

UTANFORSKAP
UTANFORSKAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTA KAP
UTÄNFÖRŠKAP

Utanforskap i forbrukarmarknadene

Digitale og andre hindringer som
står i vegen for at forbrukarane
kan kjøpe varer og tenester



Innholdsfortegnelse

SIDE 3

1 Samandrag

SIDE 4

2 Kva er utanforskap i forbrukarmarknadene?

SIDE 5

3 Teikn på auka utanforskap under og etter pandemien

SIDE 7

4 Undersøkinga til Forbrukarrådet

SIDE 9

5 Hovudfunn frå undersøkinga

SIDE 11

6 Tilgangen forbrukarane har til varer og tenester i ulike delmarknader

6.1 Samanlikning av delmarknadene

6.2 Moglege problemmarknader

SIDE 13

7 Utsalsstadene det er vanskelegast å handle frå og tenester i ulike delmarknader

SIDE 14

8 Verktøya som manglar

8.1 Grunngevingar frå forbrukarane

8.2 Når interesse og kompetanse manglar

8.3 Når marknaden nektar å ta imot kontantar

8.4 Når ein ikkje vil bli spora

8.5 Når ein ikkje får BankID og Vipps

8.5.1 Utbreiinga av BankID

8.5.2 Praksisen til bankane

8.5.3 Grupper som fell utanfor

8.5.4 Føresetnad for Vipps

8.5.5 Framtidige moglegheiter under utgreiing

8.6 Når ein manglar nettilgang

8.7 Når ein har funksjonsnedsetjingar

SIDE 25

9 Kven fell utanfor i forbrukarmarknadene?

SIDE 28

10 Korleis blir utanforskap opplevd i forbrukarmarknadene?

SIDE 30

11 Konklusjonar

SIDE 32

12 Kjelder og referansar

1 Samandrag

For at forbrukarane skal ha tilgang til forbrukar-marknadene er det avgjerande at dei har verktøya som trengst for å bestilla og betala for varer og tenester. FN sitt vedtak om retten forbrukarane har til tilgang til viktige varer og tenester, gjeld uansett om leverandøren er offentleg eller kommersiell.

Pandemien har forsterka det veksande behovet for å bruke nettverk, maskin- og programvare for å bestille eller betale for varer og tenester. Samtidig har mogleheitene til forbrukarane for å skaffa varer og tenester på tradisjonelt vis, mellom anna med kontant betaling, vorte ytterlegare redusert.

43 prosent av eit landsrepresentativt utval med 2016 respondentar seier at dei har personar i nær familie eller omgangskrins som dei regelmessig hjelper med å bestille eller betale for varer og tenester. Heile 38 prosent fortel at dei sjølve det siste året har hatt store problem med å kjøpe, eller ikkje i det heile har fått skaffe seg, eitt eller fleire produkt. Det er dei yngre som i størst grad svarer at dei har problem. Dei store andelane inneber at det ikkje berre er utsette grupper som opplever vanskar med å få tilgang.

Utfordringane er omtrent like store i alle delmarknader. Helsetenester, offentlege velferdstenester og transporttenester blir opplevd som noko meir vanskeleg tilgjengelege enn andre. Fleirtalet – mellom 75 og 90 prosent av forbrukarane i dei ulike delmarknadene – gjev opp at dei vanlegvis bestiller eller betaler problemfritt. Samtidig er det store mindretal – frå 10 til 25 prosent av forbrukarane i kvar av delmarknadene – som gjev opp at dei har hatt problem med å bestille eller betale det siste året, eller at dei slett ikkje har fått bestilt og betalt.

Mangel på interesse og digital kompetanse og ei frykt for å gjere feil er dei viktigaste grunnane forbrukarane

gjev opp til at dei ikkje nyttar dei digitale instrumenta for å bestille eller betale. Mange svarer også at dei føretrekkjer å betale med kontantar, og at dei ikkje ønskjer å bli spora. I tillegg peiker det seg ut følgjande tekniske og institusjonelle hindringar for at forbrukarane skal få tilgang til varer og tenester:

- **Funna i undersøkinga til Forbrukarrådet tilseier at om lag 200 000 personar i Noreg ikkje disponerer BankID (4 prosent), og at omtrent like mange manglar smarttelefon (5 prosent). Anslagsvis 360 000 personar over 16 år disponerer ikkje Vipps (9 prosent). Det er aktørar i finansbransjen som eig og forvaltar BankID og Vipps, og dei må mellom anna rette seg etter kvitvaskingsregelverket.**
- **Ein stor andel av dei som opplyser at dei ikkje bruker digitale verktøy for å kjøpe eller skaffe seg noko, gjev opp som hovudgrunn at dei manglar nettilgang der dei bur og handlar. Dette gjelder mellom anna 16 prosent av dei som ikkje nyttar BankID.**

Vi har grunn til å tru at vi allereie i dag er i ein situasjon i Noreg der eit stort tal på menneske opplever ikkje å få tilgang til varer og tenester som er viktige for dei. Det er behov for tiltak som femner breitt og betrar tilgangen forbrukarar har til varer og tenester frå offentlege og kommersielle leverandørar.

2 Kva er utanforskap i forbrukarmarknadene?

Over heile verda er det ein føresetnad for velferda til menneske at dei har tilgang til varer og tenester i forbrukarmarknader. Denne føresetnaden gjeld i land med ulik organisering av produksjonen, og gjeld i heilt forskjellige politiske system. Relativt frie marknadsløysingar er vanlege for varer som mat og klede, medan for mange viktige tenester, til dømes innan utdanning og helse, varierer det frå land til land i kor stor grad det blir overlata til marknader å sørge for at behova blir dekte.

Ein person som ikkje har tilgang til å skaffe seg varer og tenester i forbrukarmarknader, kan i verste fall ikkje få dekt dei grunnleggjande behova sine. Retten forbrukarar har til tilgang til viktige varer og tenester, er derfor prioritert høgt av FN, som den første av elleve forbrukarrettar som er vedtekne i [resolusjon 70/186 av 22. desember 2015](#). Rettane gjeld uttrykkjeleg for varer og tenester produserte i både offentleg og kommersiell regi.

Å ikkje ha høve til å få dekt viktige behov i marknader kan også komme av lita kjøpekraft og små økonomiske ressursar. Men å sørge for auka kjøpekraft for grupper og individ fell i utgangspunktet utanfor forbrukarpolitikken

og blir derfor ikkje behandla i denne rapporten. Når vi her omtaler utanforskap i forbrukarmarknadene, er det altså andre tilhøve enn den økonomiske styrken til forbrukarane som fører til at dei ikkje kan skaffe seg varer og tenester. Utanforskapa kan vere «digital» og i hovudsak skrive seg frå manglande digitale ferdigheiter hos den enkelte, men kan også komme av tekniske, institusjonelle og juridiske tilhøve og kombinasjonar av desse.

Dersom forbrukarmarknadene skal spele den rolla dei er meinte å ha i samfunnet, må forbrukarane vere i stand til å skaffe seg varer og tenester i praksis. Dette inneber mellom anna at alle som treng å bestille og betale for varer og tenester, i utgangspunktet må ha tilgang til nødvendig nettverk, maskinvare og programvare og den nødvendige kompetansen til å kunne bruke dei. Det må også finnast reelle alternativ når dei digitale verktøya ikkje strekk til.

I dag ser vi at vi har eit stykke å gå før alle norske forbrukarar har like god tilgang til forbrukarmarknadene.

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

3 Teikn på auka utanforskap under og etter pandemien

Under pandemien har behovet for å handle varer og tenester digitalt – og dermed bruke digitale instrument for å bestille eller betale – auka mykje. Drive fram av smittevernomsyn har nye kjøpsmetodar erstatta tradisjonelle måtar å handle på i eit raskare tempo enn tidlegare. Utviklinga har skjedd både i tradisjonell netthandel og på fysiske utsalsstader og i forbruket av både kommersielle produkt og offentlege tenester.

Meir netthandel

Statistisk sentralbyrå (SSB) rapporterte i februar 2022 om [rekordhøg netthandel i 2021](#). Nordmenn utførte betalningar og overføringar med norske betalingskort for 231 milliardar kroner medrekna Vipps-betalingar. Dette svarer til ein auke på 26 prosent frå 2020.

Som følgje av mellom anna krav til tryggleik i betalings-tenestedirektivet til EU ([sterk kundeautentisering](#)) vart det i praksis frå 1. januar 2021 innført krav blant «norske» nettbutikkar om at ein måtte bruke identifikasjonsløyninga til finansbransjen – BankID – for å få bestilt og betalt.

Medieoppslag om negative konsekvensar

Under pandemien omtalte media ei rekkje døme på vanskelege kjøpsituasjonar for forbrukarar. Her er nokre av dei:

- Denne [artikkelen i Dagbladet av 22. juni 21](#) omhandlar mellom anna behovet for BankID ved bruk av offentlege tenester og for å få oppdatert vaksinesertifikatet ved kjøp av reiser og dessutan det at Vipps-bruken som greip om seg hos dei fysiske utsalsstadene under pandemien, har gjort noko så enkelt som å få kjøpt seg ein bolle vanskeleg.
- Frå ein [artikkel i DN av 7. september 2021](#) går det fram at ei kvinne med autismediagnose vart nekta å opprette BankID fordi banken hennar meinte det var risiko for at verja kvinna hadde, ville bruke han.
- Frå [denne artikkelen hos NRK.no av 13. mai 2022](#) går det fram at ei kvinne ikkje fekk digital identifikasjon hos DNB for å ta imot banktenester fordi mobiltelefonen hennar var for gammal.
- Frå [denne artikkelen av 3. juni 2022 hos NRK.no](#) går det fram at bankkundar har fått kontoane sine sperra fordi dei ikkje har legitimert seg i tide, noko som i praksis for mange har føresett at dei har tilgang til BankID.

Kontantar under utfasing

Bruken av kontantar har i mange år vore på veg ned, og under pandemien akselererte denne utviklinga. Ifølgje [Noregs Bank](#) føyer nedgangen seg inn i ein langvarig trend, men truleg førte koronaepidemien til at nedgangen skjedde raskare enn han elles ville ha gjort. Frå hausten 2019 til våren 2020 fall kontantdelen frå 7 prosent til 3 prosent. Færre valde å betale med kontantar, både som følgje av frykta for smitte og fordi mange utsalsstader oppmoda om at folk betalte på andre måtar. Ifølgje sentralbanken per desember 2021 har kontantbruken enno ikkje vist teikn til å ta seg opp att.

Rettleiingstenesta til Forbrukarrådet har både under og etter pandemien fått ein jamn straum av førespurnader frå forbrukarar om vanskar med å kjøpe varer og tenester ved hjelp av kontantar, mellom anna innan kollektivtransport, på kafé og i fysisk butikk.

[I juni 2021 uttalte handelsstanden organisert i Virke](#) at dei meinte kontantar som betalingsmiddel i heilskap bør avviklast.

Konsekvensar for forbrukarane

Det er grunn til å tru at endringane i korleis varer og tenester blir bestilte og betalte, kjennest nyttige ut og utgjer ei innsparing for leverandørar og store grupper av forbrukarar. Derfor er det også truleg at endringane for ein stor del vil bli vidareførte etter at alle smitteverntiltaka frå koronapandemien er oppheva. Det er likevel viktig at vi er merksame på at ikkje alle grupper i samfunnet vil kunne delta i dei nye handelsmønsterane i like stor grad, og at ein del fell utanfor.

I dag er det vanleg at forbrukarane må disponere og kunne betene maskinvare, digitale bestillingsverktøy, betalingsinstrument og elektronisk identifikasjon for å kunne delta i vanlege forbrukarmarknader. Dei vanlegaste føresetnadene for å gjere innkjøp digitalt er breiband med høg hastigheit, smarttelefon/nettbrett/PC, QR-kodeskannar, appar som leverandørar har utvikla sjølve, Bank-ID og Vipps. Å mangle noko av dette kan danne ein terskel når forbrukaren treng å nytte marknadene. At éin eller fleire av desse føresetnadene for å gjere kjøp ikkje

er oppfylte, kan medføre heil eller delvis utestenging frå vanlege forbrukarmarknader. For den enkelte kan det få svært alvorlege konsekvensar.

At grupper av forbrukarar ikkje disponerer eller kan bruke instrumenta dei treng for å bestille eller betale, kan også få uheldige effektar på kor godt samfunnsressursane blir utnytta. Dersom til dømes mange passasjerar i kollektivtransporten får problem med å kjøpe billett fordi dei i kjøpsaugeblinken manglar tilgang til dei nødvendige instrumenta, kan det gje risiko for at bussruter verkar ulønnsame og blir lagde ned på feil grunnlag.

