

Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, regningsbetaling, anvendelse af dankort og check

Udgivet af Konkurrencerådet 25. marts 1996

**Udgivet af
Konkurrencerådet
Nørregade 49
1165 København K**

Rådets sekretariat er en styrelse under Erhvervsministeriet
Eftertryk tilladt med kildeangivelse.

Forord

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling,
begningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

I juni 1995 vedtog Konkurrencerådet, at pengeinstitutternes udbud af lønkonti og den tilknyttede betalingsformidling skulle undersøges med henblik på en offentlig redegørelse.

En sådan undersøgelse kan i henhold til konkurrencelovens § 8 gennemføres for at fremme gennemsigtigheden om forhold, der kan have betydning for konkurrencen.

Konkurrencerådets beslutning om undersøgelse skal ses i lyset af de seneste års teknologisk udvikling på betalingsformidlingsområdet.

Udviklingen har ikke blot medført introduktion af nye måder at benytte lønkontoprodukter og de tilhørende faciliteter på, men også til en kompleksitet i prissætningen, som har gjort markedet uigennemsigtigt.

Formålet med redegørelsen er at skabe bedre forudsætninger for valg af lønkontokoncept ved generelt at belyse forhold, der spiller en rolle for hensigtsmæssig betalingsadfærd, med henblik på at stimulere en udvikling af en effektiv betalingsformidling gennem bedre betingelser for en virksom konkurrence på lønkontoområdet.

Derimod har Konkurrencerådet ikke i denne redegørelse anset det for sin opgave at fremkomme med konkret forbrugerinformation.

Undersøgelsen er baseret på materiale, som 19 af de største banker og sparekasser løbende indberetter til Konkurrence-rådet.

I henhold til lovens bestemmelser har pengeinstitutternes brancheorganisation Finansrådet og Forbrugerrådet haft den udarbejdede redegørelse til høring. Herefter har Konkurrencerådet på mødet den 27. marts 1996 besluttet at redegørelsen skal offentliggøres.

Sammenfatning og konkurrenceretlig vurdering

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling,
begningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

Indledning

1. Konkurrencerådets redegørelse om lønkontoprodukter indeholder

- dels en generel beskrivelse af de forskellige muligheder for betalingsformer, der foreligger i det danske betalingsformidlingssystem, og
- dels en analyse af lønkontokoncepter baseret på oplysninger fra 19 pengeinstitutter, der er omfattet af indberetningspligt til Konkurrencerådet.

2. Udgangspunktet for redegørelsen har været følgende:

En lønkonto er en nødvendighed for stort set hele den voksne befolkning. Gennem de seneste 10 år har der været en væsentlig udvikling inden for betalingsformidlingsområdet, der har bevirket, at der i dag er mange måder at udføre betalinger

på.

Der er en overordnet samfundsøkonomisk interesse i at fremme en udvikling, der fører til, at der anvendes transaktions- og serviceformer med mindst muligt ressourceforbrug.

En sådan effektiv betalingsformidling vil fordrer et marked for lønkontoprodukter, der er karakteriseret af en aktiv konkurrence om udvikling af lønkontokoncepter, der svarer til forskellige personers behov, og ved hensigtsmæssig benyttelse påfører pengeinstitutsystemet få omkostninger.

Det er derfor afgørende for en udvikling mod en effektiv betalingsformidling, at der for det første er sammenhæng mellem forbrugernes udgifter og pengeinstitutternes omkostninger ved en given betalingsadfærd, og at der for det andet er tilstrækkelig gennemsigtighed i markedet til, at der kan træffes de valg, der fører til virksom konkurrence.

3. Denne redegørelse er et bidrag til at skabe en øget gennemsigtighed om lønkontoprodukter med henblik på at stimulere en udvikling af en effektiv betalingsformidling gennem bedre betingelser for virksom konkurrence på lønkontoområdet.

Focus i redegørelsen vil være generelt at skabe bedre forudsætninger for valg af lønkontokoncept ved at belyse forhold, der spiller en rolle for hensigtsmæssig betalingsadfærd, herunder hvordan man kan bruge de forskellige typer lønkonti med mindst udgifter.

Derimod har Konkurrencerådet ikke i denne redegørelse anset det for sin opgave at fremkomme med konkret forbrugerinformation. Redegørelsen indeholder derfor ikke en udtømmende beskrivelse af alle forhold vedrørende de specifikke konti, ligesom de enkelte pengeinstitutter ikke er anført i tilknytning til de beskrevne kontokoncepter.

Beskrivelse af betalingsformidlingsystemet

4. I redegørelsen tages det udgangspunkt, at der er 4 funktioner, der er nødvendige for alle: Udbetaling af kontanter, betaling ved indkøb, betaling af regninger og kontoinformation.

Der gives herefter en oversigt over de faciliteter, der kan benyttes til disse funktioner fordelt på transaktionsmidler (hævekort, dankort, check, indbetalingskort), servicesystemer (betalingservice, kuvertservice) og betjeningsformer (kasseekspedition, telefonekspedition samt selvbetjening ved automater og homebanking).

Beskrivelse af rente- og gebyrvilkår

5. Her gives en beskrivelse af renteberegningssystemer og renteniveauer. Der redegøres for forskellige former for gebyrer, der kan opdeles i adgangsgebyrer, rådighedsgebyrer og gebyrer ved brug. Endelig omtales muligheden for at opnå ydelser uden gebyrer (gratisydelser) og betydningen af servicekvoter (antal gratis transaktioner eller serviceydelser).

Analyse af lønkontokoncepter

6. Endelig indeholder redegørelsen en analyse af lønkontokoncepter baseret på Konkurrencerådets indberetnings-ordning, der omfatter alle landsdækkende og regionale penge-institutter samt betydende lokale og specialiserede banker, i alt 19 pengeinstitutter med en markedsandel på omkring 90%. 4 pengeinstitutter har ved siden af den traditionelle pengeinstitutvirksomhed etableret telefonbanker som afdelinger. Disse telefonbanker medtages særskilt i analysen, der herefter omfatter 53 kontoprodukter fra 23 pengeinstitutter.

7. I analysen er taget udgangspunkt i, at et lønkontokoncept for det første må bedømmes på dets evne til at kunne tilbyde de funktioner, som kunden har behov for.

Dernæst må lønkontokonceptet vurderes ud fra de gebyrudgifter, som brugen af kontoen medfører, sammenholdt med renteindtægter.

8. Ved den gennemførte analyse er de 53 kontoprodukter opdelt efter forskellige kriterier.

Udgangspunktet er, at kontohaveren tilpasser sin adfærd til den brug af det pågældende kontokoncept, som ud fra dets udformning og prisvilkår må vurderes som mest hensigtsmæssig, her forstået som en adfærd, der minimerer gebyrudgifterne ved brug af kontoen.

I analysen er medtaget udvalgte funktioner og måder at gennemføre dem på (udvalget fremgår af side 50).

9. Endelig skal betones, at analysen er partiel i den for-stand, at den kun belyser lønkonti i forhold til betalingsformidlingsbehov.

I en række tilfælde vil lønkonto i et bestemt pengeinstitut være af betydning for, hvor vidt og hvordan en kunde kan opnå andre serviceydelser og produkter fra det pågældende pengeinstitut, fx lån.

Analysen berører således ikke det forhold, at vilkår på en lønkonto ikke kan ses isoleret fra vilkår på pengeinstitutets øvrige ydelser, i det omfang en kunde har brug for disse ydelser, og at lønkontoforhold er af betydning herfor.

Analysens resultater

10. Det overordnede billede er, at der er overordentlig stor variation i de udbudte kontokoncepter, både med hensyn til opbygning, adgang til faciliteter og prissætning.

Der kan ikke siges noget entydigt om valg af kontotype. Dette må bero på den enkeltes afvejning af en række forhold ud fra subjektive præferencer.

Uanset denne variation giver analysens resultater alligevel belæg for en række overordnede pejlemærker.

11. Undersøgelsen viser, at lønkonti er lavrenteprodukter, men også at der forekommer afvigelse herfra.

Uanset om der kun anvendes én rentesats eller knækrente med større rentesats på højere indestående, vil det i almindelighed gælde, at den gennemsnitlige forrentning er lav (under 1%), og at renteindtægten efter skat ikke vil kunne variere meget på de beløb, der skal anvendes på en lønkonto til løbende transaktioner. (Ved et gennemsnitligt indestående på 10.000 kr. vil en difference på 0,5 procentpoint bevirke en forskel i årlig renteindtægt efter skat på ca. 25 kr.)

Der er to undtagelser fra dette. Det ene er forholdsvis få tilfælde, hvor indestående på konti forrentes til et højere renteniveau (3-4%), når indestående overstiger visse grænser (fra 25.000 kr. og op efter). Disse konti kan imidlertid betragtes som en kombination af lønkonto og opsparingskonto på anfordringsvilkår.

Den anden undtagelse er de 4 telefonbanker, hvor renten er højere (1,75% - 4%) uanset saldo. Dette skal sammenholdes med gebyrudgiften ved anvendelsen af disse konti, delvis i sammenhæng med at konti i telefonbanker i visse henseender har reducerede funktioner.

12. Ovenstående resultater om betydningen af rentevilkårene fører til, at opmærksomheden må samle sig om gebyrvilkårene.

Analysen viser her, at uanset forskellene i gebyrkoncepterne, er der en række generelle forhold, der peger mod, at en bestemt betalingsadfærd giver bedst mulighed for at minimere gebyrudgifter:

- Anvend kasse, egen pengeautomat (i butikstid) og eventuelt dankort i butik til at hæve kontanter.
- Anvend dankort ved betaling i butikker.
- Anvend betalingservice til faste regningsbetalinger.
- Anvend kuvertservice, automatservice eller telefonservice til betaling af de indbetalingskort, der ikke kan erstattes af betalingservice.
- Undgå udbetaling ved fremmede kasser og fremmede pengeautomater, i visse tilfælde også egen pengeautomat uden for butikstid.
- Undgå regningsbetaling ved kasse.
- Undgå bestilling af kontoudtog – enkeltstående såvel som i fast levering.
- Undgå at overskride eventuelle servicekvoter.

