

# Digital inkludering av forbrukerne

## Elisabeth Realfsen, Forbrukerrådet

Hvordan skal vi sikre at alle får tilgang til varer og tjenester?

Ålesund 6. februar 2024

# FNs forbrukerrettigheter

Vedtatt av FNs generalforsamling 22 desember 2015.

1. Tilgang til viktige varer og tjenester
2. Beskyttelse av sårbare og vanskeligstilte forbrukere

... elleve prinsipper



# Status

Under pandemien skjøt utviklingen fart:

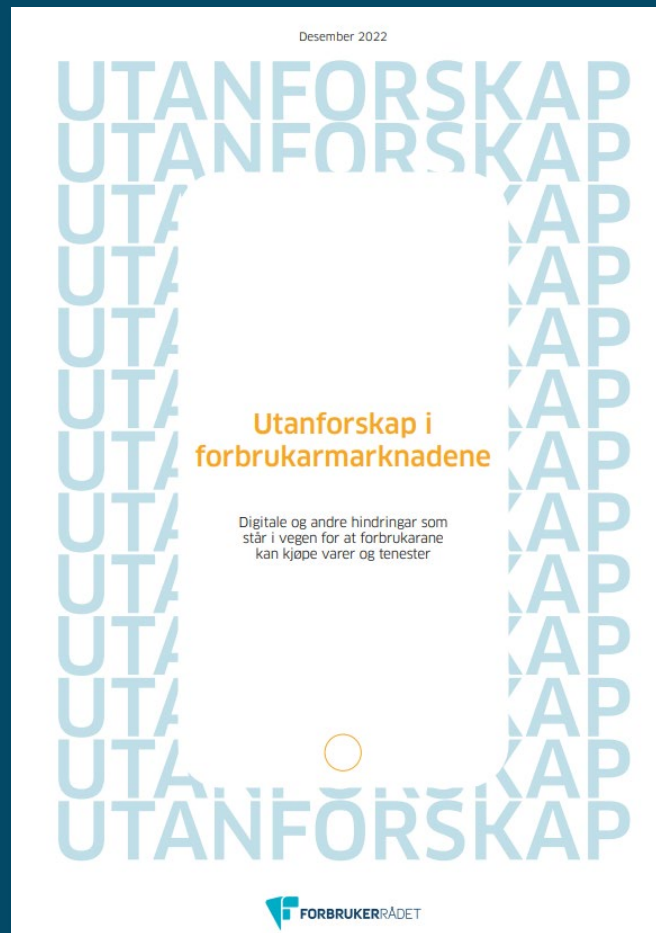
- Massiv innføring av løsninger for digital bestilling og betaling
- Tradisjonelle måter ble bygget ned
  - 2023: Verdien av kontantbetalingene 2 prosent av den samlede verdien av betalinger (kilde: Norges Bank)



# En rapport fra Forbrukerrådet

- 2016 personer i primærmålgruppen
- 832 i sekundærmålgruppen

Av YouGov for Forbrukerrådet



Jeg får inkassokrav fordi jeg ikke får betale kontant eller med kort hos lege.

Det er tilnærmet umulig å få betalt på buss, trikk, bybane og tog uten å ha smarttelefon med app. Det burde være en selvfølge at en kan betale for offentlig transport som er subsidiert enten med penger, bankkort eller busskort med penger på kortet.

Jeg skulle betale for en pianokonsert på forhånd. Klarte ikke å gjennomføre betaling, og det resulterte at jeg gikk glipp av konserten.

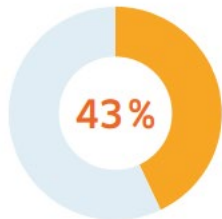
Det er diskriminerende at en må ha en smarttelefon med app for å kunne reise med offentlig transport.



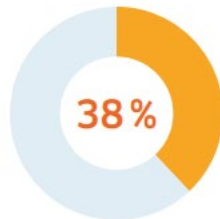
# Hovedfunn

Alle  
aldersgrupper  
har problemer

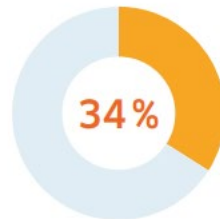
Også unge 16+



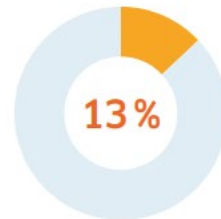
Har personar som dei hjelper med å bestille og betale for varer og tenester



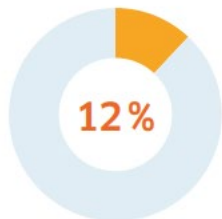
Har problem med å kjøpe varer og tenester