På bakgrunn av dette kom Forbrukarrådet med denne åtvaringa i juni 2021, i høyringssvaret sitt til **NOU 2021: 4 NORGE MOT 2025:**

«Myndighetene bør være på vakt mot mekanismer som kan føre til at forbrukere på varig basis utestenges fra digitale og fysiske markedsplasser.»

«Jeg har PTSD og kommer meg ikke ut av huset pga. angst, og etter at banken begynte å kreve pass for å kunne få BankID og mange butikker begynte å kreve BankID for å kunne handle der, så har mitt liv blitt et mareritt! Å ikke kunne kjøpe essensielle ting man behøver lenger, får meg til å føle meg hjelpeløs, liten og verdiløs, og jeg ønsker jeg døde så folk slapp å slite mer med meg.»

4 Undersøkinga til Forbrukarrådet

Firmaet YouGov AS har på oppdrag for Forbrukarrådet gjennomført ei spørjeundersøking frå veke 51 i 2021 til veke 2 i 2022. I undersøkinga har målet vore å kartlegge utanforskapen i forbrukarmarknadene. Det vil seie om og i kor stor grad forbrukarane i dag opplever ikkje å kunne skaffe seg varer og tenester fordi dei ikkje har tilgang til nødvendige instrument for bestilling og betaling.

Forbrukarrådet har prioritert å få eit bilete av omfanget av problema folk har med å bestille eller betale for varer og tenester. Dette biletet skal vere eit grunnlag for å utvikle forbrukarpolitikken.

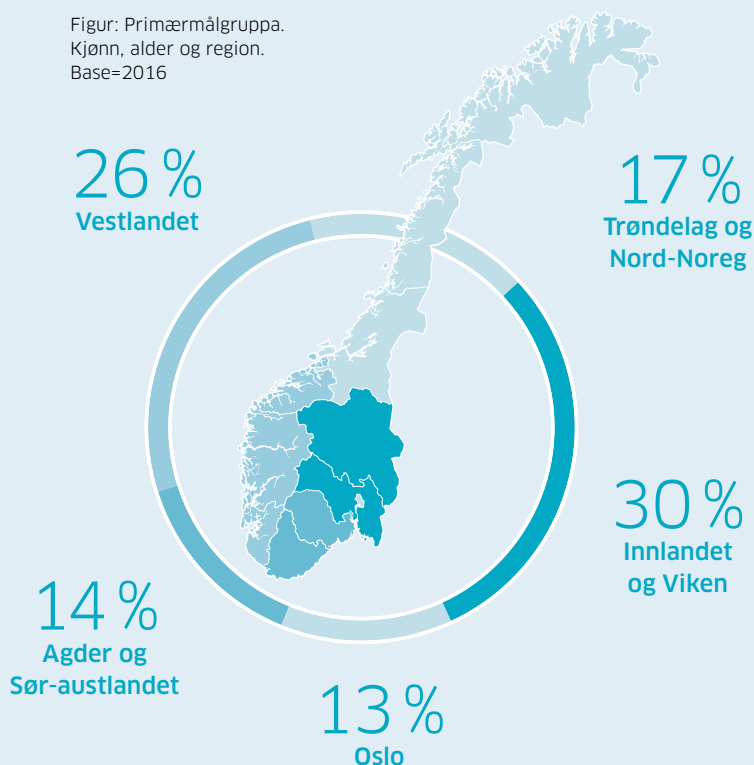
Undersøkinga vart gjennomført ved hjelp av nettintervju i eit landsrepresentativt utval med respondentar i alderen frå 16 år og oppover og har hatt tre delar: spørsmål til ei primærmålgruppe, spørsmål til ei sekundærmålgruppe (dei som får hjelp av primærmålgruppa til det digitale) og til slutt kvalitative intervju med dei i sekundærmålgruppa som primærmålgruppa har stått for.

Primærmålgruppa – eit landsrepresentativt utval

Eit landsrepresentativt utval med 2016 respondentar – kalla «primærmålgruppa» – har svart på spørsmål om bruk av digitale hjelpemiddel og om dei sjølve har problem med å bestille eller betale for varer og tenester. Svara frå primærmålgruppa er henta inn digitalt, og det er dermed grunn til å tru at personar med digitale utfordringar er underrepresenterte i utvalet. Svarandelar med meir som er berekna ut frå svara til primærmålgruppa aleine, må sjåast i lys av dette.

Primærmålgruppa er sett saman representativt på bakgrunn av kjønn, alder og region. Figurane viser korleis respondentane fordeler seg på bakgrunnsvariablane som er nytta i studien.

Figur: Primærmålgruppa.
Kjønn, alder og region.
Base=2016

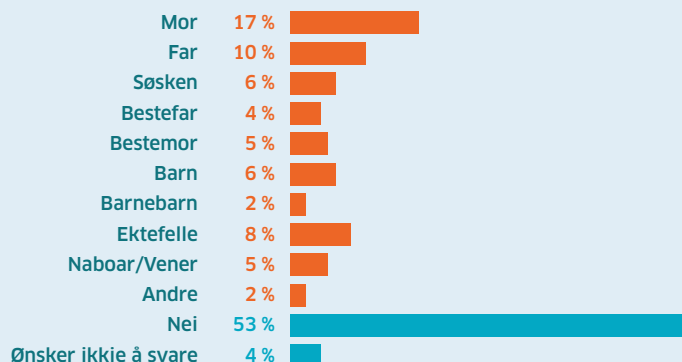


Sekundærmålgruppa – personar som treng hjelp med å bestille eller betale for varer og tenester

Sekundærmålgruppa består av 832 personar som får hjelp av personar i primærmålgruppa, og kjem i tillegg til primærmålgruppa.

Nesten halvparten i primærmålgruppa svarer at dei hjelper nokon med å bestille og betale for varer og tenester. Mor er den som må ha mest hjelp. 17 prosent seier dei hjelper mor, og 10 prosent seier dei hjelper far. 53 prosent seier dei ikkje har nokon dei hjelper, og 4 prosent ønskjer ikkje å svare.

Respondentane i primærmålgruppa som har nokon dei hjelper, har også svart på vegner av den dei hjelper. Sekundærmålgruppa har fått dei same spørsmåla som primærmålgruppa: Kva digitale hjelpemiddel bruker dei, og kva utfordringar har dei?



Noen har av ulike årsaker behov for hjelp til bestilling eller betaling av varer og tenester. Har du noen i nær familie eller omgangskrets som du jevnlig hjelper med å bestille eller betale for varer og tenester?
Base=2016

Eiga undersøking med tilbakemeldingar frå sekundærmålgruppa

Til slutt har personar i primærmålgruppa gjennomført eit «intervju» av meir kvalitativ karakter med personane i sekundærmålgruppa som dei hjelper med å gjere innkjøp. Om lag 270 slike intervju dannar grunnlaget for rapporten frå undersøkinga.

Funna til YouGov er samanfatta i rapporten *Utenforskap i forbrukermarkeder – Digitale og andre hindre for brukernes tilgang til vanlige markeder*, som er ei hovudkjelde til denne rapporten frå Forbrukarrådet.

Overordna behovskartlegging

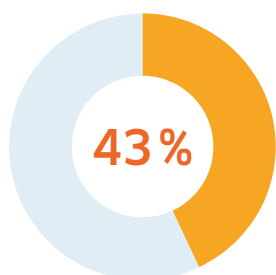
Undersøkinga vart utforma for å beskrive tilstanden blant forbrukarane på overordna vis og omfattar alle forbrukarmarknader. Ho har hatt som mål å gje svar på om nye bestillings- og betalingsmåtar utfordrar forbrukarrettane, og å gje eit grunnlag for å identifisere eventuelle område med behov for vidare utgreiing. I punkt 11 Konklusjonar adresserer undersøkinga nokre viktige tverrsektorielle utfordringar på eit overordna nivå.

«Jeg liker ikke qr-systemet, og jeg liker ikke vipps. Jeg har ofte ikke så gode smarttelefoner.»

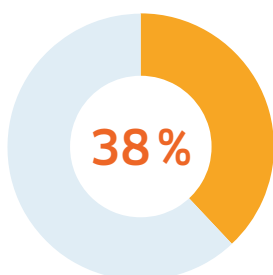
5 Hovudfunn frå undersøkinga

Figuren nedanfor viser funna som YouGov har framheva i rapporten som er levert Forbrukerrådet. Heile 38 prosent av primærmålgruppa gjev opp at dei det siste året har hatt store problem med å bestille eller betale, eller at dei i det heile ikkje fått kjøpt éi eller fleire varer og tenester. Omtrent tilsvarende andel, 43 prosent, gjev opp at dei har personar i nær familie eller omgangskrins som dei regelmessig hjelper med å gjere innkjøp. Funna tilseier at nær halvparten av befolkninga opplever

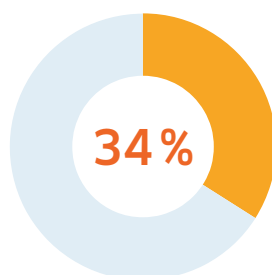
store utfordringar med å kjøpe varer og tenester eller har personar i nærleiken sin som treng hjelp. Dei 43 prosentane som seier dei hjelper nokon, hjelper i snitt 1,5 personar kvar. Dei store andelane fortel oss at det for tida ikkje berre er utsette grupper av forbrukarar som denne utestenginga frå marknadene gjeld, men at bestillings- og betalingsproblem pregar marknadene på ei rekkje måtar.



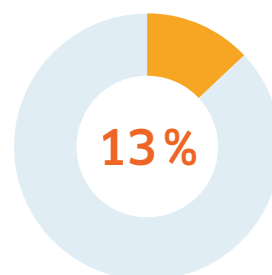
Har personar som dei hjelper med å bestille og betale for varer og tenester



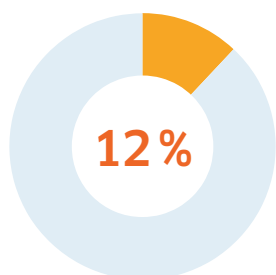
Har problem med å kjøpe varer og tenester



