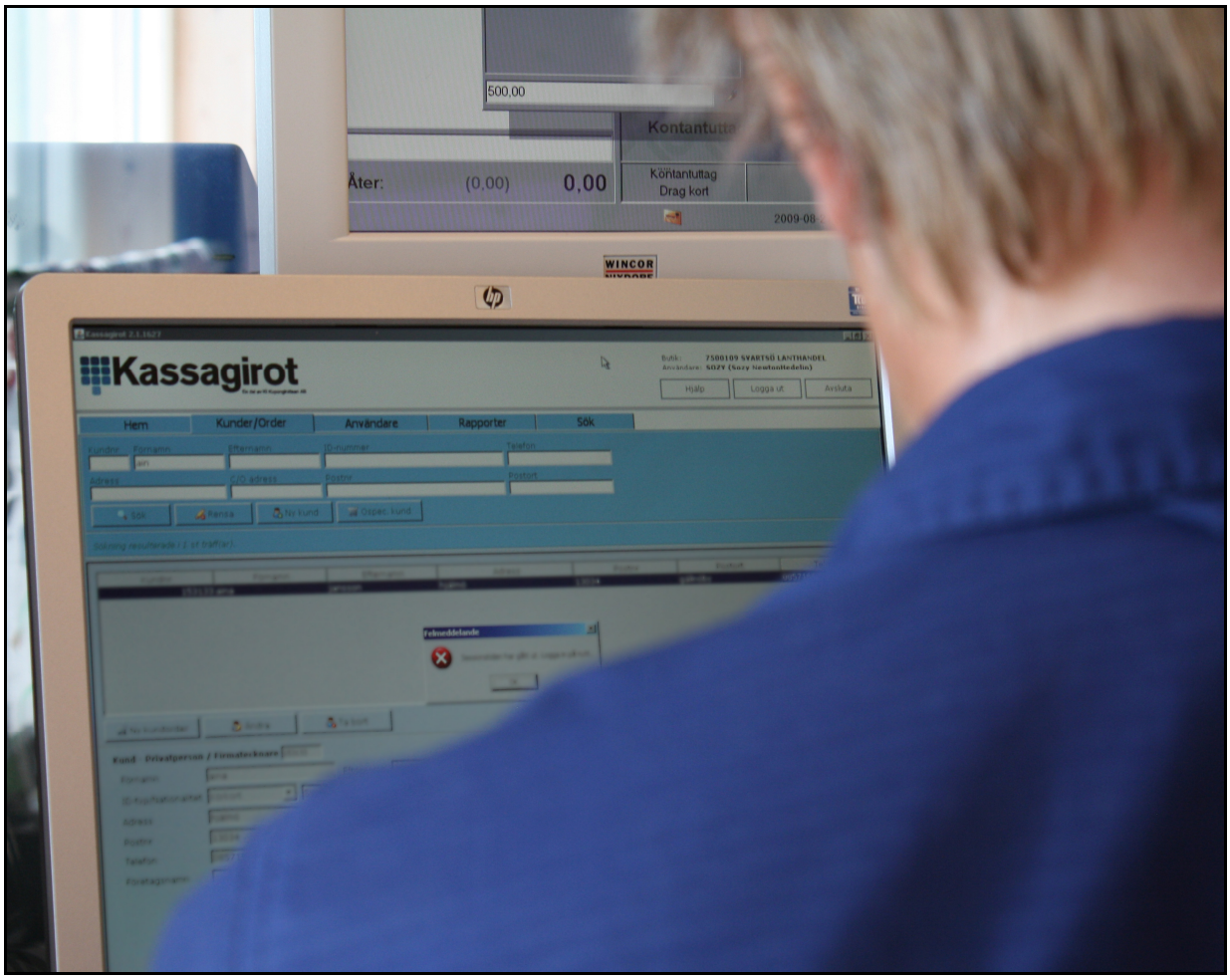
LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN

Rapportnr. 2009:26

Årsrapport 2009

Länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster



November 2009

Innehållsförteckning

Rapporten

Sammanfattning 3

Bakgrund 4

Slutsatser 7

Bilagor

Bilaga 1 – Redovisning per län

Bilaga 2 – Studie Dalarnas län

Bilaga 3 – Studie Norrbottens län

Bilaga 4 – Riktlinjer för bevakningen

Sammanfattning

Rapporteringarna från länsstyrelserna har i vissa fall varit bristfälliga och samordnande länsstyrelse drar den slutsatsen att bevakningsinsatserna bör kunna skärpas under kommande år. Det har därför varit svårt att göra en fullständig analys och få en heltäckande bild om grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov. Trots detta visar rapporterna tydligt att det finns två kvarstående problemområden gällande betaltjänsterna.

1) **Landsbygdsföretagens hantering av dagskassor**
2) **Uttag av kontanter för äldre personer och personer med funktionsnedsättningar**

Utförligare beskrivning av problemområdena finns under slutsatserna på sida sju.

Eftersom rapporteringen från länsstyrelserna är av varierande karaktär är det i dagsläget svårt att svara för hur många som berörs av dessa två problemområden. Men rapporteringen från Länsstyrelserna i Norrbotten och Kalmar pekar entydigt på att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov. För andra län är bilden inte så tydlig – vissa län anser att behovet av betaltjänster inte är tillgodosett på alla områden men behöver samtidigt göra ytterligare analyser och studier för att kunna uttala sig heltäckande.

Särskilt dagskasseproblematiken är stor. Bland annat har marknaden inte tagit sitt fulla ansvar för att hitta kostnadseffektiva lösningar. Därför finns det skäl att Post- och Telestyrelsen tillsammans med länsstyrelserna särskilt tittar på detta. Nya tekniska lösningar behöver tas fram som långsiktigt kan lösa problemen för landsbygdsföretagen. I Stockholms skärgård är hanteringen med dagskassor för företagen särskilt problematisk.

När det gäller möjligheten för privatpersoner att ta ut kontanter bör det bland annat undersökas ytterligare om marknaden kan tillhandahålla enklare och billigare tekniska lösningar. Bland annat har Länsstyrelsen i Kalmar börjat undersöka detta.

Organisationerna för äldre och funktionsnedsatta bör uppmanas att öka medvetenheten om de befintliga alternativ som finns på marknaden, till exempel Internetlösningar eller Postens utsträckta service. Bland annat Länsstyrelsen i Västernorrland föreslår att temporära resurser bör avsättas för att ge dessa grupper stöd för utbildningsinsatser inom området.

Några län har framfört att lantbrevbäringen åter bör tillföras möjligheten att komplettera betaltjänstsystemet.

Samordnande länsstyrelse - Länsstyrelsen Dalarna – kommer under 2010 att intensifiera utbildningsinsatserna för länsstyrelserna i bevakningsuppdraget. Kontakter har tagits med Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser för att under 2010 utveckla ett samarbete omkring analys- och statistikfrågor och att ta fram modeller och goda exempel som kan ligga till underlag för länsstyrelsernas arbete i bevakningsuppdraget. Samordnande länsstyrelse avser också att tillsammans med övriga länsstyrelser inleda diskussioner med pensionärs- och handikapporganisationerna i landet för att få klarhet i om det finns förutsättningar att öka nyttjandet av nya tekniska lösningar i betaltjänsterna. Målsättningen med ett sådant fortsatt utvecklingsarbete är att regeringen och Näringsdepartementet ska få ett bra underlag från länsstyrelserna för att kunna fatta framtida beslut i frågan om grundläggande betaltjänster.

Bakgrund

I samband med att Riksdagen den 14 juni 2007 fattade beslut om att upphäva lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice per den 31 december 2008 och regeringen istället införde ett politisikt mål: ” alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser ” tilldelades länsstyrelserna en ny bevakningsuppgift. Regeringen föreskrev den 15 maj 2008, att det i förordningen (2007:825) med länsstyrelseinstruktionen skulle införas två nya paragrafer, 64 och 65 §§ som reglerade länsstyrelsernas bevakningsuppdrag. Den 4 december 2008 föreskrev regeringen (2008:1262) om ändring i länsstyrelseinstruktionen 65 § avseende länsstyrelsernas rapporteringsuppdrag till samordnande länsstyrelse, Länsstyrelsen Dalarna.

Regeringen har beslutat att alla i samhället bör ha tillgång till grundläggande betaltjänster. I första hand bör marknaden tillhandahålla dessa tjänster och staten övervakar att så sker. Statens ansvar för de grundläggande betaltjänsterna omfattar endast de orter och den landsbygd där behovet av grundläggande betaltjänster inte tillgodoses av marknaden.

Post- och telestyrelsens roll vad avser grundläggande betaltjänster

För att tillgodose statens ansvar för att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster gav regeringen uppdraget till Post- och telestyrelsen att upphandla såväl de grundläggande betaltjänsterna som de så kallade utsträckta betaltjänsterna (betaltjänst till personer över 80 år och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd). Med grundläggande betaltjänster avses betalningsförmedling, uttag av kontanter samt hantering av dagskassor för näringsidkare och ideella föreningar.

PTS upprättade särskilda riktlinjer för upphandlingen av tjänsterna betalningsförmedling och uttag av kontanter. Följande gällde för att en ort skulle omfattas av upphandling: (i) orten skulle finnas med på Svensk Kassaservice lista över de 153 orter som den 14 september 2007 hade Svensk Kassaservicekontor och saknade bankkontor, alternativt vara en ort som bildar en naturlig knutpunkt för ett större antal boende med mer än 30 kilometer till närmaste bankkontor; (ii) avstånd till närmaste bankkontor eller annan befintlig tillhandahållare av tjänsten skulle vara minst 30 kilometer; (iii) avseende de orter som hade Svensk Kassaservicekontor och där avstånd till närmaste bankkontor är minst 30 kilometer skulle antal betaltransaktioner under 2007 uppgått till minst tre stycken per bankdag. Vidare klargjordes att en sådan grundläggande betaltjänst som tillhandahålls på en ort exempelvis ska tillhandahållas minst två bankdagar per vecka, minst tre timmar åt gången samt utföras i en miljö där kunden under hela öppettiden vid behov ska kunna få manuell betjäning.

Sedan tidigare har PTS upphandlat betaltjänster till personer över 80 år och personer med funktionsnedsättning i glesbygd, så kallad utsträckt service. Under 2008 har PTS upphandlat ett nytt avtal med Kuponginlösen för betaltjänster till äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd som därmed liksom tidigare kan få viss betaltjänst utförd vid dörren till bostaden. Tjänsten ger äldre och personer med funktionsnedsättning, som inte använder sig av till exempel bankernas girotjänster, möjlighet att utföra enklare betaltjänster i anslutning till bostaden. Med tjänsten kan du betala räkningar med kontanter eller med utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot. Du kan även ta ut pengar med utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot.

Länsstyrelsernas uppdrag

Som framgår ovan regleras länsstyrelsernas bevakningsuppdrag i länsstyrelseinstruktionen. I 64 § anges att länsstyrelserna ska bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna ska också bedöma om tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Enligt 65 § får Länsstyrelsen Dalarna ett samordningsansvar för bevakningen av de grundläggande betaltjänsterna. I länsstyrelsernas regleringsbrev för 2009 anges att länsstyrelserna ska lämna underlag till Länsstyrelsen Dalarna med en bedömning av hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. Länsstyrelsen Dalarna ska sammanställa en rapport utifrån detta underlag. Rapporten ska redovisas till regeringen (Näringsdepartementet) senast den 1 december varje år.

Samordnade länsstyrelse arbetssätt

Länsstyrelsen Dalarna hade en första träff i december 2008 med representanter för Närings- och Finansdepartementet samt PTS om uppdragets utförande. Syftet med mötet var i första hand att få en precisering och förtydligande av uppdragets allmänna innehåll men också ett klarläggande vilken roll som samordnande länsstyrelse har enligt länsstyrelseinstruktion och regleringsbrev.

Vid mötet betonades att samordnande länsstyrelse har uppdraget, att förutom att inhämta och sammanställa övriga länsstyrelsers rapporter till regeringen också utgöra stöd och ge länsstyrelserna adekvat information om uppdragets genomförande. Länsstyrelsen Dalarna har tolkat uppdraget på sådant sätt att ansvaret för viss utbildning och kompetensutveckling inom bevakningsuppdraget för länsstyrelserna också innefattas i samordningsuppdraget.

För samordningsuppdraget har Länsstyrelsen Dalarna årligen tilldelats ett anslag med två miljoner kronor som skall användas för de uppgifter som länsstyrelserna ska utföra enligt 64-65 §§ förordningen (2007:825) med länsstyrelseinstruktion samt länsstyrelsernas regleringsbrev vad gäller grundläggande betaltjänster.

I februari 2009 genomförde samordnande länsstyrelse ett seminarium avseende länsstyrelsernas nya bevakningsuppdrag. Totalt deltog 17 länsstyrelser vid mötet. Representanter från PTS var särskilt inbjudna och redovisade sitt regeringsuppdrag. Kuponginlösen och ICA-banken redovisade det praktiska genomförandet av det upphandlingsavtal som slutits med PTS.

Samtliga länsstyrelser som deltog i seminariet var överens om att det nya bevakningsuppdraget borde samordnas med övriga offentliga och kommersiella servicefrågor som länsstyrelserna handlägger. Bevakningsuppdraget kan med fördel knytas till de nya Regionala Serviceprogram (RSP) som kommer att gälla under tiden 2010 – 2013. På förslag från samordnande länsstyrelse beslutades om att tillsätta en arbetsgrupp från länsstyrelserna som bland annat fick uppgiften att komma med förslag på riktlinjer för länsstyrelsernas fortsatta arbete med bevakningsuppdraget.

Under våren tillsatte samordnande länsstyrelse en arbetsgrupp som består av representanter från fyra länsstyrelser utöver samordnande länsstyrelse. Arbetsgruppen har under året haft följande sammansättning; Angela Nilsson, Norrbottens län, Kjell Eriksson, Stockholms län, Jan Enler, Jönköpings län, Linus Karlsson, Kalmar län, Christina Rehnberg, utredare och Jan-Erik Hassel, samordningsansvarig, Länsstyrelsen Dalarna. Det är länsstyrelsens bedömning att arbetsgruppen varit ett bra stöd i arbetet. (Se bilaga fyra.)

Arbetsgruppen har under 2009 genomfört fem telefonmöten och en tvådagars planerings- och studiedag omkring bevakningsuppdraget. I det senare fallet besöktes i augusti månad bland annat Näringsdepartementet och möte med företrädare för Närings- och Finansdepartementet samt PTS inför en kompetensutvecklingsdag som genomfördes i Orsa i september månad. Samordnande länsstyrelse och vissa av arbetsgruppens medlemmar deltog också i juni vid ett möte på Ljusterö för att diskutera möjliga lösningar av betaltjänster i skärgården.

Som ett led i bevakningsuppdraget genomförde samordnande länsstyrelse i juni månad en postenkät till samtliga länsstyrelser för att få en bild av hur situationen såg ut inom bevakningsområdet för första halvåret 2009. Svarsuppgifterna skulle bland annat ligga som underlag till den kompetensutvecklingsdag som senare genomfördes i september. Totalt svarade 20 län på enkäten - några län hade dock svårigheter att fullt ut besvara samtliga ställda frågor.

Den 15 september genomförde samordnande länsstyrelse ett kompetensutvecklingspass för samtliga länsstyrelser inom bevakningsuppdraget. Utbildningen genomfördes i samverkan med Tillväxtverket och den konferens för länsstyrelsernas servicehandläggare som Tillväxtverket arrangerade i Orsa. Samordnande länsstyrelse och arbetsgruppens medlemmar redovisade bland annat svarsuppgifterna från den tidigare beskrivna enkäten, de särskilda problemområden – dagskassor och särskilda gruppers behov - som framkommit under första halvårets bevakningsinsatser. Ett förslag till riktlinjer för länsstyrelsernas handläggning av bevakningsuppdraget presenterades vid konferensen. Riktlinjerna fastställdes senare av samordnade länsstyrelse. En representant från PTS deltog också vid utbildningstillfället.

I oktober 2009 inbjöd samordnande länsstyrelse och arbetsgruppen företrädare för de centrala organisationerna SPF, PRO, DHR, SRF, HSO och HSSL till överläggningar om länsstyrelsernas bevakningsuppdrag. Syftet med möte var att särskilt diskutera tillgängligheten till betaltjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Företrädare för tre organisationer PRO, SRF och HSSL deltog i mötet. Samtliga berörda organisationer har efter mötet tillskrivits och fått möjlighet att inkomma med synpunkter och förslag på betaltjänsterna. Inkomna synpunkter redovisas nedan.

Den 23 november deltog samordnande länsstyrelse i ett seminarium som arrangerades av Tillväxtverket och som riktade sig till ett särskilt arbetsforum med bland annat statliga servicegivare, Jordbruksverket, PTS, Dagligvaruhandelns kedjeföreträdare, Hela Sverige Ska Leva, Landsbygdsservice AB, Drivmedelshandeln och konsumentföreträdare. Vid seminariet redovisade samordnande länsstyrelse grunderna för regeringens politiska mål för de grundläggande betaltjänsterna och länsstyrelsernas bevakningsuppdrag.

Slutsatser

Samordnande länsstyrelses slutsatser utgår ifrån det material som länsstyrelserna har redovisat till Länsstyrelsen Dalarna och som återfinns i bilaga ett.

Betalserviceombuden

På de 15 orter där betalserviceombud upphandlats av PTS fungerar servicen tillfredsställande. Några problem har dock uppmärksammats.

Särskilt problematiskt är, att det endast går att använda bankkort som är kopplade till ICA-banken, Nordea, Swedbank och Länsförsäkringar Bank. Övriga kort accepterar inte systemet, inte heller utländska bankkort vilket är kännbart för orter som är beroende av turism.