Konkurrenceretlig vurdering

13. Den ovenstående konklusion kan delvist henføres til det forhold, at der her i landet er etableret et samarbejde mellem pengeinstitutterne om benyttelse af en fælles infrastruktur på betalingsformidlingsområdet. Samarbejdet konstitueres dels af et aftalekompleks i Finansrådets regi dels af, at Pengeinstitutternes BetalingsSystemer (PBS) er eneudbyder af en række produkter.

Konkurrencerådet har ved flere lejligheder tilkendegivet, at en fælles infrastruktur på betalingsformidlingsområdet overordnet må vurderes som gunstig for konkurrence og effektivitet.

Effektivitetsfordelene opstår bl.a. ved de kapacitetsgevinster, der følger af, at der kun skal investeres i én infrastruktur, og at der inden for systemet er fælles accept af alle pengeinstitutters betalingsmidler.

Konkurrencefordelene opstår ved, at også små pengeinstitutter gennem adgang til den fælles infrastruktur kan tilbyde de basale betalingsformidlingsydelser. Den fælles infrastruktur indebærer således, at mulighederne i almindelighed for et større og mere varieret udbud af pengeinstitutydelser styrkes.

Eksistensen af en fælles infrastruktur indebærer imidlertid en regulering af benyttelsen af denne.

Det er derfor Konkurrencerådets opgave at hindre, at reguleringerne fører til konkurrencebegrænsninger, der ikke er nødvendige for at opretholde fordelene ved en fælles infrastruktur. Dette indebærer, at Konkurrencerådet løbende må forholde sig til aftalereguleringen af den fælles benyttelse af infrastrukturen på betalingsformidlingsområdet og virkningen af PBS' monopolstilling for visse ydelser.

I den forbindelse bemærkes, at det nuværende aftalesæt ikke omfatter regulering af kontokoncepter og kundepriser.

Analysens resultater synes at bekræfte den overordnede konkurrenceretlige vurdering af fordelene ved at have en fælles infrastruktur, der samtidig giver mulighed for aktiv konkurrence mellem de deltagende pengeinstitutter i form af individuelt produktudbud og prisfastsættelse.

14. Endelig skal nævnes, at Konkurrencerådet i princippet må finde, at en adskillelse af de enkelte lønkontofaciliteter samt individuel prissætning af disse som udgangspunkt vil være mest fremmende for konkurrence og effektivitet.

To forhold skal i denne forbindelse kort omtales.

15. En række pengeinstitutter anvender faste kontogebyrer, der er uafhængige af faktisk forbrug af de til kontoen knyttede faciliteter.

I nogle af disse pengeinstitutter er dette modsvaret af bedre rentevilkår, og i andre kan der være tale om, at gebyret modsvares af visse servicefaciliteter.

Ved valg mellem sådanne kontoprodukter og produkter uden rådighedsgebyr, må kunden ud fra en samlet behovsvurdering afveje de pågældende eventuelle fordele med den faste udgift til kontogebyret.

På visse konti kan kontogebyret undgås, dels ved saldoen eller kundernes engagement overstiger nærmere af pengeinstituttet fastsatte grænser, dels ved alternativt at acceptere en lønkonto med begrænset funktionalitet, herunder manglende adgang til dankort, checks og betalingservice.

Hvor vidt der måtte være konkurrenceretlige problemer i forbindelse med forekomsten af rådighedsgebyrer, kan ikke besvares ud fra den foretagne analyse.

16. Det andet forhold vedrører det konkurrenceretlige dilemma, der består i, at på den ene side manifesterer aktiv konkurrence sig i en stadig produktudvikling (her udvikling af nye lønkontokoncepter) og individuel prissætning fra det enkelte pengeinstitut - og på den anden side betyder denne produktdifferentiering kombineret med den flerdimensionelle prissætning, at markedet bliver stadig vanskeligere at overskue for dem, som skal efterspørge ydelserne. Herved bliver markedet uigennemsigtigt, hvilket indebærer, at det er vanskeligt at træffe rationelle valg ud fra egne præferencer, hvilket betyder, at virksom konkurrence hæmmes.

Analysens resultater synes at illustrere dette forhold.

Dette dilemma er almindeligt forekommende på finansielle markeder.

På finansielle markeder, hvor forbrugerne er efterspørgere, er der derfor behov for konkret tværgående forbrugerinformation, der gør det muligt at sammenholde vilkår og priser for de enkelte produkter.

I. del: Indledning

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, regningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

1. Lønkontoområdet

En lønkonto er en nødvendighed for stort set hele den voksne befolkning. Det er normalt en betingelse for udbetaling af løn og overførselsindkomster, at dette kan ske ved overførsel til en konto i et pengeinstitut.

Pengeinstitutter er banker, sparekasser og andelskasser. Disse virksomheder er som følge af bestemmelserne i bank- og sparekasseloven §1 de eneste, der offentligt kan udbyde lønkonti.

De fleste pengeinstitutter tilbyder et eller flere forskellige lønkontoprodukter, der er opbygget således, at de i større eller mindre grad indeholder forskellige faciliteter til brug for betalingsformidling.

Et pengeinstituts samlede udformning af et lønkontoprodukt med forskellige faciliteter indbygget og tilslutningsmuligheder til andre ydelser vil i det følgende blive betegnet som et lønkontokoncept.

Gennem de seneste 10 år er der sket en væsentlig udvikling indenfor betalingsformidlingsområdet. Udviklingen har været karakteriseret af udbredelsen af kortteknologien (dankortet) som betalingsmiddel i detailhandlen og pengeautomater som udbetalingsted samt af øget konkurrence mellem pengeinstitutter om bl.a. lønkontokunder. På det sidste kommer også indførelsen af homebanking over telefonnettet, enten fra tryknaptelefon eller fra PC'er tilkoblet telefonen ved et modem, hvorved kunderne ved selvbetjening kan trække på lønkontiene og den service, der er knyttet til dem.

Ved anvendelse af kort og terminaler, hvorved kunderne betjener sig selv, kan pengeinstitutterne opnå betydelige besparelser, fordi udbetaling og serviceydelser herved kan udføres uden betjening af personale.

Pengeinstitutterne har en økonomisk interesse i at minimere omkostningerne ved kundernes betalingstransaktioner m.v.

Der er imidlertid også en overordnet samfundsøkonomisk interesse i at fremme udviklingen hen imod mindre ressourcekrævende transaktions- og serviceformer.

Ud fra dette perspektiv er det derfor af betydelig vigtighed, at der udvikles en effektiv betalingsformidling gennem aktiv og virksom konkurrence på markedet for lønkontoydelser.

I denne sammenhæng skal bemærkes, at alle har behov for at kunne foretage betalinger, men behovet for de forskellige former for betalingsformidling kan variere fra person til person. Endvidere vil den enkelte kunne have forskellige præferencer for de forskellige måder, som betalingsformidling kan udføres på.

En første betingelse for konkurrence er derfor, at der er et tilstrækkeligt varieret udbud af lønkoncepter, der gør det muligt for den enkelte at foretage et hensigtsmæssigt valg af funktioner i overensstemmelse med den pågældendes præferencer.

Dernæst er det af afgørende betydning for udviklingen af en effektiv betalingsformidling, at de enkelte pengeinstitutter prissætter de enkelte lønkontofunktioner og serviceydelser svarende til pengeinstituttets omkostninger ved at frembringe dem. Inden for det enkelte pengeinstitut bør prissætningen føre til, at en betalingsadfærd, der minimerer kundens gebyrudgifter, samtidig minimerer pengeinstituttets omkostninger.

En effektiv betalingsformidling vil således fordre et marked for lønkontoprodukter, der er karakteriseret af en aktiv konkurrence om udvikling af lønkontikoncepter, der svarer til forskellige personers behov og ved hensigtsmæssig benyttelse påfører pengeinstituttet få omkostninger.

For forbrugerne vil det være afgørende, at den ønskede funktionalitet kan opnås til lavest mulige udgifter.

Det er derfor afgørende for en udvikling mod en effektiv betalingsformidling, at der for det første som nævnt er sammenhæng mellem forbrugernes udgifter og pengeinstitutternes omkostninger ved en given betalingsadfærd, og at der for det andet er tilstrækkelig gennemsigtighed i markedet til, at der kan træffes de valg, der fører til virksom konkurrence.

Denne redegørelse er et bidrag til at skabe en øget gennemsigtighed om lønkontoprodukter med henblik på at stimulere en udvikling af en effektiv betalingsformidling gennem bedre betingelser for virksom konkurrence. Redegørelsen indeholder en generel belysning af de forskellige faciliteter i tilknytning til udbudte lønkontokoncepter samt deres virkemåde og prissætning.

Focus i redegørelsen vil være generelt at skabe bedre forudsætninger for valg af lønkontokoncept ved at belyse de forhold, der spiller en rolle for hensigtsmæssig betalingsadfærd, herunder hvordan man kan bruge de forskellige typer lønkonti med mindst udgifter.

2. Behovet for transaktion og service

Da lønkonti som nævnt er det sted, hvor løn og andre indkomstydelser stilles til rådighed for modtagerne, er det relevant at belyse, i hvilke situationer kontohavererne har behov for at trække på kontoen, på hvilke måder, dette kan ske, og hvordan kunden kan følge udviklingen på kontoen.

Af kunders behov for transaktion og service er det umiddelbart muligt at udskille følgende 4 funktioner, som må vurderes som nødvendige for alle:

1. Udbetaling af kontanter
2. Betaling ved indkøb i forretninger

3. Betalinger af regninger, samt
4. Information om saldo og ind- og udbetalinger på kontoen.

3. Undersøgelsens formål og afgrænsning

Redegørelsen afgrænses til at belyse på hvilke måder og vilkår, pengeinstitutternes lønkontokoncepter kan dække kunders behov for funktioner som nævnt ovenfor under punkt 2.