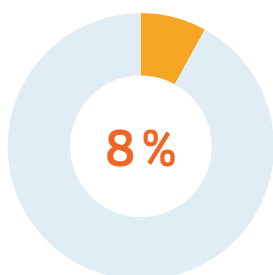
Bruker ikkje QR-kodelesar



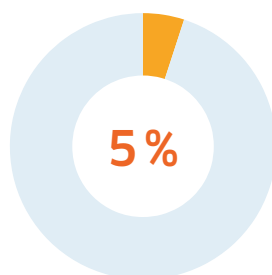
Bruker ikkje appar på smarttelefon



Bruker ikkje VIPPS

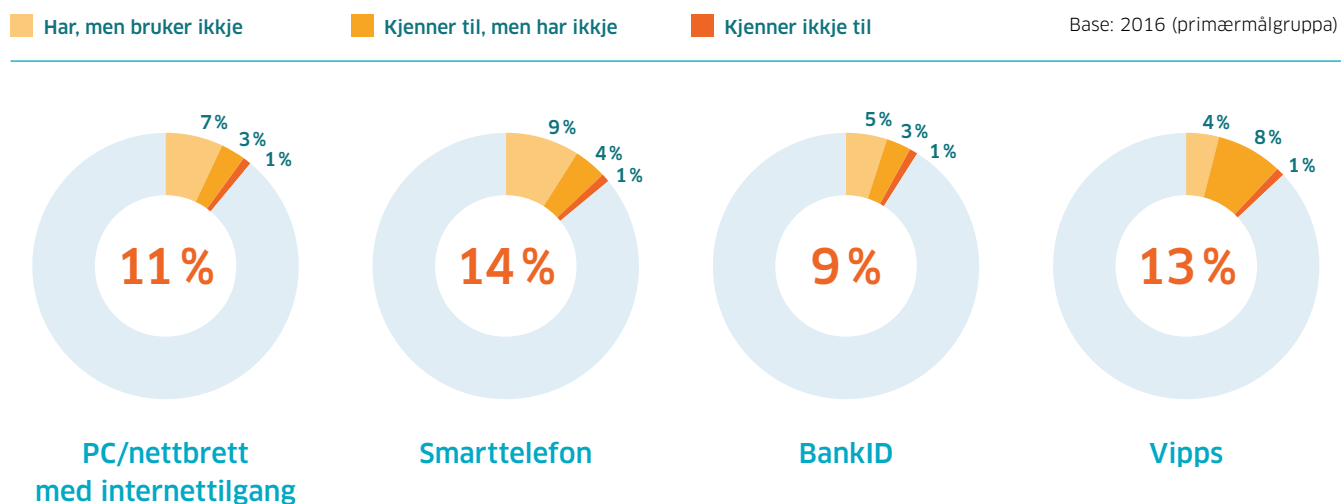


Bruker ikkje Bank-ID



Bruker ikkje digitale hjelpemiddel pga funksjonsnedsetjing

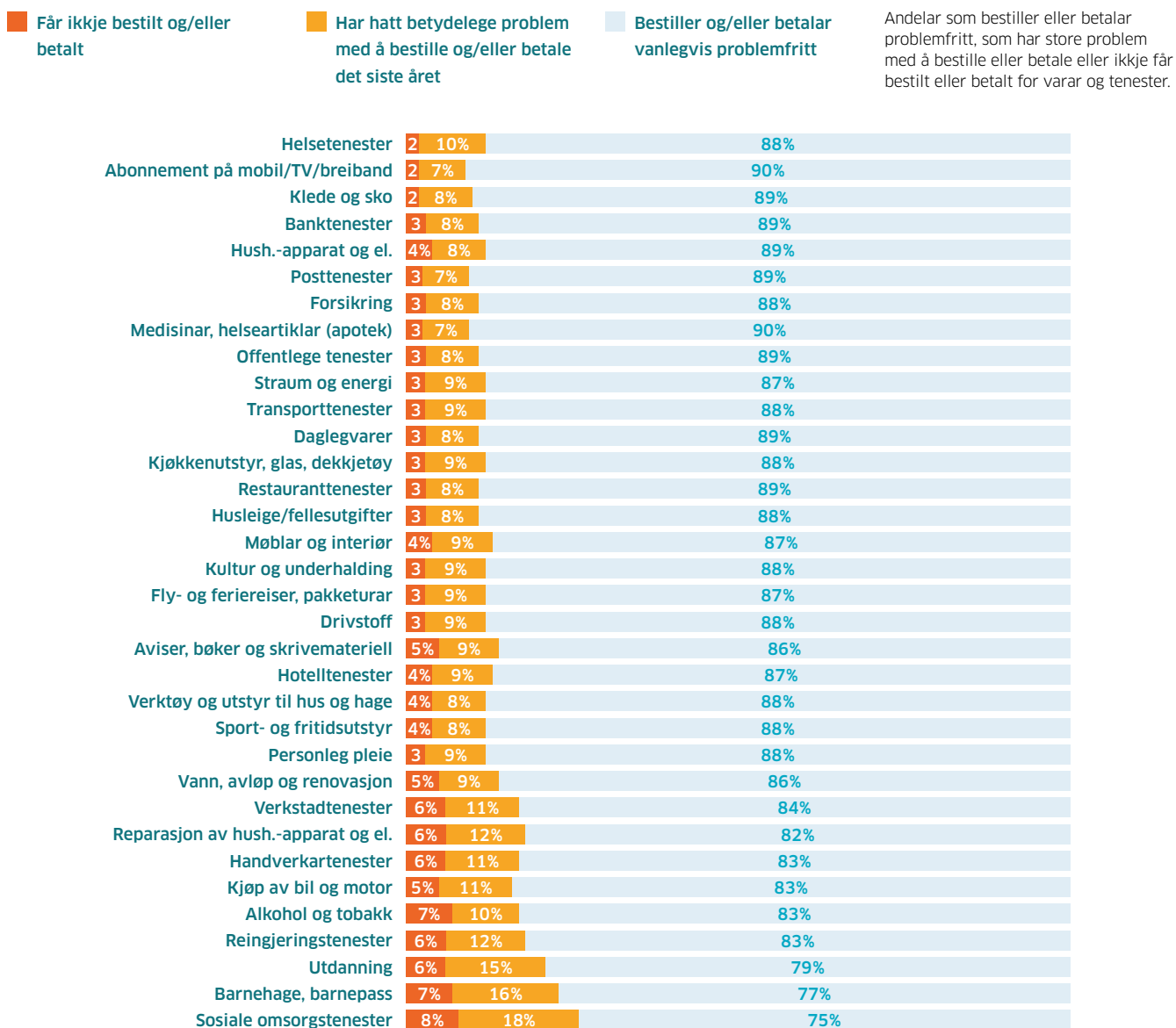
Vidare tyder svara på at det er relativt store grupper, sjølv om dei utgjør mindretal, som ikkje bruker, ikkje disponerer og ikkje kjenner til ein del verktøy som i dag er så godt som nødvendige for å kunne gjere innkjøp.



Til dømes svarer heile 9 prosent av primærmålgruppa at dei ikkje bruker, ikkje har og ikkje kjenner til BankID. Tilsvarande for Vipps er 13 prosent og smarttelefon 14 prosent. Legg likevel merke til at desse andelane er forsiktige anslag, ettersom primærmålgruppa omfattar folk som er relativt digitalt kompetente.

Ifølgje Statistisk sentralbyrå utgjorde 1 prosent av befolkninga på 16 år og meir 44 544 personar i første kvartalet i 2022. Dermed tilseier svara frå undersøkinga at gruppa som ikkje bruker BankID, utgjør cirka 400 000 personar, og av desse er det nær halvparten som slett ikkje disponerer BankID. Gruppa som svarer at dei kjenner til, men ikkje har Vipps, utgjør heile 8 prosent av befolkninga over 16 år – dette svarer til 360 000 personar.

6 Tilgangen forbrukarane har til varer og tenester i ulike delmarknader



Undersøkinga til Forbrukarrådet viser at eit stort fleirtal – mellom 75 og 90 prosent av forbrukarane i dei ulike delmarknadene – gjev opp at dei vanlegvis bestiller eller betalar problemfritt. Samtidig fortel relativt store mindretal – frå 10 til 25 prosent av forbrukarane i kvar enkelt delmarknad – at dei har hatt store problem med å bestille eller betale det siste året, eller at dei slett ikkje har fått bestilt eller betalt.

6.1 Samanlikning av delmarknadene

Figuren ovanfor viser funn frå undersøkinga fordelte på varer og tenester som respondentane har svart at dei faktisk kjøper (korrigert for dei som har svart at dei ikkje kjøper produktet). Produkta er rangerte frå mest til minst utbreidd brukt. Produkta øvst er dei som færrest har svart at dei ikkje kjøper. Produkt som flest har svart at dei ikkje kjøper, er viste nedst i figuren.

Legg merke til at sjølv om eit stort fleirtal opplyser at dei ikkje har problem, kan det vere store grupper som opplever store problem med å få bestilt eller betalt produktet. Til dømes gjeld dette for helsetenester, der 10 prosent opplyser at dei har hatt store problem det siste året, medan 88 prosent har opplevd kjøpa som problemfrie. Vi kan ikkje sjå bort frå at dette heng saman med betalingssystema ved legekontor og sjukehus, som Forbrukarrådet tidlegare har teke opp med Helse- og omsorgsdepartementet. I brevet sitt til Forbrukarrådet frå 7. februar 2017 har departementet lagt til grunn at alle verksemder som yter helsehjelp, og som krev betaling frå pasientar, pliktar å ta imot kontant betaling.

Forbrukarrådet blir regelmessig kontakta av forbrukarar som fortel at det er vanskeleg for dei å få betale for helsetenester. Dette gjeld mellom anna fastlegekontor som ikkje tek imot kontantar og krev fakturagebyr dersom ein ikkje nyttar SMS-betalingslenkjer innan kort frist, eller dersom ein ikkje kan nytte det digitale betalingsalternativet på legekantoret.

Av figuren går det også fram at det kan synast som vanskeleg å få bestilt og betalt viktige velferdstenester som barnehage, AKS/SFO og sosiale omsorgstenester. Ut frå YouGov-undersøkinga er det vanskeleg å finne ei klar forklaring, men vi kan ikkje sjå vekk frå at desse funna kan sjåast i samanheng med dei praktiske vanskanane sekundærgruppa har med å skaffe seg tenester. Funna frå undersøkinga tyder på at området bør greiast ut nærmare.

6.2 Moglege problemmarknader

Ut frå undersøkinga til Forbrukarrådet aleine er det vanskeleg å konkludere klart om årsakene til at enkelte marknader verkar mindre tilgjengelege for forbrukarane. Grovt sett tyder funna på at problema er omtrent like store i alle delmarknadene. For nokre delmarknader er det likevel fleire teikn enn for andre på at tilgangen kan vere vanskeleg. Det kan såleis vere grunn til å undersøkje desse delmarknadene nærmare og vurdere om systema for bestilling og betaling varetek retten forbrukarane har til tilgang, godt nok.

Legg merke til følgjande:

- Heile 10 prosent av forbrukarane i marknaden for helsetenester opplyser uttrykkjeleg at dei har hatt store problem med å bestille eller betale i 2021. Vi kan ikkje sjå vekk frå at svara har ein samanheng med det som frå før av er velkjende og omtalte forbrukarutfordringar med betalingssystema ved legekontor og sjukehus, sjå punkt 6.1.
- Andelen som opplyser at dei har bestillings- eller betalingsproblem, er også relativt høg blant brukarane av dei offentlege velferdstenestene, som sosiale omsorgstenester, barnehage eller barnepass og utdanning.

7 Utsalsstadene det er vanskelegast å handle frå

Utsalsstadene som blir opplevd som vanskelegast å handle frå, er nettbutikkar eller nettstader, nettbankar og kollektivtransport. Opne marknader og liknande blir rangerte på fjerde plass blant utsalsstadene der det oppstår problem.

På spørsmål om kva for stader dei opplever problem med å bestille eller betale, er det til dels store skilnader på svara frå dei funksjonsfriske og frå dei med ei eller anna funksjonshemming.

Dei med funksjonshemming opplever i størst grad problem på opne marknader, på utsal og liknande, medan dei som er funksjonsfriske, har dei største problema i nettbutikkar.

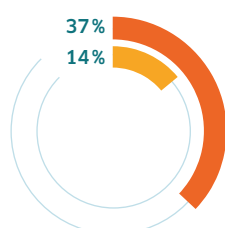
Problemarenaer

Blant dei som har slite med å skaffe seg éi eller fleire varer og tenester, gjev flest opp at dei har opplevd problem med bestilling eller betaling i nettbutikk eller nettstad, i nettbank og på kollektivtransport.

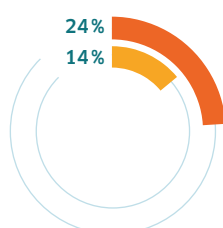
Kollektivtransport blir rangert som utsalsstaden som det er tredje vanskelegast å handle frå. Det er verdt å leggje merke til at delmarknaden transporttenester også blir beskriven som vanskeleg tilgjengeleg av 12 prosent av primærmålgruppa og av 28 prosent av sekundærgruppa (28 prosent får ikkje kjøpt eller har hatt store vanskar siste året).

■ Har funksjonshemming

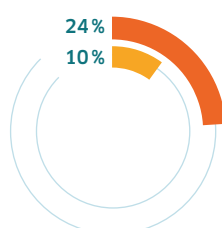
■ Har ikkje funksjonshemming



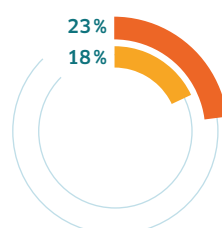
På opne marknader, gardsutsal, loppemarknader e.l.



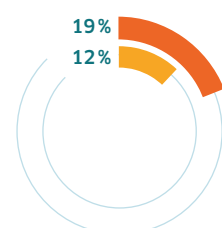
I butikk/kiosk



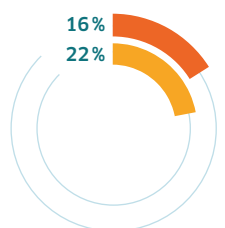
På ladestasjon/ bensinstasjon



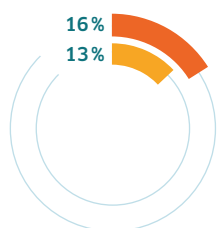
På kollektivtransport



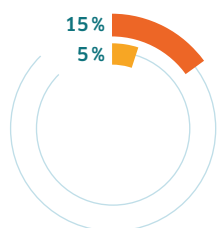
På restauranter, cafeer



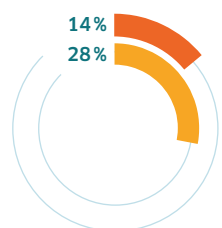
I nettbank



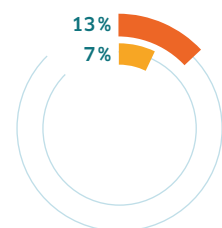
På offentlig nettstad



På konsertar/ kulturarrangement



I nettbutikk/nettstad



Frå ein privatperson

Resultata av undersøkinga til Forbrukarrådet stadfestar at folk flest både har og bruker program- og maskinvarene som er nødvendige for å gjennomføre kjøp, slik som BankID, Vipps og smarttelefon. Men det er også relativt store grupper som ikkje gjer det.

