



FORBRUKERRÅDET

FORBRUKERUTFORDRINGER VED BETALING AV KOLLEKTIVTRANSPORT OG PARKERING



August, 2024



Innhold

1 Innledning og sammendrag	4
2 Forbrukernes utfordringer	6
2.1 Forbrukerrådets undersøkelse om utenforskap i forbrukermarkedene	7
2.1.1 Åpne svar fra forbrukere	8
2.1.2 Tredje vanskeligste utsalgssted	9
2.2 Henvendelser til Forbrukerrådet	10
3 Dagens regelverk	11
3.1 FNs forbrukerrettigheter	12
3.2 Retten til å betale med kontanter	12
3.3 Betalingsgebyrer	13
3.3.1 Finansavtalelovens bestemmelser	13
3.3.2 Generelle utfordringer med betalingsgebyrer	14
3.3.3 Spesielt om ombordgebyrer	15
3.3.4 Spesielt om fakturagebyrer	16
4 Forbrukerrådets overordnede krav til betalingsløsninger	17
4.1 Forbrukerrådets posisjon om bruk av kontanter	18
4.2 Forbrukerrådets undersøkelse fra 2014	18
5 Krav til betalingsløsninger for transporttjenester	20
6 Kategorier av betalingsløsninger for transporttjenester	22
7 Forbrukernes utfordringer med ulike transportmidler	24
7.1 Buss, T-bane og trikk	25
7.1.1 Henvendelser til Forbrukerrådet	25
7.1.2 Betaling som forutsetter maskin- og programvare og nettilgang i kjøpsøyeblikket	26
7.1.3 Betaling om bord med bankkort og/eller kontanter	26
7.1.4 Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter	28
7.1.5 Modeller fra andre land i Norden	29
7.1.6 Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav	30

FORBRUKERRÅDET

Forbrukerutfordringer ved betaling av kollektivtransport og parkering

Design: VON Kommunikasjon

7.2	Tog	31
7.2.1	Erfaringer fra veiledning	31
7.2.2	Betalingsløsninger i Norge	31
7.2.3	Betaling som forutsetter maskin- og programvare og nettilgang i kjøpsøyeblikket	32
7.2.4	Betaling om bord med betalingskort og/eller kontanter	32
7.2.5	Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter	33
7.2.6	Modeller fra andre land i Norden	35
7.2.7	Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav	35
7.3	Ferjer og hurtigbåter	36
7.3.1	Erfaringer fra veiledning	37
7.3.2	Dagens betalingsløsninger	37
7.3.3.	Betaling som forutsetter maskin- og programvare og nettilgang i kjøpsøyeblikket	37
7.3.4	Betaling om bord med betalingskort og/eller kontanter	39
7.3.5	Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter	40
7.3.6	Modeller fra andre land i Norden	40
7.3.7	Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav	40
7.4	Parkering	41
7.4.1	Erfaringer fra veiledning	41
7.4.2	Dagens betalingsløsninger	41
7.4.3	Betaling som forutsetter smarttelefon, app og nettilgang i kjøpsøyeblikket	43
7.4.4	Betaling via fysisk parkeringsautomat med betalingskort og/eller kontanter	43
7.4.5	Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter	44
7.4.6	Modeller fra andre land i Norden	44
7.4.7	Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav	45
7.5	Taxi	46
7.5.1	Erfaringer fra veiledning	46
7.5.2	Dagens betalingsløsninger	46
7.5.3	Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav	46
8	Vedlegg: Modeller fra andre land i Norden	47

1

INNLEDNING OG SAMMENDRAG

Mange forbrukere opplever at det er komplisert å betale for kollektivtransport og parkering. Noen av dagens løsninger gjør det så vanskelig å betale uten digitale verktøy, at enkelte forbrukere unngår å bruke tjenestene. Flere av dagens bestillings- og betalingsløsninger skaper dermed utenforskap i viktige forbrukermarkeder, som er beskrevet i Forbrukerrådets rapport "Utanforskap i forbrukermarknadene" fra desember 2022. Henvendelsene til Forbrukerrådets veiledningstjeneste bekrefter at mange forbrukere opplever de ulike systemene selskapene har for å bestille og betale som hindre for tilgangen til transporttjenester. Dette er problemer og utfordringer som både kan og må løses.

Denne rapporten omhandler forbrukeres bestilling og betaling av reiser med:

Buss, trikk og T-bane

Tog

Ferje og hurtigbåt

Parkering

Taxi

Etter en nærmere vurdering, har Forbrukerrådet funnet liten grunn til å utrede forbedringsbehov når det gjelder betaling av reiser med taxi. For de øvrige transporttjenestene samlet sett, kan de viktigste forbedringsbehovene oppsummeres som følger:

- At det bare er mulig å kjøpe en reise eller en parkering digitalt med app fører til manglende tilgang til transporttjenester for mange forbrukere, og er ikke akseptabelt.
- På holdeplass, stasjon, kai og parkeringsplass, må forbrukeren ha en reell mulighet til å bestille og betale for reisen og parkeringen med bankkort og/eller kontanter. Enten i en godt synlig betalingsautomat, et betjent utsalgssted, eller et annet utsalgssted i umiddelbar nærhet.
- Muligheten til å betale gebyrfritt med bankkort og/eller kontanter må være reell.
- Betaling om bord med bankkort og/eller kontanter kan tilbys i stedet for betaling på holdeplass, kai og stasjon.
- På holdeplass, stasjon, kai og parkeringsplass må selskapet på godt synlig plass gi klare opplysninger om tjenestene, hvor de kan bli kjøpt, prisalternativer og eventuelle gebyrer.
- Ved alle betalingsløsninger bør forbrukeren kunne kjøpe én reise/ parkering til en rimelig pris, og ikke være nødt til å forhåndsbetale for mange reiser eller gjøre innskudd i en kundekonto eller liknende.

2

FORBRUKERNE UTFORDRINGER

2.1 Forbrukerrådets undersøkelse om utenforskap i forbrukermarkedene

I januar 2022 kartla Forbrukerrådet forbrukernes tilgang til varer og tjenester i forbrukermarkedene, blant et landsrepresentativt utvalg på 2016 personer over 16 år. I hvert enkelt delmarked svarte relativt store mindretall – mellom 10 og 25 prosent – at de hadde hatt store problemer med å bestille og betale det siste året, eller at de slett ikke hadde fått bestilt eller betalt én eller flere varer og tjenester. 43 prosent oppga at de regelmessig hjelper én eller flere personer med å bestille og betale for varer og tjenester. 38 prosent oppga at de selv hadde hatt betydelige problemer med å bestille og betale for én eller flere varer og tjenester det siste året.

I undersøkelsen la vi vekt på å undersøke i hvor stor grad forbrukerne faktisk disponerer den maskinvaren, programvaren og nettilgangen som er nødvendig for å gjøre digitale kjøp. Blant funnene i undersøkelsen kom det fram at:

- Fem prosent av utvalget disponerte ikke en smarttelefon. Dette tilsvarer om lag 200.000 personer.
- Fire prosent disponerte ikke BankID
- Ni prosent disponerte ikke Vipps
- 25 prosent disponerte ikke kredittkort

Resultatene av undersøkelsen ligger til grunn for rapporten ["Utanforskap i forbrukermarknadene"](#) fra desember 2022. Av rapporten går det frem at 88 prosent av dem som oppga at de bruker transporttjenester vanligvis bestiller og betaler problemfritt. Ni prosent oppga imidlertid at de har hatt betydelige problemer med å bestille/betale det siste året. Tre prosent av respondentene svarte at de ikke hadde fått bestilt og/eller betalt for transporttjenester.

I tillegg til de 2016 respondentene, hentet vi inn informasjon fra cirka 800 forbrukere som regelmessig trenger hjelp til å kjøpe varer og tjenester i de ulike markedene. Blant disse oppga 37 prosent av de som brukte transporttjenester at å bestille og betale enten var vanskelig eller ikke mulig.

2.1.1

Åpne svar fra forbrukere

Respondentene fikk muligheten til å avgi åpne svar og synspunkter, og transporttjenester var tema for flere av disse. Noen av svarene er gjengitt nedenfor, og illustrerer mangfoldet av vanskelighetene med å bestille og betale for kollektivtransport og parkering.

«Holder meg unna kollektivtransport fordi jeg ikke aner hvordan jeg skal få betalt.»

Kvinne, 75 år

«Har opplevd at parkering ikke tar kontanter og krever smarttelefon, som jeg ikke har. Så da dropper jeg å handle der.»

Kvinne, 46 år

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

Mann, 24 år

«Har nylig opplevd den nye Vy betalingsappen tvinger meg til å bruke deres wifi inne på toget, 4G holdt ikke. Nye billetter blir ikke synlig til kontroll med en gang.»

Kvinne, 60 år

«Parkering og kollektivtransport krever ofte egne apper for å kunne betale, krever at du har en haug ulike apper tilgjengelig på telefon.»

Mann, 37 år

«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, kort eller busskort med penger på kortet. Det er diskriminerende at en må ha en smarttelefon med app for å kunne reise med offentlig transport.»

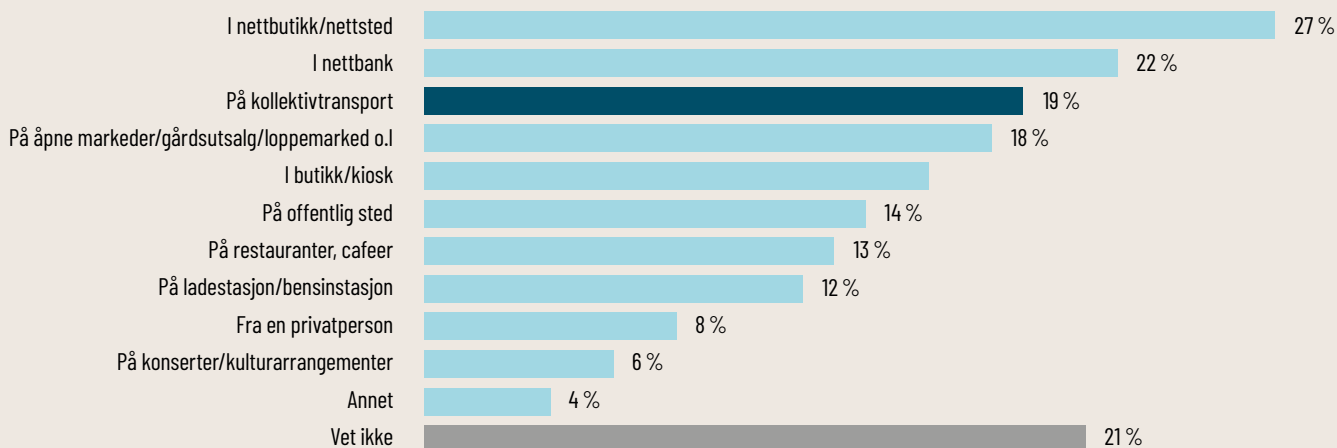
Kvinne, 71 år

2.1.2

Tredje vanskeligste utsalgssted

Av undersøkelsen fremgår det også at kollektivtransport rangeres som det tredje vanskeligst tilgjengelige utsalgsstedet.

SITUASJONER MED OPPLEVD BESTILLINGS-/BETALINGSPROBLEMER



Kilde: YouGov

For å belyse eventuelle områder med særlige behov for tiltak, la vi til grunn vare- og tjenestegruppene i Statistisk sentralbyrås statistikk over husholdningenes forbruk. I kartleggingen stilte vi spørsmål om eventuelle utfordringer i 34 produktkategorier. Forbrukernes utfordringer ved kjøp av transporttjenester ble kartlagt samlet i én av disse kategoriene, med følgende spørsmål:

Hvilke av de følgende varer og tjenester bestiller og betaler du vanligvis for selv uten problemer, og hvilke opplever du som vanskelig å få bestilt/betalt? Her ber vi deg tenke på all mulig handel du foretar deg, enten det er handel i fysisk butikk eller det er handel på internett. Om du har hatt noen problemer av noe slag, ber vi deg markere for dette i svaralternativene.



Transporttjenester (f.eks. tog, buss, taxi, parkering)

Som det fremgår, er utfordringene ved flere typer kollektivtransport samt parkering kartlagt samlet i én kategori. Ut fra svarene er det derfor ikke mulig å se om noen typer transporttjenester kan være vanskeligere å bestille og betale for enn andre. I denne rapporten har vi derfor supplert innsikten fra utenforskapsundersøkelsen med informasjon fra Forbrukerrådets veiledningstjeneste.

2.2 Henvendelser til Forbrukerrådet

Det store antallet henvendelser til Forbrukerrådets veiledningstjeneste bekrefter inntrykket fra utenforskrapsrapporten: Mange forbrukere opplever de ulike systemene selskapene har for å bestille og betale som hindre for tilgangen til transporttjenester. Henvendelsene bidrar også til et noe mer presist bilde av hvor problemene er størst.

Forbrukerhenvendelsene indikerer utfordringer særlig ved kjøp av billetter på buss og bane, ferjer og hurtigbåter, samt parkering. Taxi og tog er i mindre grad gjenstand for henvendelser fra publikum. Mer detaljert informasjon om henvendelsene ved ulike typer kollektivtransporttjenester beskriver vi i avsnittene nedenfor. Der går vi gjennom de ulike transporttjenestene.

3

DAGENS REGELVERK

- forbrukernes rettigheter
i betalingsløsninger

3.1 FNs forbrukerrettigheter

Forbrukernes rettigheter er vedtatt av FNs generalforsamling i [resolusjon 70/186 av 22. desember 2015](#). Særlig relevante i denne sammenhengen er prinsippene om forbrukernes rett til:

- **Tilgang til viktige varer og tjenester.**
Transporttjenester er utvilsomt essensielle tjenester, som det er avgjørende at alle forbrukere har tilgang til.
- **Vern om sine økonomiske interesser og mulighet til å gjøre informerte valg**
Dette prinsippet omfatter også at forbrukerne har rett til å bli beskyttet mot urimelig handelspraksis.
- **Beskyttelse av sårbare og vanskeligstilte forbrukere.**
FNs retningslinjer omfatter blant annet beskyttelse av forbrukere som lever i fattigdom eller i rurale områder og vern mot skadelig forretningspraksis.