Lønkonti giver herudover i varierende omfang også adgang til forskellige typer kontooverførelser, hvilket ikke vil blive nærmere omtalt. Eventuel adgang til andre produkter og serviceydelser, f. eks. kredit, kreditkort, budgetservice og overførselsservice, vil ikke blive belyst i redegørelsen, men bør naturligvis indgå i kundens overvejelser i det omfang, kunden har brug for disse ydelser.

Beskrivelsen af prisvilkårene på de enkelte lønkontokoncepter omfatter kontoens rentevilkår, gebyrer for adgang og gebyrer for rådighed over kontoen eller enkelte faciliteter, og endelig gebyrer ved brug. I sidstnævnte kategori omtales betydningen af fri adgang til brug, gratis brug indenfor en nærmere bestemt kvote og anvendelsen af gebyrer fra første træk.

Redegørelsen medtager ikke lønkontoprodukter for børn og unge, der ofte er på særlige vilkår. Lønkonto med bog medtages heller ikke i redegørelsen, selvom denne form stadig kan oprettes i enkelte pengeinstitutter. Det skal dog bemærkes, at undersøgelsen har vist, at en bog til en lønkonto ofte er til hinder for kundens adgang til dankort og check.

4. Pengeinstitutterne i undersøgelsen

Undersøgelsen omfatter 19 banker og sparekasser, der siden november 1994 har indberettet oplysninger om lønkontoområdet til Konkurrencerådet. Disse pengeinstitutter omfatter alle landsdækkende og regionale institutter samt betydende lokale og specialiserede banker. Tilsammen har de 19 pengeinstitutter en markedsandel på omkring 90%.

4 af de pågældende pengeinstitutter har ved siden af den traditionelle pengeinstitutvirksomhed etableret såkaldte telefonbanker, der er afdelinger i de pågældende pengeinstitutter. I undersøgelsen medtages disse telefonbanker som særskilte pengeinstitutter, fordi de er markedsført med selvstændige kontokoncepter, og optræder helt uafhængigt af de øvrige filialer. Telefonbankerne repræsenterer derfor en valgmulighed på linie med alle andre pengeinstitutter.

En oversigt over de 23 pengeinstitutter findes sidst i redegørelsen.

II. del: Lønkonti og tilknyttede servicefaciliteter

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, regningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

5. Lønkontoprodukter

En lønkonto er en anfordringskonto, hvortil der ved overførsel kan indbetales løn fra arbejdsgiver eller anden periodisk indkomst. Til en lønkonto er knyttet forskellige servicemuligheder, herunder regningsbetaling, betaling ved indkøb og udbetaling af kontanter.

Opbygning og udbud af lønkontoprodukter varierer meget hos de pengeinstitutter, der indgår i undersøgelsen.

Nogle pengeinstitutter udbyder alene ét produkt, mens andre giver mulighed for at vælge mellem flere produkter.

De fleste produkter giver adgang til faciliteter som hævekort, dankort, check, telefon-terminal, kuvertbetaling, betalingservice og ofte også kredit.

Det skal dog bemærkes, at dankort, check og kredit normalt forudsætter, at pengeinstituttet konkret godkender, at kunden får adgang til disse faciliteter, der alle indebærer en kreditrisiko for pengeinstituttet.

I de fleste pengeinstitutter kan lønkontoprodukter oprettes og benyttes med hævekort i stedet for med dankort og check. Dette gælder dog ikke lønkontoprodukter fra telefonbankerne, som ikke har egne pengeautomater og mulighed for kassebetjening.

6. Fælles og individuelle faciliteter

I redegørelsen sondres mellem transaktionsmidler, servicesystemer og betjeningsformer.

Ved *transaktionsmidler* forstås som udgangspunkt check, dankort og indbetalingskort. Almindelige hævekort kan imidlertid også opfattes som transaktionsmidler, i det omfang de giver mulighed for at hæve i pengeautomater efter lukketid.

Ved *servicesystemer* forstås systemer hos pengeinstitutter som f.eks. betalingservice og kuvertservice, hvortil kunder ved tilmelding og/eller indsendelse kan få gennemført transaktioner på kontoen.

Ved *betjeningsformer* forstås alle de steder, hvor kunder ved betjening eller selvbetjening kan gennemføre transaktioner på kontoen eller opnå service, herunder indhentning af information om kontoens saldo og bevægelser.

I forbindelse med disse faciliteter forekommer en række situationer, hvor produkter har samme funktionalitet, uanset hvilket pengeinstitut det drejer sig om. Dette forhold er forårsaget af et samarbejde om fælles produkter og aftaler om bl.a. gensidig accept af hinandens produkter i forbindelse med branchens fælles betalingsformidlingsinfrastruktur.

a) Fælles produkter

Tre af de udbudte produkter, der typisk indgår i lønkontokoncepter, er produkter fra aktieselskabet Pengeinstitutternes BetalingsSystemer (PBS), der er ejet af pengeinstitutterne.

Det drejer sig dels om de to kortprodukter: *dankort* og *VISA/dankort*, der begge er baseret på et centralt dankort-terminalsistem, som kan modtages i de fleste butikker, dels om *BetalingsService*, der af kontokunder kan anvendes som regningsbetalingssystem i stedet for betaling via indbetalingskort udsendt af kreditor til debitor.

De pågældende produkter tilbydes lønkontokunder i de enkelte pengeinstitutter. Overalt tilbydes produkterne med samme funktion og almindeligvis også på samme prisvilkår, selvom disse i princippet er individuelle.

b) Brancheaftaler

I Finansrådets regi er indgået en række aftaler, som bl.a. sikrer fælles accept af en række produkter i betalingsformidlingen indenfor visse grænser:

Hævekortaftalen sikrer, at dankort kan bruges som hævekort i fremmede pengeinstitutters kasser og pengeautomater.

Checkindløsningsaftalen sikrer modtagelse og indløsning af checks trukket på andre danske pengeinstitutter.

Aftaler om indbetalingskort sikrer, at det enkelte pengeinstitut modtager og afregner de to typer indbetalingskort, der findes (*giroindbetalingskort* og *fælles indbetalingskort*) på samme vilkår.

Den service, som pengeinstitutterne på denne måde yder hinanden ved modtagelse af andre pengeinstitutters check, dankort og indbetalingskort, afregnes indbyrdes med interbankgebyrer, som er aftalebestemt. Det bemærkes, at de pågældende aftaler ikke indeholder bestemmelser om kundegebyrer.

c) Særskilte aftaler

Udenfor brancheaftalerne har en række sparekasser tilsluttet en fælles datacentral etableret et samarbejde om udbetaling på hævekort ved kasser og pengeautomater til hinandens kunder.

d) Individuelle faciliteter

Pengeinstitutternes individuelle faciliteter er produkter, servicesystemer og betjeningsformer, hvis funktioner og anvendelsesmuligheder ikke er reguleret i forbindelse med branchens samarbejde om infrastrukturen. Endvidere alle rentevilkår samt gebyrvilkår med anvendelse af rådighedsgebyrer, adgangsgebyrer og brugsgebyrer på lønkontokoncepterne.

De individuelle faciliteter omfatter følgende:

Kasse- og skrankeekspedition (adgangsmulighed, åbningstid), pengeautomater (antal, service for egne kunder), andre automatsystemer til selvbetjening (antal, funktionsmuligheder), hævekort (funktionsmuligheder), telefonekspedition (adgang, åbningstid), kontoudskrifter (oplysningsmåde, hyppighed, udskriftsform og specifikationsniveau), telefon-terminal (adgang, funktionsmuligheder) og PC-terminal (adgang, funktionsmuligheder). Endelig kan ekspedition af indbetalingskort foregå på forskellige måder (kasse, indsendt til kuvertservice, indtastet via telefon- eller PC-terminal), og her er der forskelle på, hvad det enkelte pengeinstitut tilbyder.

Det ligger endvidere indenfor det enkelte pengeinstituts rammer at fastlægge sin kundepolitik med hensyn til kunders adgang til faciliteter som dankort og check.

Det bemærkes, at en række andre faciliteter ligger udenfor redegørelsens rammer, f.eks. muligheden for tilknytning af kredit til lønkontoen, adgangen til budgetservice samt vilkår for kontooverførsler.

7. Oversigt over transaktionsmidler

Transaktionsmidler er i denne redegørelse afgrænset til hævekort, dankort, VISA/dankort, check og indbetalingskort, hvor sidstnævnte ikke er et lønkontoprodukt.

Pengeinstitutternes lønkonti vil normalt give adgang til et eller flere af de øvrige transaktionsmidler.

I det følgende beskrives de enkelte midler:

a) Hævekort

Et hævekort er et plastkort med kontoidentifikation indbygget i magnetstriben. Ved brug sammen med en udleveret personlig kode giver kortet adgang til udbetaling og andre funktioner ved det pågældende pengeinstituts kasser og automater.

Hævekort kan som hovedregel ikke benyttes i andre pengeinstitutters automater og kasser. Der er dog to undtagelser herfra:

1) *Landsdækkende Udbetalingservice*, der er et samarbejde mellem pengeinstitutter i foreningen Lokale Pengeinstitutter, som giver mulighed for kasseekspedition,

2) *Sparekasseservice*, der er et samarbejde mellem sparekasser tilsluttet Sparekassernes Data Central (SDC), der giver mulighed for at benytte hævekort i hinandens pengeautomater.

Brugen af hævekort er reguleret af bestemmelserne i betalingskortlovens kapitel 5 (ansvar).

b) Dankort

Dankortet er ligesom hævekort et plastkort med kontoidentifikation. Dankortet er et produkt fra PBS, som alle banker og sparekasser tilbyder til løn- og anfordringskonti. Et pengeinstitut i undersøgelsen tilbyder kun dankort i kombination med VISA-kort.

Det bemærkes, at et dankort giver mulighed for overtræk på kontoen, og derfor ikke tilbydes til alle kunder. Om en kunde kan få dankort, afhænger af det enkelte pengeinstituts kundepolitik og kundevurdering. I henhold til brancheaftaler i Finansrådets regi accepteres dankortet som middel til udbetaling af kontanter i alle pengeautomater og ved kassen i stort set alle pengeinstitutter. Dankortet kan endvidere benyttes som betalingsmiddel i de fleste detailforretninger.