Svara tyder likevel på at gruppene som ikkje bruker, disponerer eller kjenner til sentrale verktøy, er store, sjølv om dei utgjer mindretal.

Til dømes utgjer summen av dei som svarer at dei ikkje bruker eller ikkje kjenner til BankID, heile 9 prosent av dei spurde. Tilsvarande for Vipps er 13 prosent og smarttelefon 14 prosent.

4 prosent av dei spurde stadfestar ikkje at dei disponerer BankID (3 prosent kjenner til, men har ikkje, 1 prosent kjenner ikkje til). For Vipps er tilsvarande andel 9 prosent, medan 5 prosent stadfestar ikkje at dei har ein smarttelefon.

1 prosent av befolkninga på 16 år og meir svarer til 44 442 personar. Dette skulle tilseie at andelen av befolkninga som ikkje disponerer BankID, utgjer om lag 180 000 personar, og at omtrent like mange manglar smarttelefon. Grappa som svarer at dei ikkje disponerer Vipps, utgjer anslagsvis 360 000 personar.

8.1 Grunngevingar frå forbrukarane

På spørsmål om kvifor dei ikkje nyttar dei forskjellige verktøya for innkjøp (bestilling eller betaling), svarer respondentane slik det går fram av figuren ovanfor.

Mangel på interesse og kompetanse og frykta for å gjere feil er gjennomgåande dei viktigaste grunnane til ikkje å nytte dei forskjellige instrumenta. Også funksjonsnedsetjingar og manglande nettilgang er det mange som gjev opp som grunn. Når det gjeld BankID, Vipps og kredittkort, ser vi også at ein viktig grunn til at folk ikkje bruker dei, er at dei ikkje får tilgang av banken sin, eller at dei ikkje ønskjer å bli spora.

8.2 Når interesse og kompetanse manglar

Respondentane i undersøkinga til Forbrukarrådet gjev opp manglande interesse og kunnskap som dei

vanlegaste grunnane til at dei ikkje bruker digitale verktøy når dei gjer innkjøp. [Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse](#) er greidd ut av Kompetanse Norge i ein omfattande rapport publisert i 2021, med utgangspunkt i ei spørjeundersøking gjennomført hausten 2020.

Undersøkinga til Kompetanse Norge viser mellom anna at til saman 14 prosent av befolkninga er ikkje-brukarar (3 prosent) eller svake brukarar (11 prosent) av internett, smarttelefon, pc eller nettbrett. Dette tilseier at omtrent 600 000 nordmenn er «ikkje-digitale».

Rapporten frå Kompetanse Norge er, naturleg nok, innretta på utfordringar som kan løysast ved å styrkje den digitale kompetansen hos befolkninga. Rapporten går svært langt i å beskrive digitalisering som ei utfordring som handlar om kompetanse hos den enkelte. Rapporten tek i liten grad opp andre føresetnader for digital deltaking, som tilgang til nettverk og maskin- og programvare, sjølv om BankID og Vipps blir nemnde som sentrale verktøy som ein treng digital kompetanse for å bruke. Eit anna døme på digitale utfordringar som (naturleg nok) ikkje blir fanga opp i rapporten til Kompetanse Norge, er behovet for å sikre kompatibilitet mellom nødvendig maskinvare og programvare, altså at maskinvara og programvara må kunne «snakke saman» til dømes for å kunne legitimere seg med BankID, som omtalt [denne NRK-artikkelen frå 13. mai 2022](#).

Rapporten frå Kompetanse Norge er også i utgangspunktet retta mot personar over 60 år (seniorar) og personar utanfor arbeid og utdanning (ikkje-sysselsette), som er rekna for å vere meir utsette for å bli digitalt utestengde frå samfunnet enn befolkninga elles. Hypotesen om at desse gruppene er mest utsette, blir berre delvis støtta av undersøkinga til Forbrukarrådet, som mellom anna viser at 16-34-åringar er overrepresenterte blant personane som opplever problem med å få bestilt og betalt for varer og tenester, jf. punkt 9 nedanfor, og dermed er mest utsette for å bli utestengde frå forbrukarmarknadene.

Likevel er rapporten til Kompetanse Norge verdifull for å kaste lys over utfordringane mange forbrukarar har.

Nokre funn frå rapporten:

- 3 prosent av befolkninga i alderen 16 år og oppover bruker ikkje internett eller digitale verktøy (smarttelefon, datamaskin og nettbrett), medan 11 prosent har svake grunnleggjande digitale ferdigheiter.
- Dei med svakast digitale ferdigheiter finn vi i størst grad blant eldre, personar med låg utdanning, dei som bur i mindre sentrale kommunar, og blant personar utanfor arbeidsstyrken. Alder, utdanning og hushaldsinntekt er det som i størst grad forklarar variasjonen i dei digitale ferdigheitene hos befolkninga.
- Dei digitale ferdigheitene og den digitale bruken har auka i befolkninga sidan 2007. Eit område der vi ser at mange i befolkninga likevel treng kompetanseheving, er digital tryggleik.
- Befolkninga har mange ulike ønske og hindringar for å lære å bruke digitale verktøy og tenester. Noko som hindrar mange av dei med svakast digitale ferdigheiter frå å bli betre, er at dei ikkje opplever behov eller interesse.
- Koronapandemien har ført til eit større behov for digitale ferdigheiter hos nesten halvparten av befolkninga og mest blant personar i arbeid og utdanning. Blant dei som har opplevd eit større behov, er det seniorar og ikkje-syssette, to grupper med svakare ferdigheiter enn befolkninga elles, som i minst grad har fått behovet dekt.

Undersøkingane til Kompetanse Norge og Forbrukarrådet er gjennomførte ut frå ulike synsvinklar. Dei to undersøkingane stadfestar og supplerer kvarandre i å beskrive utfordringar i samfunnet.

Forbrukarrådet finn likevel grunn til å peike på dette: Dersom tilgangen til nødvendig nettverk, maskin- og

programvare ikkje er til stades, vil auka kompetanse ha avgrensa effekt på den digitale deltakinga til folk. Dessutan vil truleg ulike funksjonsnedsetjingar i ein andel av befolkninga, mellom anna som følge av alder, vere ein faktor som må leggjast til grunn på permanent basis. Dette gjer det mindre sannsynleg at alle norske forbrukarar nokosinne vil kunne vere fullt ut «digitale», uansett det digitale kompetansenivået deira. Sjå mellom anna punkt 8.7 nedanfor om funksjonsnedsetjingar.

«Lege og spesialistkontor kan være sære på hvilken måte de ønsker betalt på f.eks. enten kun bankkort eller faktura på sms som må betales innen 24 timer, ikke kontant eller kredittkort.»

8.3 Når marknaden nektar å ta imot kontantar

Ei rekkje av dei som ikkje bruker digitale verktøy, gjev opp som hovudårsak at dei føretrekkjer kontantar. Dette gjeld mellom anna 21 prosent av dei som ikkje bruker Vipps. Å bruke kontantar når dei handlar, er i utgangspunktet ein rett forbrukarane har.

Ifølgje sentralbanklova § 14 er norske pengesetlar og myntar tvungne betalingsmiddel i Noreg. Vidare går det fram av finansavtalelova § 38 mellom anna at ein forbrukar har rett til å gjere opp med tvungne betalingsmiddel hos betalingsmottakaren, og at betalingsmåten ikkje skal medføre vesentleg meirutgift eller ulempe for betalaren. Likevel har det dei siste åra vore ei rekkje døme på at bruk av kontantar som betalingsmiddel anten er blitt nekta eller vesentleg innskrenka.

Forbrukarrådet bad i mai 2012 om ei avklaring frå Justisdepartementet v/ Lovavdelinga om kor langt prinsippet om rett til betaling med tvungne betalingsmiddel går. I tolkingsfråsegna si i april 2013 gjer departementet greie for vurderingane sine. Tolkninga kan kort samanfattast slik (utdrag):

- Betalaren har som utgangspunkt rett til å betale med kontantar, og mottakaren kan krevje betaling med kontantar.
- Kor tenleg det er med eit kontant oppgjær, kan likevel variere. I praksis skjer derfor oppgjær av pengeforpliktingar svært ofte og meir og meir på andre måtar enn ved kontant betaling.
- Etter finansavtalelova § 38 andre ledd kan mottakaren av betalinga gje nærmare tilvising om betalingsmåten, med mindre den betalingsmåten det blir gjeve tilvising om, vil føre til vesentleg meirutgift eller ulempe for betalaren.
- Etter finansavtalelova § 38 tredje ledd har ein forbrukar rett til å gjere opp med tvungne betalingsmiddel hos betalings mottakaren, men i kva utstrekning ein forbrukar kan krevje å betale med kontantar, må vurderast i det enkelte tilfellet.
- Finansavtalelova § 38 kan ikkje fråvikast når ein inngår avtalar, til skade for ein forbrukar, jf. § 2 første ledd. Forbrukarar har rett til å betale med kontantar, men retten kan vere avgrensa til å gjelde oppgjær «hos betalingsmottakaren». Oppgjærstaden kan vidare forståast som forretningsstaden (hovudkontoret) til betalingsmottakaren.
- Det må gjevast høve til kontant betaling på forretningsstaden til betalingsmottakaren, men tredje leddet krev ikkje at det må gjevast høve til kontant betaling på alle stader der det blir ytt ei teneste. I praksis inneber dette til dømes at ein forbrukar ikkje kan krevje å få betale kontant for ein bussbillett på bussen, men at forbrukaren derimot vil kunne krevje å betale kontant for ein slik billett på hovudkontoret til busselskapet.

*«Svært irriterende at mange ikke tar kredittkort og ikke opplyser om det før de skal ha betalt. I tillegg er det **EKSTREMT** irriterende at enkelte ikke mottar kontanter, selv om det i de fleste tilfeller er lovbrudd.»*

Når det gjeld betalingar for helsetenester ved legekontor og sjukehus, har Forbrukarrådet bede Helse- og omsorgsdepartementet vurdere om det er lovleg ikkje å akseptere kontante betalingar. Bakgrunnen er at mange pasientar fleire stader har fått fakturaer med høge gebyr, noko som for mange betalarar inneber vesentleg meirutgift og ulempe og er i strid med finansavtalelova § 38 andre ledd.

I svarbrevet sitt til Forbrukarrådet 7. februar 2017 la Helse- og omsorgsdepartementet til grunn at alle verksemder som yter helsehjelp, og som krev betaling frå pasientar, pliktar å ta imot kontant betaling. Departementet opplyste i brevet til Forbrukarrådet at dei ville skrive til alle dei regionale helseføretaka og fylkeskommunane i landet og til KS om dette.
Kjelde: Forbrukarrådet: Kort og kontant

Justis- og beredskapsdepartementet sendte på høyring 1. september 2022 eit forslag om å endre på reglane i finansavtaleloven om betalingsoppgjær med sikte på å styrkje retten forbrukarane har til å betale med kontantar. Forslaget går ut på at i betente faste forretningslokale der næringsdrivande sel varer eller tenester til forbrukarar, skal den næringsdrivande tilby forbrukarar å betale for desse varene eller tenestene med kontantar. På bakgrunn av dei særlege omsyna som gjer seg gjeldande ved betaling av og tilgang til persontransporttenester, blir det foreslått ein forskriftsheimel som opnar for at det kan gjevast eigne reglar for desse tenestene. Høyringsfristen er sett til 19. desember.

Å halde ved like system for bruk av kontantar i handelen er også eit nødvendig element i beredskapen hushalda har for kriser. Kontantar inngår i det Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap tilrår alle husstandar

å ha heime i beredskapslageret, slik at dei kan nyttast til forbruk i ein eventuell naudssituasjon. Kjelde: Dette bør du ha hjemme (sikkerhverdag.no). Dette må også innebere velfungerande beredskapsløysingar for kontantdistribusjon i situasjonar der etterspurnaden etter kontantar som betalingsmiddel er venta å auke fordi dei elektroniske betalingsystema av ulike grunnar ikkje fungerer.