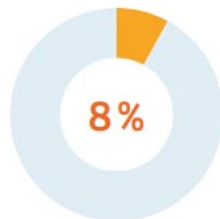
Bruker ikkje QR-kodelesar



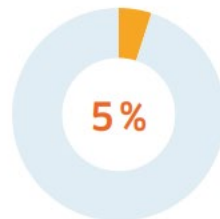
Bruker ikkje appar på smarttelefon



Bruker ikkje VIPPS

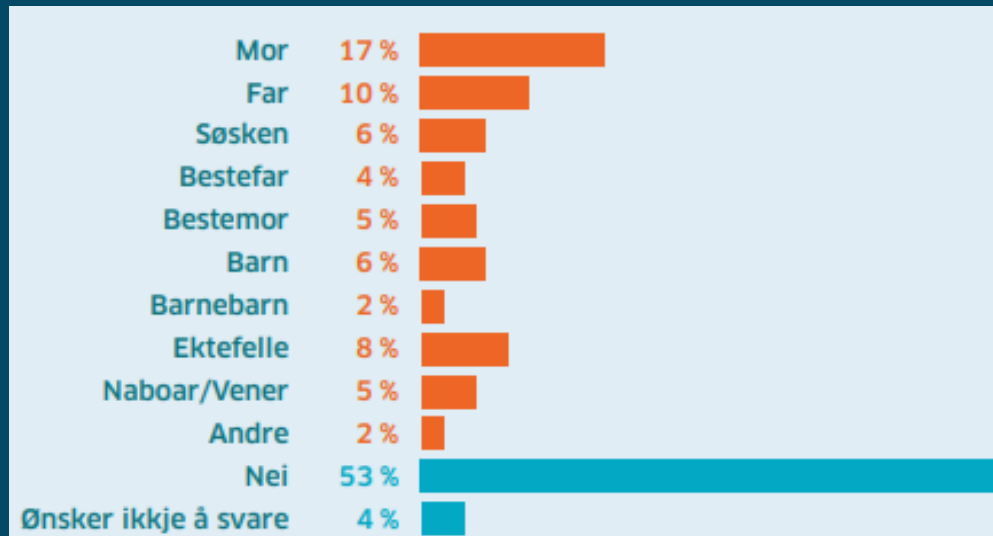


Bruker ikkje Bank-ID



Bruker ikkje digitale hjelpemiddel pga funksjonsnedsetjing

## Sekundærmålgruppen – de som får hjelp



- Har du nokon i nær familie eller omgangskrets som du jevnleg hjelper med å bestille eller betale for varer og tenester?