När insättningar görs till person- och bankkonton tar det flera dygn innan insättningen syns på kontot.

Ett annat problem är att det inte går att göra överföringar mellan olika konton, varken mellan egna konton eller till annat konto.

Betalserviceombuden får inte heller ta emot företagares dagskassor, eftersom PTS:s upphandling endast omfattar privatpersoner. Dessutom täcker inte ombudens försäkringar dagskasseinsättningar. Det finns ändå betalserviceombud som i den utsträckning det går försöker att hjälpa företag och föreningar genom att ta emot dagskassor. Det finns även företagare som gör insättning av dagskassan till sitt privatkonto och sen går hem och via Internet för över pengarna till företagskontot. Det har varit möjligt efter godkännande av revisor.

Samordnande länsstyrelse föreslår, att Post- och Telestyrelsen och länsstyrelserna tillsammans diskuterar och föreslår åtgärder som på sikt kan undanröja de problem som idag finns i det nuvarande betalservicesystemet.

Dagskassor

Det största problemområdet är hanteringen av dagskassor för småföretagare i gles- och landsbygden. Tidigare kunde småföretagarna lämna sina dagskassor till lantbrevbäraren. Nu måste företagarna själva ta fram egna lösningar, eftersom dagskassorna inte ingick i PTS:s upphandling.

Att köpa tjänster av ett värdetransportföretag innebär ofta höga kostnader vilket resulterat i att företagarna själva väljer att transportera pengarna till närmaste bank. För många innebär detta ofta långa, tidskrävande resor, som i vissa fall kan ta en arbetsdag tur och retur. I glesa områden och i Stockholms skärgård är problematiken särskilt påtaglig både för företagare och för föreningar. Tidsåtgången och ekonomiska omständigheter gör att företagaren många gånger tvingas att förvara dagskassorna hemma tills det finns möjlighet att åka till närmaste bank.

I vissa fall har företagare påpekat att de har problem med tillgången till växelpengar, eftersom de inte längre kan ordna detta via lantbrevbäraren.

Landsbygdsbutikerna tvingas att agera bank för privatpersoner som vill ta ut kontanter. Det innebär att butikerna måste ha tillgång till mer pengar i kassan vilket enligt flera butiksägare utgör ett problem.

Att företagarna själva sköter transporten av dagskassorna innebär i förlängningen att det blir fler resor som tär på miljön.

Problemen med dagskassehanteringen gör att landsbygdsföretagen hamnar i en snedvriden konkurrenssituation gentemot företag som dagligen har tillgång till denna service och som ur kostnadssynpunkt får avsevärt lägre kostnader för tjänsten.

Samordnande Länsstyrelse anser, att Regeringen/Näringsdepartementet bör ge Post- och Telestyrelsen i uppdrag att komma med ett nytt förslag till upphandling av företag och föreningars dagskassor. Uppdraget bör särskilt beröra sådana geografiska områden där företag/föreningar får oskäliga merkostnader i sin dagskassehantering.

Kontantuttag och betalning av räkningar

Att ta ut kontanter på gles- och landsbygden är fortfarande ett problem främst för äldre personer och personer med funktionsnedsättningar. Dessa personer har ofta svårt att själva ta sig till närmaste ställe där det är möjligt att ta ut pengar. När de väl får möjligheten till kontantuttag tar de ut större summor än tidigare och förvarar pengarna i hemmet.

En del nyttjar brevgirot, men de anser att det är krångligt och tar lång tid. Det tar ofta flera dagar att få pengarna och i vissa fall upp till en vecka. De tvingas också att ta ut stora belopp, t.ex. hela pensionen, vilket skapar oro för rånrisk.

De drabbade får förlita sig på hjälp från anhöriga, grannar, hemtjänsten eller övriga. Det finns dock många ensamma äldre personer boende på landsbygden som har svårt att få hjälp med detta.

Möjligheten att betala räkningar är den betaltjänst som skapat minst problem efter avvecklingen av Svensk Kassaservice. De flesta sköter den tjänsten via Internet eller via Plusgirot och bankernas girosystem. Det finns dock en stor grupp som inte har tillgång till Internet eller inte kan hantera datorer. Detta drabbar också i första hand främst äldre och funktionsnedsatta.

En del personer nyttjar lantbrevbärarens tjänst utsträckt service för personer över 80 år med funktionsnedsättning. Reaktioner på åldergränsen för denna service har inkommit från i första hand pensionärsorganisationer. Organisationerna ifrågasätter också varför åldergränsen går vid 80 år, de anser att den bör vara lägre.

Den drabbade gruppen har också svårt att göra sin röst hörd kring dessa problem. De känner uppgivenhet eller oförmåga att påverka sin situation. Det finns också en risk med att prata öppet om att man förvarar kontanter i hemmet.

Samordnande länsstyrelse föreslår, att det bör utredas om extra insatser och stöd bör sättas in för att pensionärer och personer med funktionsnedsättning ska kunna utföra sina betaltjänster. Stöd kan vara i form av en utvidgad hjälp i bostaden från till exempel

lantbrevbäraren eller annan stödperson. Ett flertal personer i den berörda gruppen, till exempel synskadade klarar inte av att skriva sina utbetalningsordrar (eller motsvarande) vilket innebär stora problem för den gruppen att utföra sina vardagstjänster. Extra stödinsatser behövs alltså för synskadade med flera, men också för grupper som kan utföra tjänster med hjälp av den nya tekniken. I särskilda fall kan det finnas behov av rena utbildningsinsatser för att öka nyttjandet av Internet och de möjligheter som finns inom den digitala tekniken.

Möjlighet att betala med kort

Trots att betalningar i allt högre utsträckning sker med betalkort så finns det fortfarande många näringsidkare, föreningar, m.fl. som endast tar emot kontantbetalning. Det krävs alltså tillgång till kontanter på landsbygden.

Att företag föreningar, m.fl. ofta väljer att endast ha kontantbetalning hänger starkt ihop med de kostnader som finns kring korthanteringen. Det är också kopplat till den varierande bredbandstäckningen, då kortsystemen kräver tillgång till Internet.

När det är svårt att göra kontantuttag nära hemmet, resulterar detta i att privatpersoner tar ut större belopp när de är i centralorten och sen förvarar pengarna i hemmet. Det här berör fler än äldre och funktionsnedsatta.

Samordnande länsstyrelses förslag: se stycket ovan gällande kontantuttag och betalning av räkningar

Bredbandstäckningen

Flera länsstyrelser påpekar problemen med bredbandstäckningen i länet. Om samhället förväntar sig att de grundläggande betaltjänsterna till stor del ska skötas via Internet måste bredbandstäckningen och befintliga Internetuppkopplingar motsvara samhällets behov, vilket det enligt länsstyrelsernas redovisningar inte gör i dagsläget.

Samordnande länsstyrelse föreslår, att länsstyrelserna i de län som har svårigheter med bredbandstäckningen i gles- och landsbygdsområden aktivt arbetar för att åtgärda sådana brister. Länsstyrelserna bör beakta EU:s Landsbygdsprogram och de nya "bredbandmedel" som kommer att vara sökbara från januari 2010. Länsstyrelsen i de län där man har brister och kapacitetsproblem i bredbandstäckningen bör få ett särskilt uppdrag att följa och dokumentera utvecklingen och verka för att åtgärder vidtas.

Ökad ekonomisk och social utsatthet

I rapporteringen till samordnande länsstyrelse har det framkommit att det även finns en stark social aspekt med problemen att inte kunna ta ut kontanter eller betala räkningar.

Personer som har svårigheter att själva utföra sina betaltjänster känner sig kränkta, omyndigförklarade, diskriminerade och bortglömda. Enligt kontakter samordnande länsstyrelse haft med socialtjänsten i länet kan det också innebära en ökad risk för att

självförtroendet sjunker och detta kan leda till ett tidigare behov av samhällets stöd i form av vård och omsorg. I förlängningen kan det bli kostsamt för samhället men framförallt kan det ge personliga förluster i form av osjälvständighet.

Kring årsskiftet var det många upprörda reaktioner från företagare och privatpersoner på landsbygden om avvecklingen av Svensk Kassaservice. Efter det har reaktionerna varit få. Samordnande länsstyrelse anser att det inte går att tolka tystnaden som att problemen är lösta.

Det har visat sig att problemen med dagskassor och kontantuttag är svåra att prata öppet om eftersom det finns en stark oro för att problemen ska bli offentliga. Många småföretagare och privatpersoner på landsbygden är tvingade att förvara mer kontanter än tidigare i hemmet. Blir det allmänt känt ökar rånrisken ytterligare. I länsstyrelsernas rapportering framkommer denna oro tydligt.

Samordnande länsstyrelsen anser att det är mycket viktigt att denna problematik beaktas i det fortsatta arbetet.

Information

I rapporteringen från länsstyrelserna har det framkommit att informationen om de alternativ på lösningar som finns för grundläggande betaltjänster är bristfällig. Till exempel gällande lantbrevbärarens tjänst för utsträckt service. Vissa länsstyrelser uppger att det helt saknas personer som har tillgång till den utsträckta servicen i länet vilket kan förefalla egendomligt.

Samordnande länsstyrelse föreslår, att PTS bör ges ett kompletterande uppdrag att göra informationsinsatser som verkligen når ut till berörda personer.

Bilaga 1

Redovisning per län

Årsrapport 2009 – Länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster

Redovisning av inkomna uppgifter från länsstyrelserna

Samtliga länsstyrelser har inkommit till Länsstyrelsen Dalarna med uppgifter i bevakningsuppdraget. Nedan följer en redovisning från respektive länsstyrelse utifrån de riktlinjer som arbetsgruppen och samordnande Länsstyrelse fastställt för bevakningsarbetet. Länsstyrelsen Dalarna har rekommenderat länsstyrelserna att använda riktlinjerna i sin rapportering. Som framgår av redovisningen nedan har inte samtliga länsstyrelser följt riktlinjerna fullt ut varför det har varit svårt att få en likformig struktur vid presentationen av länens material.

Stockholm län

Länsstyrelsen redovisar att tillgängligheten till betalningsförmedling och att ta ut kontanter fungerar på de fyra öar, Svartsö, Sandhamn, Nämnds och Ingmars där upphandling genomförts. Viss begränsning vid uttag med kort – endast fyra kort är tillåtna för uttag. På övriga öar i skärgården saknas tillgänglighet till de redovisade betaltjänsterna. Vad gäller den tredje grundläggande betaltjänsten, dagskassor, saknas den tjänsten i hela skärgården utom på två öar, Ljusterö och Arholma, där privata och till viss del statliga (länsstyrelsen) initiativ löst dagskassefrågan. Övriga öar i skärgården saknar helt tillgänglighet till tjänsten dagskassor.

Då det gäller grupper med särskilda behov, till exempel äldre och personer med funktionsnedsättning, anger länsstyrelsen att kontakter och information om dessa gruppers behov har skett genom de berörda gruppernas regionala och centrala organisationer. Länsstyrelsen anger, utan att precisera, att det finns ”omfattade problem för pensionärer och funktionsnedsatta ”. Länsstyrelsen refererar till uppgift från PRO som anför ” att inte kunna lösa de grundläggande betaltjänsterna på egen hand är en diskrimineringsfråga”.

Länsstyrelsen har bedömt att tillgången till betaltjänsterna – betalningsförmedling och kontantuttag – minskat i en sådan omfattning att samhällets behov inte längre tillgodoses i skärgården vilket innebär att minst fem ytterligare öar, Yxlan/Blidö, Möja, Runmarö, Ornö och Utö ska upphandlas av staten. För hela skärgården, utom ovan nämnda två öar, krävs en lösning vad gäller tjänsten dagskassor.

Uppsala län

Länsstyrelsen fastslår att länet ur tillgänglighetssynpunkt inte kan jämföras med de glest befolkade skogslänen, men att det även i Uppsala län finns landsbygdsområden med långa avstånd till institutioner med utbud av betaltjänster. Länsstyrelsen pekar särskilt på att kvinnor, ofta änkor, på landsbygden som saknar körkort eller bil har problem med betalservicefrågorna. Även för äldre eller handikappade människor som inte har tillgång till vare sig bil eller offentliga transportmöjligheter, där avstånden inte är längre än tre till fyra mil, kan betaltjänsterna bli ”ouppnåeliga”.

Länsstyrelsen anför, att i samtliga samtal till myndigheten har framförts önskemål om att posten via lantbrevbäringen återgår till att tillhandahålla betaltjänster.

Södermanlands län

Ur rapporten från Länsstyrelsen Södermanland framgår att länet har relativt korta avstånd mellan orterna och därmed är förutsättningarna för tillgänglighet till betaltjänsterna och annan service jämförelsevis goda. Länsstyrelsen har inte fått några samtal om problem med tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i länet.

Då det gäller äldre, över 80 år, och funktionshindrade på landsbygden som har rätt till så kallad utsträckt postservice har länsstyrelsen inga sådana uppgifter att någon berörs av den tjänsten. Länsstyrelsen pekar dock på att informationen om denna möjlighet inte nått fram till målgruppen.

Länsstyrelsen hänvisar till, att i arbetet med det kommande Regionala Serviceprogrammet och länets kartläggning av servicen på landsbygden och de små orterna har en viss kunskap om problembilden klarlagts vad gäller betaltjänsterna. Bilden är dock inte fullständig och av det skälet avser länsstyrelsen att genomföra en fullständig studie avseende de grundläggande betaltjänsterna under 2010.

Östergötlands län

Länsstyrelsen tar upp landsbygdshandelns situation och den kostnadsökning som dels en handlare i skärgården har fått gällande hanteringen av dagskassor dels en handlare som upplever sig ha fått ökade kostnader som valt att bli ombud för Kuponginlösen och förse omlandet med betaltjänster. I övrigt har få privatpersoner hört av sig till länsstyrelsen och påtalat den förändring som inneburit att betaltjänsten har en annan lösning än tidigare.

Då det gäller betaltjänsten till äldre och personer med funktionsnedsättning, den utsträckta servicen, anser länsstyrelsen att informationen till målgruppen varit bristfällig samt att åldersgränsen är satt för högt. Länsstyrelsen anger inget förslag till ny åldersgräns.

Jönköpings län

Länsstyrelsen redovisar efter kontakter med bland annat vissa av näringslivs-, pensionärs- och handikapporganisationerna har det inte framkommit några klagomål eller andra tydliga reaktioner på att tillgängligheten till de grundläggande betaltjänsterna försämrats i länet. Däremot lyfter länsstyrelsen fram problematiken med att alltfler privatpersoner och enskilda småföretagare förvarar kontanter och dagskassor i bostaden eller på företaget. Mycket kontanter i hemmen och i småföretagen ökar otryggheten i samhället.

Länsstyrelsen gör en preliminär bedömning som innebär att tillgängligheten till betaltjänster är acceptabel för de flesta invånarna i länet. Länsstyrelsens ambition är att under 2010 närmare studera tillgängligheten till betaltjänster och följa utvecklingen på landsbygden, särskilt vad gäller de äldres och de funktionshindrades behov.

Kronobergs län

I början av 2009 fick länsstyrelsen samtal och brev från människor som var missnöjda över hur betaltjänsterna fungerade efter nedläggningen av Svensk Kassaservice. Samtalen kom i första från funktionshindrade eller från anhöriga till personer med funktionshinder. Klagomålen gällde möjligheterna till kontantuttag via lantbrevbäringen samt kostnaderna och systemet för att betala räkningar via lantbrevbäringen. Sedan våren i år har länsstyrelsen inte haft några samtal från allmänheten.

Länsstyrelsen har kontaktat kommunerna och bett att få hemtjänstens erfarenheter av förändringarna vid avvecklingen av Svensk kassaservice och lantbrevbäringen. Av kommunernas redovisning till länsstyrelsen drar länsstyrelsen slutsatsen att kommunernas insatser inte har ökat till följd av förändringarna inom betaltjänstområdet. Även företagsorganisationerna har tillfrågats. Svensk Näringsliv i Kronobergs län överlät åt Svensk Handel centralt att lämna synpunkter. Svensk Handels synpunkter bygger på samtal med handlare, transportbolag, banker och depåer. Enligt länsstyrelsen konstaterar Svensk Handel att det blir allt färre inlämningsställen för dagskassor som i sin tur får till följd att handlarna förvarar sina dagskassor i hemmen. Resultatet av detta är, enligt Svensk Handel, allt fler rån i hemmet.

Länsstyrelsen konstaterar sammanfattningsvis, att förändringarna inom betaltjänstområdet inte har gått alldeles friktionsfritt, i varje fall inte för den äldre generationen eller för de som är funktionshindrade. Möjligen, anser länsstyrelsen, att dagskassehanteringen är det största bekymret.

Kalmar län

I likhet med flera andra länsstyrelser redovisar Länsstyrelsen Kalmar att det i början på 2009 inkom samtal och skrivelser från oroliga äldre/handikappade och anhöriga till äldre/handikappade boende på landsbygden som berörts av nedläggningen av Svensk Kassaservice. Emellertid, från och med i mars månad 2009 uppger länsstyrelsen att det ” i princip inte ett enda samtal inkommit från privatpersoner gällande äldres situation ”.