Vidare har Stortinget i samband med behandlinga av Finansmarknadsmeldinga 2021 bede om at regjeringa set ned eit offentleg utval som skal vurdere rolla til kontantane i samfunnet framover. I Finansmarknadsmeldinga 2022 uttaler regjeringa at dei tek sikte på å setje ned eit slikt utval i løpet av 2022.

8.4 Når ein ikkje vil bli spora

Ein stor andel av dei som ikkje bruker dei digitale hjelpemidla, grunngjev vala sine med at dei ikkje ønskjer å bli spora.

Dei høgaste andelane slike svar kjem frå dei som opplyser at dei ikkje bruker BankID (22 prosent), smarttelefon og appar (19) og Vipps (17).

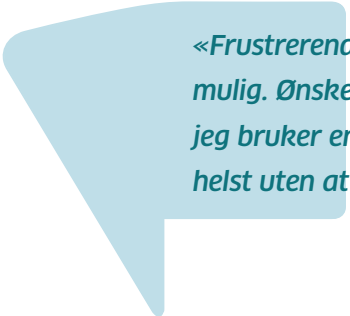
Digitaliseringa av forbrukartenester har ført til ei omfattande kommersiell sporing, der ein eller fleire aktørar samlar inn og bruker personopplysningar for kommersielle formål. Dette kan vere opplysningar om brukar(åtferd) for å utvikle nye produkt og tenester *eller for å målrette marknadsføring, kartleggje åtferd eller å selje vidare informasjon til andre aktørar.

Forbrukarrådet har tidlegare vist korleis kommersiell sporing skjer i omfattande grad både på nettsider og gjennom appar på smarttelefonar på måtar som er nærmast umoglege å unngå. Informasjonen som blir samla inn, kan brukast til å skreddarsy annonsar og andre budskap, men kan også gje risiko for omfattande manipulasjon, kommersiell overvaking og til og med tryggleiksbrot og identitetstjuveri.

Ei rekkje personvernskandalar kan også ha bidrege til «nedkjølingseffektar» blant brukarane (at brukarar vegrar seg mot å ta i bruk digitale tenester og verktøy i frykt for å bli registrerte og for at opplysningane kan

brukast til illegitime formål). Også andre undersøkingar underbyggjer funna Forbrukarrådet har gjort, som Datatilsynets personvernundersøking for 2019/2020 der det går fram at mange forbrukarar er så usikre på korleis private aktørar bruker personopplysningar, at dei har unnlate å gjennomføre eit kjøp på nett.

Behandlinga av personopplysningar er regulert gjennom personopplysningslova, som stiller ei rekkje krav som skal beskytte personvernet og gje forbrukarar kontroll over eigne opplysningar. I praksis krev det høg teknologisk og juridisk kompetanse å forstå og eventuelt avgrense denne sporinga.



«Frustrerende med apper for alt mulig. Ønsker ikke å fylle tlf. med dritt jeg bruker en gang. Betaler alltid, men helst uten at alle kan spore meg.»

8.5 Når ein ikkje får BankID og Vipps

4 prosent av dei spurde i utvalet (primærmålgruppa) stadfestar ikkje at dei disponerer BankID. Dette kan tilseie at talet på forbrukarar over 16 år som av ulike årsaker ikkje disponerer BankID, utgjer omlag 180 000 personar. 14 prosent av dei som ikkje bruker BankID – som utgjer 9 prosent av utvalet – gjev opp som hovudårsak at dei ikkje får identifikasjonsverktøyet av banken sin.

Slik systema for handel har utvikla seg, kan det å mangle BankID innebere eit stort problem for mange forbrukarar når dei treng tilgang til marknaden. I dag er det vanskeleg for personar utan BankID å få kjøpt varer og tenester i dei fleste nettbutikkar. Personar utan BankID vil også slite med å få tilgang til offentlege tenester.

Frå 1. januar 2021 vart det i praksis blant norske nettbutikkar innført krav om BankID for å kunne handle. Endringa skjedde med bakgrunn i mellom anna krav i det reviderte betalingstenestedirektivet til EU (PSD2), om at det skal nyttast sterk kundeautentisering i samband med betalingar med kort når ein handlar på internett. Vipps AS, som utviklar og driftar BankID, opplyser at kravet om sterk kundeautentisering i netthandelen i utgangspunktet ikkje er det same som eit krav om å bruke BankID, og at dei fleste bankar har (og skal ha) alternative løysingar for dei som ikkje får BankID.

8.5.1 UTBREIINGA AV BANKID

Om seg sjølv skriv BankID på sin hjemmeside:

I dag har 4,3 millioner nordmenn BankID. BankID brukes av alle landets banker, det offentlige og av stadig flere virksomheter i ulike bransjer. De norske bankene har utviklet BankID i samarbeid, og det er landets banker som gjør kundekontrollen og utstedelsen av BankID til personkundene. Vipps AS driver og utvikler tjenesten og selger BankID til norske bedrifter via et forhandlerapparat.

Trass i den dominerande posisjonen BankID har som eID-løysing, er ikkje BankID blant dei såkalla grunnleggjande banktenestene i finansbransjen. Av artikkelen til Finans Norge "Å bli bankkunde i Norge" går det fram følgjande avgrensing:

Det finnes mange typer banktjenester tilgjengelig i Norge. Det vi kaller grunnleggende banktjenester er i prinsippet tilgjengelig for alle som bor i Norge, uavhengig av statsborgerskap. Med grunnleggende banktjenester menes bankkonto, betalingskort uten bilde (debetkort)

og tilgang til nettbank. Andre typer tjenester som lån, kredittkort, BankID etc., vil banken etter en risikobasert vurdering også kunne tilby.

Det følgjer av sitatet frå Finans Norge over at ein forbrukar vil få tilbod om å bruke BankID først etter at ein bank har

- gjort ei risikovurdering av personen
- gjort ei avgjerd om å tilby vedkommande BankID

Det følgjer av vilkåra i finansbransjen for å tildele BankID og Vipps at det ikkje er tilstrekkeleg å vere busett i Noreg eller vere personkunde i ein av bankane i landet for å disponere desse svært vanlege løysingane for å identifisere seg og betale for seg. Av kurante betalingsinstrument er det berre debetkort utan bilete som bransjen omtaler som ei grunnleggjande bankteneste.

8.5.2 PRAKSISEN TIL BANKANE

Når bankane vurderer å tilby BankID til kundane sine, kan dei til ein viss grad praktisere ulike reglar og rutinar, men likevel berre innanfor eit felles rammeverk. BankID er regulert av EU-regelverket eIDAS (electronic IDentification, Authentication and trust Services) og implementert i norsk lov frå 2018. Ifølgje Vipps AS er krava til rutinar for å tildele BankID i all hovudsak regulerte av eIDAS, men også til ein viss grad avgrensa av krava bankane har til kundekontroll og liknande i antikvitvaskingslovverket og andre lover og forskrifter som bankane må rette seg etter.

Ifølgje Vipps AS er følgjande rammeverk felles for rutineane bankane har i samband med tildeling av BankID til kundane:

- Hovudkravet for å få ein eID på nivå «Høgt» er pass eller nasjonalt ID-kort.
- I tillegg er det krav i regelverket om at identitetspapiret blir verifisert ved fysisk oppmøte – som regel i banken.
- Bankane utferdar BankID til kundane sine – ein må altså ha eit kundeforhold med ein bank som utferdar BankID.
- Fordi bankane er underlagde antikvitvaskingsregelverket, må også kundar av banken gjennom kjenn-kunden-din-prosessar (også kjend som KYC-prosessar) etter dette regelverket. Dette er den første delen av risikovurderinga banken gjer.
- Banken kan også gjere ei vurdering av om kunden vil vere i stand til å oppfylle krava i avtalen om bruk av BankID. Bankane har stort ansvar når dei utferdar BankID til kundar, og det er eit vesentleg misbruks-potensial.
- Fordi BankID er anerkjend på tvers av bankar, er det også eit felles regelverk som alle bankane må rette seg etter når dei utferdar BankID. Dette regelverket overlappar no i stor grad med krava frå eIDAS og anti-kvitvaskingslovverket. Ei vesentleg avgrensing er ei nedre aldersgrense på 13 år, men med rom for at bankane kan ha eigne aldersgrenser på 15 eller 18 år.
- Det er også eit krav om å ha eit nasjonalt identifikasjonsnummer, altså fødselsnummer eller d-nummer (mellombels identitetsnummer). Ein eID i Noreg har lite relevans utan denne informasjonen fordi mange av dei tenestene BankID og andre eID-ar gjev tilgang til, nyttar dette som identifikator.
- For å få BankID må forbrukaren også inngå ein avtale med banken som også inneber enkelte plikter for forbrukaren. For personar under 18 år og andre som ikkje sjølv er i stand til å inngå avtalar, må derfor verje delta i prosessen.

«Lege og spesialistkontor kan være sære på hvilken måte de ønsker betalt på f.eks. enten kun bankkort eller faktura på sms som må betales innen 24 timer, ikke kontant eller kredittkort.»

8.5.3 GRUPPER SOM FELL UTANFOR

Ettersom undersøkinga til Forbrukarrådet viser at det å mangle BankID og Vipps kan gjere det svært vanskeleg for forbrukarar, er det interessant å undersøkje nærmare kva for grupper det er som blir nekta BankID, og kvifor dei blir nekta.

Vipps AS opplyser at det ikkje blir ført oversikter over enkeltpersonar som blir nekta BankID, og over kva som er årsakene til det. Dei reknar likevel med ut frå regelverk og rutinar at desse gruppene kan ha utfordringar:

- Utlendingar utan norsk identifikator (fødselsnummer eller d-nummer): Denne gruppa vil ha mange utfordringar før det blir sikra raskare tildeling av d-nummer eller eventuelt ein eigen nummerserie.
- Utlendingar med norsk identifikator: Nokre banker er meir restriktive med å utferde BankID til desse gruppene. Det kan komme av at det er vanskeleg å gjennomføre kjenn-kunden-din-prosessar (KYC-prosessar), noko som gjer at banken oppfattar det for risikabelt til (eller rett og slett ikkje har lov til) å opprette kundeforhold, eller andre grunnar.
- Personar som ikkje er i stand til å nytte BankID på ein trygg måte, vil kunne ha problem med å få BankID. Dette kan vere fysiske eller psykiske utfordringar. I slike tilfelle vil bankane tilby disponertløyisingar for hjelparar.
- Verjehavarar er ei undergruppe av gruppa over.
- Nokre unge personar kan også ha utfordringar med å få BankID fordi dette krev ein avtale med foreldre eller juridisk verje. I situasjonar der unge er i fosterfamilie eller

liknande, kan det vere krevjande for den unge å få signatur frå foreldre. Unge med foreldre i konflikt kan også vere ei utfordring fordi pass er ein føresetnad og dette krev samarbeid mellom foreldra.

I utkast til ny strategi for eID i offentlig sektor frå regjeringa som er sendt på høyring 20. juni i år, blir tilstanden i dag beskriven som følgjer (side 14 til 17):

Ikke alle brukergrupper har skaffet seg en eID på sikkerhetsnivå høyt [...]. Flere brukergrupper har dermed utfordringer med å benytte seg av offentlige digitale tjenester som krever innlogging ved bruk av eID på sikkerhetsnivå høyt. Dette utfordrer et digitalt førstevalg for offentlige tjenester og kan lede til digitalt utenforskap for flere brukergrupper som risikerer å ikke ha tilgang til digitale offentlige tjenester som de enten har krav på eller har plikt til å bruke. Behovsanalysene avdekket at særlig eldre, hjelpetrengende og ikke-digitale brukere, unge mellom 12 og 15 år, samt utenlandske borgere og asylsøkere har utfordringer med å få utstedt og/eller bruke en eID. [...]

Det fremkom videre av behovsanalysene at enkelte eldre også kan oppleve utfordringer med å få utstedt en eID. Det kan for eksempel være fordi banken anser at de ikke er i stand til å bruke en BankID, eksempelvis dersom en pårørende kontakter banken for en av sine foreldre. Tilsvarende problemstilling gjelder også rusmisbrukere som av ulike grunner ikke får et kundeforhold i en bank og dermed ikke en BankID. Videre kan det være vanskelig å få utstedt en eID på sikkerhetsnivå høyt for personer med nedsatt funksjonsevne på grunn av markedsaktørenes vurdering av brukerens evne til å inngå BankID-avtale. [...]