3.2 Retten til å betale med kontanter

I sentralbankloven § 3-5 slås det fast at Norges Banks sedler og mynter (kontanter) er «tvungent betalingsmiddel» i Norge. Det er likevel ikke plikt til å ta imot mer enn 25 mynter av hver enhet i én betaling. I henhold til dagens bestemmelse i finansavtaleloven § 2-1 (3) har en forbruker alltid rett til å betale med tvungne betalingsmidler *hos betalingsmottakeren*. Bestemmelsen er en videreføring av tidligere finansavtalelov (1999) § 38.

En *forbruker* er i finansavtaleloven definert som «en fysisk person når avtalen har et formål som hovedsakelig ligger utenfor personens forretnings- eller yrkesvirksomhet», jf. § 1-4 (1).

Regjeringen fremmet den 8. mars 2024 lovforslag om endringer i finansavtaleloven om forbrukeres rett til kontant betaling. Endringene skal styrke retten til kontant betaling og gjøre reglene klarere, og dermed også enklere å forstå og praktisere. Justiskomiteen på Stortinget avga sin innstilling den 14. mai 2024, og Stortinget fattet lovvedtak den 4. juni 2024. Et bredt flertall, både i justiskomiteen og i Stortinget, støttet lovforslaget fra regjeringen.

Forslaget til nytt tredje ledd i § 2-1 (3) første punktum lyder:

(3) I salgslokale der en næringsdrivende på fast basis selger varer eller tjenester til forbrukere, skal forbrukeren tilbys å betale med tvungne betalingsmidler hvis det kan betales for varen eller tjenesten med andre betalingsløsninger i eller i umiddelbar tilknytning til salgslokalet.

Den foreslåtte endringen innebærer en klargjøring av hvor langt retten til å betale med kontanter går, slik at den får en tydeligere og mer treffsikker utforming.

Departementet foreslår videre en begrenset vekslingsplikt ved at selgeren skal ha plikt til å vekse dersom vedkommende har tilgjengelig veksel. Det foreslås videre at denneplikten ikke skal gjelde hvis det er et klart misforhold mellom seddelen som kjøperen tilbyr som betaling, og den prisen som skal betales. Departementet bemerker at det kan være aktuelt å vurdere strengere regler om vekslingsplikt hvis det skulle vise seg å være behov for det.

For persontransporttjenester gjør det seg gjeldende en del særlige hensyn som kan tilsa en særlig regulering. Departementet foreslår derfor at det i de respektive lovene som regulerer forskjellige transporttjenester, gis tilstrekkelige hjemler til å forskriftsregulere spørsmålet om billettbetaling. Det foreslås på denne bakgrunn en presisering av forskriftshjemlene i yrkestransportlova § 35 og jernbaneloven § 7 b annet ledd.

Forbrukerrådet har stilt seg positive til regjeringens forslag.

3.3 Betalingsgebyrer

Gebyrer som kreves ved ulike former for betaling må sees i sammenheng med tilbudet om betalingsløsninger. Regelverket for betalingsgebyrer utgjør rammebetingelser for en rekke gebyrer som kreves ved kjøp av transporttjenester. Både regelverk og praksis skaper utfordringer for forbrukere.

3.3.1

Finansavtalelovens bestemmelser

Bestemmelsene i [finansavtaleloven § 2-4](#) skal sikre forbrukerne mot overraskende og urimelig høye gebyrer ved ulike betalingsformer. Det fastslås blant annet at dersom en betalingsmottaker krever gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel fra en forbruker, kan gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet eller betalingsmiddelet. Videre fastslås det at dersom gebyret også omfatter utstedelse og eventuelt sending av regning til forbrukeren, kan denne delen av gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen.

Bestemmelsene fritar forbrukeren fra plikten til å betale gebyr dersom vedkommende ikke er blitt opplyst om det før betalingstransaksjonen iverksettes.

I finansavtaleloven § 2-6 fastslås et forbud mot å kreve gebyr for betalerens bruk av kort, under nærmere angitte forutsetninger. Bestemmelsen omtales som følger i [Prop 92 LS \(2019 – 2020\) pkt 5.1](#):

“Betalingstjenestedirektivet artikkel 62 nr. 4 oppstiller etter dette et forbud mot gebyrer for bruk av de kortbaserte betalingsinstrumentene som omfattes av kapittel II i forordningen om interbankgebyrer. Dette omfatter de vanligste kortordningene, som for eksempel VISA og MasterCard, som er såkalte fireparts kortordninger. Derimot faller såkalte treparts kortordninger, som American Express og Diners Club, utenfor forordningens regulering av størrelsen på gebyrene. For disse betalingsinstrumentene er det ikke et krav etter direktivet om forbud mot gebyrer. Medlemsstatene har likevel adgang til å forby gebyrer også for disse betalingsinstrumentene etter artikkel 62 nr. 5.”

Vi antar at dette forbudet mot å kreve gebyr av forbrukere ved betaling med kort kun omfatter betalingssystemer som er underlagt EUs regulering av størrelsen på interbankgebyrene (IFR). Interbankgebyrer er transaksjonsgebyrer som betales fra kortinnløseren til kortutstederen. Reguleringen gjelder for de vanligste betalingskortene fra Visa og Mastercard.

Det norske BankAxept-systemet har ikke interbankgebyrer og bruk av BankAxept-kort(debetkort) utstedt av norske banker er følgelig trolig ikke omfattet av forbudet. Utsalgsstedenes kostnader ved bruk av BankAxept er imidlertid lavere enn ved andre kortsystemer. Når utsalgsstedene normalt heller ikke krever gebyr ved bruk av BankAxept-kort (debetkort) skyldes det trolig utsalgsstedenes ønske om å stimulere til bruk av BankAxept-systemet fremfor andre betalingsløsninger som for dem medfører høyere transaksjonskostnader. Forbudet mot gebyr i §2-6 har dermed som effekt at det ikke kreves gebyrer ved betaling med BankAxept-kort (debetkort) som utstedes av norske banker. 91 pst av respondentene i Forbrukerrådets utenforskapsundersøkelse oppgir at de disponerer slike kort. Til sammenlikning viser den samme undersøkelsen at omtrent 25 prosent av forbrukere i Norge over 16 år ikke disponerer kredittkort.

3.3.2

Generelle utfordringer med betalingsgebyrer

Bestemmelsene i finansavtaleloven setter begrensninger for gebyrers størrelse og forekomsten av dem, men sikrer ikke at forbrukeren i kjøpsøyeblikket har tilgjengelig gebyrfrie ikke-digitale alternative måter å kjøpe en reise på. I dag er det relativt vanlig at ikke-digitale billettkjøp, med kontanter og kort, utløser krav om gebyr, mens digitale billettkjøp er gebyrfrie. Særlig

er det vanlig at krav om gebyr utløses es når kjøp av reisen skjer om bord ("ombordtillegg") og ved fakturering.

Rabatter som kun kan oppnås med kjøp med app utgjør et ytterligere kompliserende element. Det kan ikke utelukkes at påslag i pris ved manuelle betalingsformer like gjerne kan ta form av "fravær av rabatt" som gebyr. Effekten for den enkelte forbruker er imidlertid den samme: høyere pris enn ved digitale kjøp.

Digitale billettkjøp fremstår dermed som svært billige i forhold til ikke-digitale. Dette til tross for at de forutsetter at forbrukeren har gjort betydelige investeringer i maskin- og programvare og kompetanse for å kunne ta dem i bruk.

Gebyrer og andre tillegg i pris ved ulike betalingsmetoder reiser en rekke spørsmål når den enkelte forbrukers valgmulighet er begrenset. Hvis et påslag i pris skal gi forbrukeren et økonomisk insentiv til å velge en alternativ betalingsmåte, er det en forutsetning at forbrukeren faktisk kan velge. I dagens situasjon, jfr. punkt 2.1, har vi grunn til å tro at mange forbrukere betaler manuelt fordi de av ulike grunner er avskåret fra å kunne betale med smarttelefon med riktig app. De som blir ilagt gebyrer ol. kan derfor være personer med funksjonsnedsettelse, som ikke har en smarttelefon eller PC, ikke disponerer BankID, ikke hadde nettverkstilknytning før de gikk om bord, eller av andre grunner ikke kan eller vil kjøpe reiser digitalt. I områder med få fysiske utsalgssteder kan slike forbrukere være særlig utsatt for gebyrer ved manuell betaling.

Det virker verken rimelig eller forbrukervennlig å kreve tillegg i prisen i form av ombordtillegg eller lignende når kunden ikke har som reelt alternativ å få kjøpt billett uten gebyr ol. før ombordstigning eller under reisen. For at prispåslag ved noen betalingsformer skal være i tråd med blant annet FNs forbrukerrettigheter, bør det være innenfor rekkevidde å kunne velge dem bort. Dersom sårbare forbrukere kun kan kjøpe helt nødvendige tjenester til urimelig høye priser, kan det reises spørsmål om de får den beskyttelsen de har krav på.

Dersom det er nødvendig å bruke en smarttelefon med riktig app for å unngå et påslag i pris som følge av gebyr eller annet, har i dag prispåslagene mer karakter av en avgift på utenforskap, og har liten effekt som insentiv til valg av en mer effektiv betalingsmåte.

3.3.3

Spesielt om ombordgebyrer

Å betale om bord med bankkort og/eller kontanter utløser såkalte ombordgebyrer hos en rekke transportoperatører. Størrelsen på gebyrene varierer. Vi legger til grunn at denne praksisen er omfattet av bestemmelsene i finansavtaleloven § 2-4 om gebyr for bruk av betalingsinstrument og betalingsmiddel.

Sett fra forbrukernes ståsted, kan gebyrer ved kjøp om bord i utgangspunktet være akseptable dersom det er relativt enkelt, eller i alle fall innenfor rekkevidde, å unngå dem.

Ombordgebyrer kan imidlertid kun unngås dersom forbrukeren har en reell mulighet til å kjøpe billett gebyrfritt før hen går om bord. Forbrukere som fra før disponerer alle verktøyene som trengs for å kjøpe digitalt, har gode muligheter for å kjøpe reisen gebyrfritt. For at det skal være enkelt å unngå ombordgebyrer også for ikke-digitale kjøpere, må det imidlertid også finnes reelle muligheter for å kjøpe billett med betalingsinstrumenter som de aller fleste har tilgang til, som bankkort og/eller kontanter, før ombordstigning.

Videre er det avgjørende at forbrukeren får informasjon før kjøpet om priser og alternativene, slik at de kan ta informerte valg før ombordstigning. Dette er også i tråd med konklusjonene fra Forbrukerrådets test fra januar 2014 (se punkt 4.2 nedenfor) om "Brukervennlige billettsystem". Der legger vi til grunn at eventuelle ombordgebyr i alle fall bør forutsette god informasjon om dem på alle holdeplasser.

3.3.4

Spesielt om fakturagebyrer

Ved en rekke transporttjenester krever tjenesteyteren fakturagebyr for etterskuddsbetaling. Også her bør prinsippet om at det skal være relativt enkelt – i alle fall innen rekkevidde – å unngå et gebyr, gjelde.

Dersom forutsetningen er oppfylt, kan fakturagebyr tillates såfremt gebyrets størrelse reflekterer de faktiske variable merkostnadene som oppstår ved å utstede og sende regningen, jf. finansavtaleloven § 2-4. Forbrukerrådets erfaring er imidlertid at leverandører kan kreve inntil ti ganger mer enn den faktiske kostnaden. Utstedelse av fakturagebyrer blir dermed svært forretningsmessig lønnsomt. Dermed kan enkelte selskaper fristes til å gjøre bestilling og betaling mer komplisert enn nødvendig, for å sikre grunnlaget for høye inntekter av fakturagebyrer. Slik praksis er svært uheldig for forbrukerne, og må motvirkes med tiltak som sikrer mer heldige økonomiske insentiver. Blant annet må det stilles krav til lett tilgjengelige betalingsløsninger som ikke medfører fakturagebyr, og at forbrukeren skal bli godt informert om gebyrer på utsalgssted, holdeplass, parkeringsplass mv.

4

FORBRUKERRÅDETS OVERORDNEDE KRAV TIL BETALINGS- LØSNINGER

4.1 Forbrukerrådets posisjon om bruk av kontanter

I posisjonsnotatet "Kort og kontant" fra 2018 beskrives Forbrukerrådets holdning til kontanter, blant annet i følgende oppsummering:

"Betalingsløsninger skal være rimelige, enkle og brukervennlige for forbrukerne, og alle skal ha mulighet til å foreta en betaling. Det er ikke nødvendigvis et prinsipp i seg selv å opprettholde kontante betalingsløsninger i alle sammenhenger, men dersom adgangen til kontantbetaling fjernes er det viktig at det eksisterer fullgode alternativer som er både enkle, hensiktsmessige og sikre, og som ikke virker fordyrende for forbrukerne."

Forbrukerrådet stiller seg åpent for at det i noen tilfeller kan være tungtveiende hensyn som tilsier at betaling med kontanter ikke skal være et absolutt krav i alle sammenhenger. Slike vurderinger kan ha betydning i kollektivtransporten, hvor det er rimelig at også hensynet til ansattes sikkerhet m.m. tillegges vekt. Det er imidlertid et overordnet krav at forbrukerens mulighet til å betale med kontanter, uten at det utløser merutgifter, skal være lett tilgjengelig.