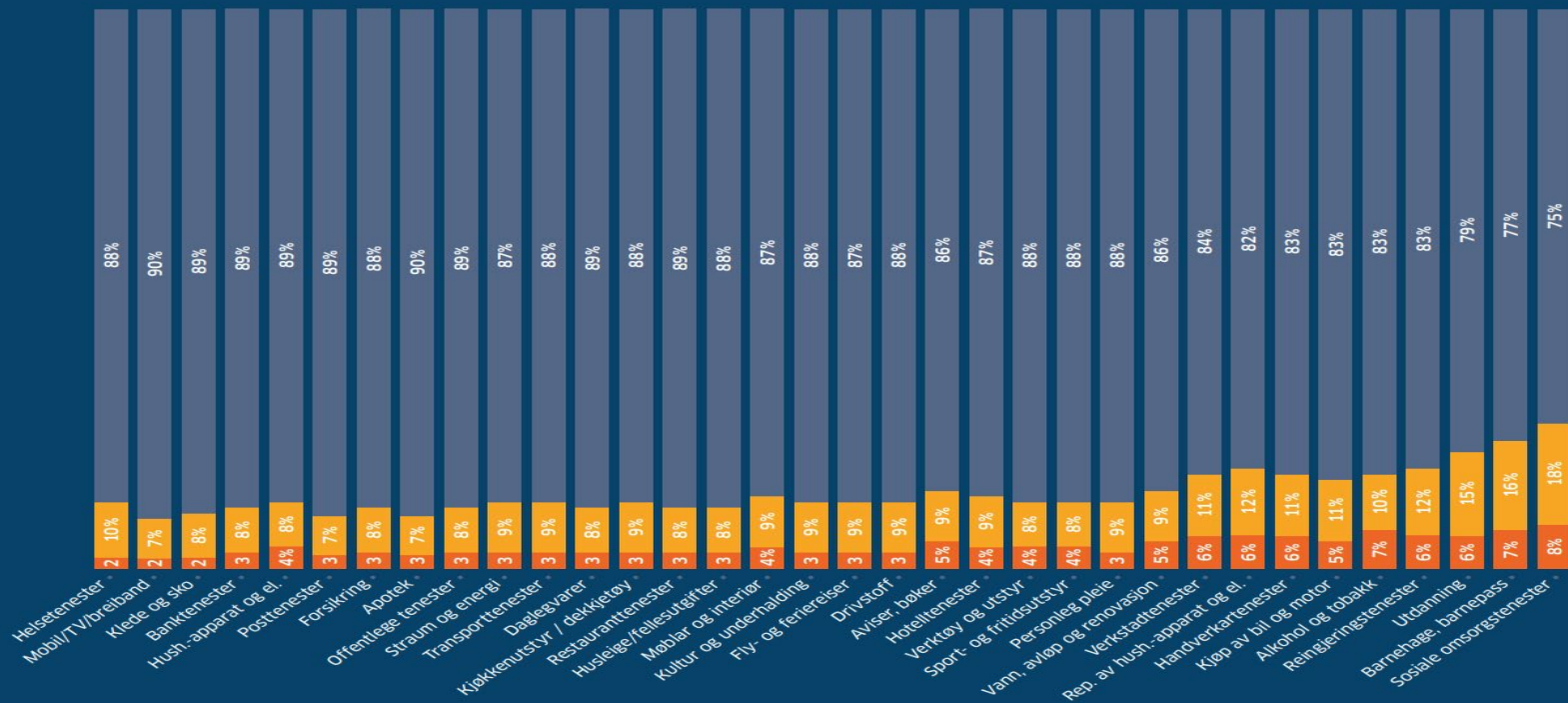
# Tilgangen i ulike delmarkeder



■ Får ikke bestilt og/eller betalt

■ Har hatt betydelege problem med å bestille og/eller betale det siste året

■ Bestiller og/eller betaler vanligvis problemfritt

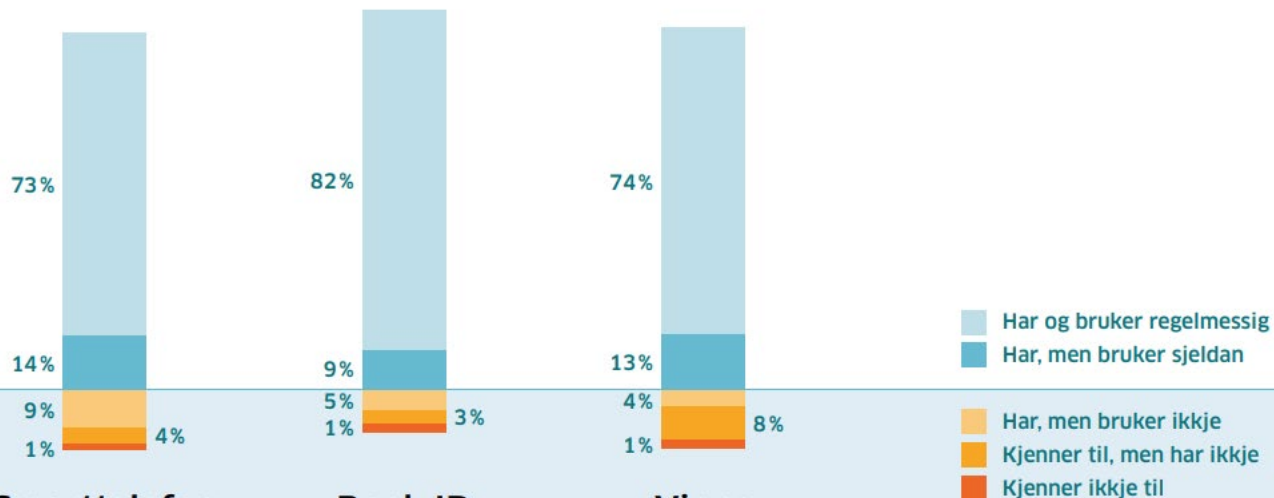




# For å handle digitalt må man ha:

- Maskinvare (Smarttelefon, nettbrett, PC)
  - Programvare kompatibel med maskinvaren – Smarttelefon, apper (Doro-telefoner?) BankID, Vipps
  - Nettilgang i kjøpsøyeblikket
  - Digital kompetanse
  - Motorikk og kognitive evner
- .. i samsvar med designernes målgrupper