Brugen af dankort er reguleret af loven om betalingskort.

c) VISA/dankort

VISA/dankort er et kombinationsprodukt, der fungerer som dankort i Danmark og som VISA-kort i udlandet.

d) Check

En check er en skriftlig pengeanvisning, der trækkes på kontohaverens pengeinstitut og som er betalbar ved forevisning.

Check tilbydes til lønkonti i samtlige pengeinstitutter i undersøgelsen, men ikke til alle lønkontoprodukter. Check giver på samme måde som dankort mulighed for overtræk og tilbydes derfor ikke til alle kunder.

I henhold til brancheaftale i Finansrådets regi accepterer pengeinstitutterne check trukket på hinanden.

Brugen af check er reguleret i checkloven.

ID-kort, der er et legitimationskort til brug ved betaling med check, er idag næsten helt erstattet af dankortet til dette formål. ID-kort kan dog stadig fås i de fleste pengeinstitutter.

e) Indbetalingskort

Indbetalingskort er et regningsbetalingsmiddel, der af kreditor udsendes til debitor i de fleste tilfælde med angivelse af skyldigt beløb og betalingsfrist. På indbetalingskortet er oplyst kreditors pengeinstitutkonto, til hvilken indbetalingen kan

foretages. Som nævnt har pengeinstitutternes aftalereguleret modtagelsen af indbetalingskort, således at disse kan betales i ethvert pengeinstitut uanset kreditors og debtors kontoforhold.

Der kan sondres mellem følgende ekspeditionsformer af indbetalingskort:

Betaling ved kasse (med kontanter, dankort eller check) i et pengeinstitut, herunder posthuse der fungerer som GiroBanks filialnet. Betaling ved kasseekspedition kan foretages uafhængigt af, om man har lønkonto i det pågældende pengeinstitut.

Endvidere kan ekspedition af indbetalingskort ske via debtors lønkonto på forskellig måde afhængig af kontoens faciliteter såsom kuvertservice, automatekspedition, telefonekspedition og PC-ekspedition, jf. nedenfor.

Endelig kan ekspedition af indbetalingskort erstattes af den automatiske betalingservice under forudsætning af, at kreditor er tilmeldt dette system, og at debitor har konto i et pengeinstitut, jf. nedenfor.

8. Oversigt over servicesystemer

a) Betalingservice

PBS-produktet BetalingsService er et regningsbetalingssystem, som regningsudsteder (kreditor) kan tilmelde sig. Hvis debitor tilmelder sine regninger systemet, vil pengeinstituttet sørge for regningsbetaling ved automatisk træk på debtors lønkonto ved forfaldsdag på grundlag af kreditors opgørelse. Ved BetalingsService udsendes til kontohaver hver måned en specifikation af den følgende måneds automatiske betalinger.

b) Kuvertservice

Denne serviceform tilbydes under navne som Kuvertbetaling, Bankgiro, Samlebetaling og Kuvertservice, og forudsætter, at kunden indsender modtagne indbetalingskort til pengeinstituttet i en særlig kuvert.

Serviceydelsen består i, at pengeinstituttet på forfaldstidspunktet betaler de modtagne indbetalingskort ved træk på kundens konto.

I mange pengeinstitutter forudsætter tilmelding til ku-vertservice, at de kreditorer, der har indgået aftale med PBS, automatisk indlægges i BetalingsService.

9. Oversigt over betjeningsformer

I det følgende gives en kort beskrivelse af de forekommende betjeningsformer.

a) Personlig ekspedition kasse og skranke

kasse og skranke

Ved kasse- og skrankeekspedition tilbydes en række funktioner ved personlig betjening i traditionelle pengeinstitutter. Derimod findes disse faciliteter ikke i telefonbankerne, hvor kommunikationen med kunden alene er baseret på telefonekspedition og post, og selvbetjeningsfunktioner via telefonnettet.

telefonekspedition med lang åbningstid

Denne ekspeditionsform, hvorved kunden kan få telefonisk personlig betjening væsentlig udover pengeinstitutternes almindelige åbningstid, tilbydes af flere af telefonbankerne. For nylig er denne service også indført som tilkøbsmulighed i et af de landsdækkende pengeinstitutter.

b) Selvbetjening ved automater *pengeautomater*

Pengeautomater er automater til udbetaling af kontanter.

Ved pengeinstitutternes gebyrberegning skelnes mellem egen automater (automater tilhørende kontohaverens pengeinstitut) og fremmede automater, og sædvanligvis også mellem benyttelse i butikstid (hverdage, kl. 8 -18 og lørdag, kl 8-14) og udenfor butikstid.

På fremmede automater kan der med dankort max. hæves 2.000 kr. pr. døgn. På egne automater kan der også være begrænsninger.

Pengeautomater betjenes med plastkort og PIN-kode. På egne automater kan der være adgang til at trække kontooplysninger

som saldo og bevægelser.

andre automater

Flere pengeinstitutter har opstillet andre automattyper eller PCere i ekspeditionslokalet eller i pengeinstituttets forhal. Herpå kan kunderne ved selvbetjening udføres funktioner som kontooverførsler samt indhente kontoinformation. I enkelte tilfælde kan kunderne også foretage regningsbetaling.

c) Selvbetjening ved homebanking

Benævnelsen *homebanking* er i mange pengeinstitutter knyttet til anvendelsen af en PC-terminal tilsluttet telefonnettet ved et modem, men i princippet kan en telefon-terminal give samme muligheder for at gennemføre transaktioner på kontoen. PC-forbindelsen har dog det fortrin, at kunden på skærmen kan få information og overblik samt ved tilslutning af printer også har mulighed for at få udskrevet kvitteringer og kontoudtog m.v.

Anvendelsen af homebanking er reguleret ved Betalingskortloven.

telefon-terminaler

Homebanking via telefonterminal tilbydes i alle 23 pengeinstitutter. Denne facilitet udbydes under mange forskellige navne (f.eks. Telefonservice, Talt svar, Tele-info, Tryk og lyd, Spar tid, Døgnservice). Anvendelse forudsætter opkald fra tryknaptelefon samt benyttelse af kontonummer og en tildelt personlig kode, som identificere kontohaveren overfor EDB-systemet.

Indholdsmæssigt er telefonservicesystemerne meget forskellige. Gennemgående funktioner i alle systemer er adgangen til oplysning om aktuel saldo, bevægelser og muligheden for overførsel af beløb mellem egne konti i pengeinstituttet. I mange pengeinstitutter er produktet imidlertid mere avanceret og giver også adgang til overførsler til konti i andre pengeinstitutter. 9 pengeinstitutter tilbyder yderligere regningsbetaling (af indbetalingskort) på telefonservicesystemet.

Telefonservice tilbydes på alle konti. Der forekommer dog undtagelser for ældre kontoprodukter med bog, men dette ligger udenfor analysens rammer. I ét pengeinstitut med flere lønkontoprodukter er funktionen på telefonservice for en enkelt lønkontotype begrænset til kontooplysning.

PC-terminaler

Homebanking via PC-terminal tilbydes i 16 pengeinstitutter. Blandt de resterende har flere overfor Konkurrencerådet oplyst, at de vil introducere et tilsvarende servicesystem i 1996.

PC-servicesystemer tilbydes under mange forskellige navne (f.eks. Homebanking, On-line, PC-bank, PC-service, PC-svar). Anvendelse forudsætter, at kundens PC'er kan kommunikere på samme edb-sprog som det pågældende pengeinstituts anlæg, har en tilstrækkelig kapacitet samt et modem til telefonnettet. Endvidere kræves anvendelse af kontonummer og tildelte personlige identifikationskoder.

Indenfor de transaktions- og serviceformer, som nærværende redegørelse skal belyse, synes der ikke at forekomme større forskel på de udbudte PC-servicesystemer. Alle tilbyder kontooplysning om saldo og bevægelser, kontooverførsler indenfor og udenfor pengeinstituttet, og regningsbetaling af indbetalingskort. Hertil kommer mulighederne for at kunne udskrive kontoudskrift og kvitteringer, hvis kundens PC'er er tilsluttet en printer.

III. del: Funktioner og serviceydelser

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, regningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

10. Funktioner og serviceydelser

a) Indbetaling på lønkonto

Indbetaling sker dels ved overførsel af løn eller anden indkomst, dels ved egen indbetaling ved kassen.

b) Regningsbetaling

D.v.s. betaling af beløb, opgjort og opkrævet af kreditor, f.eks. på indbetalingskort.

Regningsbetaling kan foretages på forskellige måder, der indebærer forskellige muligheder for at fastsætte et senere betalingsstidspunkt og opnåelse af kvittering.

Ved *kasseekspedition* i traditionelle pengeinstitutter og på postkontorer betales indbetalingskortet på stedet, og kunden får udleveret kvittering. Det bør bemærkes, at anvendelse af check, dankort eller kontotræk i stedet for kontanter normalt vil tælle

som en selvstændig transaktion, der - afhængig af kontovilkårene - kan medføre særskilt gebyr.

I modsætning til andre former for regningsbetaling forudsætter kasseekspedition ikke kontoforhold i pengeinstituttet.

Ved *selvbetjening* gennem eget pengeinstituts automater og homebanking (telefon- og PC-terminaler), såfremt disse faciliteter foreligger og giver mulighed for regningsbetaling, sker betalingen ved træk på kontoen.

Ved *kuvertbetaling* gennem eget pengeinstitut sker betalingen ved kontotræk på sidste rettidige betalingsdag eller andet tidspunkt efter kundens ønske. Såfremt det er muligt, vil et tilbagevendende indbetalingsforhold automatisk blive overført til pengeinstituttets betalingservice med automatisk betaling ved kontotræk. Såfremt kunden ønsker en kvittering ved kuvertbetaling, er dette muligt mod ekstra betaling.