Länsstyrelsen har i sitt bevakningsuppdrag kontaktat och inhämtat uppgifter från länets kommuner, pensionärsorganisationer, länsbygderådet och dess medlemmar samt Landbygdsservice AB. Från samtliga organisationer, framhåller länsstyrelsen, har det varit svårt att få in skriftligt underlag på den ” försämring som gång efter annan nämnts av länets medborgare ”. Länsstyrelsen påtalar dock att pensionärsorganisationerna i länet lyft fram att pensionärerna har varit tvungna att hitta alternativa lösningar på sina servicebehov när inte lantbrevbäringen eller Svensk Kassaservice längre är lösningen. För att lösa servicebehovet involverar många sina barn och barnbarn, liksom grannar och vänner som ställer upp. Detta är ett fungerande alternativ, i de fall det finns möjlighet, men det är viktigt att komma ihåg att det finns många ensamma på landsbygden idag som kanske inte har några släktingar eller bekanta att fråga om hjälp, alternativt att de bor för långt bort. För dessa väntar en både en dyr och tidskrävande process för att kunna betala sina räkningar och ta ut sina kontanter. Länsstyrelsen skriver vidare att ” staten delvis har lagt ansvaret på den personliga samaritviljan för att systemet ska fortsätta att fungera ”.

För att lösa frågan om kontanttillgången på norra Öland har Länsstyrelsen på eget initiativ tillsammans med andra intressenter försökt hitta alternativa lösningar för att trygga situationen för besöksnäringen sommartid.

Länsstyrelsen konstaterar vidare att dagskassehanteringen är en viktig del för att företagare även på landsbygden ska kunna agera på konkurrensmässiga grunder. Att hitta funktionella lösningar inom detta område blir en viktig del för regeringen att se över under 2010, anser länsstyrelsen.

Sammanfattningsvis anser länsstyrelsen, att tillgången på grundläggande betaltjänster i Kalmar län inte motsvarar samhällets behov.

Gotlands län

Länsstyrelsen rapporterar, att efter kontakter med Gotlands kommun, Företagarna på Gotland, Handikappades Riksförbund samt den ansvarige för Landsbygdsprogrammet vid länsstyrelsen har inte några problem med dagskassor eller betalning av räkningar konstaterats på Gotland. Enligt länsstyrelsen har ingen på ön mer än tre mil till ett serviceställe med dagligvaror och bensin vilket också kan förklara att utbudet av betaltjänster på ön är tillgodosett.

Länsstyrelsen avser dock under 2010 att intensifiera omvärldsbevakningen under 2010.

Blekinge län

Blekinge länsstyrelse har under året haft kontakter kommunernas näringslivskontor och äldreförvaltningar, PRO och länsbygderådet i Blekinge. Endast ett fåtal samtal angående betaltjänster har inkommit till länsstyrelsen. Samtalen inkom i början på 2009 och handlade främst om vilka som är berättigade till tjänsterna och vart man vänder sig för att ansöka om tjänsterna. Sammanfattningsvis skriver länsstyrelsen att få synpunkter om betalservice har framförts under året. I första hand har en ”upprördhet” framförts om försämrad betalservice inför nedläggningen av Svensk Kasseservice samt att en inskränkning av betaltjänsterna innebär med automatik en ytterligare försämrad landsbygdsservice. Av länsstyrelsens rapport preciseras inte vad upprördheten består i och hur specifikt betaltjänsterna försämrar landsbygdsservicen.

Länsstyrelsen avser, under kommande år, att genomföra en mer heltäckande undersökning som kommer att beröra samtliga länets kommuner. Frågor som berör betaltjänsterna och antalet hushåll som nyttjar lantbrevbäringen med mera kommer att hämtas in.

Hallands län

I kontakter med Region Halland och länets kommuner och med svar från vissa av de tillfrågade uppger länsstyrelsen att effekten av Svensk Kassaservice nedläggning inte har påverkat Halland i någon större omfattning. Vad gäller lantbrevbärarnas förändrade serviceutbud, anser kommunerna att detta har påverkat lokalt boende i en mindre omfattning. Då det gäller grupper med särskilda behov eller personer med funktionsnedsättning finns inga synpunkter eller klagomål på tillgängligheten från de kommuner som lämnat uppgifter.

Länsstyrelsen Halland bedömer, att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte har minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Västra Götalands län

Länsstyrelsen uppger, att myndigheten har haft beredskap under året att ta emot synpunkter och frågor kring tillgången på betaltjänster. Enligt länsstyrelsen har synpunkter eller frågor inte inkommit från enskilda personer, företag, kommuner eller organisationer. Länsstyrelsen har i bevakningsuppdraget på egen hand inhämtat uppgifter från Västra Götalandsregionen, samtliga kommuner i länet, länets fyra kommunalförbund, HSO Västra Götalandsregionen, PRO:s och SPF:s regionföreningar, länsbygderåden, Västsvenska Turistrådet och Västtrafik AB. De svar som inkommit till länsstyrelsen visar på att problemen ”med bristande tillgång till betaltjänster inte är så stora i Västra Götalands län”. Problemen verkar, enligt länsstyrelsen vara störst i glesbygdsområdena i Dalsland och området kring Gullspång och Hova i Skaraborg.

Länsstyrelsen redovisar också att i enkätsvaren kan man utläsa att det finns problem för funktionshindrande och äldre som inte klarar av att utnyttja olika typer av självbetjäningstjänster, t ex uttagsautomater och girobetalningssystem. Vad gäller insättning av dagskassor från företag i glesbygd har inga sådana problem framkommit i länet.

Länsstyrelsen anser att problemen generellt sett inte bara är kopplade till bristande tillgång till betaltjänster utan till en allmän brist på servicetjänster inom i huvudsak glesbygdsområden.

Värmlands län

Liksom flertalet av övriga länsstyrelser har Länsstyrelsen Värmland i bevakningsuppdraget haft kontakter och inhämtat uppgifter från regionen i länet, kommunerna, intresseorganisationer och föreningar. Generellt sett, konstaterar länsstyrelsen, att i kontakterna med de olika uppgiftslämnarna har det varit svårt att få fram information från medlemmarna/kommuninvånare som tyder på att dessa idag har svårt att utföra grundläggande betaltjänster. I samband med övergången till den nya ordningen har klagomål inkommit till länsstyrelsen från några personer speciellt vad gäller möjligheten till kontantuttag. Länsstyrelsen anser att klagomålen kan hänföras till bristande information i samband med den nya ordningen.

Länsstyrelsen tar upp att frånvaron av klagomål på bristande betaltjänster kan bero på att många av dem som blivit av med tidigare service har på något sätt löst eventuella problem genom grannar eller anhöriga som hjälper till med betalningar och tar ut kontanter.

Länsstyrelsen lyfter särskilt fram Storfors kommun där kommuncentrum idag saknar ”grundläggande finansiella tjänster”. Största problemet idag är att näringsidkarna inte kan deponera sina dagskassor. Enligt länsstyrelsens bedömning är det viktigt att grundläggande betaltjänster tillförs kommunen för att inte kommunen ska påverkas negativt då det gäller medborgarnas, näringslivets och handelns möjligheter att bo och verka i Storfors kommun.

Länsstyrelsen överväger att närmare studera förhållandena i Storfors för att

undersöka om det finns skäl att begära att en upphandling av grundläggande betaltjänster där även dagskassehanteringen ingår.

Örebro län

Länsstyrelsen redovisar att bevakningsuppdraget kommer att ingå som en del i det nya Regionala Serviceprogrammet. Hitintills har länsstyrelsen gjort en övergripande kartläggning över grundläggande betaltjänsterna i länet. Uppgifter har inhämtats från representanter i kommunerna, näringslivet och intresseorganisationer (HSO och PRO i Örebro län)

Sammantaget anser länsstyrelsen att det fungerar väl vad gäller utbudet av betaltjänster i kommunernas tätorter. Utanför tätorterna, i de mera perifera gles- och landsbygdsorterna, kan det finnas brister i utbudet av de grundläggande betaltjänsterna men ingen information har lämnats till länsstyrelsen som pekar på att problemen är omfattande. Länsstyrelsen har inte heller fått sådana signaler som skulle tyda på att utbudet av grundläggande betaltjänster är otillräckligt för äldre och personer med funktionshinder. Företagen tycks också klara av att utföra sina betaltjänster oavsett var de är belägna i länet.

Länsstyrelsen hävdar avslutningsvis att den övergripande kartläggning som gjorts under året angående de grundläggande betaltjänsterna inte visar att det i vissa områden eller på en ort minskat i sådan omfattning att samhällets behov inte till tillgodoses.

Länsstyrelsen poängterar att det krävs en både djupare och bredare utredning för att dra säkra slutsatser om betaltjänsterna och avser under 2010 genomföra en sådan studie i varje kommun med fokus på lands- och glesbygd.

Västmanlands län

Länsstyrelsen skriver i sin rapport att i kontakter med allmänheten har missnöje framkommit om att inte kunna göra betalningar via lantbrevbäraren. Arbetet med att hjälpa till med betalningar har ibland lämpats över på anhöriga som med fullmakt gör betalningar och uttag inne i kommuncentra. Länsstyrelsen skriver vidare att ”några konkreta problem som inte kunnat lösas kan vi dock inte redovisa”.

Avslutningsvis redovisar länsstyrelsen att det säkerligen finns många problem som inte kommit till myndighetens kännedom.

Gävleborgs län

Länsstyrelsen tar i första hand upp hanteringen av dagskassorna i sin rapport. Bedömningen är att företagen utanför de större orterna i länet har svårigheter att sätta in sina dagskassor. Länsstyrelsen lyfter särskilt fram problembilden för landsbygdsbutikerna i länet som får långa avstånd till närmaste insättningsmöjlighet vilket innebär extra resor med ökade kostnader för butikerna.

Under hösten har länsstyrelsen genomfört en rundringning till länets kommuner, handikapporganisationer och PRO. Vid kontakterna framkom följande: till kommunerna har det inte inkommit några klagomål under den senaste tiden i

betaltjänstfrågan, de föreningar som hjälper funktionshindrade har inte fått några negativa reaktioner från sina medlemmar, PRO har inte heller fått några klagomål från sina medlemmar.

Avslutningsvis anser Länsstyrelsen Gävleborg att åtgärder behöver vidtas på alla nivåer, främst den nationella, för att underlätta hanteringen av dagskassor för företag och ekonomiska föreningar som bedriver näringsverksamhet.

Dalarnas län

Under 2009 har betaltjänstfrågan behandlats vid ett flertal tillfällen i det partnerskap i länet som arbetar med tillgänglighetsfrågor till offentlig och kommersiell service. Länsstyrelsen har också inhämtat uppgifter från Dalarnas Forskningsråd (DFR) som under hösten fick länsstyrelsens uppdrag att göra en snabbstudie av hur situationen sett ut i länet vad gäller grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen påtalar särskilt problemsituationen för småföretagen i länet vad gäller dagskassehanteringen. Detta gäller särskilt för företagen inom besöksnäringen inom länets turistområden men även för landsbygdsbutiker med långa avstånd till närmaste bank. Merkostnader i form av ökade personalkostnader för den egna personalen eller för inköp av särskilda värdetransporter kan få avgörande betydelse för företagens långsiktiga överlevnad. Denna bild förstärks också i den snabbstudie som DFR har gjort.

Efter särskilda möten och kontakter med företrädare för pensionärs- och handikapporganisationer samt en kommuns socialchef i norra länsdelen, redovisar länsstyrelsen, att det finns en stark oro över den situation som ovanstående grupper har fått efter nedläggningen av lantbrevbäringen och Svensk kassaservice. Förändringen har bidragit till en klar försämring av betalservicen för de personer som speciellt bor i glesbygd. Även ekonomiskt har nyordningen inneburit försämringar för gruppen. Brevgirot upplevs som komplicerat vilket försvårar för gamla psykiskt funktionshindrade att hänga med i den förändringstakt som det genomförts. Befolkningen i glesbygd blir mer beroende av andras hjälp och därmed finns ökad risk för att självförtroendet sjunker – detta kan leda till ett tidigare behov av samhällets stöd i form av vård och omsorg.

Sammanfattningsvis anser länsstyrelsen, att insatser och åtgärder behöver vidtas för att hitta nya lösningar i dagskassefrågan för företagen och att åtgärder som underlättar för särskilda gruppers behov av grundläggande betaltjänster.

Västernorrlands län

Länsstyrelsen har i kontakter med kommuner och olika intresseorganisationer inhämtat uppgifter som redovisar att bortfallet av väl fungerande lantbrevbärartjänster har för glesbygdsboende och andra utsatta grupper medfört en försämrad servicesituation. Det nya systemet upplevs för många grupper som krångligt och oöverskådligt och att särskilt stora svårigheter finns när man ska göra kontantuttag. I kritiken till länsstyrelsen nämns också att det skett en ”kostnadsövervältring för servicegivningen” på marginella befolkningsgrupper, särskilt äldre och folk i glesbygdsdominerade områden, liksom på en del företag på landsbygden.

Länsstyrelsen redovisar vidare att företags och organisationers möjligheter att

lämna kontantkassor har försämrats. Särskilt företag med större dagskassor, till exempel inom handel och turism, som har långa avstånd till bankkontor får en icke oväsentlig kostnad i tid och pengar att ”banka” sådana kontantsummor. Även en pensionärsorganisation har anfört till länsstyrelsen att det är svårt att betala och ta ut pengar i det nya systemet.

Länsstyrelsen föreslår ett mer hållbart betaltjänstsystem som bland annat innebär, att lantbrevbäringen åter tillförs möjligheten att komplettera betaltjänstsystemet med utsträckt betalservice på alla lantbrevbärarlinjer, att fler butiker utanför bankorter får innefattas av den upphandling som PTS gör för betalningsförmedling och uttag av kontanter, till exempel i Överturingen, Viksjö, Bollstabruk och Solberg. Länsstyrelsen anser vidare att ytterligare informationsinsatser görs för utsatta grupper så att de tillgängliga alternativen – inte minst inom landsbygdshandeln – tydliggörs. Eventuellt bör temporära resurser tillföras för att lära ut individuell hantering av betaltjänster. Slutligen anser länsstyrelsen att prissättningen av betaltjänsterna bör ses över för att likställdhet nås mellan stad och land.

Jämtlands län

Länsstyrelsen redovisar att problemen med betaltjänsterna i länet gäller företagens dagskassor och möjligheten att ta ut kontanter. Många äldre får hjälp av sina anhöriga när det gäller att ta ut kontanter.

Länsstyrelsen har under året fått få samtal och skrivelser från ”bekymrade medborgare”. Vissa av samtalen/skrivelserna inkom till länsstyrelsen i samband med Svensk Kassaservices nedläggning och skiftet till den nya ordningen. Ärendena löstes genom information och vägledning till kunden om vilka alternativa lösningar som kunde nyttjas.

Då det gäller hanteringen med företagens dagskassor speciellt inom besöksnäringen i länets turistorter har länsstyrelsen tittat på alternativa lösningar för företagen. Enligt länsstyrelsen har problemet funnits under flera års tid och är inte relaterat till årsskiftet 2008/2009.

Västerbottens län

Länsstyrelsen redovisar att man genomfört bevakningsuppdraget bland annat genom informationsinsatser, telefonintervjuer och fördjupad dialog med en kommun i länet. Den bedömning som länsstyrelsen gör är, att efter de problem som fanns i början av året har befolkningen på landsbygden, särskilt personer med särskilda behov, hittat olika nya lösningar för betaltjänsterna. Däremot, uppger länsstyrelsen, finns det ett utbrett missnöje med det nuvarande systemet för betalservice och många människor uppger att det tidigare systemet fungerade bra och ifrågasätter varför förändringen var nödvändig.

Länsstyrelsen har identifierat följande problem i det nuvarande systemet; svårigheter att göra uttag av pengar på den lokala butiken (landsbygdsbutiken) – på grund av begränsad omsättning kan butikerna inte fungera som bank, ökat resande innebär ökad påfrestning på miljön – vissa företagare får resa upp till 12 mil tur och retur, i något fall upptill 24 mil, för att lämna in sina dagskassor och en ökad risk för rån – många privatpersoner, ofta pensionärer, förvarar sina kontanter i hemmet.

Länsstyrelsen bedömer att det system som nu tillämpas för grundläggande betaltjänster i stort uppfyller samhällets behov. Däremot, anser länsstyrelsen, att en försämring har skett av servicen på landsbygden och att det finns ett utbrett missnöje över detta.

Norrbottens län

Länsstyrelsen har på olika sätt utfört sitt bevakningsuppdrag. Redan vid årsskiftet kontaktade allmänheten länsstyrelsen och framförde klagomål och frågor om det nya betaltjänstsystemet. Även kommunledningarna i ett antal av länets kommuner, verksamhetsansvarig vid ett näringslivsbolag i en kommun, ordföranden i ett byalag samt enskilda företagare har kontaktat länsstyrelsen och påtalat att förändringarna innebär svåra problem för medborgare och företagare och de efterfrågar bättre betal- och kontanthantering i länet. Det har också framförts önskemål om att länsstyrelsen ska ” agera på något sätt”. Så har också skett genom att landshövdingen skickat en skrivelse till Näringsdepartementet i frågan med begäran om en översyn av gällande regelverk och system. .

Länsstyrelsen har i bevakningsuppdraget genomfört ett antal fallstudier som sammanställts i en rapport benämnd ”Grundläggande betaltjänster, Fallstudier i Norrbottens län” (Fallstudien bifogas årsrapporten).

Med utgångspunkt från arbetet med bevakningsuppdraget bedömer länsstyrelsen, att de grundläggande betaltjänsterna inte är tillgängliga i tillräcklig utsträckning för äldre och funktionshindrade och att betaltjänsterna minskat i sådan utsträckning på de orter och områden där inte marknaden servar med betaltjänster att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Länsstyrelsen bedömer vidare att en likartad kundupplevd service som allmänhet och näringsliv tidigare kunde få genom lantbrevbärare snarast behöver tas fram.

Sammanfattningsvis bedömer länsstyrelsen att de grundläggande betaltjänsterna inte motsvarar Norrbottens län behov i tillräcklig utsträckning.