4.2 Forbrukerrådets undersøkelse fra 2014

I 2014 utga Forbrukerrådet rapporten "Brukervennlige billettsystem – inn i billettjungelen". Her testet vi hvilke utfordringer som møtte de som vanligvis ikke reiser kollektivt når de ønsket å kjøpe kollektivbillett i Oslo, Bergen, Stavanger og Trondheim. Muligheten for å skaffe billett før reisen, informasjon om hvordan å skaffe billett, samt prisinformasjon før og etter ombordstigning var sentrale faktorer som ble kartlagt.

På bakgrunn av kartleggingen, kom Forbrukerrådet blant annet med følgende anbefalinger:

- Når billetten er dyrere om bord, må kollektivselskapet informere på holdeplassen om hvor og hvordan billetter kan kjøpes på alternativ måte.
- Billettautomater bør merkes/skiltes og/eller være på synlige/innlysende steder, for eksempel i nærhet til holdeplasser og kundesenter.
- Forbrukerne må få informasjon på holdeplassen om billettpriser og hvordan man kan skaffe billett før ombordstigning. Særlig viktig er dette når det er dyrere å kjøpe billett om bord enn på forhånd. Et absolutt minimum er å informere på holdeplass om at det går an å kjøpe billett om bord med kontanter og hva det koster. Denne informasjonen er spesielt viktig på holdeplasser utenfor byområder og i grisgrendte strøk. Her er gjerne holdeplassen eneste informasjonskilde.

Anbefalingene i Forbrukerrådets rapport fra 2014 er lagt til grunn i arbeidet med denne rapporten.

For at betalingsløsningene ikke skal virke fordyrende, må forbrukerne få muligheten til å kjøpe bare én reise. Testen fra 2014 viste at det i mange tilfeller ikke var mulig (s. 6: «I Trondheim endte den uerfarne kollektivbrukeren opp med å kjøpe et "T-kort" med flere hundre kroner i reisepenger da han forsøkte å kjøpe enkeltbillett på kundesenteret»). Også i dag forutsettes det i enkelte tilfeller at verdien av mange reiser blir innbetalt på forhånd i en ordning, før man kan foreta én reise. Dette virker urimelig fordyrende for kunder som bare ønsker å kjøpe én reise, og er ikke i tråd med Forbrukerrådets overordnede krav.

5

KRAV TIL BETALINGS- LØSNINGER FOR TRANSPORT- TJENESTER

Forbrukerrådets overordnede krav og regelverksbestemmelsene nevnt ovenfor har en rekke praktiske konsekvenser for hvilke krav vi kan og bør stille til betalingsmåtene for kollektivtransport og parkering.

De etablerte betalingssystemene dekker ikke forbrukernes behov for tilgang, og det går fram av gjennomgangen i punkt 7 nedenfor at de varierer selskapene imellom. Vår samlede vurdering av forbrukernes behov for tilgang, der vi også tar hensyn til selskapenes behov og etablerte løsninger, tilsier at følgende gjennomgående krav og forbedringsbehov bør stilles:

1

At det bare er mulig å kjøpe en reise eller en parkering digitalt med app fører til manglende tilgang til transporttjenester for mange forbrukere, og er ikke akseptabelt.

2

På holdeplass, stasjon, kai og parkeringsplass, må forbrukeren ha en reell mulighet til å bestille og betale for reisen og parkeringen med bankkort og/eller kontanter. Enten i en godt synlig betalingsautomat, et betjent utsalgssted, eller et annet utsalgssted i umiddelbar nærhet.

3

Muligheten til å betale gebyrfritt med bankkort og/eller kontanter må være reell.

4

Betaling om bord med bankkort og/eller kontanter kan tilbys i stedet for betaling på holdeplass, kai og stasjon.

5

På holdeplass, stasjon, kai og parkeringsplass skal selskapet på godt synlig plass gi klare opplysninger om tjenestene, hvor de kan bli kjøpt, prisalternativer og eventuelle gebyrer.

6

Ved alle betalingsløsninger bør forbrukeren kunne kjøpe én reise/ parkering til en rimelig pris, og ikke være nødt til å forhåndsbetale for mange reiser eller gjøre innskudd i en kundekonto eller liknende.

7

Forbrukeren bør ikke få en urimelig økonomisk belastning ved å betale for reisen med kontanter. Hvis en betalingsautomat på holdeplass/ stasjon/kai/parkingsplass ikke kan veksle eller er ute av drift, bør passasjerer ha rett til å reise eller parkere gratis.

6

KATEGORIER AV BETALINGS- LØSNINGER FOR TRANSPORT- TJENESTER

Alle selskapene som er gjennomgått i denne rapporten har innført systemer for å betale billetter med app før ombordstigning. Dette er eksempler på løsninger som forutsetter at forbrukeren disponerer maskinvare og programvare (som er innbyrdes kompatible), samt har nettilgang i kjøpsøyeblikket. De forutsetter også at forbrukeren har tilgang til kontopenger, tilstrekkelig digital kompetanse, motoriske ferdigheter og kognitive evner. Å betale med app forutsetter med andre ord at både samfunnet og den enkelte forbruker har gjort investeringer i teknologi og kompetanse, og at brukeren har ferdigheter som gjør kjøpet mulig. Derfor er det i utgangspunktet diskutabelt i hvor liten grad digitale bestillings- og betalingsløsninger virker fordyrende for forbrukerne.

For forbrukere som fra før har gjort de nødvendige investeringene, vil merkostnaden ved å bestille og betale en vare eller tjeneste digitalt være liten. Merkostnaden kan imidlertid være høy for andre forbrukere. Det gjelder for eksempel de anslagsvis fem prosent av befolkningen over 16 år som ikke på forhånd disponerer en smarttelefon, jf Forbrukerrådets utenforskapsundersøkelse.

Vi kan skille mellom kategorier av betalingsløsninger ut fra hvor stor ressursinnsats som kreves av forbrukeren for å bruke dem. Med dette som inndelingskriterium, blir hovedkategoriene av løsninger som i dag er i bruk etter vårt syn:

Betaling med bankkort og/eller kontanter på stedet hvor varen eller tjenesten leveres.

Ved slike løsninger får forbrukeren lite ansvar for å tilpasse seg betalings-systemene, utover at de trenger tilgang til kontanter eller kontopenger. Det er imidlertid avgjørende at betalingsstedet er godt synlig, slik at det ikke koster mye tid å finne en betalingsautomat eller riktig utsalgsted.

Betaling på annet fysisk utsalgsted med bankkort eller kontanter.

Ved slike løsninger må forbrukeren tilpasse seg betalingssystemene i noen grad, blant annet ved å oppsøke fysiske utsalgsteder som ikke sammenfaller med stedet hvor varen eller tjenesten blir levert. Kostnadene består hovedsakelig av tidsbruken med å finne og oppsøke utsalgstedet. Størrelsen på kostnaden vil variere med hvor lett det er å finne utsalgstedet, og avstanden til det.

Digitale betalingsløsninger.

Betaling som forutsetter at forbrukeren har tilgang til kontopenger og disponerer maskinvare, programvare, nettilgang i kjøpsøyeblikket, digital kompetanse og andre ferdigheter. Bruk av slike løsninger forutsetter betydelige investeringer fra forbrukerens side, og er ikke oppnåelig for alle.

7 FORBRUKERNE UTFORDRINGER MED ULIKE TRANSPORTMIDLER

7.1 Buss, T-bane og trikk

I det følgende vil vi belyse og vurdere nærmere forbrukernes utfordringer med å bestille og betale, fordelt på ulike kategorier av transporttjenester. Henvendelsene til Forbrukerrådets veiledningstjeneste og tilgjengelig informasjon om et utvalg selskapers praksis i Norge og i andre nordiske land ligger til grunn for våre vurderinger. Informasjon om dagens betalingsløsninger er innhentet fra selskaperens hjemmesider i perioden september 2023 – februar 2024.

7.1.1

Henvendelser til Forbrukerrådet

Forbrukerrådets veiledningstjeneste mottar jevnlig henvendelser fra forbrukere som opplever utfordringer med å betale for transporttjenester med buss, trikk og T-bane. De som kontakter oss, beskriver at de har problemer med å kjøpe billett til kollektivtransport fordi de ikke har smarttelefon eller mangler kunnskap om hvordan de skal laste ned eller bruke apper. Inntrykket er at dette spesielt gjelder eldre forbrukere. Forbrukere som er bosatt i landlige strøk har heller ikke nødvendigvis tilgang til billettautomat eller utsalgssted i nærheten av hjemmet.

Flere forbrukere beskriver at det ikke er mulig å betale med kontanter om bord på bussen eller trikken, eller at de må betale ombordtillegg. Enkelte føler seg «tvunget» over på app for å få kjøpt billett. Noen beskriver også at de går glipp av rabattløsninger fordi de ikke kan kjøpe med appene.

Vi har sett nærmere på virksomheten til tre større kollektivtransportselskaper som opererer ulike transportmidler i henholdsvis hovedstadsområdet (Oslo og Akershus), Buskerud og Trøndelag:




Selskap	Transportmidler
 Ruter	Buss, trikk, T-bane, båt og Vys tog i Oslo og deler av Viken (tidl. Akershus).
 Brakar	Buss (tidl. Buskerud), ferje Svelvik-Verket.
 AtB	Buss, trikk, båt og tog i Trøndelag.

7.1.2

Betaling som forutsetter maskin- og programvare og nettilgang i kjøpsøyeblikket

Av tabellen nedenfor fremgår billettkjøpene som forutsetter tilgang til maskin- og/eller programvare hos de tre selskapene vi har innhentet opplysninger fra. Alle tre tilbyr betaling i app.

Maskin- og/eller programvare for billettkjøp

 Ruter Ruter-app på mobil (Visa, MasterCard, Vipps, Apple Pay)	 Brakar <ul style="list-style-type: none">• Entur-app• Vy-app• Brakar Billett-app (bankkort, Vipps)
 AtB <ul style="list-style-type: none">• AtB-app for reiser med buss, trikk og tog (sone A) i Trøndelag (Vipps og betalingskort).• Appen AtB Mobillett for reiser med båt og ferje i Trøndelag, ungdomsbillett, nattbuss og nattrikk (tlf.regning, Vipps, AtB Mobillett konto eller bankkort).• SMS-billett for reiser med buss, trikk og tog i sone A. Betal med AtB Mobillett-konto eller telefonregning.• t:kort. Betal i nettbutikk.	

7.1.3

Betaling om bord med bankkort og/eller kontanter

Følgende betalingsløsninger om bord tilbys av de tre kollektivselskapene, basert på tilgjengelig informasjon på selskapenes hjemmesider:

Løsninger for ombordbetaling blant selskapene



Ruter

- Billettkjøp kun mulig om bord i buss, båt og tog, ikke på trikk og T-bane.
- Kun enkeltbilletter.
- Kjøp om bord er dyrere enn forhåndskjøp (ombordtillegg 20 kroner for voksne).
- Kun kontanter. NB: Ikke sedler større enn 200 kroner.



Brakar

- Billett kan kjøpes kontant om bord på de fleste busslinjer.
- Kun enkeltbilletter.
- Noen busslinjer har kortlesere og godtar betalingskort.
- Kontant om bord i buss (ombordtillegg kr. 20). NB: Ombordtillegg gjelder ikke for barn og honnør.



AtB

- AtB-app for reiser med buss, trikk og tog (sone A) i Trøndelag (Vipps og betalingskort).
- Appen AtB Mobillett for reiser med båt og ferje i Trøndelag, ungdomsbillett, nattbuss og nattrikk (tlf.regning, Vipps, AtB Mobillett konto eller bankkort).
- SMS-billett for reiser med buss, trikk og tog i sone A. Betal med AtB Mobillett-konto eller telefonregning.
- t:kort. Betal i nettbutikk.

7.1.3.1 Betaling om bord for buss

Ifølge hjemmesidene til de tre selskapene i tabellen ovenfor, skal kontant betaling om bord i buss være mulig hos samtlige. Alle tre selskaper opplyser imidlertid at de tar et tillegg i prisen ved betaling om bord og/eller med kontanter.

Henvendelsene til Forbrukerrådet fra forbrukere som blant annet føler seg ekskludert fra å kjøpe billett fordi de ikke bruker app, tyder imidlertid på at ikke alle landets buss-selskaper tilbyr alternativer til billettkjøp med app. Særlig tyder henvendelsene på at betalingsmulighetene om bord for buss i distriktene er mer begrenset enn hos selskapene vi viser som eksempler.

7.1.3.2 Betaling om bord for trikk

Norge har trikkenett i henholdsvis Bergen, Trondheim og Oslo (inklusive to stasjoner i Bærum; Jar og Bekkestua). Når det gjelder betaling om bord for trikk, samsvarer opplysningene fra de tre selskapene (Ruter, Bybanen/Skyss og AtB) med inntrykkene som skapes av henvendelsene fra forbrukerne. Å betale om bord på trikk er enten vanskelig eller umulig.

Ruter er administrasjonsselskapet for kollektivtransporten i Oslo og Akershus. Selskapet opplyser på sine hjemmesider at det ikke er mulig å kjøpe billett med kontanter om bord på trikken i Oslo.

Skyss har ansvaret for kollektivtransporten i Vestland fylke. Selskapet opplyser ikke på sine hjemmesider hvorvidt det er mulig å kjøpe billett om bord på Bybanen i Bergen, og opplyser kun om andre betalingsløsninger.

Gråkallbanen er den eneste gjenværende trikkelinjen i Trondheim. AtB, som er Trøndelags mobilitetsselskap opplyser ikke om muligheter for betaling om bord, kun at reisende kan kjøpe billett til trikken på alternative måter.

7.1.3.3 Betaling om bord for T-bane

Det eneste T-banenettet i Norge ligger i Oslo og Bærum. Det er ikke mulig å betale om bord på T-banen, ettersom det ikke er noen konduktør og føreren sitter helt fysisk adskilt fra passasjerene.