Ved *betalingsservice*, hvor beløbet automatisk bliver trukket på kontoen på sidste betalingsdag. Alle pengeinstitutter i undersøgelsen tilbyder betalingservice.

c) Betaling ved indkøb

D.v.s. betaling ved kasse i detailforretning. Betalingen kan foretages med rede penge, dankort eller check. Betaling ved anvendelse af kreditkort og kontokort belyses ikke i redegørelsen.

Betaling med *rede penge* involverer ikke kontoen i pengeinstituttet, men illustrerer indirekte kundens behov for at kunne få udbetalt kontanter fra lønkontoen.

Betaling med *dankort* forudsætter, at forretningen er tilsluttet dankortsystemet efter aftale med PBS. Forretningen kan enten have opstillet dankortterminal eller bruge den såkaldte "fluesmækker" til dankortnotaer.

Betaling med *check* forudsætter, at betalingsmodtager accepterer checkbetaling.

I forbindelse med betaling med dankort og check foreligger der i mange tilfælde mulighed for at trække et større beløb på lønkontoen end der faktisk skal betales i forretningen.

d) Udbetaling af beløb fra lønkonto

Udbetalingen af kontanter kan ske i eget eller fremmed pengeinstitut, enten ved betjening ved kassen eller ved selvbetjening ved pengeautomat.

Ved udbetaling fra *kasse i eget pengeinstitut* benyttes dankort, hævekort, anden kontolegitimation eller alene underskrift på udbetalingsbilag, når kunden er kendt. Udbetaling fra *egen pengeautomat* forudsætter brug af dankort eller hævekort, mens udbetaling fra *fremmed automat* som hovedregel kun kan ske med dankort. Et samarbejde mellem en række sparekasser er en undtagelse, jvf. pkt. 7a ovenfor.

Ved udbetaling på dankort eller check ved *kasse i fremmed pengeinstitut* kan kontohaveren risikere på stedet at blive afkrævet et særskilt gebyr for denne serviceydelse udover hvad kontohaverens eget pengeinstitut måtte beregne af gebyrer for brug af dankort i fremmed pengeinstitut eller for brug af check.

Muligheden for udbetaling i *detailforretninger* er omtalt ovenfor under punkt c.

e) Kontoinformation

Information om saldo og bevægelser på kontoen fore-kommer dels efter forespørgsel - opnået ved betjening eller selvbetjening - dels som kontoudskrifter og oversigter over fremtidige automatiske regningsbetalinger.

Aktuelle oplysninger kan opnås ved forespørgsel på flere måder: Ved betjening af personalet, ved selvbetjening over telefonterminal eller PC-terminal og endelig på egne pengeautomater i forbindelse med hævning eller på andre opstillede automatsystemer. Det er imidlertid kun et begrænset antal af pengeinstitutterne, der tilbyder samtlige måder.

De fleste pengeinstitutter i undersøgelsen sender automatisk kontoudskrift ved fyldt side. Med to undtagelser er dette gratis. Fyldt side omfatter 25, 30 eller 40 posteringer, afhængig af hvilken datacentral det pågældende pengeinstitut anvender. På mange konti leveres periodisk udskrift, fx. pr. kvartal eller pr. måned. Evt. betinget af, at kunden har VISA-kort eller er tilmeldt kuvertservice eller betalingservice.

Kunderne kan også bestille kontoudskrift i fast periodisk levering. På to kontoprodukter er dette dog ikke muligt.

På alle konti kan der rekvireres et enkelt kontoudskrift. Denne form er dog normalt dyrere end kontoudskrift i automatisk levering. Med PC-terminal er det teknisk muligt at udskrive kontoudtog på egen printer.

IV. del: Priser og gratisydelse

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, begningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

11. Rentetyper på indlån

På pengeinstitutternes rentetavler forekommer kontoprodukter med *én rentesats* på indlån og produkter med *to eller flere rentesatser*.

I sidstnævnte tilfælde er det almindeligvis saldoens størrelse, der er afgørende for, hvilke af de oplyste satser, der finder anvendelse. Renteberegningen kan imidlertid foretages på to forskellige måder, og disse kan føre til et forskelligt resultat med hensyn til tilskrevet rentebeløb.

I denne redegørelse benyttes betegnelsen *knækrente* om den situation, at der foreligger flere rentesatser på en indlånskonto.

Knækrente foreligger i to hovedformer: (1) *knækrente efter totalmetoden eller elevatormetoden*, hvis en højere rentesats beregnes af hele saldoen, og (2) *knækrente efter intervalmetoden eller trappemetoden*, når de enkelte dele af saldoen samtidigt vil blive forrentet med forskellige satser.

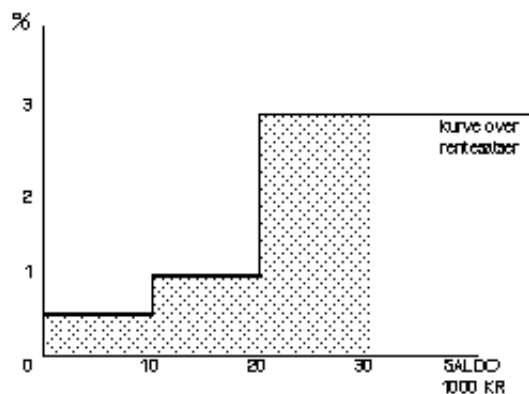
FIGUR

Illustration af to forrentningsmetoder, hvor rentesatsen varierer med indestående (knækrente)

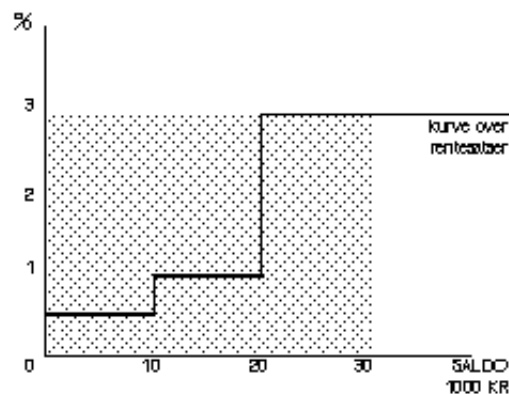
**Fond-
satsin-
ger :** Rentesatser : 1/2% under 10.000 kr., 1% 10.000 - 20.000 kr.,
3% over 20.000 kr.
Saldo : 30.000 kr.

Det skraverede areal illustrerer renteindtægten ved en saldo på 30.000 kr.

Interval- eller trappemetoden



Total- eller elevatormetoden



Af illustrationen fremgår, at ved knækrente efter trappemetoden vil den gennemsnitlige forrentning af saldoen altid være lavere end den oplyste højeste rentesats.

15 pengeinstitutter udbyder lønkonti med én rentesats. Renten varierer fra 0 til 4,00 %.

3 pengeinstitutter udbyder tilsammen 6 lønkontoprodukter med knækrente efter elevatormetoden. Rentesatsen varierer fra 0 til 5%. Når saldoen på disse konti ligger under 25.000 kr varierer rentesatserne mellem 0 og 1,25%; ved saldo på 25.000 kr er variationen 0,25 - 4,50% og ved 100.000 kr 0,25 - 4,75%.

14 pengeinstitutter udbyder tilsammen 21 lønkontoprodukter med knækrente efter trappemetoden. Rentesatserne varierer fra 0 til 3%. Ved saldo på 25.000 kr varierer rentesatserne mellem 0,12 - 2,00%, mens den opnåede gennemsnitligsforrentning på lønkontoprodukterne ligger i intervallet 0,12 - 1,20 %. Ved saldo på 100.000 kr varierer rentesatserne mellem 0,12 - 3,00%, mens den opnåede gennemsnitligsforrentning ligger i intervallet 0,12-1,98 %.

1 pengeinstitut udbyder lønkonto med samme type knækrente, men med faldende sats, idet satsen nedsættes fra 0,75 til 0,50 ved saldo på 25.000 kr.

De saldogrænser, der anvendes ved knækrente, er meget varierende. I nogen pengeinstitutter er skiftet til en højere sats allerede fra 3.000 kr, mens det i et enkelt tilfælde først indtræffer ved 125.000 kr. For de oplyste lønkontoprodukter varierer antallet af knæk fra 1 til 4, og knækgrænserne fra 3.000 kr til 500.000 kr.

Det forhold, at et kontoprodukt har knækrente, er ikke ensbetydende med, at kontoen er bedre eller dårligere forrentet end andre lønkonti. Der kan imidlertid være den virkning af knækrente, at et produkt ændrer karakter fra at være et lavt forrentet lønkontoprodukt til et højere forrentet produkt, der så kan bruges til opsparing.

Blandt de udbudte 53 lønkontokoncepter er 7 højrenteprodukter. Ved højrente forstås – ud fra renteniveauet i december 1995 – en gennemsnitlig forrentning af saldoen på mindst 3%.

3 telefonbankers lønkonti forrentes med over 3% uanset indestående beløb.

På 4 lønkonti forrentes det samlede indestående med over 3%, hvis saldoen er større end 25.000 kr.

12. Gratisydelse og servicekvoter

Udover forrentningen af kontoens saldo er der som tidligere nævnt til lønkontoprodukter normalt knyttet serviceydelse i større eller mindre omfang.

a) Gratisydelse

En gratisydelse foreligger, når en kontokunde kan trække på serviceydelser uden særskilt beregning. De omkostninger, der for pengeinstituttet måtte være forbundet med at yde den pågældende service, må i så fald antages at være indregnet i pengeinstituttets samlede rentemarginal eller andre gebyrer på det pågældende kontoprodukt.

Adgangen til gratisydelse kan enten være helt fri eller begrænset til et antal eller et beløb. I redegørelsen vil en adgang til et begrænset træk på gratisydelse blive betegnet som en servicekvote.

b) Servicekvoter

En servicekvote giver adgang til et antal gratis transaktioner eller serviceydelser indenfor en given periode. Overskrides kvoten, skal der betales gebyr for det overskydende antal. Periodeafgrænsningen medfører, at en ikke udnyttet del af en servicekvote fortabes ved periodens udløb.

Materialet viser, at 15 af de 23 pengeinstitutter anvender servicekvoter i større eller mindre udstrækning.