Bilaga 2

Studie Dalarnas län

Dalarnas forskningsråd

Grundläggande betaltjänster 2009

– En snabbstudie i Dalarnas län

Johanna Jansson
Dalarnas forskningsråd, 2009-10-30

Projektrapport Dalarnas forskningsråd
© Dalarnas forskningsråd och författaren 2009

Innehållsförteckning

Inledning **4**
Syfte och metod 5
Intervjuer 6
Betalserviceombud **6**
Preem i Fredriksberg *6*
Konsum i Särna *7*
Privatpersoner 8
Kvinna 74 år i Olsnäs *9*
Kvinna 81 år i Nybingsbo *9*
Kvinna 89 år i Nybingsbo *9*
Organisationer 10
Grangärdebygdens intresseförening *10*
Snöåns byalag *10*
Företag 11
Gränsbua i Flötningen AB *11*
Shell i Enviken *11*
ICA-Nära i Äppelbo *12*
Husky Gård AB *12*
Kommuner 13
Falu Kommun *13*
Ludvika kommun *13*
Älvdalens kommun *14*
Slutsatser **15**
Betalserviceombud *15*
Lantbrevbäring *16*
Sammanfattande diskussion *16*
Referenser **18**

Inledning

Riksdagen beslutade i juni 2007 att lagen om grundläggande kassaservice skulle upphäva den sista december 2008. Bakgrunden till beslutet är att internetbanker och brevgiro används i allt större utsträckning. Svensk Kassaservice tappade en femtedel av kunderna varje år från 2001. Svensk Kassaservice avvecklades under andra halvåret 2008. Avvecklingen medförde en nedläggning av 370 kontor i landet och av den kassaservice som lantbrevbärarna tillhandahöll. Lagen skulle ersättas av det politiska målet att ”alla i samhället skall ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. ICA Banken och Kuponginlösen fick efter upphandling i uppdrag av Post- och telestyrelsen att tillhandahålla dessa tjänster under en avtalsperiod om fyra år. I dagsläget finns fasta betaltjänster på 15 orter i Sverige varav två är belägna i Dalarna, närmare bestämt i Särna och Fredriksberg. Målet är att hushåll inte ska ha längre än cirka tre mil till närmaste betalservicealternativ vilket vanligtvis är en bank. Betalservicen sker annars genom ombud som kan erbjuda följande tjänster:

- Inbetalning av räkningar till Plusgirot och Bankgirot
- Inlösen av Plusgirot Utbetalningskort/Värdeavi
- Kontantuttag med svenska bankkort[1].

I dagsläget kan lantbrevbäraren endast erbjuda tjänsten Brevgirot vilket innebär betalningsförmedling till Plusgirot och Bankgirot samt inlösen av Plusgirots utbetalningsavier. Betalningsförmedlingen sker alltid genom rekommenderade brev vilket betyder att Postens avgifter tillkommer. Personer som är 80 år eller äldre samt personer med funktionsnedsättning kan få lantbrevbärarservicen vid tomtgränsen[2].

I länsstyrelseinstruktionen enligt § 64 och § 65 och i regleringsbrevet för 2009 framgår det att länsstyrelserna ska bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. Uppdraget innefattar även att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre och funktionshindrade. Det ingår även att bedöma om tillgången till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att behovet inte längre tillgodoses[3].

Mot bakgrund av detta har Länsstyrelsen Dalarna givit Dalarnas forskningsråd uppdraget att göra en snabbstudie av hur situationen ser ut i länet vad gäller grundläggande betaltjänster.

---

[1] http://www.kuponginlosen.se/ http://www.betalinfo.se/sv/Vansternavigation/veta-mer-om-PTS-upphandling/, http://www.posten.se/svensk_kassaservice.html, http://www.pts.se/upload/Ovrigt/Post/pm-upphandling-av-grundlaggande-betaltjanster-080108.pdf

[2] Nilsson 2009

[3] Förslag – Riktlinjer gällande handläggning av ärenden rörande bevakning av grundläggande betaltjänsterna & Nilsson 2009

Syfte och metod

Syftet med studien är att ge en bild av hur situationen ser ut på landsbygden vad gäller grundläggande betaltjänster efter att Svensk Kassaservice avvecklats. I studien har fallstudier genomförts för att ta reda på berörda aktörers och personers erfarenheter. Aktörer i fokus för fallstudierna är betalserviceombud, företag på landsbygden, organisationer, kommuner och privatpersoner, specifikt äldre eller funktionshindrade. Fallstudierna har bestått av halvstrukturerade telefonintervjuer.

Intervjuer

Betalserviceombud

I Dalarna finns två ombud som fått uppdraget att tillhandahålla betalservice sedan Svensk Kassaservice avvecklades. Dessa ombud finns i Fredriksberg och Särna.

De har kontaktats för att få en bild av hur servicen fungerar i dagsläget på de berörda orterna. Ombuden har även tillfrågats om allmänhetens reaktioner och synpunkter på nedläggningen.

Preem i Fredriksberg

Fredriksberg tillhör Ludvika kommun och är beläget i den södra delen av Dalarna. Orten ligger cirka sex mil från Ludvika där närmaste bank finns. I Fredriksberg finns 850 invånare och orten domineras i dagsläget av turistnäringen.[4]

Efter nedläggningen av postkontoret i Fredriksberg blev Preem ombud för betalservicen. Konsumbutiken blev postombud. Betalserviceombudet tillhandahåller följande tjänster: möjlighet att betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot, lösa in Plusgirots utbetalningskort/värdeavier samt att ta ut kontanter. En transaktion kostar 29 kr.

Ombudet får arvode för att tillhandahålla dessa tjänster och betalar ingen hyra för den nya maskinen som ingår i systemet. Det är en ombyggd ICA-kassa som registrerar utdrag och som enligt honom fungerar helt ok användningsmässigt. Han uppger att det varit lätt att lära sig det nya systemet. Betalservicen betyder mer jobb och ett större ansvar men är samtidigt roligt, enligt mackägaren. Han har ett separat avtal med Swedbank vad gäller tömningen av mackens dagskassa.

Det nya systemet är ett tillskott för macken och han uppfattar att ortsborna är tacksamma för att få ha denna service, eller rättare sagt, för att få ha någon form av service kvar. När den planerade nedläggningen av Svensk Kassaservice offentliggjordes framkom väldigt mycket negativa reaktioner från allmänheten. Betalserviceombudet berättar att det råder en rädsla för förändringar och att den rädslan till viss del kan ha legat bakom reaktionerna. Betalserviceombudet tycker att man ska vara tacksam för betalservicen och se det som ett tillskott för bygden. Hanserfarenhet är att det nya systemet fungerar bra, det upplever han även är

---

4 http://www.safsbygden.se/content.asp?ID=42 & http://www.ludvika.se/toppmeny/kommunen/forvaltningar/kommunledningskontoret/markochplaneringsenheten/industritomter/fredriksberg.4.44d64cd810ae049b17f8000305.html 2009-10-08

allmänhetens uppfattning. Sammanfattningsvis tycker han att betalservicen är ett tillskott för bygden och att det fungerar bra.

Han berättar att det är en hel del personer som betalar sina räkningar genom betalservicen. Främst rör det sig om äldre människor.

Betalserviceombudet berättar även att han hjälper företag, föreningar och skolklasser så långt det är möjligt med att ta emot kassor.

Under intervjun framkom områden och behov som betaltjänsten inte täcker. Det går exempelvis inte att överföra pengar mellan konton. Det innebär problem för personer som antingen vill flytta pengar mellan sina egna konton eller överföra pengar till något annat privatkonto.

Inom den befintliga betaltjänsten går det inte heller att ta emot utbetalningar från Bankgiro. I dessa fall måste personen åka till banken i Ludvika. När personer kommer in och försöker lösa in dessa utbetalningar tipsar ombudet om att ange kontonummer vid nästa utbetalning. Då kommer pengarna direkt in på kontot. Ett problem med betaltjänsten är att det bara är möjligt att ta ut och sätta in pengar om man har någon av följande fyra banker: ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank. Det betyder att man inte kan ta ut pengar på kort kopplade till exempelvis Handelsbanken och SEB. Det är inte heller möjligt att ta emot utländska kort vilket ibland utgör ett problem då Fredriksberg är en ort med många utländska turister. När turisterna exempelvis ska betala jaktavgift kan han registrera personen i systemet genom att ta namn och passnummer och på så sätt ta emot betalningen, under förutsättningen att de betalar med svenska kronor.

Konsum i Särna

Särna tillhör Älvdalens kommun som är belägen i den norra delen av Dalarna. Orten består av cirka 1 000 invånare. Genom tiderna har skogsbruket haft stor betydelse på orten. Det har det även idag. Idag lockar Särna friluftsintresserade turister främst genom naturen som bland annat består av fjällområden[5].

I Särna är det Konsumbutiken som tillhandahåller betalservicen sedan Svensk Kassaservice avvecklades. Utöver detta är Konsumbutiken postombud och har hand om bussgods. Genom betalservicen kan man erbjuda möjligheten att betala räkningar samt lösa in plusgiroavier förutsatt att det är den nya varianten med streckkod. Det går även att göra kontantuttag om man har Nordea, Länsförsäkringar, ICA-banken eller Swedbank.

Maskinen fungerar bra och är lätt att lära sig och använda. Den är dock lite långsam om man jämför med hur fort det gick att räkna pengar tidigare. En positiv effekt är att man inte längre behöver räkna dagskassan, det sköter maskinen. De får ersättning för att de tillhandahåller tjänsten, butiksägaren bedömer att den täcker

---

[5] http://www.alvdalen.se/Kommunfakta/Kommunfakta/Storkommunen/ & http://www.sarnaturism.se/

kostnaderna. Butiksägaren ser att det överlag har blivit sämre sedan avvecklingen av Svensk Kassaservice genomfördes. Det enda som blivit bättre är att det blivit lite billigare att betala räkningar. Hon berättar att invånarna har reagerat på förändringen. De är inte helt nöjda och tycker inte att det fungerar tillräckligt bra. Framförallt har de reagerat på att det bara går att ta ut 2000 kr åt gången. En annan försämring är att det inte går att göra överföringar mellan konton. Många ortsbor blev besvikna, de hade väntat sig en bättre tjänst som alla kunde ta del av. Hon menar att det lät på Kuponginlösen som att det skulle bli så. Man hade väntat sig att alla skulle kunna ta del av tjänsten och att den skulle täcka mer än de tre nämnda tjänsterna. Hon tycker att det verkar på Kuponginlösen som att de anser att de erbjuder en bra service, något hon inte håller med om. Hon tycker inte att man kan kalla det för service då den inte gäller alla. Hon anser att servicen inte är tillgänglig för alla eftersom man inte kan göra kontantuttag med alla bankkort. Uttagen bör öppnas för alla kort. De som har kort som inte innefattas av servicen får åka tre mil till närmaste uttagsautomat. Hon berättar att många har kort som är knutna till banker som inte innefattas av servicen, framförallt en stor del turister. Det är ett problem eftersom Särna är en ort med många turister. De får åka till närmaste bankomat tre mil bort. Alla företag i omgivningen har inte kortläsare och då behövs det kontanter.

Ett ytterligare problem är att de inte kan ta emot stora dagskassor. Det gör det tufft för småföretagare. Även hanteringen av den egna dagskassan är ett problem. De får åka 3 mil enkel resa för att lämna den.

De flesta som betalar räkningar är personer som betalar ströräkningar. Åldrarna på de som nyttjar servicen varierar men de flesta är i arbetsför ålder. Det är något hon har reagerat på och tycker är lite märkligt. Hon trodde att det främst skulle vara äldre som nyttjade denna tjänst.

Sammanfattningsvis anser hon att det sämsta med det nya systemet är att det inte är tillgängligt för alla. Därför är servicen inte tillräcklig. Man är väldigt beroende av turister i Särna och för dem fungerar det nya systemet dåligt. Det går exempelvis inte att betala en norsk räkning. Turister stannar ofta länge, ibland hela sommaren eller en hel säsong. För dem fungerar det nya systemet särskilt dåligt. Hon tillägger dock att den nuvarande servicen är bättre än ingenting.

Privatpersoner

Tio privatpersoner, äldre och funktionshindrade, har kontaktats samt en anhörig till en funktionshindrad person. Det har varit svårt att hitta personer som berörts av Svensk Kassaservices nedläggning. Bland dem som uppgivit att de inte påverkats av detta har man ofta hittat andra lösningar redan innan nedläggningen. Ofta är det en anhörig som hjälper till med att betala räkningarna eller så används autogiro. Två personer har angivit att de använder internet. En anhörig till en funktionshindrad

kvinna berättar att en ”god man” sköter ekonomin. I det här fallet var den ”gode mannen” kvinnans pappa.

Kontantuttag var det ingen av dem jag kontaktat som hade problem med, de gjorde själv ärenden till centralorten och passade då på att ta ut kontanter eller så hade de anhöriga som gjorde det åt dem.

Nedan kommer en redogörelse för de synpunkter som jag fått från personer som anser att de berörts av nedläggningen samt från en kvinna vars situation inte förändrats.

Kvinna 74 år i Olsnäs

Under telefonintervjun berättade kvinnan att nedläggningen ställt till med problem för henne då hon inte längre kan ta ut kontanter via lantbrevbäraren. Det är en stor försämring enligt henne. Nu tvingas hon ta ut större summor pengar när hon har ärenden in till centralorten. Hon uppger att det inte känns bra att förvara dessa pengar hemma. Kvinnan bor i Olsnäs som ligger fem kilometer från Siljansnäs och två mil från centralorten Leksand. Hon har tillgång till bil men tycker att det är obehagligt att köra, framförallt på vintern då det är halt. Förändringen har medfört att hon handlar mer på kort nu vilket hon inte tycker om att göra. Dessutom tycker hon att de kändes tryggt att ta ut pengar via lantbrevbäraren.

Räkningarna betalar hon via autogiro, det gjorde hon även innan Svensk Kassaservice avvecklades. På det området har det därför inte skett någon förändring eller försämring. Hon poängterar att det är pensionärerna, de som inte använder internet, som drabbas hårdast av förändringen.

Kvinna 81 år i Nybingsbo

Denna kvinna tycker att det blivit besvärligt att ta ut kontanter vilket hon tidigare gjorde genom lantbrevbäraren. Nu tvingas hon åka till Leksand, en resa på 2,2 mil enkel resa för att ta ut kontanter. Denna resa vill hon inte göra så ofta vilket betyder att hon tar ut ett större belopp än tidigare. Hon berättar att det inte känns bra att förvara dessa pengar hemma.

Vad gäller inbetalning av räkningar har hon inte påverkats av avvecklingen, hon betalar via Brevgirot vilket hon gjorde även innan nedläggningen.

Kvinna 89 år i Nybingsbo

Denna kvinna har en synskada som gör att hon är nästintill blind. Hon klarar sig trots detta än så länge själv och har ingen hjälp av hemtjänsten. Hennes son har haft fullmakt sedan synen blev så pass dålig att hon inte längre kunde läsa vad som stod på blanketterna. Det är han som sköter hennes ekonomi, betalar räkningar och gör kontantuttag. Det har han gjort i tio år. Det är hon väldigt nöjd med och skulle inte vilja ha det på något annat vis. Innan hon fick försämrad syn använde hon lantbrevbäraren till diverse tjänster men det blev för svårt när synen blev sämre.

Hennes barn hjälper henne med inköp och tittar till henne varje dag. Hon är mycket nöjd med sin situation.

Organisationer

I denna studie har två organisationer kontaktats. De har tillfrågats om sin egen situation sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice samt om deras uppfattning om allmänhetens situation.

Grangärdebygdens intresseförening

Grangärdebygden består av orterna Sunnansjö, Saxdalen, Nyhammar och Grängesberg. Det enda stället där det går att betala räkningar är Handelsbanken i Grängesberg. Banken i Grängesberg har ingen servicebox, man måste därför gå in på banken för att sätta in pengarna.

Det finns ingen bankomat på bygden. Intervjupersonen har hört sig för om möjligheterna att få en bankomat. Hon fick svaret att det inte kommer att ske på grund av rånrisken.

På ICA kan man ta ut pengar, max 2000 kr om det finns så mycket i kassan. Det kan man göra från alla bankkort.

Under intervjun berättar hon att det finns en del äldre i området som har berörts mycket av avvecklingen. Hon menar att vissa grupper berörts mer negativt än andra. Alla har inte internet och hon anser att det finns ett behov av en servicestation där man kan betala räkningar. Allmänhetens uppfattning är att det är långt till Ludvika. Hon poängterar att försämrad service på landsbygden kan få stora konsekvenser. Tvingas man åka till Ludvika för att uträtta ärenden är det troligt att man samtidigt uträttar andra ärenden där. Det kan leda till en utarmning av landsbygden. Hon anser att det är viktigt med tillgänglighet och menar att det vore bra om man kunde hitta platsanpassade lösningar. För att göra detta behöver man anpassa regelsystemet och göra det möjligt med mer flexibla lösningar. Hon efterlyser samordnings-lösningar för att tillgodose servicebehoven. Ju mer service man får behålla desto större möjligheter finns det för orten att utvecklas.

Utöver engagemanget i Grangärdebygdens intresseförening är hon ordförande i en ekonomisk förening som driver ett hus där man erbjuder viss service, bland annat möjlighet att sända fax, göra utskrifter, kopior samt trycka enklare affischer. Där kan man även för en billig peng låna en dator för att göra bankärenden.

Snöåns byalag, Smedjebacken

Personen jag pratade med från Snöåns byalag bedömer att avvecklingen av Svensk Kassaservice inte bör få alltför stora negativa konsekvenser för ideella organisationer och föreningar i allmänhet. Det bör inom organisationerna eller föreningarna finnas personer med kompetens att sköta bankärenden digitalt.