Ruter skriver også eksplisitt på sine hjemmesider at det ikke er mulig å kjøpe billett kontant om bord på T-banen. Dette samsvarer også med henvendelser fra forbrukere, som går ut på at betaling om bord i T-banen ikke er mulig.

7.1.4

Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter

Hos to av de tre selskapene i vår kartlegging kan forbrukeren kjøpe billetter og reisekort i kiosker og hos samarbeidspartnere i dagligvarehandelen. Vi antar at kjøpene kan gjøres både med bankkort og med kontanter, og at det også er mulig å kjøpe enkeltbilletter.

Fysiske salgssteder



Ruter

- Billett kan kjøpes hos Narvesen, 7-Eleven, Deli de Luca, Mix, Kundesenteret Oslo S, servicepunkter, betjente togstasjoner.
- Reisekort (penger på klippekortet) kan fylles på i kiosker, Ruter S og ved servicepunkter.



Brakar

Utsalgssteder i Drammen og Hønefoss:

- Brakar kundesenter (Drammen busstasjon). NB: Ikke enkeltbilletter.
- Sentrum Stopp Hønefoss (Mix). NB: Ikke enkeltbilletter.



AtB

- Billett kan kjøpes hos Coop, Narvesen, 7-Eleven,
- Billett kan også kjøpes på billettautomater (buss, trikk og tog i sone A; betal med kort eller kontant, men automat veksler ikke).
- t:kort: Betal på AtB kundesenter.

7.1.5

Modeller fra andre land i Norden

Hvordan det er tilrettelagt av kollektivoperatører i andre nordiske land når det gjelder å bestille reiser og betale for billetter på buss, trikk og T-bane, er detaljert beskrevet i vedlegg til dette notatet, samlet i kapittel 8. Informasjonen er hentet inn fra hjemmesidene til selskapene for å vise bredden i løsningene som er i bruk i land med tilnærmet samme høye grad av digitalisering som vi finner i Norge.



Sverige

Når det gjelder overgang til digitale betalingsløsninger anses Sverige å ligge noen år foran Norge. Vi har sjekket betalingsløsningene til fire kollektivselskaper i Sverige: SL, Västtrafik, Skånetrafiken og Länstrafiken Norrbotten. Flere av kollektivtransport-selskapene tilbyr kontant betaling for reiser med buss, båt og skinnegående transport. Samtidig blir forbrukeren ofte henvist til å kjøpe billett på forhånd, enten på et kundesenter eller i kiosk eller i dagligvarebutikk. Basert på informasjon som er tilgjengelig på hjemmesidene, kan det se ut som om det er mulig å kjøpe billetter om bord med bankkort hos flere av kollektivselskapene.



Danmark

I Danmark har vi sjekket to aktører innenfor busstransport: DOT, samarbeidet mellom DSB, Movia og Metroselskapet og Midttrafik. Begge oppgir at reisende kan betale med kontanter om bord i bussen, men at reisende bør være påpasselig med å betale eksakt beløp fordi det ikke er sikkert at sjåføren kan gi vekslepenger tilbake.



Finland

Vi har sjekket tre aktører innenfor finsk kollektivtransport: HSL i Helsinki, Föli i Turku og Oulun seudun liikenne i Oulu. Betalingsløsningene varierer noe mellom selskapene. På billettautomater kan forbrukeren som regel bruke både mynter, bankkort og kredittkort. Billetter kan også kjøpes hos såkalte service points, i R-kioski og hos noen aktører også med kontanter om bord på bussen.



Island

To bussoperatører er sjekket på Island: Stræto, som opererer i hovedstadsområdet rundt Reykjavik, og Akureyri city buses. Reisende kan betale med kontanter på bussen i hovedstadsområdet, men i byen må de betale eksakt beløp uten mulighet for å veksle. I rurale områder utenfor hovedstadsområdet kan reisende betale med bankkort, kredittkort og kontanter. I Akureyri (city buses) er alle reiser innenfor bygrensen gratis.

7.1.6

Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav

7.1.6.1 Buss

Ifølge hjemmesidene til de tre selskapene i tabellen ovenfor, skal kontant betaling om bord i buss være mulig hos samtlige tre. Samtlige tre selskaper opplyser imidlertid at de tar tillegg i pris ved betaling om bord og/eller med kontanter.

For at det skal være akseptabelt å ta tillegg i pris ved betaling om bord, bør det være enkelt å unngå tillegg. Dette forutsetter at det er billetter å få kjøpt mot bankkort og/eller kontanter i umiddelbar nærhet til holdeplassene, og at kunden opplyses tydelig på holdeplassene om hvordan billetten kan kjøpes. Det kan se ut som om avstanden er forholdsvis stor mellom Forbrukerrådets krav og busselskapenes betalingsløsninger i dag.

7.1.6.2 Trikk

Ingen av de tre trikkeselskapene skriver på sine hjemmesider at de tilbyr kontant betaling om bord. Etter vår vurdering er ikke dette nødvendigvis et problem for forbrukernes tilgang, dersom billetter kan kjøpes med kontanter eller bankkort i automater eller betjente utsalgssteder i umiddelbar nærhet av holdeplassene, samt at det opplyses på holdeplassene hvor billetter er å finne, og til hvilken pris.

For kollektivtransport i større byer, er det gode muligheter for å utvikle et distribusjonsnett for enkeltbilletter og reisekort, som kan kjøpes med kontanter og bankkort, og slik bidra til tilgjengelighet. Både Ruters, Bybanens/Skyss og AtBs distribusjonssystem, med muligheter for kjøp av billetter i kiosker, dagligvarebutikker, servicepunkt, betjente stasjoner mv, er i utgangspunktet løsninger som kan sikre tilfredsstillende tilgjengelighet. Forutsetningen er imidlertid at utsalgsstedene befinner seg i umiddelbar nærhet til holdeplassene, og at reiser der kan betales med bankkort og/eller kontanter. Videre må det informeres tydelig på holdeplassene om hvor billetter kan kjøpes. Vi er usikre på om alle disse forutsetningene er til stede i dag.

Det er også betenkelig at ikke alle automater i drift tilbyr veksling, og at det kan se ut til at ikke alle løsninger tilbyr kjøp av enkeltbillett. Dette er ikke i tråd med forbrukernes behov og Forbrukerrådets krav til løsninger.

7.1.6.3 T-bane

Betaling om bord er ikke mulig i dette transporttilbudet, som kun finnes i Oslo og Bærum. Det er imidlertid et velutbygd distribusjonsnett for enkeltbilletter (impuls) og reisekort i kiosker og hos samarbeidspartnere i dagligvarehandelen. Vi legger til grunn at billett kjøp hos disse kan gjøres uten merutgifter, både med bankkort og med kontanter.

Ettersom betaling om bord ikke er mulig, er det en forutsetning for forbrukernes tilgang at reiser kan kjøpes umiddelbart før ombordstigning på alle stasjoner, med kontanter og bankkort, samt at alle automater er i drift og kan veksle. Videre må det opplyses klart på alle stasjoner om hvor billetter kan kjøpes, og til hvilke priser. Vi er imidlertid usikre på om disse forutsetningene er til stede.

Skulle disse forutsetningene være til stede, ser vi liten grunn til å stille nye krav til betalingsløsningene for T-bane.

7.2 Tog

7.2.1

Erfaringer fra Veiledning

Forbrukerrådets veiledningstjeneste får sjelden henvendelser om problemer med betaling for togreiser spesielt.

7.2.2

Betalingsløsninger i Norge

I tabellene nedenfor vises en oppstilling av ulike betalingsløsninger, slik disse beskrives på hjemmesidene til de fire togoperatørene som driver persontransport i Norge: Vy, SJ, Go-Ahead og Flytoget.



7.2.3

Betaling som forutsetter maskin- og programvare og nettilgang i kjøpsøyeblikket

Samtlige fire togoperatører i Norge tilbyr kjøp av billetter i app. Flere opplyser også at de har knyttet seg til fellesløsningen Entur for digitale billettkjøp. I tillegg er det flere som tilbyr kjøp på egne hjemmesider.

Nedenfor vises betalingsløsninger som forutsetter at forbrukeren har maskin- og programvare, nettilgang mv. for å kjøpe reiser hos de ulike selskapene:

Maskin- og/eller programvare for billettkjøp



Vy

- Billett kan kjøpes på Vy.no (Visa, Mastercard, Diners, PayPal, Vipps, gavekort).
- Billett kan kjøpes i Vy-app på mobil (Visa, Mastercard, Vipps).
- Billett kan også kjøpes via Entur (periodebilletter).



SJ

- Billett kan kjøpes i salgskanaler på internett og på mobil.
- Billett kan også kjøpes via Entur (periodebilletter).



GoAhead (Sørtoget)

- Billett kan kjøpes på nettsted og i app.
- Billett kan også kjøpes via Entur (periodebilletter).



Flytoget

- Billett kan kjøpes i Flytogets egen app.
- Billett kan kjøpes i nettbutikk.

7.2.4

Betaling om bord med betalingskort og/eller kontanter

For tog som driftes av Vy fremgår det på selskapets hjemmesider at betaling med kontanter ombord i toget er mulig, men at det er gjort unntak for togvogner som er merket med enten «Ubetjent» eller «Kun gyldig billett».

På hjemmesiden til SJ står det at passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn, men det fremgår ikke om passasjerene kan betale med kontanter eller ikke.

Go-Ahead, som blant annet opererer Sørtoget Oslo-Stavanger samt enkelte sidebaner, skriver på sine hjemmesider at man *ikke* kan kjøpe billett med bruk av kontanter om bord i Sørtoget. Go-Ahead skriver imidlertid at på delstrekningen Stavanger-Egersund

(Jærbanen) så kan man betale med kontanter, men det fremkommer ikke om dette gjelder om bord i toget eller om det må skje før reisen starter i billett-automater eller billettluker på stasjonene.

På Flytoget er det ikke anledning til å kjøpe billett gjennom å betale med kontanter om bord i toget. Med mindre kunden reiser billettløst, skal billett kjøpes før ombordstigning. Billett til Flytoget kan kjøpes med betalingskort og kontanter på stasjonene.

Ombordbetaling med betalingskort og kontanter



Vy

- Om bord i tog (ikke i togvogn merket «Ubetjent» eller «Kun gyldig billett»).
- Ombordtillegg kr. 40 per reisende. Ombordtillegget gjelder ikke honnør, blinde, svaksynte, og personer med funksjonshemming som ikke kan benytte automat, barn som reiser i følge med honnørreisende, og reisende fra stasjoner uten billettautomat.
- Betalingsmetoder: Kort og kontanter.



SJ

- Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres for alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.
- For personer med nedsatt funksjonsevne som ikke kan betjene våre automatiserte løsninger, kan billett kjøpes om bord uten å betale ombordtillegg.



GoAhead (Sørtoget)

- Det er ikke mulig å bruke kontanter til å kjøpe billett om bord i Sørtoget.
- Man kan betale med kontanter på Jærbanen.



Flytoget

- Det er ikke anledning til å kjøpe billett om bord i Flytoget ved å betale med kontanter.

7.2.5

Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter

Ifølge hjemmesiden til Vy, kan forbrukeren betale med kontanter på betalingsautomater innendørs på togstasjoner, på betjente togstasjoner og hos Narvesen.

Ifølge SJs hjemmesider, kan reisende kjøpe billetter på de tre betjente SJ Norge-stasjonene Oslo S, Oslo Lufthavn Gardermoen og Trondheim S, men det fremgår ikke om reisende kan bruke kontanter. Chatroboten på SJs hjemmeside gir heller ikke noe svar på spørsmålet. Billetter til togreiser med SJ kan også kjøpes i billettautomater, men det opplyses ikke om disse automatene aksepterer kontanter som betalingsmiddel.

SJ opplyser at reisende i tillegg kan kjøpe billetter gjennom Enturs betjente billett-utsalg i Bergen, Trondheim, Stavanger, Oslo S og Oslo Lufthavn. Ifølge chatboten på hjemmesiden til Entur den 27.09.2023, lar det seg gjøre å betale med kontanter gjennom Enturs betjente billettluker.

Go-Ahead opplyser på sine hjemmesider at billetter kan kjøpes med kontanter i billett-automatene på stasjonene. Samtidig opplyses det om at noen automater kun tar kort og mynt, mens andre også tar sedler. Automater utendørs tar ikke sedler. Helt konkret lister Go-Ahead på sine hjemmesider opp 18 stasjoner mellom Stavanger og Oslo der det er billettautomater som enten tar kort/mynt/sedler (ni stasjoner), tar kort/mynt (åtte stasjoner) eller tar bare kort (én stasjon).

På Flytogets hjemmesider fremgår det at kunden før reisen skal ha avlest betalingskort for billettløs reise, kjøpt billett gjennom Flytogets app, nettbutikk eller på billettautomat på stasjon. Det fremgår imidlertid ikke hvilke betalingsmidler som aksepteres i billettautomatene. En chat med en kundeservice på hjemmesiden til Flytoget avslører at passasjerer kan betale med kontanter, men da må man først gå til billettautomat på stedet man reiser fra, skrive ut et reisebevis og så betale når man ankommer perrongen på Oslo Lufthavn, hvor det ifølge selskapet skal stå en automat på plattformen som aksepterer betaling med kontanter.

Fysiske salgssteder



Vy

- Billett kan kjøpes i billettautomater, betjente stasjoner, Narvesen, om bord i toget, og via kundeservice.
- Billettautomater (kort samt kontanter på innendørs automater).
- Betjente stasjoner (kort, kontant, faktura).
- Narvesen (kort og kontanter).
- Om bord i toget (kort og kontanter).
- Kundeservice (MasterCard, Visa, Diners, Amex, betalingslenke via epost).



SJ

- Billett kan kjøpes i billettautomater, eller via billettluker og SJ Norges kundeservice.



