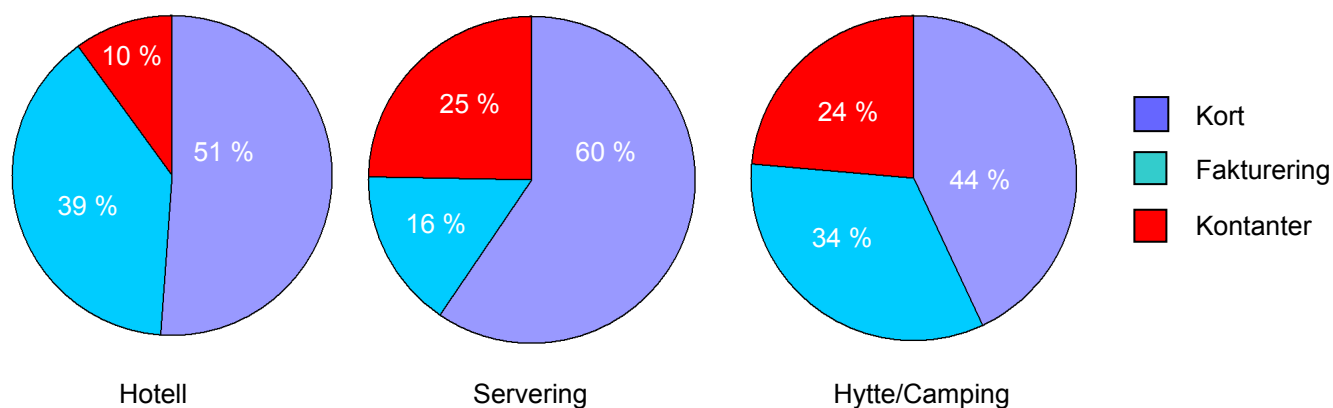
Alt i alt sier hele 86 prosent av de ansatte at de foretrekker at gjesten betaler med kort, mens de resterende 14 prosent foretrekker å ta i mot kontanter (Figur 12).

Dette er et meget interessant resultat. Her har fordelene med kort åpenbart talt mer enn ulempene. Det ser ut til at problemet med redusert tips er blitt uaktuelt i det store bildet.

Figur 12. Foretrukket betalingsmåte

5.3 Hva lederne sier

Horwath HTL har, på vegne av arbeidsgruppen, gjennomført en spørreskjemaundersøkelse mot ledere i norske reiselivsbedrifter. 52 prosent av svarene er fra hotellbedrifter, 32 prosent fra serveringsbedrifter og 16 prosent fra hytte/camping/hyttegrennd. De viktigste resultatene fra undersøkelsen er oppsummert her. I tillegg har vi gjennomført en rekke intervjuer. Resultatene fra disse er lagt inn som kommentarer i teksten.



Figur 13. Betalingsformer fordelt på type bedrift.

Figur 13 viser betalingsformer fordelt på type bedrift. Vi ser at kortbetaling og fakturering er mest vanlig i hotellbedrifter. Her står kontantbetalingene kun for 10 prosent av omsetningen. For hytte/camping og serveringsbedrifter står kontanter for ca 25 prosent av omsetningen. Andel som faktureres er betydelig for hotellbedrifter (39 prosent) og hytte/camping (34 prosent), men er lavere for serveringssteder (16 prosent). Tallene avviker noe fra det gjestene sier (se Figur 6). For det første kommer ikke fakturering inn der, i tillegg kan utvalget av bedrifter kan bli noe forskjellig fra gjennomsnittet¹¹.

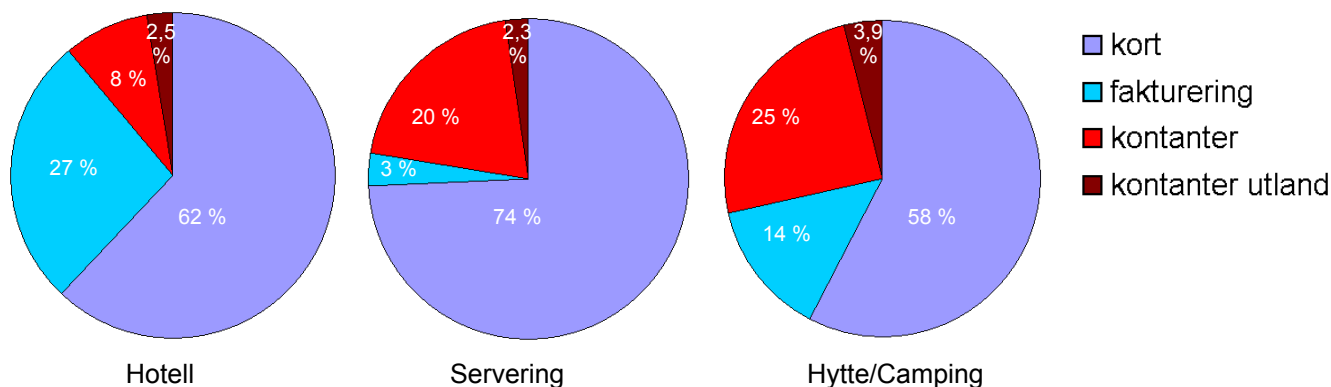
¹¹ Vi spør større hoteller, samt medlemsbedrifter i NHO Reiseliv for hytte/camping og servering

En rekke enkeltbedrifter har imidlertid satset på gode faktureringsrutiner slik at større deler av omsetningen betales på denne måten. Med det har de fått kontantsalget ned til en liten andel. Noen små bedrifter, campingplasser og hyttegrender, påpeker at kostnadene ved å leie betalingsterminal er høye. Et problem er at mange bare har drift i noen måneder, men må betale terminal for hele året.

Provisjonsnivået for kortbruk varierer mellom 1,5 prosent til ca. 3 prosent. Flere kommenterer at provisjonene kan være høye på noen utenlandske kredittkort. Det er bare små forskjeller mellom bedriftstypene.