Han berättar vidare att Snöåns byalag ibland ordnar aktiviteter där man får in kontanter. Han upplever inte några problem med att åka till banken för att sätta in dessa då det inte sker särskilt ofta.

När Svensk Kassaservice lades ned gick Snöåns byalag ut med ett erbjudande om att genom internet hjälpa till att betala räkningar. Förslaget var att arrangera kontinuerligt återkommande träffar i bystugan där man skulle erbjuda denna hjälp. Föreningen fick dock inget gensvar på erbjudandet. Kontaktpersonen är noga med att påpeka att det nödvändigtvis inte berodde på att det inte fanns ett behov av den sortens hjälp. Det kunde bero på att den föreslagna serviceformen av olika anledningar inte passade dem som hade ett sådant behov. Faktorer som integritet, att man inte vill besvära andra med privata ärenden samt att man inte litar på arrangörerna kan spela in. Det kan även bero på att man inte vill visa andra personer sin ekonomiska situation, att man vill att det ska råda en tydligare sekretess.

Företag

I studien har fyra företag på landsbygden kontaktats. De har tillfrågats om hur deras situation har förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice.

Gränsbua i Flötningen AB

Gränsbua i Flötningen AB är en liten lanthandel som till största delen har norska kunder; utan dessa hade det inte gått att bedriva verksamheten. Butiksägaren uppger att situationen har försämrats avsevärt sedan avvecklingen av Svensk Kassaservice. Han får göra en bilresa på 7 mil (3,5 mil tur och retur) för att sätta in dagskassan på banken i Idre. Banken har dessutom bara öppet två timmar per dag. Han tvingas åka två till tre gånger i veckan beroende på om det är hög- eller lågsäsong. Tidigare tog lantbrevbäraren hand om dagskassorna. Även paket får han hämta ut i Idre, det är Konsum som har hand om den servicen. Butiksägaren är mycket besviken på den försämring som skett till följd av Svensk Kassaservices nedläggning. Han menar att det inte finns någon som helst förståelse för småföretagare på landsbygden. En betalservicestation i området är inte aktuell eftersom det är för få personer som bor i området.

Butiksägaren berättar att nedläggningen har medfört problem för byinvånarna. Byn består framförallt av äldre invånare med lantbrevbäring.

Shell i Enviken

Butikschefen berättar att nedläggningen av Svensk Kassaservice naturligtvis har påverkat honom. Det ställer till med problem. Efter nedläggningen tvingas han åka in till Falun med dagskassan vilket tur och retur är en resa på sex mil. Han åker en, ibland två gånger i veckan. Det tar tid och kostar pengar. Han tycker inte att det känns bra att förvara dagskassan hemma under en så pass lång tid. Han känner sig

väldig bunden av dessa resor. När han ska bort måste han be någon annan i personalen att göra detta. Han har varit i kontakt med Loomis för att höra sig för om möjligheterna att anlita dem. Det var inte möjligt då det tog för lång tid för pengarna att komma in på kontot, det är ett problem då han är ombud för Svenska Spel och ATG. Då fungerar det inte med en fördröjning på två dagar vilket det gör inom den tjänst Loomis kan erbjuda.

Företaget har ett separat avtal med Nordea som innebär att Nordeas kunder kan sätta in och ta ut en begränsad summa pengar (1000 kr, finns det mer pengar i kassan finns möjlighet att ta ut mer). Denna service gör att dagskassan inte alltid blir så stor. Det blir lite mindre kontanter men är ett merjobb. Kunder med övriga bankkort kan göra överuttag på upp till 500 kr.

Shell-macken är ombud för mycket, bland annat systembolaget, paketutlämning, ATG, Svenska Spel samt budfirmor. Det fungerar bra och betyder att han kan nyttja sin personal fullt ut. Han anser att han får en skälig ersättning för att tillhandahålla dessa tjänster. Tjänsterna är på ett sätt en tillgång för butiken. Han upplever däremot att det är tråkigt för orten att allt samlas på ett ställe, Enviken börjar mer och mer likna en spökstad. Han erfar att alla tar bort något från landsbygden men ingen ger något. Som ett resultat av detta behöver folk i större utsträckning åka till Falun för att uträtta vissa ärenden. Därmed ökar risken att man även handlar och gör andra ärenden där. Det gynnar inte orten.

ICA-Nära, Äppelbo

Nedläggningen av Svensk Kassaservice har fått konsekvenser för företaget. Butiksägaren tvingas åka till närmaste bank för att sätta in dagskassorna. Det gör han ungefär en gång i veckan vilket medför en bilresa på 1,7 mil enkel resa. Efter nedläggningen har kunderna börjat göra mer överuttag för att ta ut kontanter, i detta fall är det bra eftersom det ger en mindre dagskassa att hantera. En annan förändring är att han inte längre kan få växelpengar av lantbrevbäraren. Det är något som ställer till med problem, framförallt eftersom kunderna gör fler överuttag nu än tidigare. På det hela taget tycker han ändå att det fungerar bra efter nedläggningen. Han har dock märkt att det ställt till med problem för dem som inte har bankkort. Dem brukar han uppmana att skaffa ett sådant.

Husky Gård, Idre

Husky Gård är ett företag som arrangerar vildmarksäventyr. De har en mil till närmaste bank. Där företaget är beläget finns ingen elektricitet vilket betyder att de inte går att ha någon kortautomat. Företaget försöker undvika att få stora dagskassor genom att låta kunderna betala via faktura i förväg. Det brukar fungera bra och kunderna har vanligtvis ingenting emot det.

Ibland är det, trots detta, ändå personer som betalar kontant vilket medför en dagskassa. Företaget uppger att det är besvärligt med dagskassorna. Banken tar inte

emot kontanter till företagskonton om man inte har ett speciellt avtal med Securitas. Detta avtal är dyrt och inte något som Husky Gård anser sig ha råd med. Enda sättet att lösa hanteringen av dagskassorna är därför att sätta in pengarna på det egna privatkontot och sedan åka direkt hem och föra över pengarna till företagskontot. Denna lösning är inte bra. Det känns inte bra att gå vägen över det egna privatkontot. Revisorerna har dock godkänt det. Hon hade önskat att lantbrevbäraren kunde ta emot dagskassor eller att banken kunde ta emot kontanterna direkt till företagets konto. Det skulle underlätta företagets situation vad gäller dagskassor.

Kommuner

I denna studie har tre kommuner kontaktats för att höra deras erfarenheter av avvecklingen av Svensk Kassaservice, främst vad gäller synpunkter från kommuninvånarna. Ludvika och Älvdalens kommuner innefattar orter med betalserviceombud. Falu kommun gör det inte.

Falu kommun

Min kontaktperson på Falu kommun har inte hört några synpunkter vad gäller nedläggningen av Svensk Kassaservice. Ingen har lyft frågan. Hon anser att det varit förvånansvärt tyst, vad det beror på kan hon bara spekulera i. Hon berättar att det varit flera som hört av sig angående postens tidigareläggning av hämttider samt nedläggning av vissa brevlådor.

Några hörde av sig och var oroliga för konsekvenserna innan avvecklingen ägde rum. Exempelvis i Bjursås fanns en oro för vad nedläggningen skulle betyda för de som använde tjänsterna via lantbrevbäraren. Man tyckte synd om framförallt de äldre som man antog skulle drabbas hårdast av nedläggningen. Sparbanken och Konsumbutiken i Bjursås ville hjälpa de äldre genom att ordna transport till centralorten för att de enklare skulle kunna utföra sina ärenden. Detta genomfördes dock aldrig.

Hon tror att folk överlag har hittat andra sätt att utföra bankärenden, antingen kör de bil till centralorten, låter anhöriga sköta det eller tar hjälp av hemtjänsten.

Ludvika kommun

Min kontaktperson i Ludvika berättar att hon inte fått så mycket reaktioner från allmänheten vad gäller Svensk Kassaservices nedläggning. Hon har inte heller hört att några kollegor fått det. Hon tycker att det är lite märkligt att det inte varit större reaktioner vad gäller detta. Hon tror dock att det kan bero på att det på de orter som är belägna på landsbygden vanligen finns en ICA- eller Konsumbutik där man kan ta ut pengar genom överuttag. I Grangärde och Grängesberg finns banker och i Fredriksberg finns ett betalserviceombud. Hon menar att man kan spekulera i om

tillgången till banker, butiker och betalservice kanske gör att behovet är relativt täckt i Ludvika kommun.

Hon berättar vidare att det var mer reaktioner när postkontoren lades ned och butikerna fick ta över posthanteringen. Kanske har invånarna på landsbygden successivt anpassat sig att klara sig utan alltför omfattande service. Hon tror att det är många som betalar sina räkningar genom internet och att många även sköter sina föräldrars räkningar på detta sätt.

Älvdalens kommun

Min kontaktperson i Älvdalen har inte hört några reaktioner efter Svensk Kassaservices nedläggning. Hon uppger att det är förvånande då Älvdalen är en stor kommun med mycket landsbygd. Därmed borde det finnas personer som påverkats av nedläggningen. Hon tror dock att folk på landsbygden är väldigt anpassningsbara, att de har tvingats vara det. De är nog vana att hitta andra lösningar. Hon har även en känsla av att det finns en viss uppgivenhet på landsbygden, man orkar inte längre bråka.

Eftersom hon inte själv hade fått några synpunkter kontaktade hon via mail ett flertal andra personer som hon trodde kunde ha hört någonting vad gällde avvecklingen. Bland annat kontaktade hon andra kommuntjänstemän, politiker, frivilligorganisationer och företagarorganisationer. Ingen av dessa hade besvarat mailet. Kanske kan man tolka det som att det inte finns ett alltför stort engagemang i frågan.

Slutsatser

Betalserviceombud

I fallstudien kontaktades de två betalserviceombuden som finns i Dalarna. Under intervjuerna framkom både positiva och negativa synpunkter och erfarenheter. Båda uppgav att det nya systemet var lätt att lära sig och fungerade bra tekniskt sett. De tyckte även att de fick en rimlig ersättning för att tillhandahålla denna tjänst. Båda uppger att tjänsten används av ortsborna och att en del betalar räkningar genom det nya systemet. I Fredriksberg är det främst äldre som betalar räkningar på detta sätt medan det i Särna främst är personer i arbetsför ålder som betalar ströräkningar.

De främsta problemet med systemet är enligt informanterna att det inte går att göra kontantuttag från andra banker än ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank. Det är man väldigt kritisk till i Särna där man särskilt poängterar detta problem. Butiksägaren tycker inte att man borde kalla det för service när den inte är öppen för alla.

Ett annat problem som de båda ombuden har stött på är att man inte kan göra uttag med utländska bankkort. Det är något som berör båda orterna då de har mycket turism. En ytterligare brist är att det inte går att göra överföringar mellan konton, det måste man åka till närmaste bank för att göra. Man kan anta att det finns ett behov av denna tjänst hos dem som inte har tillgång till internetbank. Ett behov av att göra överföringar till sparkonto eller för att man helt enkelt inte vill ha så mycket pengar på kontot som är kopplat till bankkortet.

För de lokala företagen är det ett problem att serviceombuden inte kan ta emot större dagskassor. Därmed tvingas företagarna att anlita ett värdetransportföretag eller att åka till närmaste bank för att sätta in dagskassorna. Dagskassorna förvaras i vissa fall i hemmen då det inte finns möjlighet att sätta in dem varje dag. Det medför en säkerhetsrisk, främst med tanke på rån.

För privatpersoner som har tillgång till internetbank samt har en bank som innefattas av betalservicen är behoven rimligen täckta. För personer som inte har tillgång till internetbank ser situationen annorlunda ut, framförallt om man har ett bankkort som inte inkluderas i betalserviceombudens system. Har man däremot en av de fyra banker som inkluderas i servicen kan man rimligen täcka de nödvändigaste behoven. Det är dock inte möjligt att flytta pengar mellan konton vilket kan tänkas vara ett problem.

Behovet av betaltjänster tillgodoses inte fullt ut genom det nya systemet. Framförallt eftersom det inte går att göra kontantuttag från samtliga banker eller

med utländska kort. Det betyder att servicen inte är tillgänglig för alla. För företag har det inneburit en försämring vad gäller hanteringen av dagskassorna.

Lantbrevbäring

Studien visar att företag på landsbygden har påverkats av lantbrevbäringens minskade tjänster, framförallt genom att de inte längre tar emot dagskassor. Som nämnts i stycket ovan betyder det långa resor till närmaste bank samt att det finns en uppenbar rånrisk med att förvara pengar i hemmen och själv frakta dem till närmaste bank..

Vad gäller privatpersoner har det varit svårt att få tag på personer som berörts av lantbrevbärarens minskade tjänster. De som har berörts, har främst gjort det genom den försämrade möjligheten till kontantuttag. Alla jag varit i kontakt med hade löst sina betalärenden på annat sätt, ofta genom autogiro eller med hjälp av någon anhörig. Det förekom även att man hade så kallad god man som skötte ekonomin.

Studien innefattar ett begränsat antal privatpersoner varvid man bör vara försiktig med att dra slutsatsen att betaltjänsterna på landsbygden är tillgodosett ur deras perspektiv. De personer som berörts mest negativt av nedläggningen kan vara de utan ett brett kontaktnät av vänner och anhöriga. Avsaknaden av kontaktnät kan göra dem svåra att finna och få kontaktuppgifter till. Det betyder att de som är i mest behov av servicen kan ha hamnat utanför studien av anledningen att jag inte funnit dem.

Man kan även tänka sig att personer och aktörer på landsbygden blivit vana vid successivt försämrad service och att det inte längre finns någon ork att protestera. Även en slags uppgivenhet har antytts i studien. Aktörer och privatpersoner har tvingats vänja sig vid att sköta sig själva och finna egna lösningar. Det kan vara bidragande orsaker till att det varit relativt lite protester i denna fråga. En ytterligare orsak kan vara att de personer som rimligen berörts hårdast är äldre utan tillgång till internetbank och utan ett starkt socialt nätverk. En grupp människor som kanske inte så lätt får sin röst hörd.

Sammanfattande diskussion

Studien visar att behovet av betalservice inte är tillgodosett på alla områden och för alla aktörer och personer. Det finns ett missnöje hos framförallt företagare på landsbygden. På orterna där det finns betaltjänstombud har man reagerat på att samtliga banker inte innefattas av servicen.

Trots att nedläggningen inte har lett till några större reaktioner eller protester så kan man utifrån denna studie se att det finns behov på landsbygden som inte är tillgodosedda. En av flera rimliga förklaringar till att nedläggningen inte uppmärksammats i större utsträckning i exempelvis media kan vara att företag inte vill skylta med att de förvarar stora dagskassor i hemmen och att personer inte vill

visa hur de hanterar kontantuttag. Detta på grund av rånrisken. Tystnaden vad gäller denna fråga bör därmed inte tolkas som att behovet är tillgodosett.

Referenser

Förslag – Riktlinjer gällande handläggning av ärenden rörande bevakning av grundläggande betaltjänsterna

Nilsson, Angela 2009. Grundläggande betaltjänster. Fallstudier i Norrbottens län. Länsstyrelsen i Norrbottens län

Internetkällor

http://www.kuponginlosen.se/

http://www.safsbygden.se/content.asp?ID=42 &

http://www.ludvika.se/toppmeny/kommunen/forvaltningar/kommunledningskontoret/markochplaneringsenheten/industritomter/fredriksberg.4.44d64cd810ae049b17f8000305.html 2009-10-08

http://www.alvdalen.se/Kommunfakta/Kommunfakta/Storkommunen/

http://www.sarnaturism.se/

http://www.betalinfo.se/sv/Vansternavigation/veta-mer-om-PTS-upphandling/

http://www.posten.se/svensk_kassaservice.html

http://www.pts.se/upload/Ovrigt/Post/pm-upphandling-av-grundlaggande-betaltjanster-080108.pdf

Bilaga 3

Studie Norrbotens län

Grundläggande betaltjänster 2009

Fallstudier i Norrbottens län

Länsstyrelsen
Norrbotten

Titel	Grundläggande betaltjänster 2009. Fallstudier i Norrbottens län
Författare:	Angela Nilsson
Kontaktperson:	Angela Nilsson, Länsstyrelsen i Norrbottens län, 971 86 Luleå Telefon: 0920-96000, fax: 0920-22 84 11 e-post: lansstyrelsen@bd.lst.se internet: www.bd.lst.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING ... 3

1.1 Bakgrund ... 3
1.2 Syfte och mål ... 3
1.3 Viss fakta om grundläggande betaltjänster ... 3

2. GENOMFÖRANDET ... 4

2.1 Fallstudie 1 – Sex Betalserviceställen ... 4
2.1.1 NäraDej, Kaunisaljärvi ... 5
2.1.2 Dyrlinds Snabbköp, Skaulo ... 5
2.1.3 ICA Nära, Vittangi ... 6
2.1.4 Sopperogården, Övre Soppero ... 6
2.1.5 Kangos Livs, Kangos ... 7
2.1.6 Handlar´n, Karesuando ... 7
2.1.7 Övrigt – Kassagiro och Kuponginlösen ... 8

2.2 Fallstudie 2 - Tre privatpersoner ... 9
2.2.1 93-årig mor i by utanför Vuollerim ... 9
2.2.2 Föräldrapar, 91 år respektive 94 år, Svartbäcken, funktionshinder ... 9
2.2.3 80-årig manlig släkting i närheten av Svanstein, blind ... 10

2.3 Fallstudie 3 – Tre olika typer av organisationer ... 11
2.3.1 Lakaträsk byalag ... 11
2.3.2 Damfrisering i Vittangi ... 12
2.3.3 Argentis AB, Näringslivsbolag i Arjeplogs kommun ... 13

2.4 Fallstudie 4 – Två kommuner ... 14
2.4.1 Bodens kommun ... 14
2.4.2 Arjeplogs kommun ... 15

3. REFLEKTIONER ... 15

3.1 Betalservice ... 16
3.2 Brevgirot ... 16

4 SLUTSATSER och AVSLUTNING ... 17

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

Dessa fallstudier ingår som en del i länsstyrelsens uppdrag enligt §§ 64 och 65 i Förordning 2007:825 med länsstyrelseinstruktion samt av punkt 28 i regleringsbrevet för 2009.