GoAhead (Sørtoget)

- Billett kan kjøpes i Enturs billettautomater på mange av stasjonene langs Sørtoget. Noen billettautomater tar kun kort og mynt, mens andre også tar sedler (NB: automater utendørs tar ikke sedler).
- Billett kan også kjøpes på betjente stasjoner, eller ved å kontakte kundeservice
- Billett kan også kjøpes med kontanter på Jærbanen.



Flytoget

- Billett kan kjøpes i billettautomater på stasjon.
- Billett kan kjøpes gjennom å avlese betalingskort for billettløs reise.
- Billett kan også kjøpes ved å tæppe kort før man går igjennom porten når man ankommer Gardermoen.
- Flytoget stopper alltid på stasjonene Oslo Lufthavn og Oslo S. I tillegg trafikkerer flere avganger også stasjonene Lillestrøm, Nationaltheatret, Skøyen, Lysaker, Stabekk, Sandvika, Asker og Drammen.

7.2.6

Modeller fra andre land i Norden

De ulike betalingsløsningene som er undersøkt for kjøp av billett til togreiser i andre nordiske land er beskrevet i mer utførlig detalj i vedlegget til dette notatet, jfr. kapittel 8.



Sverige

I Sverige har vi undersøkt betalingsløsninger for tre kollektivselskaper som drifter ulike togstrekninger, henholdsvis SJ (Statens Järnvegar), Västtrafik og Skånetrafiken. Billetter kan som hovedregel kjøpes kontant og med kort i kundesentre og gjennom ulike ombud, som kiosker som Pressbyrån og 7-eleven, og i dagligvarebutikker som Ica og Coop. Ett av selskapene oppgir at reisende kan betale togbilletten til konduktøren om bord i toget, men da er man henvist til å bruke bankkort.



Danmark

I tillegg til det statlige danske togselskapet DSB (Danske Statsbaner), er en rekke lokale togstrekninger satt ut på anbud. Togstrekningene driftes av selskapene Nordjyske Jernbane, Midtjyske Jernbane og Arriva. Togbilletter i Danmark kan kjøpes i billettautomater som aksepterer de fleste korttyper. Noen billettautomater aksepterer også danske mynter, men ikke alle, og på utvalgte stasjoner kan du også bruke pengesedler.



Finland

Det finske statseide togselskapet VR opplyser i en chat den 27.09.2023 at det ikke er mulig å betale med kontanter om bord i finske tog, men at reisende kan forhåndskjøpe billetter med bruk av kontanter i såkalte R-kioski. Om bord i VR-tog kan man også kjøpe billett med bankkort.



Island

Island har ikke jernbane.

7.2.7

Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav

Forbrukerrådet utelukker ikke at det lave antallet henvendelser om tog til Forbrukerrådet, har sammenheng med at VY og SJ begge tilbyr relativt gode muligheter for kjøp av billetter om bord, og uten ombordtillegg for sårbare forbrukere.

På de fleste lange jernbanestrekningene i landet tilbyr Vy og SJ betaling om bord, som hovedregel mot et ombordgebyr. Hos Vy kan forbrukeren betale både kontant og med kort, mens det er uvisst ut fra SJs hjemmeside om selskapet tar imot kontanter. På Flytoget og Sørtoget (Oslo – Stavanger) er det imidlertid ikke mulig å betale om bord. Ombordtilleggene kan være akseptable, forutsatt at det er enkelt å unngå dem ved å kjøpe enkeltbillett til normal pris før ombordstigning.

Vy og SJ oppgir i tillegg gode muligheter for å kjøpe billett på togstasjonene. Forutsatt at selskapenes opplysninger er riktige, at det er mulig å kjøpe enkeltbillett, og at både kontanter og betalingskort kan brukes, mener Forbrukerrådet at tilgjengeligheten på utsalgsstedene er tilfredsstillende.




Forbedringsbehov hos GoAhead (Sørtoget og Jærbanen): På alle stasjonene på Sørtoget og Jærbanen bør reisende ha mulighet til å kjøpe billett med kontanter og bankkort. Det er viktig fordi det er vanskelig å kjøpe billetter om bord, spesielt på Sørtoget.

7.3 Ferjer og hurtigbåter

Forskjellen på ferjer og hurtigbåter består hovedsakelig i at hurtigbåtene er raske, anløper mindre steder og transporterer kun passasjerer, mens ferjene er saktegående med plass til biler. Ifølge nettsiden [Autopass Ferje](#), satte regjeringen i revidert statsbudsjett for 2022 av 59 millioner kroner til gratis ferje på ferjesamband som hadde under 100.000 passasjerer i 2019. Fra og med den 1. juli 2022 ble flere samband derfor gratis, såkalte gratissamband. Det var imidlertid opp til fylkeskommunene å fordele bruken av midler mellom sine egne ferjesamband. Det førte til at enkelte samband ikke ble gratis til tross for lave passasjertall. Fra og med den 16. august 2023 ble enda flere samband gratis.

Gratis ferjesamband finnes nå i fylkene Nordland, Troms og Finnmark, Trøndelag, Vestland, Møre og Romsdal, Rogaland og Agder.

Forbrukerrådet har undersøkt følgende ferje- og/eller hurtigbåtoperatører:

Selskap	Transportmidler	Bompengeløsning
 Bastø Fosen	Ferje (Moss–Horten)	Eget autopass-regulativ
 Torghatten Nord	Hurtigbåt, ferje	Autopass
 Fjord1	Ferje	Autopass
 Nordled	Hurtigbåt, ferje	Autopass

7.3.1

Erfaringer fra Veiledning

Forbrukerrådets veiledningstjeneste får jevnlig henvendelser fra forbrukere som opplever problemer med å kjøpe billetter til ferjer fordi de ikke har smarttelefon/ app-tilgang. Forbrukerne opplever det som generelt vanskelig å betale, og flere beskriver at det ikke er mulig å betale om bord. Mange reagerer på høye fakturagebyrer når de ikke har AutoPASS-brikke. Enkelte reagerer også på en praksis hvor de må forhåndsbetale et høyt beløp inn på en «ferjekonto» for å få rabatterte billettpriser.

7.3.2

Dagens betalingsløsninger

I tabellene nedenfor viser vi en oppstilling av betalingsløsninger, slik disse beskrives på hjemmesidene til følgende fire ferje- og/eller hurtigbåtooperatører: Bastø-Fosen, Torghatten Nord, Fjord1 og Norled. Samtlige strekninger er tilsluttet AutoPASS. For operatøren Bastø-Fosen på strekningen Horten-Moss ligger et eget "[AutoPASS-regulativ for riksvegferjesambandet Moss-Horten](#)" til grunn for billettering på sambandet. For de andre operatørene ligger det ordinære [AutoPASS-regulativet](#) til grunn.

7.3.3.

Betaling som forutsetter maskin- og programvare og nettilgang i kjøpsøyeblikket

De dominerende digitale løsningene for å bestille og betale ferjereiser tilbys av AutoPASS, som leverer løsninger for [svært mange ferjesamband](#).

Ifølge www.autopassferje.no kan kjøp av ferjereiser gjøres på følgende fire måter:

- *AutoPASS-godkjent bombrikke:*
Brikken leses automatisk når kunden kjører på ferjen. Reisen blir registrert på kundens ordinære bombrikkeavtale, og fakturering skjer i henhold til brikkeavtalen. Avtalen gir ti prosent rabatt i billettprisen.
- *AutoPASS for ferje – forskuddsavtale:*
Avtalen forutsetter at kunden allerede har en AutoPASS-godkjent bombrikke i kjøretøyet, og inkluderer reiser med de fleste av landets ferjesamband. Kunden betaler inn et forskuddsbeløp, og det opprettes en AutoPASS-ferjekonto. Ved reiser blir brikken lest, eventuelt ferjekortet, og betalingen blir trukket fra det innbetalte beløpet. Avtalen gir femti prosent rabatt for privatkunder.
- *Ferry pay:*
Løsningen forutsetter ikke brikkeavtale, og medfører ikke papirfaktura og fakturagebyr. Nummerskiltet på kjøretøyet blir lest ved innkjøring på ferjen, og bankkort- eller kredittkortet som kunden

har registrert på avtalen trekkes for prisen av en fullprisenbillett. Kvittering sendes på e-post.

- **SoftPay:**
Løsningen tilbys ifølge selskapets hjemmesider på alle ferjesamband i AutoPASS-ordningen, med unntak av to, og forutsetter ikke de ovennevnte avtalebaserte løsningene. Kunden kan kontakte mannskapet på ferjen, og be om å betale med kredittkort via betalingsløsningen SoftPay. Selskapet opplyser at SoftPay ikke medfører faktura og fakturagebyr.

Selskapet opplyser at dersom ikke noen av de gebyrfrie alternativene blir brukt, vil innkrevingen skje ved etterfakturering med et gebyr på 35 kroner per aug. 2024. Det fremgår imidlertid ikke klart av selskapets hjemmesider hvilke av løsningene som er gebyrfrie

Maskin- og/eller programvare for bilettkjøp



Bastø Fosen

- Eget Autopass-regulativ



Torghatten Nord

Hurtigbåt:

- Billetter kan kjøpes på forhånd via nettsiden reisnordland.no

Ferje:

- Tilsluttet Autopass
- Gående passasjerer betaler ikke for selve reisen.



Fjord1

- Tilsluttet Autopass
- Ein betalar kun for køyretøyet. Passasjerar er gratis



Norled

- Tilsluttet Autopass
- Reisedokumentet må skrives ut fra internett, mail eller vises fra mobiltelefon, og fremvises ved ombordstigning

7.3.4 Betaling om bord med betalingskort og/eller kontanter

Ut fra opplysningene på selskapenes nettsider er det krevende å fastslå selskapenes tilbud om betaling om bord med kontanter eller bankkort. Ut fra opplysningene vi har til rådighet, ser det ut som at det er store variasjoner i praksis selskapene imellom.

Bastø-Fosen opplyser på sine hjemmesider at det finnes manuelle løsninger for betaling med bankkort, kredittkort og kontanter, men spesifiserer ikke om disse løsningene finnes om bord eller på annet fysisk utsalgssted.

Torghatten Nord driver både hurtigbåter og ferjer. På ferjer betaler ikke gående passasjerer for selve reisen. Billetter kan kjøpes om bord på alle hurtigbåter, men det anbefales å forhåndsbestille plass via www.reis-nordland.no. På alle hurtigbåtruter kan man betale med kort.

Fjord1 driver en rekke ferjesamband. Passasjerer reiser gratis, mens man må betale for kjøretøy. Hvis man ønsker å betale for kjøretøy manuelt, opplyses det at man skal ta kontakt med en matros. Det er kun mulig å betale med kredittkort. Det er ikke mulig å betale ferjebilletter med kontanter.

I tabellen nedenfor vises samlet en oppstilling av betalingsmulighetene om bord med kontanter og kort, slik de beskrives på selskapenes hjemmesider. Merk at det generelle utgangspunktet er AutoPASS-ordningen *SoftPay*, hvor kunden kan kontakte mannskapet på ferjen, og be om å betale med kredittkort. Det opplyses ikke på AutoPASS' hjemmeside om muligheter for betaling med debetkort, og vi må blant annet derfor legge til grunn at det ikke er mulig.

Ombordbetaling



Bastø Fosen

- Det fremgår ikke om det kan foretas betaling om bord.
- Autopass-regulativet per 1.1.23 Pkt. 4.3: Følg skilting på kai.



Torghatten Nord

Hurtigbåt:

- Billetter kan kjøpes om bord, men det anbefales å forhåndsbestille plass via nettsiden www.reisnordland.no.
- Du kan betale med kort på alle våre hurtigbåtruter.

Ferje:

- Gående passasjerer betaler ikke for selve reisen.



Fjord1

- Om du ønsker å betale manuelt, ta kontakt med ein matros.
- Ein kan kun betale manuelt med kredittkort. Det er ikkje mogleg å betale med kontantar på ferje.
- Ein betalar kun for køyretøyet. Passasjerar er gratis.



Norled

Ingen opplysninger på selskapets hjemmeside

7.3.5

Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter

Det er få opplysninger på selskapenes hjemmesider om fysiske utsalgssteder hvor enkeltbilletter kan kjøpes før ombordstigning.

7.3.6

Modeller fra andre land i Norden



De ulike betalingsløsningene som er undersøkt for reiser med ferjer og hurtigbåter i andre nordiske land er beskrevet i mer utførlig detalj i vedlegget til dette notatet, jfr. kapittel 8.3.



Både i Danmark (Bornholmslinjen) og i Finland (Ålandslinjen), er kjøp av billett med kontanter og bankkort før ombordstigning akseptert som betalingsløsning. I Sverige aksepterer både SL og Västtrafik at billettkjøp på ferger kan bli gjort både før og etter ombordstigning med blant annet bankkort, mens både bankkort og kontanter (delvis) aksepteres på Gotlandsfärjan. På fergelinjen i Breidafjörður på Island (Sæferðir) kan reisene kjøpe billetter om bord. Selskapet oppgir imidlertid ikke om det er mulig å betale med kontanter.



7.3.7

Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav

Etter Forbrukerrådets gjennomgang av selskapenes opplysninger på egne hjemmesider, bemerker vi hvor krevende det kan være å orientere seg i selskapenes opplysninger om priser og vilkår. De tilgjengelige opplysningene på nett er ufullstendige. Opplysningene gitt på www.autopassferje.no samsvarer ikke fullt ut med opplysningene på ferjeselskapenes hjemmesider.

Uklar informasjon i forkant om kjøpsbetingelsene kan være blant forklaringene på de mange henvendelsene Forbrukerrådet får. Bildet som danner seg er at det er sparsomt med salg av billetter på kaiene, og at reiser må kjøpes digitalt eller om bord mot betydelige tillegg i pris.

Både fakturagebyrets størrelse på 35 kroner og fraværet av klar informasjon om hva som vil utløse krav om gebyr, kan være i strid med finansavtaleloven § 2-4.