Mange utlendinger bosatt i Norge mangler tilgang til eID på høyt sikkerhetsnivå [...].

Selv om asylsøkere og flyktninger med bekreftet identitet og gyldige ID-papirer i utgangspunktet skal ha mulighet til å få utstedt en eID på sikkerhetsnivå høyt, opplever de imidlertid at praksisen for å få utstedt BankID varierer fra bank til bank og at det kan være vanskelig å få opprettet et kundeforhold. Personer med midlertidig oppholdstillatelse i Norge uten gyldige ID-papirer, har ingen mulighet til å få utstedt en eID og følgelig ingen tilgang til digitale offentlige tjenester.

Vidare vil personar under verjemål ikkje kunne oppnå å få BankID. Heller ikkje verjene deira synest å kunne handle med BankID på deira vegner. I forslaget til ny nasjonal strategi for eID frå regjeringa blir det opplyst

om at Digitaliseringsdirektoratet har starta på eit arbeid med eit fullmaktsregisterprosjekt (FUFINN29). Dette adresserer delvis behovet for brukarvennlege digitale fullmaktsløysingar som gjer det mogleg å få tilgang til offentlege tenester på vegner av ein annan brukar.

Det blir også understreka at «[m]angel på digitale fullmaktsløysningar gjer at pårørende eller verger for eldre, hjelpetrengende og ikke-digitale brukere opplever store utfordringer med hensyn til å ivareta vergehavers eller den hjelpetrengendes interesser».

8.5.4 FØRESETNAD FOR VIPPS

BankID er også ein føresetnad for å disponere Vipps, som i dag er eit mykje brukt betalingsinstrument i forbrukarmarknadene.

Føresetnadene for å få Vipps av banken er detaljert hos Vipps.no som følgjer:

- BankID eller BankID på mobil
- norsk personnummer, eller D-nummer – dersom banken din tilbyr BankID for deg med D-nummer
- norsk mobilnummer
- folkeregistrert adresse
- norsk Visa-kort eller Mastercard
- konto i ein norsk bank
- e-postadresse

«[...] svært komplisert at det ikke er EN inngang til alle offentlige registre. Slik det er nå, må man gjennom BankID en rekke ganger om en skal utføre en handling som omfatter flere tjenester. BankID-validering burde ikke vært lagt til en PRIVAT tjeneste, men vært driftet av Staten direkte.»

8.5.5 FRAMTIDIGE MOGLEGHEITER UNDER UTGREIING

Ein offentleg utferda eID på tryggleiksnivå høgt er blant tiltaka som blir foreslått vurdert i forslaget frå regjeringa til ny eID-strategi. I forslaget blir det understreka at dette vil vere viktig for å nå målet om at alle innbyggjarar som har evne til det, skal kunne kommunisere digitalt med offentleg sektor. Løysinga vil både vere eit supplement til dei private utferda eID-ane BankID, Buypass og Commfides og eit alternativ for dei som ikkje har ein eID på høgaste tryggleiksnivå frå før. I utgangspunktet er dette tenkt å vere ei løysing for å sørge for at forbrukarar har tilgang til offentlege tenester. Det er ikkje meint for kommersielle forbrukar-marknader.

I høyringa av forslaget har Forbrukarrådet understreka kor viktig det er at dette tiltaket blir iverksett, og samtidig påpeikt at ein offentleg eID må utviklast og tilbydast i samsvar med gjeldande personvernreglar. I tillegg har Forbrukarrådet peikt på at ein offentleg eID

ikkje må innebere at offentlege tenester og informasjon i unødvendig stor grad blir lagde attom ein innloggingsmur, jf. omtalen av nedkjølingseffektar i punkt 8.4 ovanfor.

Digitale sentralbankpengar (DSP) er under utgreiing i Noregs Bank, men det synest førebels uklart om løysinga til sentralbanken er tenkt å føresette elektronisk identifikasjon. Sentralbanken understrekar at DSP ikkje vil vere eit aktuelt tilbod på kort eller mellomlang sikt. I den tredje rapporten fra arbeidsgruppa for DSP blir det mellom anna foreslått at digitale sentralbankpengar skal vere kontrollerte av Noregs Bank og vere teknisk uavhengige av systema til bankane. Arbeidsgruppa vektlegg dessutan at delar av befolkninga på ulike måtar kan ha utfordringar med å nytte elektroniske betalingsmåtar, og at dette bør ha konsekvensar for teknologivala. Vidare nemner arbeidsgruppa at også turistar og andre som oppheld seg mellombels i Noreg, bør kunne nytte DSP.

8.6 Når ein manglar nettilgang

Ein stor andel av dei som svarer at dei ikkje bruker digitale verktøy for å bestille eller betale, gjev opp som hovudgrunn til dette at dei manglar nettilgang der dei bur og handlar. Dette gjeld mellom anna 16 prosent av dei som ikkje nyttar BankID.

Skal forbrukarar kunne bestille eller betale for varer og tenester digitalt, er det avgjerande at dei er i eit område med god dekning eller har tilstrekkeleg tilgang på nedlastingskapasitet i kjøpsaugeblinken der dei normalt ferdast og oppheld seg.

Det er behov for ei nærmare vurdering av kva nedstraums hastigheit som trengst for at ein forbrukar i dag skal kunne gjennomføre vanlege forbrukarkjøp, som å bestille eller betale for ein bussbillett med appar, gjere eit kjøp på nett eller bruke nettbanken. Ein nedre standard som er brukt av Nasjonal kommunikasjonsmyndigheit (Nkom), er 100 Mbit/s.

I ekomstatistikken 2021 opplyser Nkom at dekningsgraden for minst 100 Mbit/s i 2021 var 95 prosent eller meir i tettbygde område, medan i tynnfolka område var tilsvarende andel cirka 65 prosent. På landsbasis er det 90,4 prosent av husstandane som har tilbod om breiband med ein nedstraums hastigheit på minst 100 Mbit/s. Det er følgjeleg 9,6 prosent som ikkje har eit slikt tilbod, noko som skulle svare til i overkant av 241 000 husstandar. Meir enn 164 000 av desse er lokaliserte i tynnfolka område.

Utvalet som la fram NOU 2021: 4 Norge mot 2025, har tilrådd eit digitalt infrastrukturløft og eit langsiktig mål, i tråd med målet til EU-kommisjonen, om at alle husstandar og næringsdrivande skal ha tilgang til breiband på minimum 100 Mbit/s. Sverige har sett eit meir ambisiøst mål om at 98 prosent av befolkninga innan 2025 bør ha eit tilbod på minst 1 Gbit/s.

8.7 Når ein har funksjonsnedsetjingar

I undersøkinga vart det stilt spørsmål om kvifor ikkje respondentane bruker dei forskjellige betalingsmidla, og vi gjekk ut frå at funksjonsnedsetjingar var ei mogleg hovudforklaring. 5 prosent gjev opp funksjonshemming som hovudgrunn til at dei ikkje bruker dei ulike betalingsmidla. Legg likevel merke til at andelen på 5 prosent i denne undersøkinga ikkje gjev eit rett bilete av omfanget av ulike funksjonshemmingar i Noreg samla sett, men viser dei som gjev opp at dei har utfordringar med å handle varer og tenester som følgje av funksjonshemmingar.

16 prosent av dei som ikkje bruker BankID, og 9 prosent av dei som ikkje bruker Vipps, gjev opp funksjonsnedsetjingar og fysiske hindringar som hovudgrunnen til det. 7 prosent av dei som ikkje bruker smarttelefon, gjev opp funksjonsnedsetjingar som hovudgrunn.

Ifølgje Bufdir varierer talet på funksjonshemja noko frå år til år og er på mellom 15 og 18 prosent av befolkninga frå 15 til 66 år ved definisjonen som er brukt i arbeidskraftundersøkinga til SSB. I 2020 var andelen på 18 prosent, som svarer til cirka 636 000 personar. YouGov opplyser at dei tidlegare målingane deira tilseier at om lag 20 prosent av befolkninga har ei eller anna form for funksjonshemming. Det synest rimeleg å gå ut frå at andelen forbrukarar med ulike funksjonsnedsetjingar vil vere relativt konstant over tid.



Figur: Indeks personar som har problem med å bestille eller betale for varer og tenester.

«Der man må bekrefte med SMS, er problematisk for personer som ikke ser godt / har dårlig motorikk.»

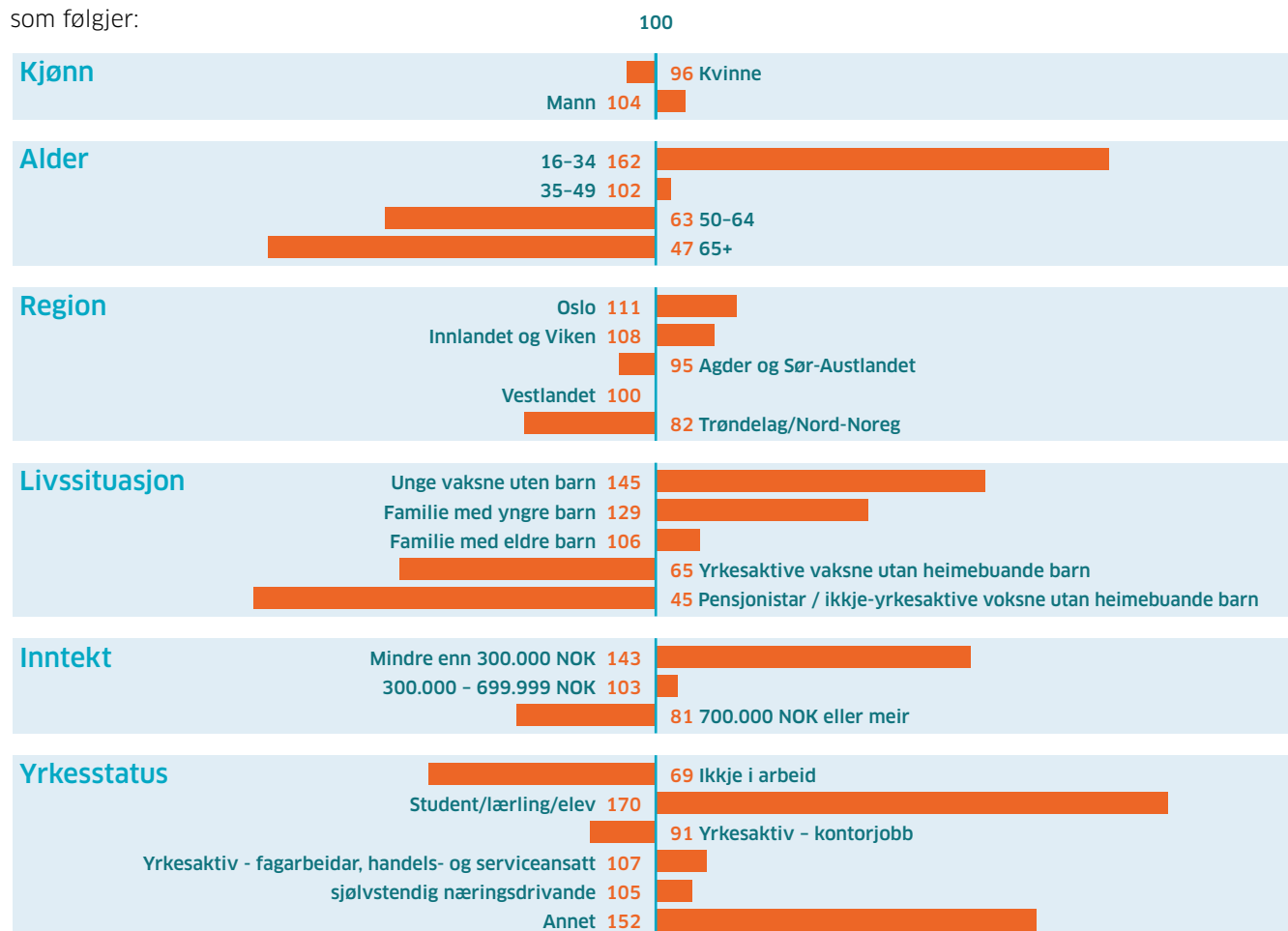
9 Kven fell utanfor i forbrukarmarknadene?

Undersøkinga til Forbrukarrådet viser at det totalt sett er heile 38 prosent av dei spurde i primærmålgruppa som fortel at dei det siste året har hatt problem med å bestille eller betale for éi eller fleire varer og tenester.