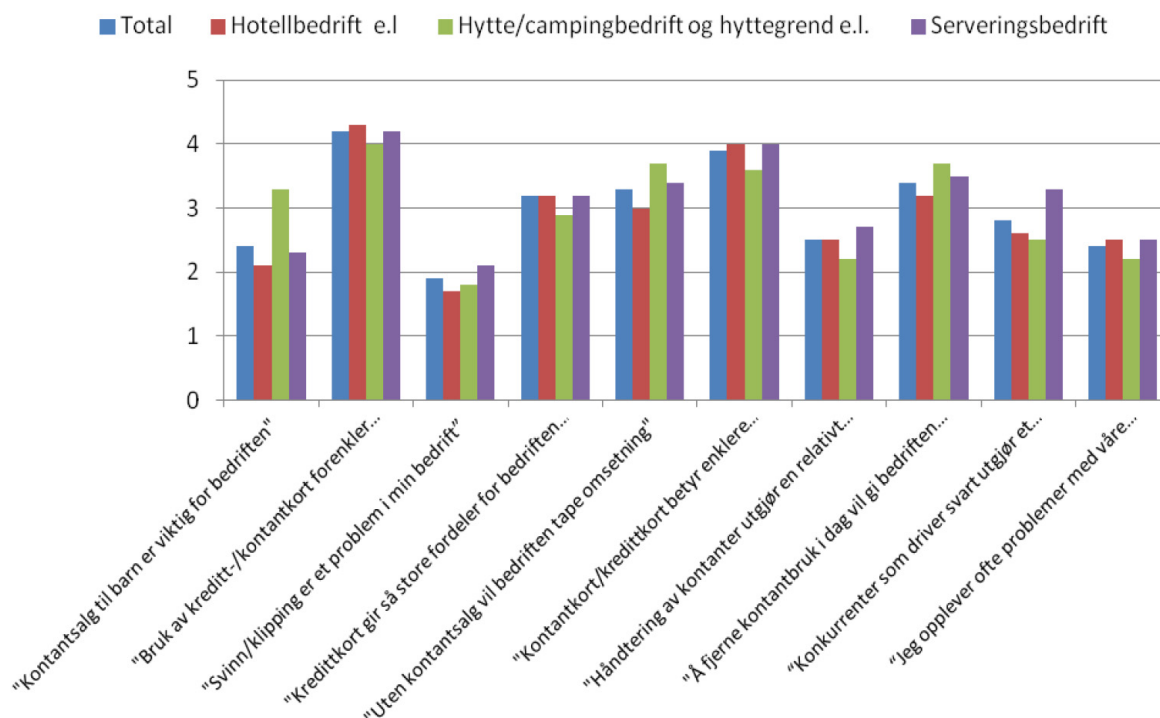
Andel utenlandske gjester varierer fra 37 prosent (hytte/camping), 27 prosent (hotell) til 12 prosent (serveringssteder). Om lag to av tre hoteller og hytte/campingbedrifter aksepterer utenlandsk valuta, mens bare en av tre serveringssteder gjør dette. På spørsmål om hvorfor de aksepterer utenlandsk valuta svarer 40 prosent at de gjør dette for å yte service, 20 prosent at de føler seg tvunget.

Mange påpeker at de må akseptere utenlandsk valuta siden bankene i nærheten har lagt ned vekslingsjenestene. På den annen side skaper dette også problemer for bedriftene når de skal veksle utenlandsk valuta tilbake til norske kroner. Nå er problemet med utenlandske gjester uten kort åpenbart svært bedriftsavhengig. Mens noen sier at de føler seg tvunget til å yte service ved å ta imot utenlandsk valuta svarer andre at problemet ikke har oppstått – utlendinger har kort. Disse uttalelsene kommer fra hotell-, serverings- og camping-bedrifter. En mulig forklaring er at mange utlendinger har kort, men at de har tatt ut kontanter for reisen og foretrekker å bruke disse.



Figur 14. Betaling fra utenlandske gjester fordelt på forskjellige betalingsformer.

Av Figur 14 ser vi at den vesentlige betalingsform fra utenlandske gjester, uansett bedriftstype er kredittkort. Som for norske gjester ser vi at kontanter bare utgjør en liten del av betalingen på hotell (11 prosent), mens den er større ved serveringsbedrifter (22 prosent) og hytte/camping (29 prosent). Andelen av kontanter som er i utenlandsk valuta er liten, i snitt under 3 prosent av omsetningen. Mange bedrifter svarer også at det er helt unntaksvis at de må akseptere betaling i utenlandsk valuta.



- Kontantsalg til barn er viktig for bedriften
- Bruk av kreditt-/kontantkort forenkler bedriftens økonomiske kontroll
- Svinn/klipping er et problem i min bedrift
- Kredittkort gir så store fordeler for bedriften at det forsvaret provisjonen som må betales
- Uten kontantsalg vil bedriften tape omsetning
- Kontantkort/kredittkort betyr enklere regnskapskontroll og mindre svinn
- Håndtering av kontanter utgjør en relativt betydelig kostnad for bedriften
- Å fjerne kontantbruk i dag vil gi bedriften problemer
- "Konkurrenter som driver svart utgjør et problem for min bedrift"
- "Jeg opplever ofte problemer med våre kortterminaler"

Figur 15. Din mening om utsagnene (5 - helt enig, 1 - helt uenig.)

Respondentene er bedt om å vurdere et sett av utsagn. Svarene er gjengitt i Figur 15. Som en ser er det stor enighet blant de forskjellige bedriftene. Unntaket er spørsmålet om "Kontantsalg til barn er viktig for bedriften", her er respondentene fra hytte/camping-bedrifter mer enig enn de andre i at dette er viktig (gjennomsnitt på over 3). Tilsvarende er respondentene fra serveringsbedriftene mer enig i at "Konkurrenter som driver svart utgjør et problem for min bedrift" enn de andre (gjennomsnitt på over 3).

De utsagnene som de fleste er enige om er:

- Bruk av kreditt-/kontantkort forenkler bedriftens økonomiske kontroll
- Å fjerne kontantbruk i dag vil gi bedriften problemer.

mens man er mest uenig i at:

- Svinn/klipping er et problem i min bedrift.

Dette er et interessant funn. I snitt sier lederne at de er uenig (helt eller litt uenig) i at svinn og klipping er et problem mens en av tre av de ansatte mener at dette er et problem. Uenigheten her kan bero i at en ikke er enig i omfanget eller at informasjonstilgangen ikke er lik.

Respondentene er også bedt om å gi fordeler, ulemper og utfordringer ved kort- og kontantbruk. For kortbruk mener en at fordelene er enklere håndtering, mindre svinn, raskt oppgjør og sikkerhet for ansatte. Ulempene er høye provisjoner, risiko for svindel, vanskelig å fordele tips og at det ved kredittkort tar tid før pengene kommer inn. En mener også at det tar mer tid og at det dermed blir mer kø ved kortbruk. Utfordringene er teknisk uforutsette hendelser, som at det skjer noe med terminalene eller nettet.