Med få unntak må betaling om bord gjøres med kredittkort, og ut fra opplysningene vi har, ser det ikke ut som om det er mulig å betale om bord med kontanter og bankkort. Fraværet av muligheter til å kjøpe billetter på kai eller om bord med bankkort og/eller kontanter er ikke tilfredsstillende.

7.4 Parkering

7.4.1

Erfaringer fra Veiledning

Forbrukerrådets veiledningstjeneste snakker jevnlig med forbrukere som opplever ulike utfordringer med å betale for parkering via app. Flere opplever det uoversiktlig med mange ulike parkeringsapper. Mange opplever også at appene medfører en større risiko for feilregistrering fra forbrukerens side, slik som feil inntasting av registreringsnummer. Dette kan medføre parkeringsbøter selv om parkeringen er betalt. Enkelte opplyser å ha mottatt faktura med fakturagebyr fordi det ikke var mulig å betale for parkeringen på stedet.

7.4.2

Dagens betalingsløsninger

Som følge av ny parkeringsforskrift som trådte i kraft den 1. januar 2017 skal nå alle parkeringsselskaper være registrert i Parkeringsregisteret¹ hos Statens Vegvesen. I registeret kan alle forbrukere gå inn og blant annet finne informasjon om selskapet, oversikt over p-plasser, hvor mange p-plasser hvert område har og om det finnes HC/EL-plasser.

Alle parkeringsselskaper skal også være tilknyttet Parkeringsklagenemnda.

I [parkeringsforskriften § 32](#) første og andre ledd stilles det følgende krav til betalingsløsninger, herunder betalingsautomater på parkeringsplasser:

“Der det tilbys vilkårparkering til allmennheten mot betaling skal det tilbys en universelt utformet betalingsautomat og en betalingsløsning som ikke forutsetter bruk av automat eller annen fysisk innretning på parkeringsstedet, men som den parkerende ved hjelp av mobiltelefon eller annen teknologi kan betjene fra motorvognen.

Med universelt utformet betalingsautomat menes en automat som har hinderfri og tilstrekkelig adkomstareal, god generell brukbarhet på betjenings- og lesepanel, samt hensiktsmessig betjeningshøyde. Automat som oppfyller kravene i Statens vegvesens håndbok V 129 punkt 11.2 og 11.3 skal anses som en slik universelt utformet betalingsautomat.”

I forbindelse med denne rapporten har Forbrukerrådet undersøkt betalingsløsningene til følgende parkeringsselskaper:

¹ Søk etter parkeringsområder | Statens vegvesen



EasyPark oppgir på sine hjemmesider (easyparkgroup.com) at de har virksomhet i 2.900 byer i over 20 land: Norge, Sverige, Danmark, Finland, Island, Storbritannia, USA, Tyskland, Frankrike, Nederland, Belgia, Spania, Italia, Sveits, Østerrike, Portugal, Slovenia, Slovakia, Tsjekia, Australia, New Zealand, Liechtenstein og Ungarn). I 1999 ble EuroPark-selskapene i Skandinavia solgt til APCOA i Tyskland.



APCOA oppgir på sine hjemmesider (apcoa.com) at de har operasjoner i 13 land (Norge, Danmark, Sverige, Østerrike, Belgia, Tyskland, Irland, Italia, Luxembourg, Nederland, Polen, Sveits og Storbritannia). Selskapet drifter løsninger for cirka 1200 parkeringsområder i Norge, de fleste på Østlandet.



Time Park er et privateid norsk parkeringsselskap, og er en del av Olav Thon Gruppen. Av egne hjemmesider fremgår det at selskapet drifter 80-90 anlegg, i hovedsak i urbane strøk i Sør-Norge.



Onepark er et norskeid parkeringsselskap. Drifter over 350 parkeringsanlegg i Norge, i tillegg til 29 lufthavner.

Flere av selskapene oppgir at kundene må betale for parkering gjennom enten å bruke egen app på mobilen som er koblet til et betalingskort, eller med kort på automat. Noen billettautomater til enkelte selskaper aksepterer også fortsatt kontanter. Stadig flere p-selskaper bruker i økende grad også såkalt skiltgjenkjenning. Det innebærer at parkering starter automatisk ved inn- og utkjøring basert på at bilens kjennemerker blir identifisert av kameraer. Løsningen innebærer at man har huket av for at man aksepterer dette for sitt kjøretøy i appen, som igjen er koblet til et betalingskort. Hvis kunden som oppsøker et p-område med skiltgjenkjenning ikke har lastet ned app eller oppsøker billettautomat ved utkjøring, får hen isteden tilsendt faktura med gebyr i posten med krav om betaling for parkeringstiden. Enkelte selskaper krever i tillegg administrasjonsgebyr. Så lenge det bare er bilister som faktureres som får gebyrer med andre betegnelser, betrakter Forbrukerrådet disse som fakturagebyrer.

Noen p-selskaper tar seg i tillegg betalt for å kunne laste ned og bruke deres parkeringsapp.

7.4.3

Betaling som forutsetter smarttelefon, app og nettilgang i kjøpsøyeblikket

Nedenstående tabell lister opp betalingsløsninger for parkering som forutsetter maskin- og/eller programvare for å gjennomføre kjøp av p-billett hos de ulike selskapene:

Maskin- og/eller programvare for bilettkjøp

 Apcoa	 OnePark	 Time Park	 EasyPark
<ul style="list-style-type: none">• Apcoa Flow er en app der kunden oppretter en brukerprofil, samt registrerer kjøretøy og betalingskort. Apcoa tar seg betalt (kr. 4) for å laste ned appen.• På områder med skiltgjenkjenning kan man huke av for automatisk trekk under "mine kjøretøy" slik at man slipper å tenke på betaling hver gang man parkerer.• Appen gir tilgang til over 1000 p-områder rundt om i Norge. Man kan starte og stoppe p-tiden selv, og kan også brukes på p-områder med skiltgjenkjenning.• Betaling kan også gjennomføres på nettsiden flow.apcoa.no/home.	<ul style="list-style-type: none">• Autopay er Oneparks parkeringsapp som kobles til kjøretøy og kredittkort (Visa og MasterCard). Parkering belaster automatisk kredittkort ved utkjøring.• Skiltgjenkjenning: Kameraer leser registreringsnummeret på bilen ved ankomst og utkjøring, og belaster deretter automatisk angitt kredittkort.• Hvis kunden ikke betaler ved utkjøring får man faktura tilsendt i posten for den tiden man har parkert + fakturagebyr.	<ul style="list-style-type: none">• ParkLink-appen kobles til kjøretøy og betalingskort.• Skiltgjenkjenning: Automatisk trekk av kort som er registrert i app og koblet til kjøretøy. Kunde er ansvarlig for at kjøretøyets reg.nummer er lesbare, dvs. at skilt ikke er tilsmusset eller dekket av f.eks. snø.• Betaling for parkering kan også skje manuelt etterskuddsvis innen 48 timer etter avreise på følgende nettside: app.timepark.no.• Ved faktura påløper administrasjonsgebyr på 70 kroner (som ifølge selskapet skal dekke utsending av faktura og administrasjonskostnader) samt fakturagebyr.	<ul style="list-style-type: none">• EasyParks app kan brukes etter at man har registrert seg (telefonnummer, reg. nummer på kjøretøy og betalingsmetode). Varighet på parkering bestemmes ved å snurre på tidshjulet i appen.• Automatisk KameraParkering innebærer at parkeringen automatisk starter og stopper ved inn- og utkjøring.• EasyPark Small (standardpakken) er beregnet for kunder med sporadiske parkeringsbehov. Kunden betaler 15 % (min. 4,90 NOK) i servicetillegg per parkering i tillegg til p-takst. SMS-påminnelse koster kr. 1 NOK.

7.4.4

Betaling via fysisk parkeringsautomat med betalingskort og/eller kontanter

På hjemmesidene til flere av parkeringsselskapene som Forbrukerrådet har sjekket, fremgår det ikke alltid tydelig hvorvidt det er anledning til å betale for parkering gjennom å bruke fysisk parkeringsautomat som aksepterer kort og/eller kontanter på parkeringsstedet. Dette til tross for at det følger av parkeringsforskriften at betalingsautomater skal tilbys og være universelt utformet.

I tabellen nedenfor viser vi en samlet oppstilling av hvilke selskaper som opplyser om at det skal være mulig å betale for parkering med kontanter og/eller betalingskort i parkeringsautomat i tilknytning til parkeringsområdet.

Betaling via fysiske P-automater



Apcoa

- På hjemmesiden til Apcoa fremgår det ikke tydelig hvorvidt det finnes p-automater på alle p-lokasjoner som driftes av selskapet.
- I underkapittelet om Offentlig parkering ("kantstensparkerings") fremgår det imidlertid at Apcoas tjenester også omfatter installasjon og drift av bl.a. billettautomater.



OnePark

- På hjemmesiden til Onepark er det en egen fane som heter "Parkering" hvor man kan sjekke parkeringsmuligheter i alle norske fylker (onepark.no/parkering). Her fremgår det detaljert hvorvidt man kan betale med Autopay, kort eller mobil på de ulike lokasjonene.
- Selskapet skriver at "De fleste anlegg tilbyr betaling med kort på automat før avreise (...)" Der det ikke finnes automat kan man betale på nett innen 48 timer, automatisk trekk på kredittkort (krever registrering), eller få ettersendt faktura (inkl. fakturagebyr). Hvorvidt man kan betale med kontanter og bankkort på betalingsautomater fremgår ikke.



Time Park

Ifølge underkapittelet "Ofte stilte spørsmål" på hjemmesiden fremgår det bl.a. at registreringsprosess i p-automat er slik: "Tast inn skiltnummer > bekreft registreringsnummer > velg betalingsmetode (gratis parkering/mynt eller kort) > trykk på kvittering." Dette kan tolkes dithen at det finnes p-automat(er) på de fleste p-lokasjoner.



EasyPark

Søk på ordet "parkerings-automat" på EasyParks hjemmeside gir tre treff, hvorav ingen av sakene svarer på hvorvidt selskapet drifter slike automater. Det legges imidlertid vekt på at digitalisering fremmer effektivitet, og det pekes også på fordelene ved å slippe å stå i kø for å betale ved p-automater.

7.4.5

Betaling på annet fysisk utsalgssted med betalingskort og/eller kontanter

Ingen av de fire p-selskapene vi har undersøkt oppgir tydelig på sine hjemmesider hvorvidt det eksisterer annet fysisk utsalgssted der man kan kjøpe p-billett med kontanter eller betalingskort.

7.4.6

Modeller fra andre land i Norden

To av de fire p-selskapene Forbrukerrådet har sjekket opererer også i andre land (APCOA og EasyPark), herunder også i Norden. De to andre p-selskapene (Onepark og Time Park) opererer kun i Norge.

7.4.7

Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav

Forbrukerrådets vurderinger og funn kan oppsummeres som følger:

- I parkeringsforskriften stilles det krav til at betalingsautomater skal tilbys på alle parkeringsplasser, men ikke nærmere krav til betalingsmiddel eller instrument som skal kunne brukes på dem. Informasjonen på selskapenes hjemmesider tyder på at det er vanlig at selskapene tilbyr alternativer til digital betaling, i form av betaling med bankkort eller kontanter i betalingsautomater. Med unntak for EasyPark, beskriver selskapene betalingsautomater på en slik måte at det er rimelig å anta at slike løsninger normalt er i bruk, selv om det er usikkert om det gjelder på samtlige parkeringsplasser, og om alle automatene tar kontanter og kan veksle. Selskapet OnePark ser ut til å kun ta betaling med kort og ikke kontanter på sine betalingsautomater.
- Dersom det medfører riktighet at enkelte selskap kun tar betaling med kredittkort kan dette gi for lav tilgjengelighet i forhold til Forbrukerrådets krav.
- Ut fra selskapenes egne opplysninger på nett er det ikke mulig å fastslå i hvor stor grad det på parkeringsplassene gis klare opplysninger om tjenestene, hvor de kan kjøpes, prisalternativer og eventuelle gebyrer. Det er et klart behov for klarere opplysninger om tilgjengelige parkeringsautomater, gyldige betalingsmidler og -instrumenter, sentral plassering av betalingsautomatene og god skilting, slik at de er lette å finne.
- Dersom selskapene ikke opplyser om fakturagebyrers størrelse på egne hjemmesider, er det tvilsomt om de gjør det på parkeringsplassene de drifter. Time Park er det eneste selskapet som oppgir fakturagebyrets størrelse (kr 6,50 per aug 24) på egne hjemmesider.
- Det er ingenting ved selskapenes opplysninger på egne hjemmesider som tyder på at forbrukerne må gjøre innskudd i en ordning e.l. for å parkere én gang.

Fra mange forbrukeres ståsted er det vanskelig å orientere seg i skogen av ulike parkeringsselskaper, betalingssystemer og apper. Det fører til at uforholdsmessig mange forbrukere uforvarende har endt opp med å motta krav om fakturagebyr i strid med finansavtaleloven § 2-4, og så høye at bilister som får fakturagebyr blir betydelig mer lønnsomme enn de som klarer å betale via app eller betalingsautomat. Slik praksis kan skape usunne insentiver til å gjøre det komplisert å betale på forskudd.

7.5 Taxi

Taxi er en viktig del av tilbudet om kollektivtransport, særlig i grisgrendte strøk. Foreløpig er det lite som tyder på at systemene for bestilling og betaling av taxireiser utgjør hindre for forbrukernes markedstilgang.

7.5.1

Erfaringer fra Veiledning

Veiledningstjenesten i Forbrukerrådet får en jevn strøm av henvendelser om taxireiser, men disse dreier seg primært om spørsmål rundt priser for taxi-tjenester. Forbrukerrådet mottar sjelden eller aldri henvendelser om utfordringer med å få betalt for taxireiser.