Gruppa som opplyser om opplevde problem, er for stor til at det er meiningsfylt å identifisere klart avgrensa grupper som risikerer å oppleve manglande tilgang til varer og tenester.

Den store andelen forbrukarar som dette gjeld, indikerer at det er behov for breiare tiltak for å få til å endre tilstanden i forbrukarmarknadene.

Andelen på 38 prosent av dei spurde fordeler seg som følgjer:



Figur: Indeks personar som har problem med å bestille eller betale for varer og tenester.

Sekundærmålgruppa

53 prosent i primærmålgruppa seier dei ikkje har nokon dei hjelper, og 4 prosent ønskjer ikkje å svare. Da står det att 43 prosent som seier dei jamleg hjelper nokon med å bestille eller betale for varer og tenester. Dette er ein formidabel andel. Om vi gongar han opp med talet på personar i Noreg 16 år og eldre, tilseier det at nesten 1,9 millionar nordmenn hjelper nokon jamleg med å bestille eller betale for varer og tenester.

Dei som seier dei hjelper nokon, hjelper i snitt 1,5 personar kvar. Dei som får hjelp av personar i primærmålgruppa, er definerte som sekundærmålgruppa.

Nøkkeltal for sekundærmålgruppa går fram av figuren nedanfor.

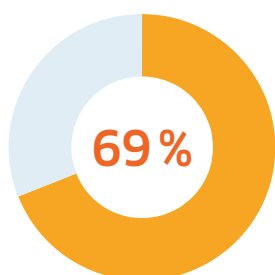
Det er naturleg at andelane er høgare enn tilsvarende for primærmålgruppa, men skilnaden mellom primær-

og sekundærmålgruppa (dei som primærgruppa hjelper med å bestille eller betale) er ikkje så stor som ein kunne vente seg.

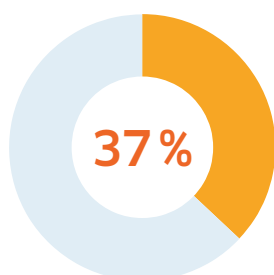
I figurane nedanfor stiller vi saman opplysningane om bruken av forskjellige verktøy hos sekundærmålgruppa for å bestille eller betale. Ikkje overraskande er det mange fleire her enn i primærmålgruppa som ikkje nyttar dei ulike hjelpemidla. Legg særleg merke til at så mange som 23 prosent av sekundærmålgruppa ikkje bruker BankID, og at så mange som 27 prosent ikkje bruker Vipps.

Kvifor bruker ikkje sekundærmålgruppa bestillings- og betalingsverktøya?

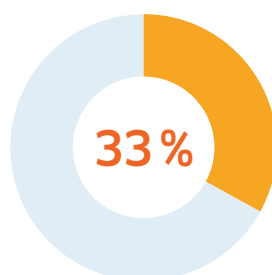
Også i sekundærmålgruppa er det manglande interesse som er den vanlegaste grunnen til at dei ikkje bruker verktøya som ofte trengst for å handle (bestille eller betale).



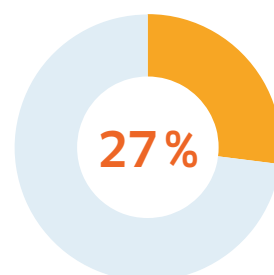
Har problem med å kjøpe varer og tenester



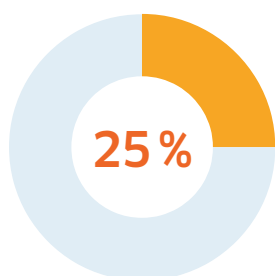
Bruker ikkje appar på smarttelefon



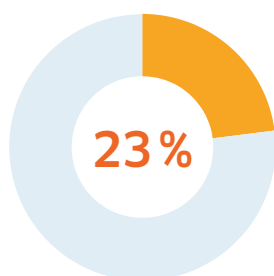
Bruker ikkje QR-kodeleser



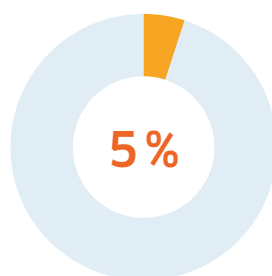
Bruker ikkje VIPPS



Bruker ikkje PC/nettbrett med internetttilgang



Bruker ikkje Bank-ID



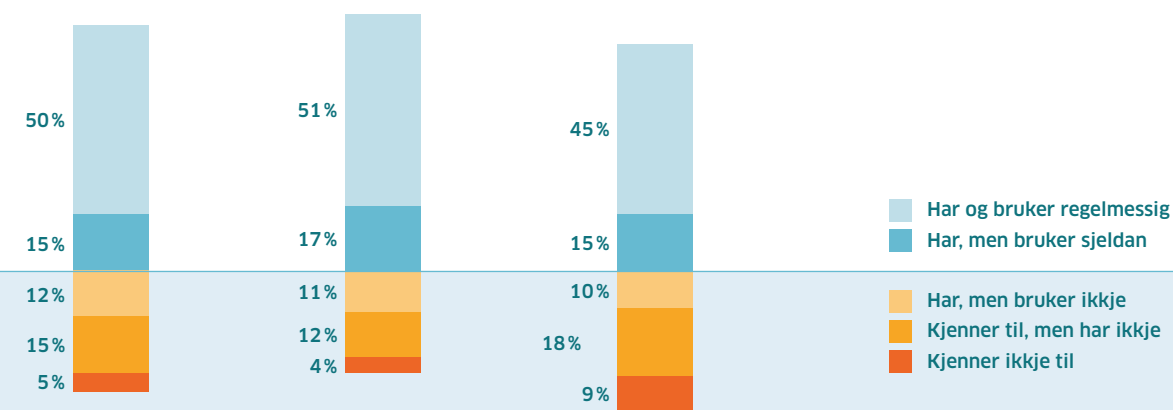
Bruker ikkje digitale hjelpemidler pga funksjonsnedsetjingar

Det er verdt å merke seg at den hyppigaste årsaka til at denne gruppa manglar smarttelefon, er at dei har funksjonsnedsetjingar eller fysiske hindringar.

Som for primærmålgruppa er det omtrent 14 prosent av dei som ikkje bruker BankID, som grunngeve det med at

dei ikkje får det av banken. Også manglande breibands-tilgang er eit svar som er gjeve relativt hyppig (8-16 prosent) som årsak til at dei ikkje bruker vanlege digitale instrument for å gjere innkjøp.

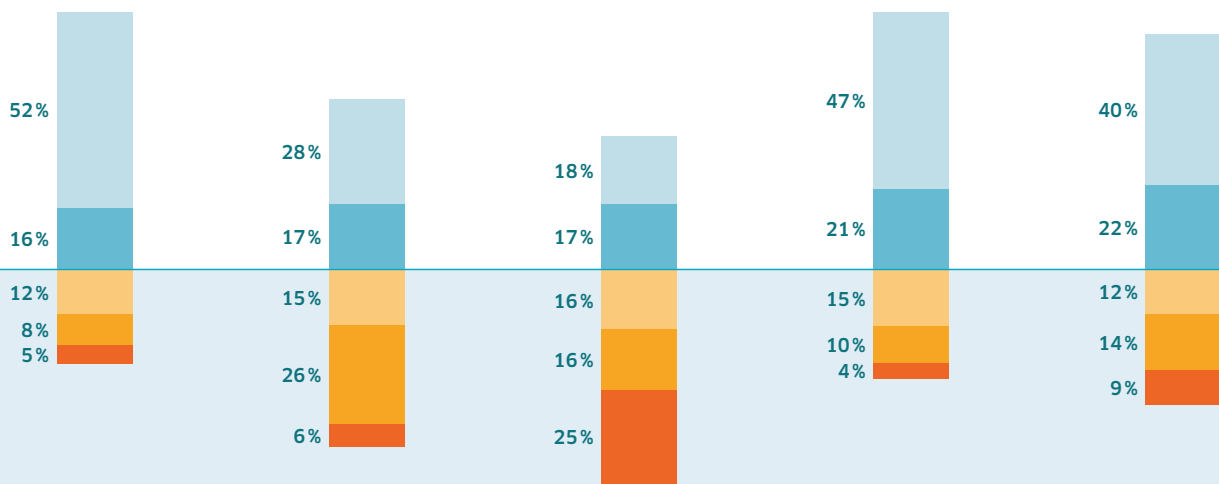
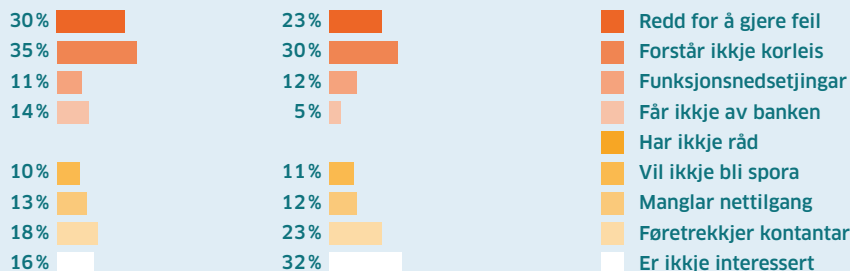
Grunnane til at sekundærmålgruppa ikkje bruker dei forskjellige verktøya, er fordelte som følger:



Smarttelefon

Bank ID

Vipps



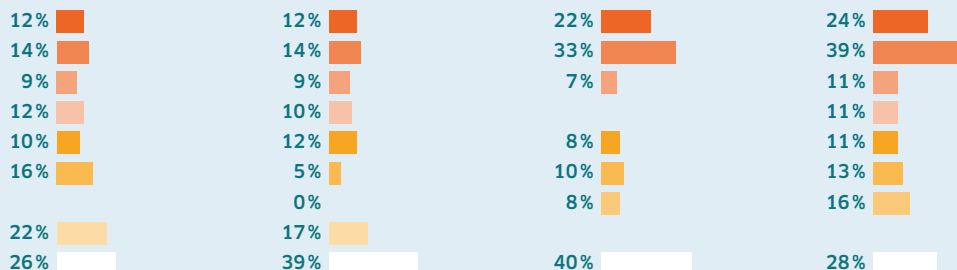
Debetkort

Kredittkort

QR-kodelesar

PC/nettbrett

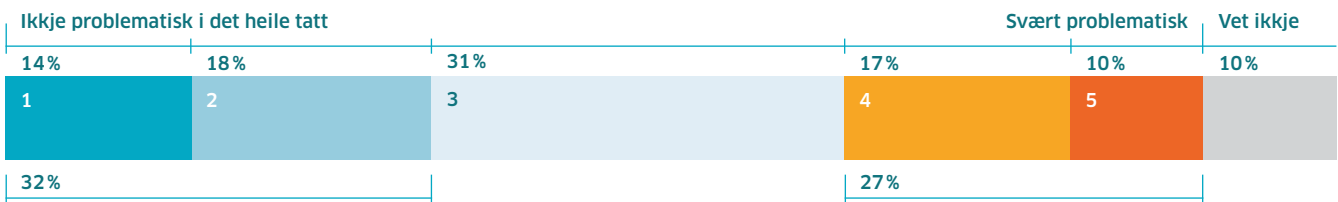
Appar på smarttelefon



Figur: Kva forhold har vedkommande til dei følgjande hjelpemidla for å bestille eller betale for varer eller tenester? Base = 832.

10 Korleis blir utanforskap opplevd i forbrukarmarknadene?

Respondentane som har opplyst om tilgangsproblem, har blitt bedne om å gradere kor problematisk dette har vore for dei. Berre 14 prosent svarer at det ikkje blir opplevd som problematisk, medan 27 prosent svarer at innkjøpsproblema dei har opplevd, har vore litt eller svært problematiske.



Til slutt har personar i primærmålgruppa gjennomført eit «intervju» av meir kvalitativ karakter med personane i sekundærmålgruppa som dei hjelper med å gjere innkjøp. Om lag 370 slike intervju vart gjennomførte. Av desse igjen vart rundt 100 forkasta fordi dei ikkje hadde god nok kvalitet.

Inntrykket er at gruppa særleg har opplevd problem med bussbillettar og overnattingar og med parkering. Nokre har svart at dei ikkje fekk komme opp til sjåføren, dei fekk beskjed om å bruke appar, og det har vore vanskeleg eller umogleg for dei å få gjort kjøpet. Vidare har mange problem vist seg å vere nettverksproblem og nedetid.