Mange mener at gjesten skal ha mulighet til å betale med kontanter og at det er spesielt aktuelt for barn, eldre og utenlandske turister. Spesielt for camping og hyttegrender er kontantsalget til barn viktig i dag. En fordel er at betalingen skjer raskt og enkelt, at en unngår kø og at kontanter er hendige ved småsalg og ved salg utenom faste lokaler. Noen sier at tips er enklere å håndtere med kontanter. Med kontanter får en minimalisert kredittrisiko, og det kan være en backup om teknikken svikter. Ulempene er risiko for ran og tyveri, også for gjester som har kontanter på seg, at det er en risiko for svinn og kostnadene og ulempene ved administrativ håndtering, som kontantbeholdning, veksling m.m. Noen, gjerne der det er langt til banken, er bekymret over at de har stor kontantbeholdning. Flere påpeker også at det er mange ulemper og få fordeler med kontantsalg.

	Total	Hotell	Hytte/camping hyttegrend	Servering
Gj.snitt. omsetning (1000 kr)	16 987	27 028	4 157	9 009
% betaling kontanter	13,6%	10,4%	23,8%	25,1%
Gjennomsnitt kostnad kontant	41 401 kr	49 098 kr	42 804 kr	30 700 kr
Kostn kontant % av omsetning	0,3%	0,2%	1,0%	0,3%
Kostn kontant % av kontantsalg	1,8 %	1,7 %	4,3 %	1,4 %

Figur 16. Kostnader ved håndtering av kontanter.

280 bedrifter besvarte spørsmålet om kostnader forbundet med kontanter – ”Anslå et årlig kostnadsbeløp for bedriftens håndtering av kontanter i tusen kr (eksempelvis bankposser, gebyrer, vaktelskap, nattsafe, veksling, timeforbruk for kontroll, etc.)”. Resultatene er vist i Figur 16. Prosentberegningene er basert på gjennomsnittstall for hver gruppe. Vi ser at kostnadene ved kontantsalg varierer fra 1,4 prosent til 4,3 prosent av det totale kontantsalget.

Dette tallet er noe lavere enn det som er kommet fram under intervjuer med bedriftsledere. Der snakker flere om utgifter tilsvarende ett årsverk for en middels stor bedrift med overnatting, restaurant og utested. En stor kjede av serveringsbedrifter oppgir at de vil kunne spare en prosent på bunnlinjen uten kontanter (under forutsetning av at kontanter blir erstattet med rimelige kortjenester, som for eksempel BankAxept). En årsak til forskjellene er at vi kan ha truffet forskjellige bedriftstyper i intervju og spørreskjemaundersøkelse. Det kan også tenkes at de som svarer på spørreskjemaundersøkelsen har fokusert mer på de direkte utgiftene (f.eks. til vektertjenester), uten å ta med alle de indirekte som kanskje bare kommer fram i generelle lønnsutgifter.

En av tre av de som svarer mener at det vil gi en bedre inntrykk av næringen om det ikke lengre ble mulig å bruke kontanter. Flere av intervjuobjektene poengterer dette. De mener at næringens omdømme taper på at det er mulig å operere svart. Ikke bare gir dette en lite rettferdig konkurransesituasjon men det skaper også negativ mediaomtale som rammer hele næringen.

6 Diskusjon

Elektroniske betalingsformer, i dag kreditt- og bankkort, er den viktigste betalingsform i norsk reiselivsnæring. På hotell står elektronisk betaling for den altoverveiende del. En leder for et hotell sier for eksempel *”hvorfor noen kunder betaler med kontanter vet jeg ikke, men alle som bor her har et betalingskort. Alle!”*. På hotell er kontanter nesten ikke i bruk, mens de har en noe større plass på serveringssteder. Det er imidlertid sterk variasjon her, noen serveringssteder er helt nede i en kontantandel på fem prosent. Det er delvis oppnådd med gode faktureringsavtaler mot bedriftskunder. Kun på utesteder, barer og puber, har kontantene en større plass. Men også her utføres flertallet av betalingene med kort.

Vi mener at denne forskjellen mellom bruk av kort på henholdsvis hoteller, spisesteder og utesteder illustrerer svakheter med dagens elektroniske betalingsløsninger. Det er gjesten som velger betalingsmiddel, kontanter eller kort. Når så gjesten bruker et annet i baren enn i resepsjonen er det sannsynligvis en grunn til det. I praksis betyr dette at dagens elektroniske løsninger ikke er gode nok i alle situasjoner. Det er også indirekte påpekt av mange i de kommentarer vi har fått gjennom intervjuene og spørreundersøkelsene. For eksempel påpekes det at *”på uteserveringen er det fortsatt kontanter som gjelder. Servitørene har vekslepenger på magen og kan ta betaling med en gang. Hvis kunden skal betale med kort må servitøren løpe inn og ut to ganger, fordi terminalen står der. Det tar vesentlig lengre tid. For dem som sitter inne er det annerledes. Der betaler nesten alle med kort”*.

Imidlertid er det flere nye tekniske løsninger på gang. Vi beskriver noen av mulighetene her. Vi skal også se på hva som kreves for å få en smidig overgang til et kontantfritt reiseliv.

6.1 Kundenes krav til sikkerhet

Gjestene uttrykker bekymring for sikkerheten ved bruk av kort, spesielt i puber og barer. Det er åpenbart grunn til denne bekymringen. På tider med mange gjester kan det være trangt omkring bardisken. Det kan da være vanskelig eller umulig å skjule PIN-koden. Samtidig er man i en situasjon med trengsel der en tyv vil ha store muligheter til å stjele kortet. I dag er det også slik at en tyv, med ditt kort og din kode, kan ta ut store beløp i nærmeste minibank. Det er derfor viktig å få nye løsninger som ivaretar sikkerheten. Det kan en få til med dagens kortteknologi eller med nye tekniske løsninger, for eksempel basert på mobilbetaling. En hybridløsning er også mulig.

Nå er norsk reiselivsnæring selvfølgelig avhengig av at banker, kredittkortselskaper og andre tilbyr gode betalingsløsninger. Men næringen bør komme på banen tidlig med ønsker og krav til hvordan løsningene skal fungere. Derfor skal vi skissere noen eksempler her for å illustrere hvilke muligheter teknologien kan tilby allerede nå.

Først og fremst bør kundene få anledning til å personifisere sikkerheten på kortet. For eksempel, en kunde som aldri eller sjelden bruker minibank bør ha mulighet til å sperre kortet for slik bruk, eventuelt at en spesifiserer at det skal kreves en ekstra kode for å åpne kortet for kontantuttak (den kan gjerne gis over mobilen – for å øke sikkerheten ytterligere).