7.5.2

Dagens betalingsløsninger

Inntrykket er at de fleste drosjer er utstyrt med betalingsterminaler for betalingsskort. Dette medfører blant annet at det lar seg gjøre å få betalt for en reise med bankkort, som er blant betalingsmåtene som i minst grad krever tilpasninger og investeringer av den enkelte forbruker. Som det fremgår av punkt 6 ovenfor, legger drosjene ved slike løsninger i liten grad ansvar på forbrukerne for å tilpasse seg betalingssystemene, ut over at de trenger tilgang til kontanter eller kontopenger.

7.5.3

Vurdering av de norske betalingsløsningene i forhold til Forbrukerrådets krav

De få henvendelsene til Forbrukerrådet om betalingsproblemer for taxi kan skyldes at forbrukerne opplever det som relativt enkelt å betale for taxireiser. Sannsynligheten for dette styrkes av at betalingsinstrumentene som er mye brukt i bransjen (betaling med bankkort) ikke krever betydelige tilpasninger og investeringer fra forbrukernes side. Vi ser derfor få grunner til å utrede betaling av taxi som problemområde ytterligere i denne rapporten.

8

VEDLEGG:

**MODELLER FRA
ANDRE LAND
I NORDEN**

8.1 Betalingsløsninger i andre nordiske land for buss, trikk og T-bane

Nedenstående beskrivelser av betalingsløsninger i ulike nordiske land er i det alt vesentlige hentet fra hjemmesidene til de enkelte kollektivtrafikkoperatørene eller bestillerselskapene. I tillegg er det innhentet informasjon fra noen selskaper via chatfunksjoner og lignende, som da er vist som skjermdumper. For selskaper i Danmark og Sverige er tekst hentet fra hjemmesidene hovedsakelig gjengitt på originalspråkene, mens for Finland og Island er det hovedsakelig engelskspråklige tekster på hjemmesidene som er gjengitt.

8.1.1 Sverige

8.1.1.1 Västtrafik

På samtlige bussar inom regionen, med undantag i Göteborg, Mölndal och Partille, kan du köpa biljett hos föraren. Du betalar med betalkort. I zon A kan du köpa enkelbiljett för vuxen genom att blippa ditt betalkort mot kortläsaren. Biljetter du kan köpa på bussar: Enkelbiljetter, Zon ABC dygnsbiljett. Om du vill köpa en periodbiljett eller kontoladdning hänvisar vi dig till appen Västtrafik To Go eller våra Västtrafikbutiker och ombud.

[Köpa biljett ombord på bussen och tåget | Västtrafik \(vasttrafik.se\)](#)

8.1.1.2 Skånetrafiken

Du kan köpa biljett i vår app, i våra biljettautomater, på vår hemsida, hos våra kundcenter och ombud samt med betalkort ombord på våra bussar.

Appen: Appen är det enklaste sättet att resa med oss. I appen hittar du information om din resa, och här köper du biljett och betalar med Swish, betalkort eller månadsfaktura. Du kan betala med betalkort från MasterCard eller Visa, Swish eller månadsfaktura från Swedbank Pay. Du kan också betala med våra värdekoder. Det finns flera smarta tjänster i appen. Bland annat kan du låna ut din biljett och få pushnotiser om eventuella trafikändelser.

Hemsidan: Här på hemsidan kan du köpa biljetter som du kopplar till ett reskort eller som du skickar till appen. Du kan också köpa ett nytt reskort som vi skickar hem till dig kostnadsfritt. Du kan betala med betalkort, värdekoder eller faktura.

Våra biljettautomater finns på alla tågstationer i Skåne samt på Kastrup/CPH Airport och Köpenhamns Huvudbanegård.

Biljettautomat: I biljettautomaterna kan du köpa biljetter som skrivs ut på papper eller som kopplas till ett

reskort. Du betalar med betalkort eller värdekoder.

Kundcenter: Vi har kundcenter i Helsingborg, Malmö, Kristianstad och Lund. På kundcenter kan du köpa biljetter som skrivs ut på papper eller kopplas till reskortet. Här kan du förstås också köpa ett helt nytt reskort. Du kan betala med betalkort, värdekoder och kontanter.

Ombud: Hos våra ombud runt om i Skåne kan du köpa både reskortet och pappersbiljetter. Du kan betala med betalkort, värdekoder och kontanter. (Ombud: Ica, Pressbyrån, Coop, m.fl.)

[Så köper du biljett-Skånetrafiken \(skanetrafiken.se\)](#)

8.1.1.3 Länstrafiken Norrbotten

Det går bra att betala med kontokort på bussen både när du köper enstaka biljetter och när du vill ladda kortet med resor eller reskassa. Giltiga kontokort är: Visa, Mastercard, Eurocard. För Maestro och Visa electron gäller endast onlineköp. Har du endast kontanter hänvisar vi dig till någon av våra busstationer.

[Betala på bussen – Länstrafiken Norrbotten \(ltnbd.se\)](#)

8.1.1.4 SJ

Hos återförsäljarna 7-eleven och Pressbyrån kan du välja att betala din resa kontant. I SJs övriga säljkanaler kan du välja att betala med kontokort, Swish eller faktura såvida inte annat anges.

App-biljett hämtas i SJs app. App-biljett erbjuds vissa typer av biljetter och kan endast finnas i en mobil i taget.

SMS-biljett skickas till angivet mobilnummer dagen innan resan. Reser du inom 24 timmar skickas sms-biljetten inom 15 minuter från köpet. SMS-biljetten är endast giltig i den mobiltelefon som SJ har skickat den till.

E-biljett är en pdf som skickas till angiven e-postadress i samband med köpet. Ombord på tåget visar du upp biljetten i din mobil eller dator. Du kan även skriva ut biljetten.

8.1.1.5 SL (Stockholms län)

Så här köper du biljetten: De flesta biljetter går att köpa i SL-appen, antingen som appbiljett eller till ett SL-kort. Enkelbiljett kan du också köpa genom att blippa ditt betalkort direkt mot biljettläsaren. Det går även att köpa biljetter över disk på olika ställen i Stockholms län.

Du kan betala med kontanter i vissa delar av SL-trafiken:

I tunnelbanans spärrexpeditioner. Där kan du köpa alla SL:s biljetter, även UL/SL-biljetter.

I pendeltågens bemannade spärrexpeditioner. Där kan du köpa alla SL:s biljetter, även UL/SL-biljetter.

Om du ska åka buss, pendelbåt eller någon annan spårvagn/lokalbana kan du inte använda kontanter. Då behöver du ha: ett kontaktlöst betalkort från Visa, Mastercard eller American Express, SL-appen med biljett, ett grönt SL-kort med biljett.

Biljett över disk: På flera ställen kan du köpa din biljett "över disk". På alla bemannade tunnelbane- och pendeltågsstationer kan du köpa alla typer av biljetter av spärpersonalen. Det finns också många biljettombud och -återförsäljare runt om i länet, som Pressbyrån, livsmedelsbutiker och kiosker.

Tunnelbanans spärrexpeditioner: Här kan du köpa alla typer av SL:s biljetter, även UL/SL-biljetter. Du kan betala kontant eller med bankkort, dock inte American Express eller Diners.

Pendeltågens spärrexpeditioner: Pendeltågsstationer med bemannade spärrexpeditioner säljer alla typer av SL:s biljetter, även UL/SL-biljetter. De allra flesta pendeltågsstationer har bemannade spärrexpeditioner. Du kan betala kontant eller med bankkort, utom American Express och Diners.

SL Kundtjänsts butiker: SL Kundtjänst är butiker som säljer alla typer av SL-biljetter, förutom engångskort. Du kan inte betala kontant utan bara med bankkort, dock inte med Diners. SL Kundtjänst hittar du på Centralstationen och vid Sergels torg, i biljetthallen vid T-Centralen.

Våra ombud och återförsäljare: Hos våra ombud kan du köpa alla

typer av SL:s periodbiljetter och ladda enkelbiljetter. UL/SL-kortet säljs endast hos vissa ombud. Våra återförsäljare har ett begränsat sortiment och säljer engångskort laddade med enkelbiljetter, 24- eller 72-timmarsbiljetter och SL-kort laddade med enkelbiljetter. Återförsäljare är mindre försäljningsställen, som till exempel småbutiker, hotell, färjeterminaler och campingar.

[Så köper du biljetten i SL](#)

8.1.2 Danmark

8.1.2.1 DOT

Ifølge DOT (Din Offentlige Transport), som er et samarbeid mellom DSB, Movia og Metroselskapet om offentlig transport på Sjælland og øerne, så gjelder følgende ved betaling med kontanter på buss (<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/kontakt-og-service/kontakt-bus-og-lokaltog/billetter-zoner-og-priser/>): Du kan betale med kontanter i bussen, men vis hensyn til chauffører og medarbejdere i de sjællandske busser og flexbiler: Gør brug af de digitale løsninger, hvor du kan. Chaufføren kan give byttepenge tilbage, så længe der er byttepenge i kassen.

Andre betalingsmuligheder:

Billetautomat: Køb i billetautomaten på tog- og metrostationer samt udvalgte lokalbanestationer med betalingskort eller kontant. Køb 2-8 zoner, 9+ zoner, DSB 1' tilkøbsbillet eller cykelpladsbillet til Lyn+, IC Lyn, IC og regionaltog.

DOT SMS-billetter: Send en SMS til 1415 og få billetten sendt som SMS til

din telefon. Betal via din telefonregning. Køb 2-8 zoner, Tilkøbsbillet til pendlerkort, Cykelbillet Metro eller DSB 1 Regionaltog tillæg.

DOT Billetter app: Køb billet med betalingskort/MobilePay og modtag billetten i appen. Køb 2-8 zoner, 9+ zoner, Tilkøbsbillet til pendlerkort, Cykelbillet Metro, pendlerkort, Pendler20, City Pass eller DSB 1 Regionaltog tillæg. Hent appen til: iPhone, Android.

8.1.2.2 Midttrafik (Region Midtjylland)

Enkeltbillet: En enkeltbillet er den dyreste løsning. Det kan være et godt valg, hvis du ikke rejser så ofte med Midttrafik. Hvis du ønsker at købe billet med rabatmulighed, kan du vælge et klippekort eller et rejsekort. Se priser. Køb din enkeltbillet i Midttrafik app, RejseBillet app eller i Midttrafik webshop.

Billetter fra webshoppen kan enten printes eller vises på din telefon.

Du kan også købe en enkeltbillet kontant hos chaufføren. Det vil være en stor hjælp, hvis du har lige penge. Chaufføren kan normalt give tilbage på sedler. Hvis chaufføren ekstraordinært er løbet tør for byttepenge, vil du blive bedt om at billettere på anden vis – fx med rejsekort eller Midttrafik App. Det er ikke tilladt at rejse uden billet.

Guide til pårørende: Er du pårørende til en, der har brug for hjælp til bestilling af digitale billettyper, har vi lavet en guide i hjælp til bestilling. (Guide til pårørende – Midttrafik)

Digitalisering af Midttrafiks billettyper er en fordel for mange, men

for en lille gruppe kunder, fortrinsvis ældre giver de digitale billetter udfordringer. Midttrafik har billettyper, der er egnet til ældre, men kan kræve hjælp til bestilling.

[Enkeltbillet | Hurtigt og nemt i app eller webshop \(midttrafik.dk\)](#)

8.1.3 Island

8.1.3.1 Strætó (Reykjavik)

How do I pay in buses in the capital area? Strætó in the capital area is in the Klapp ticketing system. Klapp is an account-based ticketing system that gives access to Strætó buses in the capital area. This type of system is known in public transport around the world, where customers use a personal web access to top up their bus cards or apps. You can pay with: Klapp ten, Refillable Klapp card, The app Klappið in your phone. Cash – Drivers don't give change in the capital area

How do I pay in provincial buses?

Attention: Strætó in the countryside is not in the Klapp ticketing system. For trips in rural areas, you can pay with: Debit or credit cards, Bus cards. Cash – Drivers give change in the countryside.

[FAQ – Strætó \(straeto.is\)](#)

8.1.3.2 Akureyri city buses

Note that when you have arrived in Akureyri all transportation within the town with the city buses are free of charge. The bus schedule covers a time-frame from 6.28 am till 22.55 pm all weekdays and during weekends from 12.18 till 18.55. Exceptions are on public holidays,

for further information see City bus time schedule. All the city buses drive in circles that begin and end by the main stop in the city center ("Miðbær" in the timetable), close by the town square and the taxi station. Each circle takes 30 to 50 minutes depending on the route. We recommend our guests to travel by our free of charge local city buses.

[Transport | Visit Akureyri](#)

8.1.4 Finland

8.1.4.1 HSL (Helsinki)

Day tickets on the HSL app: You can use the HSL app to buy day tickets for 1 to 13 days. The tickets are valid from the moment of purchase. Alternatively, you can set the validity start time of the ticket within 24 hours of the purchase. A one-day ticket is valid for 24 hours from the first use, two-day ticket 48 hours, three-day ticket 72 hours, etc. The ticket must be in the app before you board a bus, a tram or train, or before you enter the Suomenlinna ferry pier. When travelling on the metro, the ticket must be on your phone before you enter the payment area after passing the card readers.

Day tickets on the HSL card: You can buy a ticket for 1 to 13 days on your HSL card. Show your HSL card to the card reader when you board a bus. You do not need to press any buttons. On commuter trains, the metro, trams and on orange trunk route buses you do not need to show your card unless a ticket inspector or conductor asks you to do so. The ticket is valid from the moment it is loaded on your card. If you buy a ticket in advance, it will be valid from

midnight on the first day. On the last day of validity, the ticket will be valid until 4.30am on the next calendar day. You can buy day tickets onto both personal and multi-user HSL cards via the online HSL card service, at full-range ticket machines as well as at sales and service points.