Der anvendes forskellig periodeafgrænsning for servicekvoter i de forskellige pengeinstitutter, i to pengeinstitutter også mellem de udbudte lønkonti. Den korteste anvendte periode er én uge. Det benyttes i ét pengeinstitut på en lønkonto med stærkt begrænsede faciliteter. Flere pengeinstitutter anvender en måned som periode og almindeligt forekom mende er en periode på et kvartal. Et enkelt pengeinstitut anvender en helårskvoter.

Der er stor forskel på servicekvoternes rummelighed. På nogle kontokoncepter er der adgang til et større antal træk af den pågældende ydelse, mens kvoter på andre kontokoncepter kun giver adgang til at benytte ydelsen få gange uden beregning inden for den givne tidsperiode.

Servicekvoter forekommer i flere former.

Det almindeligste er stykkvoter fastsat for en enkelt type ydelse, f.eks. checkforbrug.

Enkelte pengeinstitutter har fastsat kvoter i antal styk, hvori der indgår flere forskellige slags transaktioner og serviceydelser med samme stykgebyr ved overskridelse af kvoten.

Et pengeinstitut har fra 1996 indført en servicekvote i kroner, omfattende en række forskellige ydelser. Herved har kunden hvert kvartal adgang til at trække på gebyrbelagte ydelser for et bestemt beløb, førend der skal betales servicegebyr.

Generelt kan siges om servicekvoter, at pengeinstituttets mulighed for at styre kundens adfærd er større og kundens mulighed for fleksibelt adfærd tilsvarende mindre ved kvoter for én ydelse med adgang til få transaktioner inden for en kort periodeafgrænsning.

13. Gebyrkoncepter og gebyrformer

Gebyrer forekommer som faste og variable. Faste gebyrer er i modsætning til de variable uafhængige af kundens faktiske benyttelse af transaktionsmidler og service.

Faste gebyrer forekommer som

- a) *adgangsgebyrer* o.l., det vil sige éngangsgebyrer ved oprettelse eller ophør, og
- b) *rådighedsgebyr*, d.v.s. et periodisk gebyr, der betales for at have rådighed over en konto (kontogebyr), et kortprodukt eller adgang til et servicesystem i et bestemt tidsrum.

Variable gebyrer forekommer som

- c) *gebyrer ved brug*, det vil sige gebyrer, der betales pr. forbrugt enhed, f.eks. af et materielt forbrug eller af træk på serviceydelser. Hvis pengeinstituttet har fastsat en servicekvote for forbruget af den pågældende art, gælder gebyret alene forbrug udover et fastsat niveau.

Undersøgelsen viser, at gebyrer benyttes i meget forskelligt omfang. Der forekommer adgangs- og rådighedsgebyrer på kontoprodukter, dankort og systemer. Gebyrer på forbrug af hjælpemidler (fx. checkhæfte og kuverter), gebyrer for ydelser med og uden betjening. Gratis brug, gratis indenfor servicekvoter og gebyr pr. serviceydelse.

a) Adgangsgebyrer

Gebyrer ved oprettelse benyttes kun enkelte steder. To af telefonbankerne opkræver et gebyr på 10 kr for *etablering af konto*. Et pengeinstitut beregner 50 kr for *udstedelse af dankort*. 2 pengeinstitutter beregner éngangsgebyr på 10-50 kr for tilslutning til telefonservice. 5 pengeinstitutter beregner éngangsgebyr ved *etablering af PC-forbindelse*, dog primært til dækning af udgifter til gratis service over en særlig "hot-line-funktion". To pengeinstitutter beregner gebyr for *tilmelding til regningsbetaling* i BetalingsService.

b) Rådighedsgebyrer

Alle pengeinstitutter i undersøgelsen opkræver rådighedsgebyr for VISA/dankort. Gebyret varierer fra 50 til 150 kr pr. år. De fleste pengeinstitutter beregner 150 kr pr. år. I et enkelt pengeinstitut, der udbyder forskellige lønkontoprodukter med forskellige kontogebyrer, varierer rådighedsgebyret for VISA/dankort efter kontoproduktet.

Herudover udbyder 3 traditionelle pengeinstitutter og 2 telefonbanker lønkonti med faste *kontogebyrer*, der varierer fra 80 til 600 kr. pr. år. Dog gælder det for nogle af lønkontoprodukterne, at kontogebyret bortfalder, hvis den gennemsnitlige saldo på kontoen eller kundens samlede ind- og udlån overstiger visse grænser, jvf. beskrivelsen nedenfor under punkt 14.

Det bemærkes, at kontogebyr i nogle tilfælde giver adgang til større service og reduktion af andre rådighedsgebyrer.

Et pengeinstitut beregner et gebyr på 200 kr pr. år for adgang til *telefonekspedition med lang åbningstid*.

For terminaladgang til homebanking beregnes gebyr i 4 pengeinstitutter. *Telefonservice*koster i to pengeinstitutter 25 - 50 kr årligt, mens *PC-service* koster fra 25 - 125 kr pr. år.

Et pengeinstitut beregner 20 kr pr. år for *kuvertservice*.

c) Gebyrer ved brug

Forbrugsgebyrer er meget udbredte på lønkontoområdet og anvendes både ved betjeningsekspeditioner og selvbetjening.

Regningsbetaling ved betaling på indbetalingskort ved kasseekspedition koster fra 6 - 12 kr pr. stk inkl. kvittering i alle pengeinstitutter. Indlevering af indbetalingskort som kuvertservice eller ved indtastning (via terminalforbindelser) til kontotræk uden kvittering kan være helt gratis, gratis indenfor servicekvote eller belagt med gebyrer. Gebyrbetalingen pr. indbetalingskort varierer mellem 1 og 6 kr. Prisen på kvittering ligger på 0,25-10,00 kr; billigst ved fast levering.

Kontoudskrift i bestilt periodisk levering koster fra 5 til 15 kr. pr. stk. To pengeinstitutter beregner også gebyr for automatisk tilsendt kontoudskrift, f.eks. ved fyldt side. Bestilling af et enkelt kontoudskrift er normalt dyrere end udskrift i fast levering.

Anvendelse af check koster gebyr i de fleste pengeinstitutter. Der forekommer både gebyr for udlevering af hæfte og for checktræk på kontoen. Pengeinstitutter, der udbyder flere lønkontoprodukter, har ofte forskellige vilkår.

Checktræk er helt gratis på 8 konti, kan ske gratis indenfor servicekvote på 22 konti og betales med 2,50 - 10,00 kr. på 15 konti. Gebyrer for hæfte er meget forskelligt og afhænger af udleveringsmåde. I de fleste pengeinstitutter er det gratis. I 2 pengeinstitutter med servicekvote på checktræk betales hæfte med 15-25 kr.

Hævning i eget pengeinstituts pengeautomat kan foretages enten med dankort eller hævekort. I butikstid er det normalt gratis, på 7 konti dog kun indenfor servicekvote. Udenfor butikstid er hævning i egen automat gebyrfri på 17 konti, men koster 2 kr. i gebyr på 25 konti og 3-5 kr. på 4 konti.

Hævning i fremmed automat kan som hovedregel kun foretages med dankort. Der beregnes altid gebyr. På 18 konti beregnes 1 kr i butikstid og 2 kr udenfor. På de øvrige konti afhænger gebyret ikke af hævetidspunktet. Her varierer gebyrerne fra 1,75-5,50 kr.

Brug af dankort i butikker er almindeligvis gratis. I 2 telefonbanker beregnes gebyr, dels fordi disse 2 banker har et gebyr på 0,75 kr for enhver kontobevægelse, dels fordi den ene bank har gebyr på 1,50 kr på denne anvendelse af kortet.

14. Anvendelse af rabat

Ved rabat til kontokunder forstås i denne redegørelse alene rabat efter åbne og objektive kriterier, fx. nedslag i pris, evt. til 0. Det vil sige, at rabatten automatisk ydes til alle kunder, der opfylder de pågældende vilkår.

Der forekommer også andre former for rabat, herunder individuelt aftalte vilkår, men sådanne forhold falder udenfor redegørelsens rammer.

Rabat på rådhedsgebyr for at have en lønkonto forekommer blandt 3 pengeinstitutter, der opkræver kontogebyr. Rabatten udløses ud fra forskellige kriterier: engagementets størrelse, saldoens størrelse eller ved kontingentbetaling til en kundeforening, som pengeinstituttet har oprettet.

Rabat på andre rådhedsgebyrer foreligger i ét tilfælde, hvor et årligt gebyr for rådighed over telefon- eller PC-terminaltilslutning bortfalder, hvis kunden er aktionær i det pågældende pengeinstitut.

Rabat på forbrugsgebyrer forekommer i ét pengeinstitut som tilbud om større servicekvote eller helt fri anvendelse. Denne rabat er bestemt af engagementets størrelse.

Det bemærkes, at der herudover forekommer rabatter eller begunstigelser af særlige kundekategorier, f.eks. lønkonti på særlige vilkår til aktionærer med en vis aktiebesiddelse og til kunder, der har tegnet forsikringer af et vist omfang i et selskab, der er koncernforbundet med pengeinstituttet.

V. del: Funktioner og vilkår på lønkonto

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, regningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

15. Præsentation af udbudet af lønkontokoncepter

De 23 pengeinstitutter udbyder tilsammen 53 forskellige kontoprodukter som lønkonti.

7 af disse produkter adskiller sig på afgørende punkter fra de øvrige. 3 produkter er kendetegnet ved at have en stærkt begrænset adgang til faciliteter. 4 produkter (alle lønkonti i telefonbanker) ved ikke at kunne tilbyde kasse- og pengeautomatfunktioner i "eget" pengeinstitut.

Et lønkontokoncept må for det første bedømmes på dets evne til at kunne tilbyde de funktioner, som kunden har behov for.

Dernæst må lønkontokonceptet vurderes ud fra de gebyrudgifter, som brugen af kontoen medfører, sammenholdt med renteindtægter. Gebyrudgiften vil - som det fremgår af det tidligere anførte - afhænge af lønkontokonceptets indretning og kundens benyttelse af de forskellige faciliteter. Renteindtægten vil afhænge af kontoens rentesatser og kundens indestående beløb.