En annen mulighet er at kunden, på vei inn i utestedet, kan åpne kortet for et begrenset beløp. Det kunne gjøres på tilsvarende måte som ved autorisering av et beløp når gjesten ankommer et hotell. Kortet kan trekkes i en egen terminal, for eksempel ved inngangen. Beløpet kan være standard eller det kan testes inn av kunden. For denne transaksjonen gis PIN-kode. Alternativt kan kunden ha lagt inn en generell melding om at småbeløp inntil en gitt grense kan tas ut kodefritt hver dag. Fra nå av vil alle betalinger, for eksempel ved bardisken, gis uten kode – inntil det oppgitte totalbeløp. Blir kortet stjålet i baren vil dette ikke innebære noen stor risiko. Siden en tyv da ikke vil ha PIN-koden vil det være sterke begrensninger på

hva kortet kan brukes til. Et slikt system vil kombinere stor sikkerhet for kunden med et kjapt og enkelt betalingssystem. All teknologi er på plass, det må bare bygges inn noe fleksibilitet i programvaren.

I dag eksperimenteres det med å bruke mobiltelefonen for å betale. Også her kan kunden tillate en sum av kodefrie betalinger. Hver betaling kan da enklest skje om mobilen har innebygget NFC (Near Field Communication) teknologi. Da vil det være tilstrekkelig å holde mobilen inntil betalingsterminalen. Fordelen er at mobilens display kan vise forbruk, ulempen er at det kreves ny teknologi i mobilen (noen mobiler har innebygget NFC, men ikke alle) og på brukerstedet.

Med en hybridløsning kan vi bruke mobilen for å sette opp beløpsbegrensningen og deretter betale kodefritt med kortet. Mobilen kan da vise hva som er brukt. Dette krever ingen ny teknologi, men telefonen må være på nett.

I dag arbeides det med mange nye betalingsløsninger. Kortselskapene, bankene, IT-firma og mange andre er på banen. Ny teknologi blir prøvet ut. Flere bedrifter, som McDonald's, har pilotinstallasjoner. Det vi ser er at det teknisk sett er mulig å kombinere sikre løsninger med de enkle. I denne utviklingen vil kundene bli vinnerne. Dersom norsk reiselivsnæring går aktivt inn i dette feltet kan også bedriftene bli vinnere.

6.2 Enkle betalingsløsninger

De kortbaserte betalingssystemene som vi bruker i dag har vært her i mange år. De var opprinnelig basert på papirløsninger, med avtrykk av kort og signering. Med elektroniske terminaler forsvant papiret og underskriften ble erstattet av PIN-koder. I dag når vi alle kan være kontinuerlig på nett med smarte mobiltelefoner åpner det seg helt andre muligheter. Vi så på noen av disse over.

Allerede i dag, når betalingsterminalen er kontinuerlig på nett, går en elektronisk betaling fortere enn en kontantbetaling som krever vekslepenger. Med de nye løsningene som er skissert over skal vi kunne foreta en betaling på under et sekund – uten annet enn å dra kortet eller holde mobilen opp til en betalingsterminal. Da vil kontantene fortone seg som tungvinde.

6.3 Bedriftenes krav til sikre elektroniske løsninger

I våre undersøkelser og i intervjuer med bedriftsledere kommer det fram at en er opptatt av å ha sikre elektroniske betalingsløsninger. Når infrastrukturen svikter, strømmnett, telefonnett eller betalingsløsninger kan dette føre til store omsetningstap. I dag er faktura og papirbaserte systemer mulig backup. I teorien er kontanter også det, men ettersom mange gjester har marginalt med kontanter i lommeboken er dette ingen sikkerhet i praksis.

I dag, når bankene legger ned kassefunksjonene og kontantene stort sett finnes i minibanker vil disse også være avhengig at betalingssystemene fungerer. Det vil heller ikke være nok kontanter tilgjengelig for å dekke behovet ved feil i betalingssystemene eller ved langvarige strøm- eller nettbrudd. Vi ser at Norges Bank er bekymret for dette: "Noregs Bank uttalte i brev av 30. september 2011 til Finansdepartementet at ein bør vurdere å innføre grunnlag i finanslovgivinga til å påleggje bankane å sikre at ei slik beredskapsløyising [kontantar] vil fungere, dvs. at dei vil vere i stand til å sikre tilførsle av kontantar til kundane sine i ein situasjon der dei elektroniske systema ikkje fungerer"¹² (vi kommer tilbake til dette punktet i konklusjonen).

¹² Norges Bank Årsrapport om betalingssystem 2011

6.4 Samfunnets krav til næringen

Samfunnet må forvente at alle næringer drives etter landets lover og regler. For reiselivsbedriftene gjelder et særlig ansvar siden gjestenes helse og sikkerhet er avhengig av den jobben de gjør. Reiselivsnæringen er en arbeidsintensiv næring som sysselsetter mange, også i distriktene. Som en stor aktør forventer selvsagt storsamfunnet at HMS-regler følges og at næringen tilbyr konkurransedyktig lønns- og arbeidsvilkår. I tillegg har bedriftene en betydelig oppgave i å innkassere avgifter på samfunnets vegne.

Oppslag om razzia på restauranter, spisesteder som kjøper kjøtt via ulovlige kanaler og som driver sosial dumping skader alle – også de seriøse. Ikke minst sier en at dette gjør det vanskelig å rekruttere de best kvalifiserte ungdommene inn i bransjen. Et fagbrev i en bransje der en må konkurrere med underbetalt uoffisiell arbeidskraft kan bli vurdert som for risikofylt. Derfor hevdes det, fra flere av de vi har intervjuet, at det vil ha store fordeler for den seriøse del av næringen om kontantene forsvinner, og at det dermed ikke lengre blir enkelt å operere svart, drive med hvitvasking, ha uoffisiell og underbetalt arbeidskraft og å foreta innkjøp utenom godkjente kanaler.

6.5 Vant med å bruke kontanter

Som vist i undersøkelsene er det en gruppe gjester som bruker kontanter for de er vant med dette. De er ofte eldre, har erfaring med kontanter og er lite fortrolige med kort. I en restaurant nordpå sier en at *”det er hovedsakelig eldre, fiskere og folk fra øyene som bruker kontanter”*. Problemet for denne gruppen er, som vi har sett, at det i dag på de fleste steder i Norge ikke er mulig å ta ut kontanter fra banken – en blir henvist til en minibank eller butikk. Men skal en bruke et kort her kan en like godt bruke kortet på spisestedet.

Vi må forvente at problemene med slike grupper av kunder vil avta. Ikke fordi at behovet for å mestre elektroniske løsninger vil bli redusert, men av den motsatte årsak. Etter hvert som kontantene forsvinner øker også motivasjonen for å mestre teknikken. Det er intet som sier at mange eldre ikke kan beherske kort eller en smarttelefon. Mangelen på erfaring skyldes nok ofte at en har hatt et godt alternativ ved å ta ut penger i banken. Når denne muligheten forsvinner må alle lære seg å bruke den nye teknologien. Vi ser at veldedige organisasjoner og banker tilbyr kurs og veiledning. Dette er en god start.