Uppdraget innebär i korthet att länsstyrelsen från den 1 januari 2009 ska:

- bevaka att grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov
- bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning
- bedöma om tillgången till tjänsterna minskat på en ort eller landsbygd i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses

Rapportering till regeringen ska ske senast den 1 december varje år genom samordnande länsstyrelse i Dalarnas län.

Anledningen till uppdraget är att Svensk Kassaservice (370 kontor och 130 partners) avvecklades i slutet av 2008 och ersattes av grundläggande betaltjänster på vissa orter och inom vissa områden i glesbygden. Betaltjänsterna omfattar betalningsförmedling, kontant-uttag och dagskassehantering.

Vid ett seminarium den 3 februari, anordnat för landets länsstyrelser av länsstyrelsen i Dalarnas län i samverkan med Post och telestyrelsen (PTS) och Näringsdepartementet, diskuterades bland annat frågor om utgångsläge, reaktioner från samhället och länsstyrelse-uppdraget. Vid seminariet redogjorde även Kuponginlösen och ICA Banken för betal-tjänsterna som upphandlats av PTS.

Efter seminariet bildades en arbetsgrupp som tillsammans ska fördjupa sig i frågor som behöver samordnas mellan länsstyrelserna. Deltagare i arbetsgruppen är:

Jan-Erik Hassel, länsstyrelsen i Dalarnas län, samordnare
Jan Enler, länsstyrelsen i Jönköpings län
Kjell Eriksson, länsstyrelsen i Stockholms län
Linus Karlsson, länsstyrelsen i Kalmar län
Angela Nilsson, länsstyrelsen i Norrbottens län

1.2 Syfte och mål

I linje med syftet för arbetsgruppen är det angeläget att länsstyrelsen utökar kunskapen om förhållanden som uppstått i glesbygden. Ett sätt att göra detta på är att genomföra fallstudier. Förutom att bidra till lärande kan fallstudierna bilda en plattform för det fortsatta uppdraget.

1.3 Viss fakta om grundläggande betaltjänster

Betaltjänsterna tillhandahålls på 15 orter och 75 landsbygdsområden i Sverige. När dessa fastställdes var målet att hushållen inte ska ha längre än ca 3 mil till närmaste betalservice-alternativ, vanligast en bank.

På de 15 orterna (6 i Norrbotten) finns fasta ***Betalservice***-ställen (oftast butiker) där det går att betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot med kontanter och svenska bankkort, göra kontantuttag från vissa svenska bankkort och lösa in Plusgirots utbetalningsavier.

De 73 landsbygdsområdena (25 i Norrbotten) motsvaras av Postens lantbrevbärarlinjer, vilka tillhandahåller tjänsten ***Brevgirot*** . Denna innebär service av betalningsförmedling till Plusgirot och Bankgirot samt inlösen av Plusgirots utbetalningsavier. Efter att en ansökan beviljats får kunden ett startpaket med handlingar som behövs för att kunna nyttja Brevgirot.

Lantbrevbärarservicen är förenad med kostnader per betaltjänstuppdrag enligt följande:

- 29 kronor per räkning
- 10 kronor per utbetalningsavi

Betalningsförmedlingen sker alltid genom rekommenderade brev varvid Postens avgifter tillkommer. Dessa är:

- 56 kronor per rekommenderat brev med upp till 5 000 kr i kontanter
- 72 kronor per rekommenderat brev för kontantbelopp mellan 5 001 kr och 10 000 kr
- 6 kronor i porto när Brevgirot skickar växel under 300 kronor och/eller kvitto

Inga mynt hanteras genom tjänsten, utan växelmynt lämnas i form av värdeavi. Denna kan senare användas som betalmedel vid senare betaltjänstuppdrag, vid handel eller inlösen i butik.

För äldre personer (≥80 år) och personer med funktionsnedsättning finns möjlighet att få lantbrevbärarservicen vid tomtgränsen.

Mer fakta finns att hämta på Kuponginlösens hemsida: http://www.kuponginlosen.se

2. GENOMFÖRANDET

Vid genomförandet valde länsstyrelsen att göra telefonintervjuer med samtliga sex betalserviceställen i Norrbotten. Till övriga respondenter, vilka är tre privatpersoner, ett byalag, en småföretagare, ett näringslivsbolag och två kommuner, har frågor mailats ut.

2.1 Fallstudie 1 – Sex Betalserviceställen

De frågor som ställdes till betalserviceställena var av öppen karaktär, t ex hur tjänsten fungerar, hur invånare och företagare reagerat, vad som är bra respektive kan förbättras, om man uppmärksammat något speciellt som är värt att berätta om. Även allmänna frågor ställdes, liksom följdfrågor, men olika beroende på hur samtalen framskred. Under rubriken Övrigt – Kassagiro och Kuponginlösen framgår två kortfattade samtal förda med en butik som har Kassagiro samt med verkställande direktör för Kuponginlösen.

Samtliga betalserviceställen har uppgett att det går att:

- betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot
- lösa in Plusgiroavier

- göra kontantuttag med bankkort kopplade till Nordea, Swedbank, Länsförsäkringar Bank och ICA-Banken
- sätta in pengar till Plusgirot och Bankgirot (inklusive dagskassor)

Nedan följer sammanfattningar av vad i övrigt respektive respondent uppgett.

2.1.1 NäraDej, Kaunisaljärvi

Det bor ca 150 personer i byn, mest äldre. Det var blandade känslor i början då tjänsten infördes. De äldre tyckte det var väldigt jobbigt i början, men har börjat acceptera förändringen. Det går mot ett positivt förhållningssätt i och med att man har nära till servicestationen och kan klara det mesta där och man slipper att åka 7 mil in till Pajala för att fixa sina ärenden (14 mil t o r).

Det finns begränsningar på uttagsbelopp.

Kuponginlösen hör av sig med jämna mellanrum (1 ggr/vecka) för att höra om de behöver något. Värdetransportföretaget Lomis kommer förbi 1 ggr/vecka för hämtning/leverans.

Butiken skickar in ekonomiska rapporter till Kuponginlösen/ICA-banken dagligen.

2.1.2 Dyrlinds Snabbköp, Skaulo

Det bor 250-300 personer i Skaulo och det finns 5-6 företagare där. Eftersom byn ligger efter E10 stannar många när de passerar. Butiken är även bensinstation samt servar en del fjällbyar, upp till 5 mil bort, med varor och betaltjänster. Sommartid är det mycket turister i trakten. Butiken fungerade som Kassaservice tidigare, vilket var bättre mot nuvarande tjänst då den hade fler funktioner. Det är emellertid billigare för kunden med Betalservice, 29 kr mot 49 kr tidigare, vid betalning av räkningar. I början hade man en del tekniska problem med apparaten men det har ordnat sig.

Det går mindre bra med insättning av dagskassor till Plusgirot och Bankgirot, speciellt då det rör sig om stora belopp, men är inte omöjligt. Problemet är att apparaten kan bli full under insättningen. Då måste den tömmas under processen, vilket inte är bra. För att undvika detta vill de att företagarna ska meddela i förväg när de tänker komma in, så att butiken har hunnit tömma säkerhetsboxen dessförinnan.

Till sommaren räknar man med stora insättningar i och med turistsäsongen och bävar något inför hur det ska gå. Ett annat bekymmer är ”utländska kontantuttag”, d v s då utländska besökare ska ta ut pengar via sina bankkort kopplade till utländska banker. Detta är en av de tjänster som Kuponginlösen tittar på bland flera andra inom Betalservice.

Det finns begränsningar på uttagsbelopp, 2 000 kr per gång och max 14 000-15 000 kr på 4-5 dagar. Ifall kunden säger till i förväg kan Kuponginlösen ordna med större uttagssumma direkt.

Det är mest äldre, oftast genom barn eller hemtjänst, som nyttjar Betalservicetjänsten. De har påpekat att de saknar möjligheten att kunna sätta in pengar på personkonto och bankkonto samt möjligheten att ta ut pengar via Bankgirot (avier). För dessa ärenden, liksom ”utländska

kontantuttag” får kunderna åka till bank eller bankomat i Gällivare, dit det är 5 mil från Skaulo. Fjällbyarna ligger 10 mil enkel väg från Gällivare.

Värdetransportföretaget Lomis kommer förbi 1 ggr/vecka för hämtning/leverans. Vid större behov av kontantförmedling har man kontakt med Kuponginlösen.

2.1.3 ICA Nära, Vittangi

Det bor ca 1 000 personer i Vittangi och det finns 5-10 företagare där. Eftersom byn utgör en knutpunkt för några större orter, 5-10 mil därifrån, innebär det att många stannar när de passerar och att man servar ett stort spridningsområde med betalservice. Butiken ligger intill en Konsumbutik och en OK-station. Butikerna hjälper varandra med växelkassor med mera.

ICA Nära uppger att de är den butik som har högst omsättning av kontantflödena bland de 15 betalserviceställen som finns i landet. Man har hittills inte behövt tömma maskinen på grund av dagskasseinsättningar – det är så många som tar ut pengar.

Det är inte så mycket räkningar som betalas via stationen. En del äldre gör det. I början ”knorrades” det en del då Svensk Kassaservice (tvärs över gatan) upphörde med sin verksamhet, men nu fungerar det rätt bra.

Ett önskemål som framförts är möjligheten att kunna sätta in pengar direkt på sitt bankkonto. Sedan finns ett visst behov för ”utländska kontantuttag”, d v s då utländska besökare ska ta ut pengar via sina bankkort kopplade till utländska banker. Norrmän har efterfrågat detta. För dessa tjänster måste kunderna åka 7,5 mil till Kiruna. Butiken har tipsat Kuponginlösen om önskemålen och de håller på att undersöka fler tjänster inom Betalservice, bland annat avseende dessa två.

Kuponginlösen hör av sig varje vecka för speciella beställningar. Värdetransportföretaget Lomis kommer sedan förbi för hämtning/leverans.

2.1.4 Sopperogården, Övre Soppero

Det bor ca 200 personer i byn och det finns några företagare där (dessutom finns samerna och de kan sägas ha ett företag var). Sopperogården har även postservice - brev, paket med flera tjänster - och innehade tidigare Svensk Kassaservice. Det har fungerat rätt bra med tjänsten Betalservice även om funktionerna är begränsade. Folk menar att det är tur att något finns kvar i alla fall.

Ett problem man vill belysa är att det inte går att ta ut pengar från alla banker, t ex från Handelsbanken. Då får man vända sig till kiosken (eller bensinstationen) för mindre uttag, ca 500 kr, i samband med att man handlar där.

Ett annat problem är att det inte går att föra över pengar mellan bankkonton. Det är vanligt att man ber folk i Kiruna handla varor och då behöver man föra över betalningen till deras konton. Att det inte går att lösa in Bankgiroavier är också ett problem. Det är många företag och myndigheter som gör sina utbetalningar via Bankgirot, t ex Skatteverket och Swedbank.

Närmaste bank, för att ordna med de transaktioner som inte fungerar via Betalservice, ligger i Kiruna dit det är 12,5 mil enkel väg från Övre Soppero.

En del, både äldre och yngre, betalar sina räkningar via stationen. Det fungerar bra och positivt är att det är 20 kr billigare än vad Svensk Kassaservice tog ut.

Det går att sätta in dagskassor, om de inte är för stora. Är de stora ryms inte pengarna – säkerhetsboxen blir full. Möjlighet att tömma går emellertid och säker förvaring finns. Inbetalningskorten får inte vara på högre belopp än 30 000 kr (per dag).

Värdetransportföretaget Lomis kommer dit vid behov, då Sopperogården meddelat Kuponginlösen om sitt behov.

2.1.5 Kangos Livs, Kangos

Det bor drygt 300 personer i Kangos. Upptagningsområdet är emellertid större då inte den andra ICA-butiken 9 km bort har Betalservice. Butiken (en ICA-affär) fungerar även som bensinstation, Systembolag och Apotek. Det finns uppskattningsvis ett 10-tal företagare runt Kangos, men endast någon enstaka lämnar sina dagskassor hos butiken. De andra företagen färdas troligen till de närmaste bankerna (Handelsbanken och Swedbank), vilket är i Pajala dit det är 6,5 mil. Alternativet är att åka till Gällivare eller Kiruna. Till båda orterna är det 13 mil enkel väg. Till sommaren då exempelvis byggvaruhandlare har högkonjunktur kan det bli mer kontanter i omlopp.

Det fungerar rätt bra med Betalservicen. Folk tycker det är bra att det åtminstone finns någon möjlighet till ekonomiska transaktioner kvar i bygden, även om tjänsten är begränsad. Positivt är också att det är billigare att betala räkningar än vad det var via Svensk Kassaservice.

Systemet är inte gjort för bankning av dagskassor, men det går att sätta in till Plusgirot och Bankgirot om inte volymerna är så stora. Processen tar emellertid lång tid.

En begränsning som påtalats är att det inte går att ta ut pengar med bankkort från alla banker, t ex från Handelsbanken.

Ett annat problem är begränsningar med insättning till eget bankkonto.

2.1.6 Handlar´n, Karesuando

Det bor 300 - 400 personer i byn och ca 1 500 i närområdet kring Karesuando. Många sköter sina bankaffärer via Internet. Det finns en del företagare där, men endast någon enstaka lämnar sina dagskassor hos butiken. Vissa företagare färdas till Kiruna i affärer och sköter då sina bankärenden där. Karesuando har Statoil-mack, där det även går att ta ut pengar. OK-macken är nedlagd, fungerar som kiosk nu.

Från början var det stort ramaskri bland de äldre invånarna. De hade t ex inte bankkort. Butiken hjälpte dem att skaffa kort och sedan hjälper butiken till vid de olika transaktionerna. Det fungerar rätt bra nu, men de äldre har svårt med koder mm. För att få klart med bankkorten var varje person tvungen att åka till närmaste bank för underskrifter på plats, vilket är i Kiruna, 18 mil enkel väg (36 mil t o r).

Vid bankning av dagskassor måste man ibland tömma säkerhetsboxen innan insättning. Det tar rätt lång tid vid insättningarna, så de vill få förvarning när någon ska komma och banka. Då hinner de förbereda det hela.

Ett problem man vill belysa är att det inte går att ta ut pengar med bankkort från alla banker, exempelvis inte från Handelsbanken.

Ett annat problem är begränsningar med insättning på eget bankkonto liksom överföringar till andras bankkonton. Det går men tar flera dagar (3 dagar). Man sätter in pengarna på bankens Bankgiro med uppgift om insättning till en persons bankkonto.

Att det inte går att lösa in Bankgiroavier är också ett problem. Det är många företag och myndigheter som gör sina utbetalningar via Bankgirot, t ex Skatteverket och Swedbank.

2.1.7 Övrigt – Kassagiro och Kuponginlösen

Ett kortare telefonsamtal har även förts med en butik som har Kassagiro, NäraDej Teofilusson i Kuttainen. Butiken finns 2 mil från Karesuando.

Butiken uppger att Kassagirot är en förenklad variant av Betalservice. De har fått en utökad Internetkapacitet och kan sköta allmänhetens girobetalningar med hjälp av streckkodspenna. Problemet för dem är kontantuttag, men fixar det så långt det går med sin egen dagskassa. Butiken ville testa Kassagirot då Svensk Kassaservice upphörde. Det kostar en slant men samtidigt kan de använda sin egen dagskassa som en tjänst för andras kontantuttag. Det slipper då bekymmer med att resa för att sätta in sin egen dagskassa på bank.

Ett kortare telefonsamtal har också förts med Pontus Ellefsson, verkställande direktör för Kuponginlösen. Samtalet berörde främst dagskassehantering och betalservicestationerna.

Han uppgav att rent fysiskt kan servicestationerna ta emot dagskassor. Begränsningen ligger i storleken på kassorna och säkerhetsrisker av olika slag med stora volymer. Det handlar om hela logistiken av kassaflödet och krav av olika slag, t ex avseende transporter, lokaler, säkerhetsskåp, försäkringar, arbetsmiljö.

Riktigt stora volymer ingår inte i det upphandlade – avtalet styr tjänsten.

Mynt går att sätta in och ta ut i systemet.

Betalservicestationerna är en typ av recyclingsystem för en viss transaktionsnivå (volymstorlek) (Cachcard blå – sedlarna blir blå vid ett eventuellt inbrott).

Kassagirot (Kuponginlösens eget system) har insättning till bankkonto, men den delen ingår alltså inte i upphandlingen för Betaltjänstsystemet. Däremot jobbar man på en lösning för det, vilket i princip är klart. Denna del är det som kan vara värt att lyfta som ett samhällsbehov.

Utländska kortuttag blir det knappast något av, menar Ellefsson. Det skulle krävas en enorm teknologi som kostar multum för att kunna ordna med den tjänsten. Den fråga man då ställer sig är: Vem ska betala för allt som folk och företag vill ha? Bankerna drar sig ur mer och mer och lägger ner kontor på mindre orter. En följd av att det ställs så stora krav av olika slag när det handlar om hantering av pengar.