Single tickets from ticket machines:

You can buy single tickets from HSL ticket machines and in Helsinki also from parking ticket machines. At the ticket machines, you can pay using coins or a debit or credit card with chip. Some ticket machines accept notes. You can also use the value balance on your HSL card to pay for single tickets at the large HSL ticket machines (full-range ticket machines). The tickets are valid from the moment of purchase. The expiry time is printed on the ticket. The tickets are valid for 10 minutes longer than tickets purchased from other ticketing outlets.

Single tickets from sales and service points:

You can buy single tickets in advance. Advance purchase tickets are valid from the

time you show the disposable card to a card reader at the start of your first journey. You do not need to press any buttons, simply show the card to the reader. The tickets must be used within two years from the moment of purchase.

[Ticket validity and interchanging | Travelling | HSL.fi](#)

8.1.4.2 Föli (Turku region traffic)

You can purchase single tickets with contactless payment, from the Föli mobile app, at service points, from ticket machines and from busses with cash.

Single tickets: For single journeys, valid two hours for buses and water buses. Prices: Adults €3, with cash payment on the bus €4. Children under 15 €1.50, with cash payment on the bus €2.

Daily tickets: Daily tickets provide you with 1-7 days of travel on Föli transports. You can purchase daily tickets through the Föli app, service points and from R-kioski. You can

also purchase a single day ticket from a Föli ticket machine and from the driver with cash or using contactless payment.

[Tickets | Föli \(foli.fi\)](#)

1.4.3 Oulu (Oulun seudun liikenne: Oulu public transport)

Single ticket: If you travel by bus occasionally, we recommend contactless payment. You can pay in cash on board, please bring exact change. You can buy single tickets also from R kiosks and self-service ticket machines. The validity of tickets bought from a ticket sales office and a vending machine starts at the time of purchase.

[Tickets and Fares - Public transport - Oulun kaupunki \(ouka.fi\)](#)

8.2. Betalingslösningar i andre nordiske land for tog

8.2.1 Sverige

8.2.1.1 SJ

Du kan betala med Swish, faktura och kontokort. Vid köp mot faktura

legitimerar du dig med Mobilt BankID. Följande kort accepteras: VISA, MasterCard, Eurocard, American Express. Dessa kort accepteras i vissa fall (beroende på bank): Electron (endast online), Maestro

(endast online). De flesta kontokortsutgivare har valt Mobilt BankID som verifieringsmetod.

[Hur kan jag betala min biljett hos SJ?](#)

Hos återförsäljarna 7-eleven och Pressbyrå kan du välja att betala din resa kontant. I SJs övriga säljkanaler kan du välja att betala med kontokort, Swish eller faktura såvida inte annat anges.

App-biljett hämtas i SJs app. App-biljett erbjuds vissa typer av biljetter och kan endast finnas i en mobil i taget.

SMS-biljett skickas till angivet mobilnummer dagen innan resan. Reser du inom 24 timmar skickas sms-biljetten inom 15 minuter från köpet. SMS-biljetten är endast giltig i den mobiltelefon som SJ har skickat den till.

E-biljett är en pdf som skickas till angiven e-postadress i samband med köpet. Ombord på tåget visar du upp biljetten i din mobil eller dator. Du kan även skriva ut biljetten.

[SJ Köpvillkor gäller vid köp av resa eller tilläggstjänst av oss](#)

8.2.1.2 Västtrafik

På Västtågen kan du köpa biljett av tågvärden. Du betalar med bankkort. Biljetter du kan köpa på tågen: Enkelbiljett, Zon ABC dygnsbiljett.

[Köpa biljett ombord på bussen och tåget | Västtrafik \(vasttrafik.se\)](#)

8.2.2 Danmark

8.2.2.1 DSB

DSB opererer med 29 olika billettprodukter på sin hemsida ([Find kort, billetter og services til toget \(dsb.dk\)](#)). Følgende tre billettprodukter er sjekket:

2.2.1 DSB Standardbillet, voksen

[\(DSB Standardbillet | Rejs med en standardbillet | Bestil her\)](#): Du kan købe billetten online via DSB-app, i vores netbutik, i billetautomaten på stationen, hos DSB's betjente salgssteder eller i 7-eleven på stationerne.

2.2.2 DSB Standardbillet, barn

[\(DSB Standardbillet til børn, der rejser over Storebælt | DSB\)](#):

Køb billetten her, på din smartphone, i automaten, i DSB Salg & Service eller 7-Eleven på stationerne.

2.2.3 Pensionist 67+

[\(Find kort, billetter og services til toget \(dsb.dk\)\)](#)

: Du kan købe billetten online, på din smartphone, i automaten, i DSB Salg & Service eller 7-Eleven på stationerne.

8.2.2.2 Billetautomater i Danmark

DSB Billetautomat

I billetautomaten kan du betale med de fleste Danske betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard, Maestro og VISA Electron. Du kan også betale med VISA, Eurocard og MasterCard udstedt i udlandet. Det er også muligt at betale med Google-Pay og Apple-Pay via de kontaktløse punkter på automaten. Billetautomaten kan også tage imod danske mønter og på udvalgte stationer kan du også betale med sedler. I automaten kan du købe: Enkelbilletter (Voksen, barn, ung og pensionist), Cykelbilletter, Pladsbilletter. Der skal altid indgå

en togstation i din rejse, for at vi kan sælge billetten i vores billetautomat. Du kan også afhente billetter, som du har bestilt i DSB Netbutik eller DSB Kundecenter, hvis du har fået et bookingnummer. I vores billetautomater i Hovedstadsområdet (zone 1-99) kan du også købe Citypass og billetter til stationer i Skåne (Efter Øresundstakstsystemet) og du kan forny dit DOT pensionistkort indenfor zone 1-99.

Arriva Billetautomat

I billetautomaten kan du betale med de fleste Danske betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard, Maestro og VISA Electron. Du kan også betale med VISA, Eurocard og MasterCard udstedt i udlandet. Det er også muligt at betale med Google-Pay og Apple-Pay via de kontaktløse punkter på automaten. Biletautomaten tager ikke imod kontanter. I Automaten kan du købe: Enkeltbilletter (Voksen, barn, ung og pensionist), Cykelbilletter, Pladsbilletter. Der skal altid indgå en togstation i din rejse, for at vi kan sælge billetten i vores billetautomat. Du kan også afhente billetter, som du har bestilt på dsb.dk eller hos Arriva eller DSB Kundecenter, hvis du har fået et bookingnummer. I vores billetautomater i Sønderjylland kan du også købe billetter til Nordtyskland via Tønder.

Nordjyske Jernbane Billetautomat

I billetautomaten kan du betale med de fleste Danske betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard, Maestro og VISA Electron. Du kan også betale med VISA, Eurocard og MasterCard udstedt i udlandet. Det er også muligt at betale med Google-Pay og Apple-Pay via de kontaktløse punkter på

automaten. Automaten tager ikke imod kontanter. I Automaten kan du købe: Enkeltbilletter (Voksen, barn, ung og pensionist), Cykelbilletter, Pladsbilletter. Der skal altid indgå en togstation i din rejse, for at vi kan sælge billetten i vores billetautomat. Du kan også afhente billetter, som du har bestilt i DSB Netbutik eller DSB Kundecenter, hvis du har fået et bookingnummer.

Midtjyske Jernbane Billetautomat

I billetautomaten kan du betale med de fleste Danske betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard, Maestro og VISA Electron. Du kan også betale med VISA, Eurocard og MasterCard udstedt i udlandet. Det er også muligt at betale med Google-Pay og Apple-Pay via de kontaktløse punkter på automaten. Automaten tager ikke imod kontanter. I Automaten kan du købe: Enkeltbilletter (Voksen, barn, ung og pensionist), Cykelbilletter, Pladsbilletter. Der skal altid indgå en togstation i din rejse, for at vi kan sælge billetten i vores billetautomat. Du kan også afhente billetter, som du har bestilt i DSB Netbutik eller DSB Kundecenter, hvis du har fået et bookingnummer.

Lokaltog Billetautomat

I billetautomaten kan du betale med de fleste Danske betalingskort: Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard, Maestro og VISA Electron. Du kan også betale med VISA, Eurocard og MasterCard udstedt i udlandet. Det er også muligt at betale med Google-Pay og Apple-Pay via de kontaktløse punkter på automaten. Biletautomaten kan også tage imod danske mønter. I Automaten kan du købe: Enkeltbilletter (Voksen, barn, ung og pensionist), Cykelbilletter,

Pladsbilletter. Der skal altid indgå en togstation i din rejse, for at vi kan sælge billetten i vores billetautomat. Du kan også afhente billetter, som du har bestilt i DSB Netbutik eller DSB Kundecenter, hvis du har fået et bookingnummer. I vores billetautomater i Hovedstadsområdet (zone 1-99) kan du også købe Citypass og billetter til stationer i Skåne (Efter Øresundstakstsystemet) og du kan forny dit DOT pensionistkort indenfor zone 1-99.

8.2.3 Finland

8.2.3.1 VR

Det finske togselskabet VR oplyser i en chat den 27.09.2023 at det ikke er mulig å betale med kontanter om bord i finske tog, kun med kort, men at man kan kjøpe billetter med kontanter på forhånd i R-kioski.

Joonatan | 14:29:05

The only ticket seller that accepts cash is R-kioski. We recommend buying tickets before boarding the train, as we cannot guarantee that there is available seats when the train leaves. The conductor does not accept cash at all.

Joonatan | 14:31:16

Conductors only accept card payments. However we cannot guarantee that there is enough room on the train for the conductor to sell tickets.

8.2.4 Island

Det finnes ikke jernbaneinfrastruktur på Island.

8.3. Betalingsløsninger i andre nordiske land for ferje og hurtigbåt

8.3.1 Sverige

8.3.1.1 SL (Pendelbåtarna)

Det finns fyra båtlinjer som ingår i SL-trafiken och du använder samma biljetter som i övrig trafik. Samtliga SL-biljetter gäller på de här båtlinjerna. Det går bra att köpa en enkelbiljett med ditt betalkort. På Djurgårdsfärjan linje 82 blipper du din biljett på biljettläsaren innan du stiger ombord på färjan. Har du en biljett i mobilen visar du upp den för personalen när du stiger ombord. På de andra båtlinjerna är det personalen ombord som blipper eller kollar din biljett.

[Pendelbåtarna | SL](#)

8.3.1.2 Västtrafik

Du köper enklast biljett i en biljettautomat på båtkajen eller i appen Västtrafik To Go. Det går också bra att köpa biljett med ditt bankkort på de flesta båtar. Här finns biljettautomat: Rönnäng, Tuvesvik, Saltholmen, Fiskebäckskil, Strömstad.

Biljetter du kan köpa på de flesta båtar: Enkelbiljett, Zon ABC dygnsbiljett. Om du vill köpa en periodbiljett eller kontoladdning hänvisar vi dig till appen Västtrafik To Go eller våra Västtrafikbutiker och ombud.

Undantag: Postbåten i Tanum säljer inga biljetter ombord. Du kan köpa din biljett i appen Västtrafik To Go. Det är gratis att resa med linje 286, Älvsnabbare.

<https://www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/kopa-biljett-ombord/>

8.3.1.3 Gotlandsfärjan

Biljettkassorna i Nynäshamn och Oskarshamn är kontantfria, i terminalen i Visby är det möjligt att betala med kontanter.

Om du gör din bokning via telefon, e-post eller i biljettkassan mer än 1 timme före avgång tar vi en serviceavgift på 70 kr. Folkbokförda på Gotland betalar en serviceavgift på 35 kr om biljettvärdet understiger 300 kr och det är mer än 1 timme kvar till avgång. Vid bokning, ändring eller betalning i terminalkassan mindre än 1 timme före avgång tillkommer en expeditionsavgift på 100 kr. Tänk på att terminalkassorna i Nynäshamn och Oskarshamn är kontantfria.

Biljettkassorna är öppna i samband med färjornas avgång. Tänk på att vi inte tar emot kontanter i kassorna i Oskarshamn och Nynäshamn men det går bra att betala med betalkort. Vid bokning eller betalning

i biljettkassorna inom 1 timme före avgång tillkommer en expeditionsavgift på 100 kronor. Övrig tid tas en serviceavgift på 70kr. Ombord på våra fartyg går det bra att betala med både kontanter (SEK) och kort. Vanliga frågor och svar gällande Gotlandsfärjan (destinationgotland.se)

8.3.2 Danmark

8.3.2.1 Bornholmslinjen

It is possible to purchase tickets using cash at the staffed ticket sales offices in the ports and using the Dankort payment card as well as some of the most common payment cards in ticket machines and on the shipping company's websites. In Sassnitz, it is not possible to pay in cash or to purchase tickets at the ticket machine at check-in. Sassnitz is an unmanned port. The shipping company accepts payment in Danish kroner (DKK). Euros and Swedish bank notes are accepted on the day of departure, but not for future reservations. In Ystad, payment in Swedish kroner is also accepted.

[Practical information about BORNHOLMSLINJEN | BORNHOLMSLINJEN](#)

8.3.3 Island

8.3.3.1 Sæferðir (*Breidafjörður*)

Ferry Baldur is a car and passenger ferry that operates all year round from Stykkisholmur on the Snaefellsnes peninsula to Brjanslaekur on the West fjords. PLEASE NOTICE! There is no office by the ferry station at the Westfjords, all ticket sales are online or on board the ferry. Passengers to Flatey need to book also in advance online or by phone.

<https://www.seatours.is/our-ferries/baldur/>

8.3.4 Finland

8.3.4.1 Ålandstrafiken

Means of payment: In the ports, the customer can pay by debit card or cash in EUR. At Ålandstrafiken's office, the customer can pay with a debit card or cash in EUR.

www.alandstrafiken.ax/files/eng_skargardstrafikens_prislista_2023.pdf



FORBRUKERRÅDET

www.forbrukerradet.no