6.6 Anonymitet

Kontanter er anonyme. De sedlene vi har tatt ut i minibanken eller butikken kan ikke koples tilbake til oss. I noen av kommentarene til våre undersøkelser er anonymiteten framhevet som en fordel. Det kan være snekkeren som vil bruke opp penger som er tjent svart eller de som vil skjule utgifter for ektefellen – alt fra kjøp av en dyr fiskestang, en flott kjole eller et hemmelig restaurantbesøk. Likevel er det bare 2 til 4 prosent som oppgir anonymitet som årsak til at de bruker kontanter i NORSTATs undersøkelse. I praksis kan nok en forklaring være at mange innser at det ikke er så lett å være anonym – uansett hvordan en betaler.

Noen er bekymret for å bli overvåket av myndighetene eller andre. Vi har diskutert dette grundig i vår rapport om *”Et kontantfritt Norge innen 10 år ”* (Finansforbundet). Det er en konsekvens av å leve i et moderne samfunn at en må, i hvert fall i prinsippet, gi avkall på noe anonymitet. Vi må vise pass når vi passerer grenser, mange flyselskap krever legitimasjon og vi kan risikere at overvåkningskameraer fanger opp våre bevegelser til fots og med bil. På den andre side, vi ser hvor viktig informasjon fra disse kildene er når forbrytelser skal oppklares.

Åpenbart vil vanlige kortsystemer, hverken kredittkort eller bankkort, kunne tilby den samme grad av anonymitet som kontanter. En kan skjule utgifter for ektefelle med å ha et ekstra kort.

Uansett, elektroniske betalinger legger igjen spor. Men kontanternes anonymitet har en bakside. Uten denne anonymiteten vil det være vanskeligere for kriminelle å operere i økonomien. Likeledes gjør kontanter det enkelt å operere svart og for utro ansatte å drive butikk i butikken. Vi har også sett at kontanter er ”agn for kriminelle”, kanskje nettopp fordi de er anonyme.

Nå er det fullt mulig å ivareta anonymiteten på brukersiden også ved elektroniske betalinger. Dette kan gjøres ved kjøp av kontantkort. Disse kan da betales med et bankkort, men poenget er at det ikke er kopling mellom bankkortet og kontantkortet. Disse kontantkortene kan så brukes akkurat som kontanter. For skattemyndighetene er det en fordel at betalingen går inn på brukerstedets konto. Så for brukerstedet, for eksempel en pub, kan transaksjonen spores fra kontantkortet og til konto. Slike systemer gir anonymitet for kjøper men altså ikke for selger, om da ikke selgeren får hele kontantkortet i bytte¹³.

Ulempen for samfunnet er at kontantkort også kan brukes av kriminelle og til kriminelle operasjoner. Vi ser at dette allerede er et problem i dag. Nå er dette dempet av at de kontantkort vi kan kjøpe hos Narvesen og andre steder har begrenset verdi. Men skal vi tillate kontantkort med høye beløp vil vi ikke få alle de samfunnsmessige fordelene av et kontantfritt samfunn. Imidlertid vil slike kort ha store fordeler som erstatning for kontanter for reiselivsnæringen, da de vil gi den samme oversikt som andre kortsystemer.

6.7 Gjester fra andre land

Mange besøkende fra andre land er godt vant med å bruke kredittkort. Men det er utlendinger, både de som er på forretningsreise og turister, som forventer å kunne bruke dollar og euro i Norge. Horwaths undersøkelse viser at to av tre hoteller, hytteutleie og campingplasser aksepterer utenlandsk valuta, mens bare en av tre serveringssteder gjør det samme. Våre intervjuer og detaljerte spørsmål i undersøkelsene viser at en helst ikke vil ta imot utenlandsk valuta, men at en gjør dette dels som service og dels for at en føler seg tvunget til å yte denne tjenesten.

For de utenlandske kundene er det et problem at i mange byer finnes det ikke tilbud om valutaveksling. Bankene som tilbyr denne tjenesten gjør det ofte kun for kontoinnehavere. Det øker behovet for at brukerstedene må akseptere utenlandsk valuta. På den andre side vil nok ikke utlendingene kunne bruke sin valuta overalt. Mange serveringssteder tar ikke euro og dollar, heller ikke flertallet av butikkene. I praksis må nok utlendingene enten ha kort eller norsk valuta.

Etter hvert som Norge går mot større bruk av elektroniske betalingstjenester, og med dertil svakere tilbud for kontanttjenester som valutaveksling må en se seg om etter nye løsninger. Dette vil være aktuelt helt uavhengig om vi får et kontantfritt reiseliv eller ikke. Slike løsninger kan være alt fra å minne utlendingene på at de må bruke elektroniske betalingsløsninger i Norge, til å tilby kontant til korttjenester på flyplasser m.m. Da kan turisten eller den forretningsreisende få vekslet om sin utenlandske valuta enten til et kontantkort eller til et debetkort på en norsk bankkonto.

Nå må vi regne med at elektroniske betalingsløsninger også blir mer vanlige i andre land – det kan derfor bli få som etterspør slike tjenester.

¹³ En del nye virtuelle valutaer som Bitcoins tilbyr også full anonymitet. Siden det nok ikke er aktuelt for norsk reiselivsnæring å akseptere dette med det første henviser vi til vår rapport: Et kontantfritt Norge innen 10 år, Finansforbundet 2011.

6.8 Behov for rimelige betalingsløsninger

Norsk reiselivsnæring har mange betalingstransaksjoner. I dag er disse fordelt på bank- og kredittkort, fakturering og kontanter med følgende procenter (fra Horwath):

- Bank/kredittkort 52 prosent
- Fakturering 30 prosent
- Kontanter 18 prosent

Fordelingen mellom bankkort og kredittkort varierer fra bedrift til bedrift, men fra andre tall kan vi anslå at en tredjedel er på bankkort, to tredjedeler på kredittkort¹⁴.

Kostnadene ved bankkort (BankAxept) er små, for kredittkort betaler bedriftene i reiselivsnæringen mellom 1,5 og 3 prosent i provisjon. Kostnadene ved kontanthåndtering varierer fra bedrift til bedrift. De vil være avhengig av total kontantomsetning og selvfølgelig også ut fra hva en velger å regne med her. Noen bruker en vektertjeneste for å bringe vekslere og hente kontanter, mens andre tar selv turen til banken der dette er mulig. Ut fra våre intervjuer kan kostnadene ved kontanthåndtering anslås til opp mot fem prosent av kontantomsetningen.

I dag er det akseptert at det legges gebyr på fakturering, spesielt ved mindre beløp. For større beløp vil fakturautgiftene uansett bare utgjøre en liten del av totalsummen, selv om en regner med et visst rentetap (tiden fra utgiftene er påløpt til beløpet er kommet inn på serveringsstedets konto). Vi ser også at utgiftene ved fakturering kan reduseres i dag, for eksempel ved systemer som sender faktura over e-post.