2.2 Fallstudie 2 - Tre privatpersoner

De frågor som ställdes till privatpersonerna berörde deras äldre och funktionshindrade anhöriga och vad förändringen har inneburit för dessa. Mer konkret handlade de om hur det fungerade tidigare och hur det fungerar nu t ex ifråga om lantbrevbärarservicen, betalserviceställen/bankomatställen/bank, butiker och avstånd till service o s v. Vilken hjälp de haft tidigare och vad de nu får (om de haft/har någon). Dessutom om de känner till andra förhållanden för människor och företag i området som påverkats av den ändrade servicen.

2.2.1 93-årig mor i by utanför Vuollerim

Dottern bor i Stockholm och mamman, 93 år i en by 8 km utanför Vuollerim. Modern är pigg för sin ålder, klarar sig själv. Byn ligger efter väg 97 och det är bra bussförbindelser efter vägen, till Vuollerim, Boden, Luleå och Jokkmokk. Det finns två till boende i byn, en kvinna som arbetar i Jokkmokk och en pensionerad kvinna i 70-årsåldern.

Lantbrevbäraren har de senaste 5 åren kört upp till gården och genom brevbäraren har mamman tidigare kunnat ta ut pengar via bankkort. *Ingen information lämnades om den fortsatta utökade servicen till äldre och funktionshindrade, men fungerar ändå – de har en bra lantbrevbärare.* Modern betalar alla fasta räkningar via autogiro. Till övriga räkningar använder hon Postgirots betalningsförmedling. Betalningarna dras direkt från bankkontot.

Alternativet med utbetalningsavi för pensionen, för att få tag i kontanter, innebär att alla pengar ska tas ut på en gång och förvaras hemma. Detta känns oroligt för mamman då hon bor själv och är rädd för rånrisken. Hon vill kunna ta ut pengar när hon behöver det, bara ha hemma små summor, det hon behöver för en kortare period.

Den försämring/ det problem som uppstått gäller uttag av kontanter!

Idag är närmaste ställe för kontantuttag i Vuollerim, 8 kmfrån byn, där det finns bank och bankomat. Banken är öppen någon dag i veckan. I samhället finns också en konsumbutik där det går att betala med bankkort och även få ut mindre kontantbelopp. I Jokkmokk (36 km från Vuollerim) har bankerna öppet alla dagar. Modern åker buss för att ta ut pengar eller ber grannen om skjuts.

Modern vill ha tillbaka uttagsservicen via lantbrevbäraren, t ex att det går att beställa pengar via lantbrevbäraren som denne tar med nästa dag, något liknande detta eller som förut. Dotter och moder tror också att den andra pensionären i byn vill ha tillbaka servicen, även om hon är bilburen.

2.2.2 Föräldrapar, 91 år respektive 94 år, Svartbäcken, funktionshinder

Föräldraparet, genom dotter, anser att möjligheterna att själva kunna ta ut pengar upphört i och med förändringen inom lantbrevbärarservicen. Brevgirot är besvärligt att nyttja och det är kostsamt att varje gång betala för uttag mm, vilket man inte behöver göra om man bor i tätort.

Paret har hjälp av hemtjänsten tre gånger om dagen där även toalettbesök ska utföras! På natten kommer nattpatrullen en gång och tittar till dem. De har tidigare beviljats hemtjänst en timme per dag för sysselsättning av fadern så att modern skulle kunna gå ifrån och vila, men det har blivit indraget.

Föräldrarna har två mil till närmsta uttagsställe som finns i Boden. Fadern sitter i rullstol och klarar inte att själv åka till Boden och modern har mycket dålig rygg och dålig balans. Hon har nog med att klara sig själv vid resor. De kan begära ledsagning (en vecka i förväg) men det fungerar inte för att åka till Boden för uttag av pengar. Därför kan de i dagsläget inte själva välja när de ska göra sina bankärenden. Fadern upplever det som kränkande att han inte själv kan sköta sin ekonomi.

Den närmsta butiken finns även den i Boden. Det innebär att det i stort sett är omöjligt för föräldrarna att själva utföra någon handel. Modern har rätt att få avlastning om hon skulle vilja åka till stan eller liknande, men då måste avlastningen begäras minst en vecka i förväg. Då hon inte alltid kommer ihåg att begära detta i tid struntar hon i resan/aktiviteten, för hon vägrar att lämna sin make ensam. Sammanfattningsvis har föräldrarna blivit mer isolerade när de inte kommer ut och träffar andra människor. Dottern och hennes make sköter all handling mm åt dem numera.

För övrigt kan sägas att paret tidigare haft lantbrevbärarservice till brevlådan. Bilen har stannat där om de satt ut markering att de vill göra något ärende. Då har brevbäraren tutat om de inte redan var ute och väntade.

2.2.3 80-årig manlig släkting i närheten av Svanstein, blind

Denna 80-åriga man bor i närheten av Svanstein, 3,5 mil norr om Övertorneå, där närmaste bank finns. Han är helt blind sedan 40-årsåldern. Trots ålder och funktionshinder är mannen pigg och klarar allt själv på gården. Han klyver ved, klipper gräs, bakar, lagar mat, städar mm.

Den anhörige (syskonbarn), som kontaktat länsstyrelsen, bor i Luleå, 18 mil enkel väl från Svanstein. Närmaste ort och affär ligger ca 10 km bort, vid Polcirkeln. Affären, en ICA-butik, kör på beställning ut varor, som betalas kontant vid leverans. ICA-handlaren har uppdrag av kommunen att serva med denna tjänst till äldre och funktionshindrade. Lantbrevbäraren kör som tidigare upp till gården då något ärende behöver uträttas. Däremot finns inga betaltjänster idag som går att nyttja för släktingen, förutom att handla frimärken.

Brevgirot fungerar inte för dem som har nedsatt synförmåga, i och med att det blir för komplicerat med att skriva betalorder, underteckna mm då inte synen finns. För att kunna nyttja denna betaltjänst skulle mannen behöva besvära (anlita) grannar, ansöka om och bekosta hemtjänst eller beställa färdtjänst inklusive ledsagare för att själv ta sig till banken i Övertorneå. Inget av detta är något bra alternativ.

Mannen tycker bland annat att det känns oroligt med att behöva ha all pension hemma på grund av rånrisken. Att anlita hemtjänst är inte heller bra då det sällan är samma person som återkommer varje gång, vilket upplevs otryggt och utelämnande. Färdtjänsten på 7 mil tur och retur Övertorneå inklusive ledsagare blir dyrt. Det känns också riskfyllt att främmande människor får vetskap om den utsatta situationen – det kan spridas till fel personer. Lösningen hittills är att syskonbarnet reser 18 mil (36 mil t o r) en gång i månaden och utför de betaltjänster som behöver göras. Detta blir också dyrt i längden, men är det tryggaste alternativet. Tidigare skedde besöken några gånger per år, i samband med långhelger.

Båda männen har reagerat starkt på ett brevutskick från PTS, ICA Banken, Kuponginlösen och Posten. I brevet förklaras vad Brevgirot är och att de som på grund av ålder eller

funktionsnedsättning får sin post till tomtgränsen och kan ta ut pengar och betala räkningar hos Postens lantbrevbärare vid sin bostad, ska få en liknande service som de har idag. Detta åtagande menar man att PTS inte fullföljt gentemot alla samhällsmedborgare och undrar varför!? Blinda, menar man, har missats i PTS upphandling, eftersom hanteringen av Brevgirot förutsätter viss synförmåga. Vid deras kontakter med PTS har synpunkterna framförts, vilka medgett att så är fallet. Blinda och deras situation har helt enkelt glömts bort vid upphandlingen.

Ett förslag från männen är att ICA-handlaren som kör ut varorna, enligt uppdrag av kommunen, även skulle kunna tillhandahålla den samhällsservice som lantbrevbäraren gjorde tidigare. Betaltjänsterna (kontantuttag) skulle kunna beställas i förväg så inte handlaren alltid måste ha alltför mycket pengar med sig.

2.3 Fallstudie 3 – Tre olika typer av organisationer

De frågor som länsstyrelsen ställt till organisationerna har handlat om hur situationen var tidigare och hur det är nu, t ex ifråga om lantbrevbärarservicen, betalservice-ställen/bankomatställen/bank, butiker och avstånd till service o s v. Dessutom hur det tidigare var och nu har blivit för olika grupper av människor. Med det senare syftas på pensionärer i allmänhet, äldre människor och funktionshindrade i synnerhet samt människor i arbetsför ålder (och yngre) och företagare på orten (dagskassehantering mm).

2.3.1 Lakaträsk byalag

Byalagets ordförande har sammanställt en skrivelse till länsstyrelsen avseende effekterna av nedläggningen av Svensk Kassaservice. Skrivelsen återges nedan, men i något redigerad form:

Under ett flertal år har posten/lantbrevbärare skött kassatjänster som ombud för Svensk Kassaservice, men sedan den servicen upphörde har vi som bor utanför centralorten blivit negativt drabbade.

Tidigare kunde vi på ett enkelt sätt sköta våra kontant-/ kassaärenden via lantbrevbäraren, t ex var det många som tog ut kontanter i samband med pensionsutbetalningar eller satte in pengar vid andra tillfällen. Idag är dessa möjligheter helt borttagna för oss om vi inte är beredda på en bilresa på allt mellan 6 mil och10 mil enkel väg till Boden/Luleå.

Vid kontakter med bl a PTS har det kommit förslag som t ex ”Ni kan ju skaffa kort” – men det är ingen realistisk lösning då det blir samma resväg till närmaste uttagsautomat. Sedan anser vi att det år orimligt att vi skall tvingas bekosta både lång och dyr bilresa samt den årliga kortkostnaden för att kunna ha möjlighet att hämta ut våra egna pengar i kontanter.

Det finns ett antal äldre personer som bor avsides utan vare sig körkort eller tillgång till bil, vilka tidigare har klarat sig tack vare Kassaservicefunktionen. Idag är dessa personer helt avskurna från denna service och kan inte lösa detta på egen hand. Det finns de som upplever detta som en variant av omyndigförklaring.

Det har kommit en ny form av betalningstjänst som enligt uppgift skall vara en ersättning för den tidigare tjänsten, men detta är enbart en försämring beroende på bl a besvärliga rutiner,

transaktionskostnader samt tidsåtgång vid kontantuttag. I sämsta fall kan det ta upp till en vecka mellan ”beställning” och leverans.

Det har även talats om att äldre personer skall få lättnader, men detta har inte visats på annat sätt än med denna nya tjänst, som dessutom kräver att man ”ansluter” sig till tjänsten.

Vad avser människor i arbetsför ålder så gäller i princip samma som ovan, såvida denne inte har sitt jobb t ex i centralorten och därigenom kan lösa frågan där. Annars blir det samma scenario med att ansluta sig, beställa, vänta på utbetalning. Nämnas bör även att till dessa nya tjänster så har det tillkommit dyra kostnader för att ta ut eller sätta in kontanter.

En annan negativ effekt är den att det numera inte går att ta ut endast en del av t ex pensionen och spara resterande på ett konto för månatliga autogirobetalningar. Man kan med den nya tjänsten endast ta ut kontanter via ett Postgiroutbetalningskort och då hela pensionsbeloppet som skickats från försäkringskassan. Med andra ord inget finns infört på konto för ovan nämnda autogiroöverföringar.

Företagare är även dessa hårt drabbade av denna nedläggning. Vid personlig kontakt med olika företagare i Haradsregionen har det framkommit uppgifter om att en del har tvingats anlita värdetransportföretag till dyra kostnader samt att en del sköter all kontanthantering själv, såtillvida att de i egen regi sköter värdetransporter och dagskassetransport till Boden i egen bil. Samma gäller för dessa företagare när det gäller uttag av kontanter för växelkassor. Detta är en synnerligen riskfylld hantering sett ur rånriskfaktor och även sett ur försäkrings-hänseende.

Vi har upplevt att detta beslut om nedläggning av Kassaservicetjänsterna totalt saknar bakgrundsfakta och är ett beslut taget helt utan verklighetsrelevans. Detta är ett beslut som har drabbat glesbygden på ett synnerligen dramatiskt sätt. Konsekvenserna av detta beslut bidrar till ytterligare utarmning av boende i bl a norrlands glesbygdsområden.

Vi vill med detta brev å´ det bestämdaste protestera mot detta dåligt genomtänkta, ogrundade och förhastade beslut som togs utan verklighetsbakgrund. Vid beslutstillfället var den förhandsinformation som kom mycket bristfällig. Vare sig PTS, Näringsdepartementet, Posten eller Svensk Kassaservice kunde ge några konkreta svar på hur detta skulle ske och resultatet av detta. Detta trots upprepade telefonkontakter före beslutsdatum!

Med vår förhoppning, och troligtvis många andra glesbygdsbors, kräver vi att detta beslut rivs upp och ett fungerande kontanthanteringssystem återupprättas å´det snaraste!

Förslagsvis kan berörda beslutsfattare ta kontakt med lokala byagrupper för att informera sig om verklighetens glesbygdsproblem. Vi ser även att vår Länsstyrelse engagerar sig aktivt i detta och arbetar för en för alla inblandade positiv lösning.

2.3.2 Damfrisering i Vittangi

Damfrisörskans kunder betalar ofta med kontanter och därmed hanterar hon dagskassa. Tidigare var detta inget problem, men är det nu då Nordea och Swedbank upphört på orten. Hon uppger att hon inte får sätta in pengar på sitt bankkonto via betalservicestället hos ICA-butiken i byn, däremot ta ut. Hon har 7,5 mil till närmaste bank, vilket är i Kiruna, dit hon

åker för att utföra sina bankärenden. Hon uppger också att många av hennes kunder (pensionärer) klagat på att de ofta måste åka till Kiruna för att t ex lösa in Bankgiroavier.

2.3.3 Argentis AB, Näringslivsbolag i Arjeplogs kommun

Arjeplogs kommun är Sveriges fjärde största kommun med en landyta på nära 13 000 km^2. Det finns bara tre tydliga tätorter i kommunen, Arjeplog, Laisvall och Slagnäs.

Förhållandena har blivit sådana att det nu endast finns ett bankkontor/bankomat inom kommunen, i tätorten Arjeplog. Naturligtvis innebär det problem, både för företag och för privatpersoner. För företagen är det främst hanteringen av dagskassorna som medför problem. Särskilt turistanläggningarna och lanthandlarna tar in stora summor pengar under vårvinter och semesterperioder. De känner otrygghet då de måste ha kontanterna i sina bostäder och då de samtidigt har stor arbetsbelastning har de små möjligheter att besöka Arjeplogs tätort för att sätta in pengarna.

Generellt kan sägas att indragningen av lantbrevbärartjänsterna har ställt till med större problem för företagen än vad effekterna blev av att lägga ned Kassaservice. Då lantbrevbärarservicen fanns kunde företagen sätta in upp till 10 000 kr/postgång genom deras försorg och under stora delar av året fungerade detta system mycket bra. Tjänsten var uppskattad av både företag och privatpersoner.

Det utbyggda bredbandsnätet har medfört att allt flera transaktioner görs med bankkort, men det är ingen lämplig lösning för företagare som gör väldigt många försäljningar med små belopp vid varje transaktionstillfälle, exempelvis kiosker, kaffeserveringar m.fl. För att klara växelpengarna måste de lägga upp ett stort lager av mynt och små sedelvalörer, för de vet inte med säkerhet när de får tillfälle att besöka banken nästa gång. Det är förvånansvärt många kunder som inte använder bankkort och det är lika förvånansvärt hur lite kontanter kort-innehavarna bär med sig även då de har semester långt ute på landsbygden. Bredbands-utbyggnaden har gjort att nästan alla företagare lärt sig att betala sina fakturor via Internet.

Adolfström är en utpräglad turistort som ligger i Vindelälvens dalgång. Företagarna där har 7,6 mil enkel väg, för att nå banken. Även deras kunder måste åka till samma ställe för att ta ut pengar. I samma dalgång finns även Gautosjö och Bäverholm som är stora turistanläggningar.

I Skellefteälvens dalgång finns kommunens största turistanläggningar vid Polcirkelcampen och Vuoggatjolme, 10,5–11 mil väster om Arjeplog. Tillsammans kan företagen erbjuda över 300 uppställningsplatser för husvagnar och ett stort antal uthyrningsstugor. Dessutom finns ett tjugotal privata fritidshus (storlek och standard minst lika hög som i egna hem) i anslutning till anläggningarna. Här finns även livsmedelsbutik, bensinstation, verkstad och helikopter-företag. Den ekonomiska omsättningen är mycket hög under vissa perioder av året. Företagarna i området har samma problem som sina kollegor i Vindelälvens dalgång. De måste åka in till Arjeplog, 11 mil enkel väg, för att sätta in dagskassorna. Privatpersoner har det något enklare. De kan ta ut kontanter i butiken i Jäckvik, dit det är ca 4 mil enkel väg.

I Jäckvik finns säkert ett hundratal fritidshus, stugby, lanthandel, bensinstation och en skid-anläggning med hotell och restaurang samt uppställningsplats för drygt hundra husvagnar. Privatpersoner kan ta ut pengar men för företagen är det banken i Arjeplog som gäller, dit det är ca 6 mil enkel väg.

Äldre människor på landsbygden måste i väldigt stor utsträckning förlita sig till anhöriga vid alla penningtransaktioner då de inte har tillgång till lantbrevbärare. Oftast saknar de dator och kunskap om hur man betalar fakturor via Internet. Kontanter kan de enbart hämta ut i Arjeplog och Jäckvik, vilket medför väldigt långa resvägar för landsbygdsbefolkningen.