Undersøgelsen af de basale funktioner - udbetaling af kontanter, betaling ved indkøb, betaling af regninger, kontoinformation - viser, at der ved samtlige funktioner udbydes et eller flere alternativer.

Pengeinstitutterne udbud af lønkontoprodukter og faciliteter dertil er imidlertid forskelligt.

Privatkunder står derfor i den valgsituation, hvor der skal vælges mellem pengeinstitutter, lønkontoprodukter og måder at gennemføre de enkelte funktioner på.

Ved den her gennemførte analyse er de 53 kontoprojekter opdelt efter forskellige kriterier.

Udgangspunktet er at kontohaveren tilpasser sin adfærd til den brug af det pågældende kontokoncept, som ud fra dets udformning og prisvilkår må vurderes som mest hensigtsmæssig, her forstået som en adfærd, der minimerer gebyrudgifterne ved brug af kontoen.

I analysen er kun medtaget følgende funktioner og måder at gennemføre dem på:

a) Udbetaling af kontanter

Kasseekspedition i eget pengeinstitut

Pengeautomat i eget pengeinstitut (hæve i butikstid)

b) Betaling ved indkøb (herunder eventuel udbetaling af kontanter)

Dankort i butik

Check i butik

c) Regningsbetaling, indbetalingskort fra kreditor

Kasseekspedition

Kuvertservice

Telefon-terminal / PC-terminal

Automat eller PC'er i pengeinstituttet

d) Regningsbetaling, automatisk

Betalingservice med betalingsoversigt

e) Kontooplysning (saldo, bevægelser)

Ekspedition

Telefon-terminal / PC-terminal

Automat eller PC'er i pengeinstituttet

f) Kontoudskrift

Kontoudskrift i gratis levering, minimum: fyldt side/pr. kvartal

Kontoudskrift i fast levering pr. måned

Analysen er opdelt i 3 dele:

16. Funktioner og prisvilkår på de 53 kontokoncepter uden anvendelse af eventuel PC-terminal.

17. Betydningen for funktioner og prisvilkår, hvis eventuel PC-terminaladgang benyttes.

18. Betydningen for funktioner og prisvilkår, hvis kunden ikke har dankort og check.

16. Funktioner og prisvilkår på de 53 kontokoncepter uden brug af eventuel PC-terminalfacilitet

Med henblik på at belyse udgifterne ved brug af de enkelte kontokoncepter fordeles produkterne i 3 kategorier.

Kategori I omfatter 38 lønkontoprodukter, der hverken har løbende kontogebyr for at have kontoen til rådighed eller stiller krav til kundeforholdet.

Kategori II omfatter 9 kontoprodukter, der har løbende kontogebyr.

Kategori III omfatter 10 kontoprodukter med krav til kundeforholdet.

4 kontoprodukter indgår både i kategori II og III, idet kontogebyret bortfalder under nærmere betingelser.

I **kategori I** kan de 38 lønkonti uden kontogebyrer opdeles i følgende 3 grupper.

a) 18 produkter fra tilsammen 9 pengeinstitutter kan benyttes gratis under forudsætning af:

- Udbetaling sker fra eget pengeinstitut ved kasse- betjening eller egen pengeautomat i butikstiden.
- Betaling i butik sker ved dankort

På alle 18 konti er der mulighed for regningsbetaling og automatiske kontoudskrifter uden gebyrer.

Hvad angår checks, kan disse endvidere benyttes gratis på 3 konti og gratis inden for servicekvoter på 10 konti. På 2 konti er anvendelsen af check gebyrbelagt, og på 3 konti kan checks ikke anvendes.

Et af produkterne har højrentevilkår, når saldoen overstiger 25.000 kr.

b) 12 produkter fra 5 andre pengeinstitutter kan normalt kun vanskeligt benyttes gratis, idet gebyrfrihed vil forudsætte et reduceret behov for de af analysen omfattede faciliteter. Indskrænkningen i forhold til produkterne under a) kan i hovedsagen grupperes således:

- På 7 konti er der gebyrer ved ekspedition af indbetalingskort.

Det gælder i 4 tilfælde, hvor der ikke tilbydes andre betalingsmåder end ved kassen, i 2 tilfælde ved ekspedition over telefonservice, hvor der udover stykgebyr også opkræves fast rådighedsgebyr, i ét tilfælde ved anvendelse af kuvertservice.

- På 2 konti er der gebyr på automatisk kontoudskrifter ved fyldt side.
- På nogle konti er der endvidere servicekvoter for ekspedition af indbetalingskort og udbetaling fra eget pengeinstitut.

Betalingservice og anvendelse af dankort i butikker er gratis på alle 12 konti.

c) De resterende 8 produkter i kategori I er karakteriseret ved reduceret funktionalitet. Inden for denne gruppe kan sondres mellem 2 forskellige konceptformer.

2 konti hos telefonbanker har ikke egne kasse- og pengeautomatfunktioner og den ene konto indeholder ikke mulighed for ekspedition af indbetalingskort.

Udbetaling (i andre pengeinstitutter eller pengeautomater), betaling i butik (ved dankort eller check) og regningsbetaling (herunder betalingservice) udløser gebyrer. Som modstykke er begge konti højrenteprodukter.

De 6 andre konti findes hos 6 pengeinstitutter, der hver især udbyder andre lønkontoprodukter. På de 6 konti kan ikke anvendes dankort og checks.

- På 2 konti er udbetaling, regningsbetaling og automatisk kontoudskrift gratis.
- På 1 konto skal der betales gebyr ved ekspedition af indbetalingskort.
- De 3 sidste konti er karakteriseret ved betydelig indskrænkning i funktionalitet, herunder manglende mulighed for betalingservice, gebyr på ekspedition af indbetalingskort, servicekvoter på udbetalinger fra eget pengeinstitut og gebyr ved udbetaling udover kvoter.

Disse konti udbydes af 3 pengeinstitutter som alternativ til konti med kontogebyr, jf. kategori II.

Kategori II omfatter 9 kontoprodukter i 5 pengeinstitutter, hvor der skal betales et løbende kontogebyr - uanset brug af faciliteter - for at have rådighed over kontoen. Produkterne kan tilsvarende opdeles i følgende to grupper:

a) 3 pengeinstitutter udbyder tilsammen 7 konti med forskellig opbygning.

På alle konti er udbetaling fra eget pengeinstitut, betalingservice, anvendelse af dankort i butikker samt automatisk kontoudskrifter gebyrfri.

På nogle konti er der mulighed for gebyrfrit at rekvirere kontooplysninger i øvrigt samt at få foretaget ekspedition af indbetalingskort, der ikke kan erstattes af betalingservice.

Men selv om der til de pågældende konti er knyttet fast kontogebyr, vil der alligevel i en række tilfælde skulle betales gebyr ved brug af visse faciliteter. Det gælder fx for nogle konti ved ekspedition af indbetalingskort og ved brug af checks. Endvidere gælder for nogle konti en servicekvote for brug af checks og udbetaling ved kassen. Overskridelse af kvoten vil udløse gebyrer.

De 3 pengeinstitutter udbyder også konti uden løbende kontogebyr, men disse konti har ikke adgang til dankort, checks og betalingservice, jf. kategori I, punkt c.

Kontoforhold fra de 3 pengeinstitutter omtales også nedenfor under kategori III.

c) 2 konti hos telefonbanker har ikke egen kasse - og pengeautomatfunktion.

Udbetaling (i andre pengeinstitutter eller pengeautomater) og brug af check udløser gebyrer på begge konti. Betalingservice og anvendelse af dankort i butikker er gratis på begge konti. Ekspedition af indbetalingskort (kuvertservice) udløser gebyrer på den ene konto, men er gratis på den anden konto, der er en højrentekonto.

Kategori III indeholder de kontoprodukter, hvor der er særlige krav til kundeforholdet.

Kategorien omfatter 10 kontoprodukter udbudt af 7 pengeinstitutter.

4 konti fra tilsammen 3 pengeinstitutter indgår under omtalen af kategori II, hvor det gælder, at det faste kontogebyr bortfalder, hvis saldoen eller kundernes engagement overstiger nærmere af pengeinstituttet fastsatte grænser. Kontokonceptet er i øvrigt uændret.

2 pengeinstitutter, der har konti uden kontogebyrer, udbyder også en aktionærlønkonto. Den ene adskiller sig fra standardkonti ved at have adgang til gebyrfrit checkforbrug og månedligt kontoudskrift. Den anden ved at være et højrenteprodukt, når saldoen er større end 25.000 kr.

Endelig indeholder kategorien 4 konti fra tilsammen 2 pengeinstitutter, der hverken er indgået i analysen i kategori I eller II. Det ene pengeinstitut udbyder lønkontokoncepter, hvor servicekvoter og gebyrer er differentierede efter størrelsen af husstandens samlede engagement i pengeinstituttet. Der er dels en almindelig lønkonto og dels en aktionærlønkonto. Det andet pengeinstitut kræver et minimumsindskud på 25.000 kr ved oprettelsen af lønkontoen. Det udbyder 2 produkter, det ene betinget af, at kontohaver også er forsikringskunde inden for samme koncern. Begge produkter er højrentekonti, så længe saldoen er på mindst 25.000 kr.

17. Betydningen for funktioner og prisvilkår, hvis evt. PC-terminaladgang benyttes

PC-terminaladgang tilbydes pr. december 1995 i 16 af de 23 pengeinstitutter. I alt indeholder 36 af de udbudte lønkontokoncepter denne mulighed for at blive koblet direkte til pengeinstituttets edb-system.

For funktioner, der er belyst i analysen, har PC-terminaladgang kun betydning for adgangen til regningsbetaling og kontooplysning.

I 8 af pengeinstitutterne betales gebyr for tilslutning af eller rådighed over PC-forbindelsen. 5 pengeinstitutter benytter tilslutningsgebyrer på 20 -200 kr. og 4 beregner rådighedsgebyr på 25 - 125 kr. pr. år.