Nedanfor følgjer eit knippe av opne svar frå desse samtalanene, som kan vere interessante fordi dei utdjupar korleis den enkelte har opplevd tilhøva rundt og verknader av ikkje å få handla ei vare eller teneste ein treng.

«[...] svært komplisert at det ikke er EN inngang til alle offentlige registre. Slik det er nå, må man gjennom BankID en rekke ganger om en skal utføre en handling som omfatter flere tjenester. BankID-validering burde ikke vært lagt til en PRIVAT tjeneste, men vært driftet av Staten direkte.»

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

«Jeg synes det er for dårlig informasjon på ulike nettsteder hvordan man får betalt dersom man ikke har de nødvendige apper/kort o.l., eller hvordan jeg skal forholde meg i det hele tatt når det gjelder betaling for kollektivreiser og lignende»

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

«Lege og spesialistkontor kan være sære på hvilken måte de ønsker betalt på f.eks. enten kun bankkort eller faktura på sms som må betales innen 24 timer, ikke kontant eller kredittkort.»

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

«Jeg liker ikke qr-systemet, og jeg liker ikke vipps. Jeg har ofte ikke så gode smarttelefoner.»

«Der man må bekrefte med SMS, er problematisk for personer som ikke ser godt / har dårlig motorikk.»

«Frustrerende med apper for alt mulig. Ønsker ikke å fylle tlf. med dritt jeg bruker en gang. Betaler alltid, men helst uten at alle kan spore meg.»

«Svært irriterende at mange ikke tar kredittkort og ikke opplyser om det før de skal ha betalt. I tillegg er det EKSTREMT irriterende at enkelte ikke mottar kontanter, selv om det i de fleste tilfeller er lovbrudd.»

«Jeg har PTSD og kommer meg ikke ut av huset pga. angst, og etter at banken begynte å kreve pass for å kunne få BankID og mange butikker begynte å kreve BankID for å kunne handle der, så har mitt liv blitt et mareritt! Å ikke kunne kjøpe essensielle ting man behøver lenger, får meg til å føle meg hjelpeløs, liten og verdiløs, og jeg ønsker jeg døde så folk slapp å slite mer med meg.»

Det synest klart at mange opplever manglende tilgang til varer og tenester i forbrukarmarknadene, og at dette blir opplevd som meir enn middels problematisk. Det kjem også fram at slik utestenging frå vanlege samfunnsaktivitetar kan opplevast som ekstremt belastande.

11 Konklusjonar

Tilgangen til viktige varer og tenester er ein forbrukarrett som er vedteken av FNs generalforsamling. Denne forbrukarretten inneber at forbrukarane i praksis skal ha tilgang til varer og tenester som blir produserte i både offentleg og kommersiell regi.

Rapporten til Forbrukarrådet viser at det store fleirtalet av forbrukarar vanlegvis bestiller eller betaler problemfritt. For dei er det naturleg å rekne digitale verktøy og bestilling og betalingsløyningar som eit forbrukargode. Tilgangen til ny teknologi gjer kvardagen enklare, og produkt og tenester blir meir tilgjengelege. Dette gjeld 75 til 90 prosent av forbrukarane i dei ulike delmarknadene.

Andelen forbrukarar som svarer at dei har hatt store problem med å bestille og eller betale det siste året, eller at dei slett ikkje har fått bestilt eller betalt, er likevel stor sett frå ein forbrukarståstad. Rapporten dokumenterer at heile 38 prosent fortel at dei det siste året har hatt store problem med å bestille eller betale, eller at dei i det heile ikkje har fått kjøpt éi eller fleire varer og tenester. For desse forbrukarane er dei grunnleggjande rettane ikkje varetekne.

Forbrukarane som blir stengde ute i dei digitale kjøpskanalane, er ikkje berre eldre og uføre, men også unge. Nær halvparten av forbrukarane trengst for å hjelpe dei, og mange av desse – dei som hjelper – opplever sjølve ikkje å få gjort innkjøp.

Når forbrukarar ikkje har dei nødvendige verktøya til å nytte marknader, kan det føre til utestenging frå vanlege samfunnsaktivitetar og ramme velferda i samfunnet på fleire måtar. Sidan den manglande tilgangen delvis er forårsaka av teknologiske hinder, blir dette ofte omtalt som digitalt utanforskap. Samtidig kan det også vere juridiske og institusjonelle tilhøve, kombinert med tekniske tilhøve, som fører til at forbrukarar blir stengde ute frå marknader.

Rapporten viser at dette gjeld ein stor andel av forbrukarane. Undersøkinga indikerer også at utfordringane er omtrent like store i alle delmarknader. Dermed er det behov for tiltak som femner breitt – over alle delmarknadene. Tiltaka må sikre at forbrukarane har tilgang til varer og tenester både frå offentlege og kommersielle leverandørar.

Vi må få bukt med utanforskapen i forbrukarmarknadene

Teknologi kan bidra til å redusere barrierar, men rapporten viser at teknologi også kan medverke til at det oppstår barrierar. Dermed er ikkje løysinga nødvendigvis alltid meir teknologi, men betre og i nokre tilfelle kanskje også mindre teknologi der det er nødvendig for å sikre allmenn tilgang til viktige forbrukarmarknader. Det store talet på folk som hjelper andre med bestillingar og betalingar, viser eit behov for betre utforma og planlagde digitale løyningar og at det er behov for stadig å gjere teknologien meir inkluderande og universelt utforma.

Auke den digitale kompetansen hos befolkninga

Undersøkinga frå Forbrukarrådet viser at mangel på interesse og kompetanse og frykta for å gjere feil er dei viktigaste grunnane forbrukarane gjev opp til at dei ikkje nyttar dei digitale instrumenta for å bestille og betale. Forbrukarrådet seier seg glad for at Kompetanse Norge har fått i oppdrag å auke den digitale kompetansen hos befolkninga og fremje digital inkludering. Dermed har myndighetene teke ansvar for ei målretta og samordna satsing som kjem forbrukarane til gode.

Tilgangen til bestillings- og betalingsinstrument

Forbrukarrådet er likevel uroa over at det ser ut til å ha etablert seg tekniske og delvis institusjonelle og juridiske hindringar for den digitale deltakinga til forbrukarane i forbrukarmarknadene, og over at desse hindringane rammar mange på ulike vis. Det er viktig at slike skeivskapar blir retta opp.

Dersom forbrukarar ikkje har tilgang til nødvendige nettverk, maskin- og programvarer, vil ikkje auka digital kompetanse få den store effekten på den digitale deltakinga til forbrukarane.

Det er viktig at vi både på kort og lang sikt unngår at grupper av forbrukarar blir marginaliserte og ikkje greier å skaffe seg viktige varer og tenester fordi dei ikkje har tilgang til instrument for å bestille eller betale. Slik tilgang har også noko å seie for beredskapen til forbrukarane.

Tilgang til kontant betaling

Ei rekkje av dei som ikkje bruker digitale verktøy, gjev opp som hovudårsak at dei føretrekkjer kontantar. Dette gjeld mellom anna 21 prosent av dei som ikkje bruker Vipps. Å bruke kontantar når dei handlar, er i utgangspunktet ein rett forbrukarane har etter gjeldande lovverk.

Å halde ved like system for bruk av kontantar i handelen er også viktig av beredskapsomsyn. Mellom anna inngår kontantar i det Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap tilrår alle husstandar å ha i beredskapslageret sitt, slik at dei kan nyttast til forbruk i ein eventuell naudssituasjon. Dette inneber også at det er behov for velfungerande beredskapsløysingar for kontant-distribusjon fordi etterspurnaden etter kontantar er venta å auke i fall dei elektroniske betalingsystema av ulike grunnar ikkje fungerer.

Likevel har det dei siste åra vore ei rekkje døme på at bruken av kontantar som betalingsmiddel anten er blitt nekta eller vesentleg innskrenka. I dei kvalitative intervjuva kjem det fram døme der mellom anna betaling av bussbillettar og parkering er vanskeleg å gjennom-

føre både digitalt og med kontantar. Det er viktig at vi unngår ei ytterlegare marginalisering av kontantar som betalingsmiddel.

Nasjonal eID

BankID som elektronisk identifikasjonsløysing er i dag i praksis nødvendig for tilgangen forbrukarar har til offentlege tenester, helsetenester i tillegg til all nett-handel. Mellom anna på grunn av krava som blir stilte til bankane gjennom kvitvaskingsregelverket, kan likevel ikkje alle forbrukarar få utferda BankID av banken sin. Dermed kan heller ikkje alle som har rett til offentlege tenester, få utferda BankID. Dette skaper behov for at det blir utvikla ein alternativ eID med høgaste tryggleiksnivå i offentleg regi og underlagd demokratisk kontroll.

Tilgang til breiband

Den digitale utviklinga fører til at stadig større delar av omsetninga av varer og tenester skjer med digitale verktøy. Dersom forbrukarane skal kunne ta del i forbrukarmarknadene, må dei i kjøpsaugeblinken ha tilgang til breiband som set dei i stand til å bestille og betale for varer og tenester digitalt. Tilgangen til breiband med tilstrekkeleg kapasitet og til konkurransedyktige prisar er slik ein nødvendig infrastruktur.

Diskriminering

16 prosent av dei som ikkje bruker BankID, og 9 prosent av dei som ikkje bruker Vipps, gjev opp funksjonsnedsetjingar og fysiske hindringar som hovudgrunnen til det. 7 prosent av dei som ikkje bruker smarttelefon, gjev opp funksjonsnedsetjingar som hovudgrunn. Dette og enkelte tilhøve rundt kriteria når bankane utferdar BankID, reiser spørsmål om systema som er i dag for å bestille og betale, er i tråd med føresegnene i likestillings- og diskrimineringslova. Lova slår fast at diskriminering på grunn av mellom anna funksjonsnedsetjing, etnisitet, alder m.m., eller kombinasjonar av desse grunnlaga, er forboden.

Det bør konkretiserast kvar grensene går for diskriminering i systema vi har i dag for bestilling og betaling, i tråd med føresegnene i likestillings- og diskrimineringslova.

12 Kjelder og referansar

Rapport YouGov AS: [Utenforskap i Forbrukermarkeder – Digitale og andre hindre for forbrukernes tilgang til vanlige markeder](#).

Vedlegg 1 til YouGov sin rapport, [spørsmåla i undersøkinga](#)

Vedlegg 2 til YouGov sin rapport, [opne svar frå undersøkinga](#)

FNs generalforsamling: [Resolusjon 70/186 av 22. desember 2015](#).

Statistisk sentralbyrå (SSB): [Rekordhøy netthandel med norske betalingskort i 2021](#) 28. februar 2022.

Finanstilsynet: [Krav om sterk kundeautentisering ved betaling med kort ved handel på internett fra 31. desember 2020](#)

Noregs Bank: [Husholdningenes betalingsvaner 2021](#)

Kompetanse Norge: [Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse](#), rapport frå 2021.

Datatilsynet: [Personvernundersøkelsen 2019/2020](#)

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet: [ekomstatistikken 2021](#)

Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap: [Dette bør du ha hjemme](#)

FinansNorge.no: [«Å bli bankkunde i Norge»](#)

BankID om utbreiing på [bankid.no](#):

Vipps.no: [«Hva må jeg ha for å bruke Vipps»](#)

Noregs Bank: [«Digitale sentralbankpenger – Tredje rapport fra arbeidsgruppen»](#)

Kommunal- og distriktsdepartementet: [Utkast til ny strategi for eID i offentlig sektor](#)

Justis- og beredskapsdepartementet: [Høring- styrking av forbrukeres rett til betaling med kontanter – endring i finansavtalelovens regler om betalingsoppgjør](#)

Forbrukarrådet: [Høringssvar til NOU 2021:4 Norge mot 2025](#)

Forbrukarrådet: [Kort og kontant](#), posisjonsnotat for Forbrukarrådet 6. februar 2018.

[Artikkel i Nrk.no av 15. juni 2021](#) «Virke vil fjerne plikten til å ta imot kontanter».

[Artikkel i DN av 7. september 2021](#) «Bank nektet å gi BankID til kvinne med autismediagnose».

[Artikkel i Dagbladet av 22. juni 2021](#) «Per får ikke reist – diskriminerende».

[Artikkel i NRK.no av 13. mai 2022](#) «DnB krever re-legitimering av kunder – mange sliter med appen».

[Artikkel i NRK.no av 3. juni 2022](#) «DnB har sperret kontoer – mottar vi ikke legitimasjon, må vi avslutte kundeforholdet».