En förhoppning är att det ska gå att organisera penninghanteringen så att alla som finns i Arjeplogs kommun ska kunna lämna in dagskassor, göra insättningar och uttag i Arjeplog, Slagnäs, Laisvall och Jäckvik

2.4 Fallstudie 4 – Två kommuner

De frågor som ställts till kommunerna handlar om uppföljning av tidigare kontakter de haft med länsstyrelsen, om vad allmänheten framfört till kommunerna samt om något mer inträffat sedan senaste kontakten.

2.4.1 Bodens kommun

Bodens kommun har fått påstötningar från allmänheten, bl a Lakaträsk byalag, om försämringar som uppstått sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice. Detta har medfört att man undersökt serviceförhållandena inom Postens landskapsområde 15 i kommunen, vilket resulterat i en rapport som skickats till länsstyrelsen. Nedan återges kortfattat vissa delar av innehållet i rapporten.

Rapporten tar upp ansökningsförfarandet till Brevgirot samt att avtal mellan pensionär och Försäkringskassa, om att pension ska ske till Plusgirot, måste göras för att tjänsten ska kunna nyttjas. Att dela på utbetalningen så en del kan gå till pensionärens bankkonto är inte möjligt.

När det gäller den utökade tjänsten för äldre och funktionshindrade skriver man att bedömningen om vem som har rätt till tjänsten görs av Postens lantbrevbärare och Postens utdelningschef i området.

I rapporten beskrivs också nuläget och framtidsutsikter avseende livsmedelsförsörjning. Det finns tre butiker som kör ut varor till äldre personer någon gång under veckan. Utkörning av varor från butiken i Harads sköts av Posten via lantbrevbäraren. På andra ställen har Röda korset tillsammans med Bodens och Gällivare kommuner ordnat med busstur för handling i Harads en gång/vecka.

Förutom informationen i rapporten har Bodens kommunchef meddelat att han tagit del av Lakaträsk byalags skrivelse (den länsstyrelsen fått) och instämmer med att allt väsentligt i den överensstämmer med kommunens uppfattning. Nedläggningen av Svensk Kassaservice har medfört stora försämringar för invånarna i Postens landskapsområde 15. De införda systemen upplevs besvärliga, dyra, tar lång tid och skapar stora problem för invånarna. Kommunens uppfattning är att det måste ske förändringar för invånarna inom aktuellt landskapsområde för att de skall kunna få en godtagbar service.

Vidare ställer kommunen stor förhoppning till länsstyrelsens uppföljning av besluten och hoppas att förändringar kan ske tidigare än vad som kan bli fallet av rapportering till regeringen i slutet av året genom länsstyrelsen i Dalarnas län.

2.4.2 Arjeplogs kommun

När kommunalrådet i Arjeplogs kommun uppmärksammades på försämringar som uppstått i och med avvecklingen av Svensk Kassaservice skrev han till PTS om detta. Skrivelsen återges i något redigerad form nedan:

Arjeplogs kommun är en mycket glesbefolkad kommun med stora avstånd mellan några få orter. Den är den fjärde största kommunen i landet samtidigt som den är den fjärde minsta kommunen till befolkningen sett. Bank finns endast i centralorten Arjeplog.

En företagare med lanthandel i Adolfström, 7,6 mil från Arjeplog, har meddelat att den närmaste butiken (i Laisvall 3,6 mil bort) fått avslag på ansökan om stöd för betaltjänster från PTS. Det innebär för henne som företagare att alla penningtransaktioner måste ske via rekommenderade brev med tillhörande kostnader varje dag. För henne och alla andra boende i området är det oacceptabelt att det ska vara så långt som 7,6 mil till närmaste ort med fungerande betaltjänst.

Andra områden som drabbats av förändringarna på samma sätt som Adolfström är orterna Slagnäs och Jäckvik, vilka ligger ca 6 mil från centralorten Arjeplog - den enda ort i kommunen med bank.

Det är inte acceptabelt att kommunmedborgare i glesbygden ställs utan en så grundläggande samhällsservice som tillgång till betaltjänster inom rimliga avstånd. Servicen är en grundläggande förutsättning för möjligheten att bo kvar i glesbygd. Det bör också poängteras att en mycket stor andel av de boende i glesbygd utgörs av äldre människor, och för dem är en stor del av tryggheten att grundläggande samhällstjänster fungerar. En fungerande betaltjänst är också en förutsättning för fortsatt utveckling av den besöksnäring som kommunen satsar på.

Problematiken kring betaltjänster och kontanthantering måste lösas, såväl för enskilda medborgare som för företagare med företag i glesbygd. Hanteringen av kontantmedel måste bara fungera i hela vårt land. Kommunalrådet kräver därför att PTS omgående vidtar åtgärder som säkerställer tillgång till betaltjänster och kontanthantering, såväl för uttags- som insättningsmöjligheter, inom områdena för Laisvall, Slagnäs och Jäckvik.

PTS har svarat på skrivelsen. I denna har de förklarat bakgrunden till nedläggningen av Svensk Kassaservice, redovisat sitt regeringsuppdrag, vad som genomförts i enlighet med uppdraget inklusive tilläggsupphandling för äldre och funktionshindrade samt hänvisat vidare till länsstyrelsen. Kommunalrådets krav om insättningar och uttag direkt från bankkonto säger man inte kan tillgodoses då regeringsuppdraget inte innefattar de tjänster som efterfrågas. Sådana tjänster menar man ska hanteras av marknadsaktörerna.

Skrivelsen har även sänts till regeringen. Ingen återkoppling hade skett i mitten av april 2009.

3. REFLEKTIONER

Nedan reflekteras något över vad som uppdagats av fallstudierna förknippat med betaltjänsterna Betalservice och Brevgirot.

3.1 Betalservice

Av samtalen med de sex betalserviceställena i Norrbottens län framgår att samhälls-medborgarnas oro, som fanns i början efter nedläggningen av Svensk Kassaservice, har lugnat sig. Tacksamhet att åtminstone någon typ av service finns kvar i glesbygden har även uttryckts. Från samtliga serviceställen påtalas ändå besvärliga brister med denna betaltjänst. Det som främst nämns är avsaknaden av möjligheter till:

- inlösen av avier från Bankgirot
- kontantuttag med bankkort från andra svenska banker än Nordea, Swedbank, Länsförsäkringar Bank och ICA-Banken
- kontantuttag med bankkort från utländska banker, t ex Norska banker
- kontantinsättningar till person- och bankkonton

Insättningar till konton går att göra men tar flera dagar och måste ske via bankens Post- eller Bankgiro med uppgivande av konto, kontoinnehavare med flera uppgifter.

När det gäller företagares dagskassor kan det vara problem med insättningar av dessa, speciellt då kassorna är stora. Det går, men kan ta lång tid och säkerhetsboxen kan behöva tömmas under processen. Att göra insättningar till företagens bankkonton är också problematiskt. Några uppger att det inte fungerar, andra att det går att göra precis som med privatpersoners bankkontoinsättningar.

3.2 Brevgirot

Organisationer, kommuner och privatpersoner uppger att effekterna efter nedläggningen av Svensk Kassaservice har blivit mycket negativa. Det är avsaknaden av den service som lantbrevbärarna stod för som medfört negativa konsekvenser för såväl privatpersoner som företag.

Ett speciellt problem som påtalats är möjligheterna till kontantuttag, inom rimlig tid och inom rimliga avstånd. Det uppges att kontantuttagen tar flera dagar och kan ta upp till en vecka vid nyttjande av Brevgirot. Alternativet är att resa till centralorter med bank, vilket innebär resvägar långt över målvärdet om 3 mil. För inlösen av Bankgiroavi måste invånare och företagare alltid resa till banken, då inte Brevgirot klarar den servicen.

Vissa äldre personer, som bor avsides utan tillgång till bil, har blivit helt avskurna från betaltjänstservicen. En del har inte alls tillgång till lantbrevbärare och mycket långa resvägar till bank. De måste därför ofta förlita sig på hjälp av andra för sina ekonomiska transaktioner.

Vidare upplevs Brevgirot som krångligt, att det kullkastar bra system med autogirobetalningar från konto, att det skapar oro och ångest med att måsta ta ut hela pensioner vid ett tillfälle och förvara stora belopp hemma, att det är orättvist med uttagsavgifterna, att man upplever sig kränkt, omyndigförklarad, bortglömd, förbisedd mm.

Företagare har det dessutom extra problematiskt med sina dagskassehanteringar och osäkerheter med värdetransporter.

Ifall informationen om den utökade servicen till äldre och funktionshindrade har nått alla är tveksamt. Oavsett detta innebär ett funktionshinder som nedsatt synförmåga att Brevgirot inte

alls kan nyttjas. Anmärkningsvärt är också att bedömningen om vem som har rätt till den utökade tjänsten görs av Postens lantbrevbärare och Postens utdelningschef i området.

Beträffande servicen för företagares dagskassehantering tycks den delen helt ha försvunnit inom lantbrevbärarservicen i och med nedläggningen av Svensk Kassaservice. Problemen som beskrivs för företagare i fjällvärlden och i glesbygden har därmed blivit stora.

4 SLUTSATSER och AVSLUTNING

Det framgår av svaren i fallstudierna att samhällsservicen med betaltjänster för privatpersoner och företagare i fjällvärld och glesbygd minskat radikalt sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice. Med utgångspunkt av detta, och med beaktande av att uttalandena från olika håll är likartade, kan man anta att förhållandena är relativt representativa för Norrbottens län. I linje därmed blir slutsatsen att de grundläggande betaltjänsterna:

- inte motsvarar samhällets behov
- inte är tillgängliga i tillräcklig utsträckning i landsbygden eller för äldre och funktionshindrade

En viss reservation behöver ändå göras när det gäller om tillgängligheten är otillräcklig på precis alla orter eller områden i länet där Svensk Kassaservice tidigare hade verksamhet. För att göra den bedömningen behöver länsstyrelsen få ta del av var Svensk Kassaservice hade sina kontor och partners samt jämföra med nuvarande förhållanden. Detta blir nästa steg för länsstyrelsen inom regeringsuppdraget att undersöka och om möjligt ta ställning till.

De stora avstånden till centralorter med bank, dit invånare och företagare är hänvisade då all väsentlig service inte går att få genom de grundläggande betaltjänsterna, är långt över målvärdet om 3 mil. För att möta samhällets behov av grundläggande betaltjänster inom tjänsten ***Betalservice*** är det därför värt att söka lösningar för möjligheter till:

- inlösen av avier från Bankgirot
- kontantuttag med bankkort från fler svenska banker, t ex Handelsbanken
- kontantinsättningar till person- och bankkonton
- effektivare dagskassehantering

Av motsvarande anledning är det inom tjänsten ***Brevgirot*** och dess utökade service till äldre och funktionshindrade värt att söka lösningar för möjligheter till:

- likartad kundupplevd service som fanns med lantbrevbärare tidigare, där kontantuttagsfrågan samt dagskassehanteringen är speciellt viktiga att beakta

Hur lösningarna ska åstadkommas är däremot inte helt lätt att uttala sig om, då många aspekter som teknik, kostnader, rättsregler mm behöver vägas in. Såvida det inte går att återinföra betaltjänsterna i dess tidigare former eller något mycket likartat kan det handla om en lång process med stegvisa lösningar innan samhällsservicen kan anses blivit tillfreds-ställande. Vidare resonemang runt detta lämnas här dithän då detta får anses vara en angelägenhet på högre nivå än vad som faller inom ramen för fallstudierna.

I sammanhanget bör ändå det förslag som framkommit från den äldre blinde mannen lyftas fram (åtminstone som en möjlig snabb lösning i ett kort perspektiv), nämligen att:

Kommuner som uppdragit åt handlare att köra ut varor, även skulle kunna serva med den samhällsservice som lantbrevbäraren gjorde tidigare.

Även Bodens kommun tangerar frågan i sin beskrivning av livsmedelsförsörjningen i kommunen, utan att därmed föreslå den som en lösning för betaltjänster. Av kommunens rapport framgår även det motsatta, nämligen att Postens lantbrevbärare servar med hemsändning av varor. Oavsett vem som utför varutransporterna kan det vara idé att beakta lösningsförslaget som en möjlig service till äldre och funktionshindrade.

Fler idéer på samarbetsformer och kortsiktiga lösningar kan även vara värt att efterfråga från andra människor och organisationer i länet, exempelvis från näringslivsbolag och kommuner, pensionärs- och handikapporganisationer. I det längre perspektivet bör också betaltjänstfrågan integreras med det nya regionala serviceprogrammet som är aktuellt att påbörja i år.

I det längre perspektivet är det även en självklarhet, eftersom frågan är en nationell angelägenhet, att den regleras genom regeringen och dess direktiv. Under resans gång, inför rapportering till regeringen, kan det då vara idé att länsstyrelsen, tillsammans med länsstyrelsen i Dalarnas län med flera länsstyrelser, deltar i diskussioner och samverkan med ansvariga myndigheter och organisationer för tillhandahållandet av de grundläggande betaltjänsterna.

En speciell fråga att diskutera och lösa, med anknytning till den utökade tjänsten som upphandlats till äldre och funktionshindrade, är hur alla ska kunna få information om den. Det har framgått att en del människor har blivit helt avskurna från betaltjänstmöjligheter, vilket uppfattas som att alla inte har fått ta del av tjänsten och kunnat ansöka om den. Samtidigt kan det ifrågasättas om det är Posten som ska bedöma vilka som ska få tillgång till tjänsten. Borde det inte vara exempelvis kommunens socialtjänst som ska avgöra den frågan? Detta är frågeställningar som behöver klargöras. En annan är vilka ansvarsförhållanden som gäller för olika myndigheter och organisationer under avtalsperioden och vad som förväntas av dem.

Avslutningsvis kan sägas att fallstudierna har gett en bra inblick i hur förhållandena blivit i länet sedan avvecklingen av Svensk Kassaservice. Med detta som bakgrund fortsätter arbetet med att försöka fastställa om tillgängligheten är otillräcklig på precis alla orter eller områden i länet i jämförelse med hur det var tidigare. Samarbetet i arbetsgruppen med ledning av länsstyrelsen i Dalarnas län förväntas också fortsätta, vilket bedöms kunna effektivisera uppdragsgenomförandet och samordningen med andra berörda.

Luleå den 30 april 2009

Länsstyrelsen
Norrbotten

Bilaga 4

Riktlinjer för bevakningen

Näringslivsenheten
Christina Rehnberg
023-814 13
070-619 91 19
christina.rehnberg@lansstyrelsen.se

Riktlinjer gällande bevakning av grundläggande betaltjänster

Bakgrund

Enligt Länsstyrelseinstruktionens paragrafer 64 och 65 ska länsstyrelserna bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Vidare ingår att bedöma om tillgången till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses. Länsstyrelsen i Dalarna har ett samordningsansvar för bevakningen och ska senast den 1 december varje år rapportera till regeringen, på basis av respektive länsstyrelse underlag och bedömning.

Verksamhetsinriktning

- Varje länsstyrelse ska rapportera till samordnande länsstyrelse vem som är kontaktperson för de grundläggande betaltjänsterna

- Varje länsstyrelses kontaktperson ska sätta sig in i vad grundläggande betaltjänster innebär och göra en planering för hur bevakningen ska ske inom sitt eget län.

- Oavsett reaktioner från allmänheten och näringslivet ska varje länsstyrelse undersöka hur tillgängligheten till grundläggande betaltjänsterna fungerar i länet, exempelvis genom kontakter med kommuner, näringslivsorganisationer, olika organisationer som PRO, SPF, HSO, SRF, Bygdeföreningar, lantbrevbärarna. Förutom att göra en bedömning hur det fungerar på de ställen där upphandling av betaltjänsterna skett, bör varje länsstyrelse även undersöka (göra stickprov) på orter/områden där upphandling inte genomförts.

- Om allmänheten och/eller näringslivet reagerar speciellt på något eller om reaktionen är extra stark från något håll (grupp av människor eller från ett speciellt område/ort) kan det behöva göras en fördjupad undersökning kring detta.

- Varje länsstyrelse bör ha extra fokus på grupper med särskilda behov, till exempel synskadade eller personer med andra funktionsnedsättningar och pensionärer.

- Om det i länets finns organ med uppgift att svara för frågor om regional tillväxt, ska bevakningen ske i samverkan med dessa organ.

- Varje länsstyrelse ska årligen rapportera till samordnande Länsstyrelse i Dalarna, som anger senaste datum för rapportering.

Administration

- Lägg årsvis upp en akt i diariet för bevakningsuppdraget, vilket medför att allt material samlas i ett ärende per år.

- Vid kontakter utifrån dokumenteras och diarieförs kontaktuppgifter kortfattat (det finns en blankett som kan underlätta detta arbete). Det är även bra med dokumentationen ifall återkopplingar behöver göras.

- Ytterligare arbete som utförs avseende bevakningsuppdraget bör dokumenteras och diarieförs i den speciella akten som läggs upp för varje år.

- Årligen sammanställs underlaget i en rapport och skickas till samordnande länsstyrelse, för att utgöra en del i den huvudrapport som ska skickas till regeringen/Näringsdepartementet senast den 1 december varje år.

Rapportering till samordnande Länsstyrelse i Dalarna

Uppgifter som bör finnas med i den årliga rapporten:

- På vilket sätt länsstyrelsen har bevakat att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov.

- Vilket resultat bevakningen har gett vad gäller tillgängligheten till att ta ut kontanter, betala räkningar och hantera dagskassor.

- Hur tillgängligheten till grundläggande betaltjänster ser ut för grupper med särskilda behov, till exempel äldre personer eller personer med funktionsnedsättning.

- Om länsstyrelsen bedömer att tillgången till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

- Om länsstyrelserna bedömer att det finns ytterligare uppgifter av betydelse för rapporteringen till regeringen/Näringsdepartementet.