# Ikke alle har verktøyene

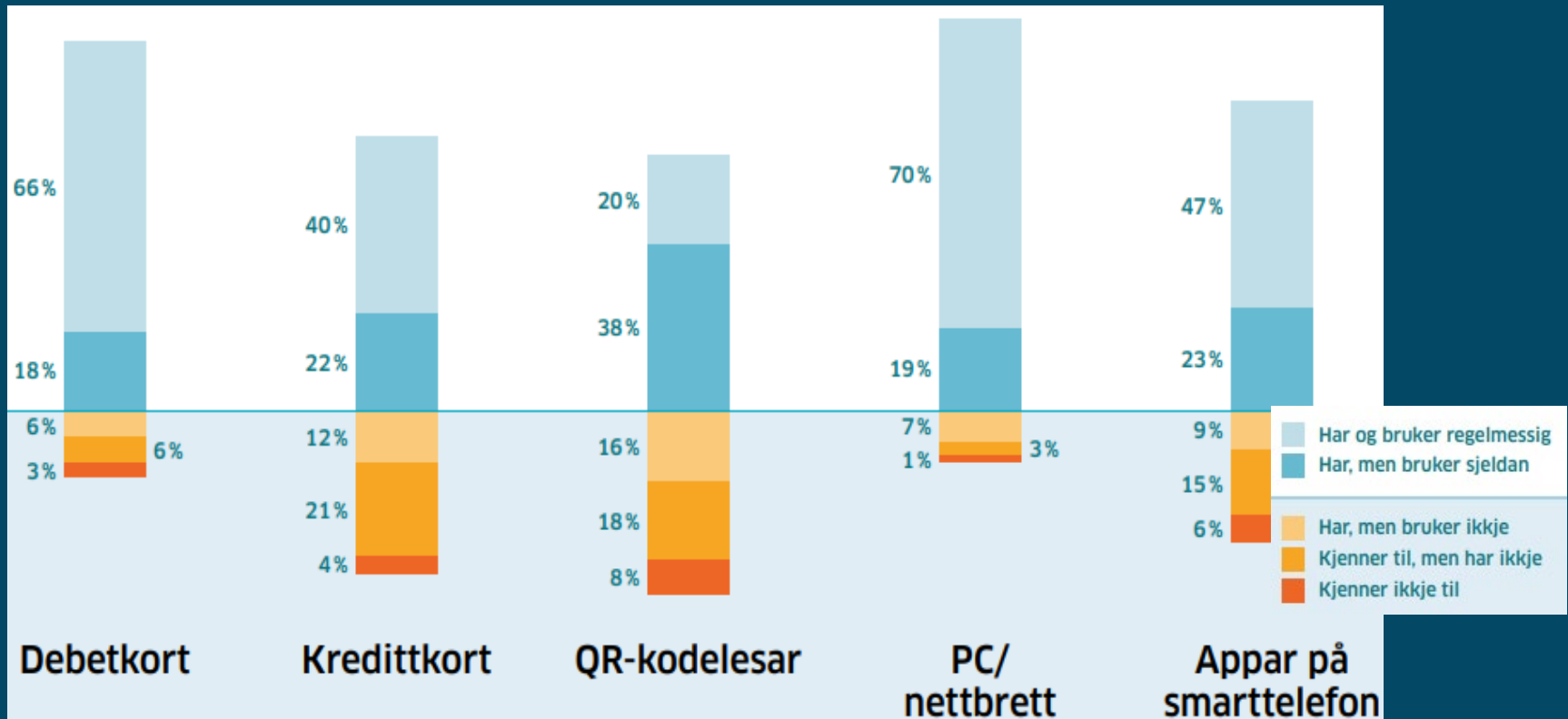


Smarttelefon

Bank ID

Vipps

- Redd for å gjere feil
- Forstår ikkje korleis
- Funksjonsnedsetjingar
- Får ikkje av banken
- Har ikkje råd
- Vil ikkje bli spora
- Manglar nettilgang
- Føretrekkjer kontantar
- Er ikkje interessert



# Mange har verktøy og tilgang, men bruker dem ikke

- Redd for å gjøre feil
- Forstår ikke hvordan de brukes

Kan hjelpe dem:

- Hjelpesentre, økt kompetanse og mestring
- Universelt design

# Og mange kan ikke velge

- Cirka 200.000 personer over 16 år disponerer ikke BankID (4 prosent)
- Omtrent like mange har ikke smarttelefon (5 prosent)
- Omtrent 360.000 har ikke Vipps (9 prosent)
- Mange oppgir manglende nett-tilgang som forklaring på tilgangsproblemer (Nkom: ca 240.000 husstander )

# Alle har rett til tilgang til viktige varer og tjenester

Vi må få til:

- Digital tilgang og inkludering når det er mulig
- Alternative betalingsmåter når digital tilgang ikke er mulig



**Nevnes ofte:**

**Digital hjelp**

**og**

**«hjelp  
hjelperne»**

**Men bør ikke flest mulig være selvhjulpne?**

Det trengs alternative måter å bestille og betale på ("backup" når digital tilgang svikter)

For eksempel:

- Bankkort på bussen
- Betalingsautomater på parkeringsplasser
- Digital tilgang (eID) til alle med rett til offentlige tjenester
- Kontant betaling på fysiske utsalgssteder

(Høringsforslag om endringer i finansavtaleloven – JD desember 2022)



# Urimelig høye betalingsg ebyrer må kuttes

- Fakturagebyrer, ombordgebyrer osv
- "Avgifter på utenforskap" for alle som ikke kan velge å kjøpe digitalt





**Takk for oppmerksomheten!**