Ideelt sett burde kunden dekke betalingsutgiftene. Dette er påpekt i mange av kommentarene i spørreskjemaundersøkelsene. Det vil bety at de billigste løsningene ville bli favorisert. I noen land legges det på et påslag på restaurantregningen om denne skal betales med kredittkort. Det kan virke logisk, men samtidig er det ”gratis” å betale med kontanter. De koster ofte mer for brukerstedet å håndtere.

Banker	1 715
Underleverandører	498
Norges Bank	128
Husholdningene	848
Handelssteder m.m.	317
Samlede kostnader	3 494

Figur 17. Samfunnsøkonomiske kostnader ved kontanthåndtering i millioner kroner.

Kontanter er også kostbare for samfunnet. Som en ser av Figur 17 er disse anslått til å være 3,5 milliarder kroner i 2008¹⁵. For å kompensere for noen av disse utgiftene har Norges Bank argumentert for å legge gebyrer på kontanter, men det ser ikke ut til at bankene våger å gå for en slik løsning. Vi ser alternativet i dag er å fjerne kassefunksjonene fra banken og å henvise kundene til minibank. Nå er disse også kostbare å drifte og vi kan forvente at bankene over tid kan være motivert for å redusere på antallet. Tilsvarende vil det bli vanskeligere å ta ut kontanter i butikk etter som stadig flere kunder velger elektroniske løsninger. Vi må derfor forvente at kontantandelen vil fortsette å synke.

For at det skal være mulig å pålegge kunden gebyr for en betaling må det finnes en basisløsning som er gratis. Med BankAxept koster hver transaksjon bare noen tiøringar. Dersom alle betalte på denne måten, kunne fortjenestemarginen til norske serveringssteder kanskje økes med en prosent? Toneangivende aktører i bransjen hevder det.

¹⁴ Figur 3.2.5.a, Norsk hotellnæring 2011, 15. årgang, Horwath HTL.

¹⁵ Norges Bank, Årsrapport om betalingssystem 2008 (mai 2009)

7 Konklusjon

Denne utredningen har tatt for seg hvilke juridiske, økonomiske, servicemessige og samfunnsmessige konsekvenser et kontantfritt reiseliv vil få for næringens gjester, ansatte og medlemmer.

7.1 Juridisk konsekvens/forutsetning

I dag er næringen i den paradoksale situasjon at å si nei til elektronisk oppgjør, en oppgjørsform som i enkelte bedrifter nærmer seg 100 prosent av omsetningen, er innenfor loven samtidig som det er forbudt å si nei til oppgjør i kontanter, en oppgjørsform som blir stadig mer marginal.

Finansavtalelovens § 38 og Sentralbanklovens § 14 fastslår at enhver forbruker har rett til å betale med kontanter. En forutsetning for å kunne gå bort fra kontanter er derfor at det på en eller annen måte åpnes for dette i lovverket.

Det gis som vi har sett enkelte unntak fra loven i dag. Helautomatiske bomstasjoner er ett, Oslo trikken som ikke aksepterer 500- og 1000-lapper på tross av at disse er tvungne betalingsmidler et annet (se kapittel 2). Her må myndighetene komme på banen og signalisere hva som er innenfor eksisterende lovverk slik at bedriftene kan ta gode beslutninger. Toneangivende aktører har allerede uttrykt ønske om at elektronisk betaling skal sidestilles med kontanter, men Finansdepartementet har foreløpig avslått å gjennomføre en utredning for å få mer kunnskap om temaet. Dette er, etter vår mening, å gå i samme felle som plateselskapene gikk i tidligere – å insistere på å beholde en gammel teknologi i en verden som endrer seg raskt.

At en lovendring vil presse seg fram før eller siden synes opplagt. Det er ikke usannsynlig at reiselivsnæringens bedrifter er de som først vil merke behovet for nye lover og nye løsninger. Vi har sett at myndighetene har innført et regelverk for å stoppe svart arbeid av håndverkere. En mulighet er å lage egne regelverk for reiselivsbedrifter, der det også er problemer med svart omsetning. Norske reiselivsbedrifter burde allerede i dag få anledning til å velge at de kun aksepterer elektroniske betalingsmiddel. Dette fungerer utmerket i Sverige og vil også fungere her. De bedrifter som fortsatt tar kontanter må kanskje akseptere et sterkere kontrollregime fra myndighetene. Næringen har tross alt et betydelig ansvar for å innkassere avgifter på vegne av samfunnet.

I en situasjon uten kontanter kan tips bli en utfordring. Tips som betales elektronisk kan en vanskelig overse, og det kan komme krav om at det skal betales merverdiavgift, arbeidsgiveravgift og personskatt på slike beløp. Her må næringen og skattemyndighetene komme fram til ordninger som er like for alle.

7.2 Konsekvens for gjester

Våre undersøkelser har vist at de aller fleste gjestene er fortrolig med elektroniske betalingsformer – i dag med bank- og kredittkort. –Og som vi har vist, det må de være når kassefunksjonene forsvinner fra bankene, dvs. når en også trenger kort for å få kontanter.

For hotellgjesten vil det ha svært liten konsekvens om kontantene forsvinner, bare fire prosent sier at de foretrekker å bruke kontanter for å betale hotellregningen. Kontantgruppen er noe større på restauranter og spisesteder, men heller ikke her vil konsekvensene av et kontantfritt reiseliv bli store. Hele 91 prosent av gjestene sier at de vil bruke det samme eller mer om kontantene forsvinner.

På utesteder (bar/pub), derimot, er nesten halvparten av betalingen i kontanter. Årsaken til denne høyere kontantandelen er blant annet at gjestene ikke føler at kort er sikkert i alle situasjoner. Det er åpenbart riktig – med dagens teknologi. Konsekvensen ved å fjerne kontantene i dag er derfor at sikkerhetsrisikoen for gjestene øker. Men, som vi har vist, teknologisk sett kan en utvikle nye elektroniske betalingsløsninger som vil gjøre det mulig å foreta effektive, sikre og rimelige betalingstransaksjoner også i ”uryddige” omgivelser – som ved en overfylt bardisk. Noen slike løsninger er allerede under utprøving i Norge.

For campingplasser er spesielt konsekvensene med henhold til barns bruk av kontanter et problem. Men igjen vil vi hevde at dette er forbigående. Mange barn får nå enkle betalingskort som foreldre kan fylle opp elektronisk, via PC eller mobil. Disse kortene har et begrenset beløp innestående og kan ikke brukes for betaling ut over dette. Erfaringene til nå er meget gode, barn klarer fint å holde orden på både kort og saldo.

Våre undersøkelser viser at de fleste besøkende fra andre land både har og bruker kort, men noen bruker kontanter – gjerne i form av euro og dollar. En del overnattingsbedrifter har av denne grunn sett seg tvunget til å akseptere disse valutaene. Over halvparten av bedriftene begrunner det med servicehensyn når de mottar utenlandsk valuta. Generelt vil situasjonen for utenlandske gjester uten kort bli forverret uavhengig av om reiselivet fjerner kontantene eller ikke. Turistene mister muligheten til å veksle utenlandsk valuta når bankene tar bort kontantkassen og legger ned filialer.

Blir reiselivsnæringen kontantfri må en se for seg løsninger der en kan veksle utenlandsk valuta til kort, for eksempel på flyplasser og andre relevante knutepunkter. Selv om Norge ligger foran i bruk av elektroniske tjenester må vi forvente en lignende utvikling også i andre land. Det kan derfor tenkes at problemet med utlendinger uten kort eller andre elektroniske betalingsmiddel vil forsvinne over tid.

7.3 Konsekvens for ansatte

En av fem av ansatte som behandler kontanter sier at de føler utrygghet i jobben. Når serveringssteder, puber og barer er et av de få steder der det oppbevares større kontantbeløp på sen kveldstid og natt er frykten for å bli ranet reell.

To av tre sier at de har kjennskap til at det har oppstått problemer med kontanter i bedriften, som manko i oppgjør, med transport til bank, feiltelling, oppbevaring av kontanter m.m.. Til tross for at flertallet av de ansatte sier at kortbetaling gir mindre tips, svarer ni av ti at de foretrekker at gjesten betaler med kort. Et kontantfritt reiseliv vil åpenbart gi et tryggere arbeidsmiljø.

7.4 Konsekvenser for medlemsbedriftene

Inntrykket fra NHOs medlemmer, gitt gjennom intervjuer og spørreskjema, understøtter det som gjester og ansatte sier. Dagens elektroniske betalingsformer er ikke velegnet for å ta raske og hyppige betalinger, for eksempel omkring en bardisk eller på en fullsatt pub. En av fire ser på det tekniske, terminaler og nett, som en utfordring, mens en av fem uttrykker en viss bekymring for provisjonene på kortbruk. De fleste uttrykker at elektronisk betaling forenkler økonomisk kontroll og reduserer svinn.

Fra intervjuene går det fram at kostnadene og de administrative utfordringene ved å håndtere kontanter bekymrer mange. På en rekke steder har en sett seg nødt til å engasjere vekterfirma for transport av kontantene. Siden turistene også mister mulighet til å veksle utenlandsk valuta ved at bankene fjerner kassefunksjonene og legger ned filialer, har noen overnattingsbedrifter sett seg tvunget til å akseptere euro og dollar. Men uten gode veksemuligheter lokalt kan

også bedriftene få problemer med å få vekslet tilbake til norske kroner. I dag sendes faktisk mange utenlandske sedler med posten slik at de kan bli vekslet og satt på konto, med all den usikkerhet, tids- og rentetap det innebærer.

Vi må også forvente at de forholdsmessige kostnadene ved kontantbruk vil øke etter som volumet avtar. Derfor vil det være en viktig oppgave å få en lovgiving på dette området som er tilpasset moderne betalingsformer.

Kostnadene ved kontantbruk er høye, men det er det også ved enkelte kredittkort. Absolutt rimeligste ordning i Norge er BankAxept, dvs. direkte trekk fra en bankkonto uten kreditt. Nå tjener bankene lite på denne ordningen og har derfor insentiver for å få publikum over på betalingstjenester med større inntjeningsmuligheter. Uten kontanter som et alternativ frykter enkelte bedrifter at gebyrene vil øke.

En viktig oppgave for næringen vil derfor å arbeide for at myndighetene, i samarbeid med bankene, opprettholder et enkelt, sikkert og rimelig betalingssystem. Ideelt sett burde et slikt system definere "standarden" og kunden burde selv betale det dyrere tjenester koster. Det ville føre til at gjestene selv fikk vurdere fordeler og ulemper med forskjellige betalingsformer, og ikke som i dag der kostnadene fordeles på alle. Om det er praktisk mulig å innføre slike betalingsgebyr for kundene er en annen sak.

Dersom en får gode, sikre og rimelige tekniske løsninger vil dette være grunnlag for betydelige direkte innsparinger i bransjen. I tillegg får en de indirekte besparelsene ved at en får en mer rettferdig konkurransesituasjon.

7.5 Samfunnsmessig konsekvenser

Som vi har vist i kapittel 4 utspiller det seg en relativt betydelig kriminell virksomhet med svart omsetning som drivkraft innen den useriøse delen av reiselivet. Mens det er naivt å tro at kriminaliteten vil forsvinne med kontantene, er det åpenbart at det vil bli langt mer tungvindt å bedrive kriminell aktivitet uten kontanter. Det vi da gjør er i stor grad å holde de kriminelle utenfor det effektive, pengebaserte systemet. Dette vil gjøre det langt vanskeligere å omsette tyvegods, selge narkotika, omsette smuglervarer, drive prostitusjon, ... Nå kan de kriminelle forsøke å finne elektroniske løsninger, som å bruke betalingsterminaler registrert for annen virksomhet, men risikoen for alle parter vil være langt høyere siden slike transaksjoner kan spores. I tillegg vil myndighetene kunne ha datasystemer som gir advarsler når omsetningen avviker fra det som virker rimelig.

Med dette blir det vanskeligere å unndra skatter og avgifter. I større grad enn tidligere kan en nå slå ned på tendenser til å tilby uakseptable lønns- og avtalevilkår og kreve at alle ansatte har de betingelsene som norsk arbeidsliv krever. For samfunnet vil dette gi store gevinster, for næringen vil det medføre en mer rettferdig konkurransesituasjon, og for de ansatte en tryggere arbeidsplass. Det vil også føre til at næringen får et bedre omdømme, både hos publikum og politikere. Det siste er av stor betydning da næringen tilgodeses med store beløp, blant annet til markedsføring.

Norge er et foregangsland når det gjelder elektroniske betalingsformer. Sammen med Island har vi høyest andel korttransaksjoner pr innbygger, og kontantene utgjør en langt mindre del av alle betalingsmiddel hos oss enn i andre land. Dette er en konkurransefordel. Rimelige og effektive betalingssystemer reduserer både direkte og indirekte kostnader. Det gir i tillegg verdifulle data om virksomheten, noe som kan brukes til planlegging og til grunnlag for viktige avgjørelser.

7.6 Sikkerhet mot tekniske feil

I dag er vi helt avhengig av at den elektroniske infrastrukturen fungerer. Da kan vi ikke akseptere at feil på en server eller at en gravemaskin kapper en telekabel skal føre til alvorlige avbrudd. Men i de siste årene har vi hatt mange situasjoner der betalingssystemene, mobilnett, datanett eller strømmettet ikke har fungert. Da kan det være vanskelig eller umulig å gjennomføre elektroniske transaksjoner. Det skaper problemer for næringen. Vi ser at Norges Bank i sin årsrapport om betalingssystemer (2012) er opptatt av dette: ”I juni sende Finanstilsynet ut Rundskriv 20/2011 om auka krav til bankane i lys av driftsproblema i påska 2011. Der understreka ein kor viktig det er at bankane tek tydelegare ansvar for den delen av transaksjonsskjeda som blir drifta av eksterne leverandørar. Det blei peika på at bankane må setje konkrete krav til leverandørane og arbeidet deira, og gjennom å utøve aktiv styring og kontroll med leveransane forsikre seg om at arbeidet blir utført i samsvar med avtaler, aktuelle retningslinjer og gjeldande regelverk.”

Isteden for å formane bankene mener vi at det er mer konstruktivt å *kreve* stabile systemer. Myndighetene kan da enten gå inn å vurdere sikkerheten i systemene, kjøre stresstester, m.m., eller en kan overlate dette til bransjen selv. For å gi insitamant til å bruke midler på driftsikre systemer kan en vurdere å gi bøter for avbrudd i normal drift. Da kan det bli lønnsomt for alle som tilbyr samfunnsviktig infrastruktur, kraftnett, kommunikasjons- og betalingssystemer å bygge inn større sikkerhet i systemene.

Sikre systemer oppnås vanligvis med redundans, altså ekstra utstyr. Vi kjenner igjen teknikken fra rutefly, der en har minst to piloter, to motorer, to styringssystemer, osv. Om et anlegg faller ut vil det være et annet som overtar, ofte uten at kunden trenger å merke noe form for avbrudd. Moderne datateknologi, der applikasjonene kjører på ”virtuelle maskiner” understøtter også dette. Her vil hvert program kjøre på et sett av fysiske maskiner, slik at en eller flere av disse kan falle ut uten at det får konsekvenser. I mange tilfeller kan en leverandør også etablere kriseløsninger gjennom avtaler med konkurrerende tjenesteleverandører, uten at dette trenger å medføre store kostnader.

Det er viktig å være klar over at det ikke finnes noe beredskapsalternativ til de tekniske systemene. Å snakke om kontanter som noe å falle tilbake på om teknologien svikter, er som å foreslå fallskjerm som sikkerhet i fly eller hester som backup om vi ikke får tilførsel av bensin og diesel. Vi har allerede i dag gjort oss avhengige av at de elektroniske betalings-systemene fungerer. Da må vi også bygge inn den sikkerheten som samfunnet krever. Det er langt bedre å ta omkostningene i forkant, enn å ta kanskje langt større kostnader som konsekvenser av avbrudd.

7.7 Sluttord

Reiselivsnæringen har begynt å merke nordmenns endrede betalingsvaner, bort fra kontanter og mot elektroniske løsninger. Næringen har lang tradisjon for å la kundene bestemme. I spørsmålet om valg av betalingsmiddel velger kundene i stadig større grad å bruke kort. Utviklingen bort fra kontanter vil forsterkes etter som nye og mer praktiske elektroniske betalingsløsninger kommer på plass. Det er derfor sannsynlig at deler av reiselivsnæringen vil være blant de første kommersielle aktørene i Norge som blir kontantfrie, altså en tilsvarende utvikling til den vi ser i Sverige. Skal dette bli mulig kreves det en tilpassning av lovgivingen. Vi tror det kun er et spørsmål om tid før store grupper både blant publikum og politikere vil anerkjenne at det må bli mulig for bedrifter å velge å takke nei til kontanter. Da vil norsk reiseliv være godt posisjonert for å bli den første kontantfrie næringen i Norge.

8 Appendiks: datainnsamling

Datainnsamling til denne undersøkelsen har foregått ved intervjuer med ledere og ansatte i reiselivsbedrifter i Tromsø, Trondheim, Molde, Ålesund og Oslo. I tillegg er det utført tre større spørreundersøkelser:

- Fellesforbundet har gjennomført en undersøkelse rettet mot ansatte i reiselivs-næringen. Lenke til spørreskjemaet er sendt ut på e-post, og svarene er gitt via et nettsystem (Questback). 302 personer har svart. Undersøkelsen er utført i starten av 2013.
- Horwath HTL har brukt et tilsvarende oppsett. E-posten er sendt alle norske hoteller og NHO Reiselivs medlemmer innen servering og camping/hyttegjeng, i alt 2431 mottakere, av disse har 407 svart. Undersøkelsen ble utført i mars 2013.
- NORSTAT har intervjuet 1000 personer over 18 år i tidsrommet 29.01 til 06.02 2013. De intervjuede er jevnt spredd på landsdel, kjønn og alder.

En må en være klar over at tallene viser et øyeblikksbilde av en situasjon i endring. Som våre tall fra Norges Bank og andre kilder viser, reduseres kontantbruken i Norge for hvert år. Vi må forvente at denne reduksjonen vil fortsette, spesielt i møte med stadig bedre elektroniske betalingsløsninger og stadig innskrenking i mulighetene til å få adgang til kontanter.

9 Om forfatterne



Kai A. Olsen er professor i informatikk ved Høgskolen i Molde, Universitetet i Bergen (professor II) og School of Information Sciences, University of Pittsburgh USA (honorær stilling). I tillegg til en rekke vitenskapelige arbeider har han utgitt flere bøker. Den siste *How Information Technology Is Conquering the World: Workplace, Private Life, and Society* kom på Scarecrow Press/Rowman, USA i desember 2012. Boken tar for seg hvordan informasjonsteknologi gjennomsyrrer samfunnet. Den diskuterer også overgangen mot et kontantfritt samfunn. Sammen med Kjetil Staalesen utga han rapporten "Et kontantfritt Norge innen 10 år", Finansforbundet 2011. Olsen har vært aktiv i den allmenne debatten og er en mye brukt foredragsholder.



Kjetil Staalesen er seniorrådgiver i Finansforbundet, og har jobbet i norske og utenlandske banker siden 1997. Han har hovedfagsstudier i Statsvitenskap fra UIO og Bedriftsøkonomi fra Handelshøyskolen BI. Han jobber med næringspolitikk og har arbeidet med spørsmål knyttet til kontantfrihet siden 2010 både ved å holde foredrag og kurs, og som medforfatter av rapporten "Et kontantfritt Norge innen 10 år".