To pengeinstitutter beregner gebyr for opkald og et pengeinstitut for terminaltid.

Gebyrmæssigt medfører PC-terminal ikke i sig selv en billigere gennemførelse af regningsbetaling, når det tages i betragtning, at regningsbetaling i mange tilfælde kan foretages gratis. Derimod vil der kunne være besparelser ved erhvervelse af kontoudskrifter og opnåelse af kvitteringer på transaktioner, hvis PC'en er tilsluttet printer.

Hvis PC-terminaladgang tages i betragtning som facilitet ved beskrivelsen af kategorier ovenfor, indtræffer der således ingen væsentlige ændringer i de måder, hvorpå gebyrudgifterne kan minimeres.

Anvendelse af PC-terminal giver først og fremmest større muligheder for fordele knyttet til selvbetjening og en større overskuelighed i kontoforholdene.

18. Betydningen for funktioner og prisvilkår, hvis kunden ikke har dankort og check

For kunder, der ikke kan få tilbudt dankort eller check, er udvalget af produkter mindre og funktionsmulighederne færre.

Uden adgang til dankort vil lønkonti i de 4 telefonbanker bortfalde som mulighed, fordi disse pengeinstitutter hverken har kasse eller pengeautomat. Endvidere mener et pengeinstitut, der ikke tilbyder hævekort, at det vil være vanskeligt at benytte dets kontoprodukter som lønkonto uden dankort.

De øvrige 18 pengeinstitutter har oplyst, at lønkonto også kan oprettes med hævekort, og at disse konti bortset fra check og dankort giver adgang til samme funktioner og på samme vilkår, som pengeinstituttet tilbyder på de øvrige konti.

Drejer det sig om kontoprodukter med kontogebyr, skal dette også betales for at få samme funktioner og vilkår.

19. Sammenfatning af undersøgelsens resultater

a) Ligheder og forskelle

Med hensyn til *funktioner* indenfor det undersøgte område gælder følgende:

Dankort, check og betalingservice har overalt samme funktionalitet.

Indbetalingskort kan indbetales på samme måde ved alle kasser og udbetaling på dankort ske ved alle pengeautomater uafhængigt af kontoforhold i pengeinstituttet.

Derimod er der forskelle mellem pengeinstitutterne på anvendelsen af hævekort, kuvertservice, automatservice, telefonservice, PC-terminal og kontooplysningsservice.

Hvad angår *priser* gælder følgende:

Dankort og betalingservice er i almindelighed gebyrfri i oprettelse (undtagelse for 3 konti). Dankort i butikker og betalingservice er ligeledes i almindelighed gebyrfri i brug (undtagelse 2 konti).

Udbetaling fra kasse i eget pengeinstitut er gratis, men på 14 konti kun indenfor en servicekvote. Tilsvarende er udbetaling fra egen pengeautomat gratis i butikstid, men på 7 konti kun indenfor servicekvote. Kontooplysning over telefonterminal er i almindelighed gratis, men på 5 konti kun indenfor servicekvote. I ét tilfælde betales gebyr.

Check kan bruges gratis på halvdelen af kontoprodukterne, men i de fleste tilfælde kun indenfor servicekvote. På de øvrige konti med checkadgang og for forbrug udover kvote betales gebyr. I enkelte pengeinstitutter skal yderligere betales checkhæftegebyr.

VISA/dankort koster almindeligvis 150 kr årligt, men er billigere på 3 konti, heraf 2 med kontogebyr.

Betaling af indbetalingskort ved kasse koster gebyr i alle pengeinstitutter. Gebyret varierer fra 6 - 12 kr. pr. kort.

Kontoudskrift bestilt i fast levering koster gebyr i næsten alle pengeinstitutter. Gebyret varierer fra 5 - 15 kr. tilsendt udskrift.

b) Generelt om hensigtsmæssig adfærd med henblik på minimering af gebyrudgift

Ved benyttelse af konti, produkter og systemer på de måder, der ikke kræver gebyr, er det muligt at minimere eller helt fjerne gebyrudgiften.

Undersøgelsen peger på følgende anvendelse: Brug af kasse, egen pengeautomat (i butikstid) og eventuelt dankort i butik til at hæve kontanter, brug af dankort ved betaling i butikker, brug af betalingservice til faste regningsbetalinger samt kuvertservice, automatservice eller telefonservice til betaling af de indbetalingskort, der ikke kan erstattes af betalingservice.

Undgå udbetaling ved fremmede kasser og fremmede pengeautomater, i visse tilfælde også egen pengeautomat udenfor butikstid. Undgå regningsbetaling ved kasse, bestilling af kontoudtog - enkeltstående såvel som i fast levering. Undgå at overskride eventuelle servicekvoter.

c) Specielt om konti med kontogebyr

5 pengeinstitutter benytter rådighedsgebyr for at have adgang til lønkonto og de faciliteter, der kan knyttes til kontoen.

Det bemærkes, at kontogebyr i nogen tilfælde kan være modsvaret af visse servicefaciliteter, mens der i andre tilfælde tilbydes bedre rentevilkår.

Ved valg mellem sådanne kontoprodukter og produkter uden rådighedsgebyr, må kunden ud fra en samlet behovsvurdering afveje de pågældende eventuelle fordele med den faste udgift til kontogebyret.

d) Specielt om konti med PC mm.

For kontoprodukter, hvortil PC-tilslutning til pengeinstituttet er mulig, kan homebanking i denne form give muligheder for funktioner og informationer udover, hvad der omfattes af denne redegørelse.

e) Specielt om konti med begrænsede funktioner

Blandt de 53 lønkontokoncepter forekommer 10 produkter med begrænsede funktioner.

Det drejer sig dels om telefonbankernes 4 produkter, der ikke har egen kasse- og pengeautomatfunktion.

Derudover er der i traditionelle pengeinstitutter 6 lønkonti, der ikke giver adgang til dankort og check.

f) Sammenligning rente og gebyrer

Undersøgelsen viser, at lønkontoprodukter typisk er lavrenteprodukter, men at der også forekommer afvigelser herfra.

I traditionelle pengeinstitutter gælder, at for konti med fast rentesats uanset saldo varierer renten mellem 0 og 0,5%, typisk 0,12 %.

I de 4 telefonbanker er renten på lønkonti betydelig højere i 3 tilfælde (3-4%) og noget højere i 1 tilfælde (1,75 %). Dette skal sammenholdes med gebyrudgiften ved anvendelsen af disse konti, delvist i sammenhæng med, at konti i telefonbanker i visse henseender har reducerede funktioner.

Lønkonti med knækrente efter trappemetoden er almindelige og indebærer, at der anvendes en højere rentesats på indestående over nærmere kontobestemte grænser. Ved normalt indestående på en lønkonto vil gennemsnitsforrentningen normalt ikke kunne komme meget over 1% (Ved en saldo på 25.000 kr er gennemsnitsforrentningen på de undersøgte lønkonti mellem 0,12% og 1,2 %).

Der er forholdsvis få lønkonti med knækrente efter elevatormetoden. I 4 tilfælde kan kontoen betragtes som en kombination af en lønkonto og en højrentekonto på anfordringsvilkår, idet den samlede konto forrentes med over 3% (3,25 - 4,50%), når saldoen er på 25.000 kr. For 3 af disse konti stilles dog særlige krav til kundeforholdet.

Endelig bør det ved afvejning mellem på den ene side større rente og på den anden side gebyrbetaling tages i betragtning, at renteindtægt er skattepligtig, mens gebyrudgift ikke kan fratrækkes i skattepligtig indkomst.

20. Afsluttende bemærkninger

Hensigtsmæssigt adfærd er i den gennemførte analyse defineret som at benytte lønkontoen med udvalgte faciliteter på den måde, der er billigst (mindst gebyrudgift).

Denne måde er imidlertid ikke nødvendigvis udtryk for den enkelte kundes mest rationelle brug af kontoen ud fra kundens præferencer. For den enkelte kunde kan andre forhold spille en rolle, såsom tidsforbrug, behov for personlig betjening / direkte kontakt, ubehag ved automatik, særlig glæde eller ubekvemhed ved PC-kommunikation etc. Den enkelte kunde kan også prioritere bestemte faciliteter særligt højt, f.eks. kontoinformation.

Denne type forhold, der kun kan vurderes af den enkelte selv, betyder, at det vel kan være rationelt for den enkelte, dels at bruge en given konto på en anden måde end den, der minimerer gebyrudgiften, og dels at vælge en konto, der i særlig grad tilbyder bestemte faciliteter.

Tilsvarende forhold kan spille en rolle for kundens valg af pengeinstitut.

Det er imidlertid stadigvæk af vigtighed, at der er gennemsigtighed omkring lønkontoforholdene, herunder gebyrudgifterne ved forskellige benyttelser af de udbudte lønkontokoncepter, idet den enkelte skal have mulighed for at vurdere, hvad forskellig betalingsadfærd "koster".

Det skal endvidere nævnes, at analysens resultater er begrænset af, at det kun er nogle af de faciliteter, der kan knyttes til en lønkonto, der er medtaget. I det omfang der til visse kontotyper kan knyttes ikke-medtagne faciliteter i højere grad end andre, er grundlaget for sammenligningen af kontotyper ufuldstændigt.

Endelig skal betones, at analysen er partiel i den forstand, at den kun belyser lønkonti i forhold til betalingsformidlingsbehov. I en række tilfælde vil lønkonto i et bestemt pengeinstitut være af betydning for, hvor vidt og hvordan en kunde kan opnå andre serviceydelser og produkter fra det pågældende pengeinstitut, f.eks. lån.

Dette betyder, at vilkår på en lønkonto ikke kan ses isoleret fra vilkår på pengeinstitutts øvrige ydelser, i det omfang en kunde har brug for disse ydelser, og at lønkontoforhold er af betydning herfor.

Mere generelt kan siges, at den enkelte kundes valg af pengeinstitut må baseres på en helhedsvurdering på grundlag af den enkeltes præferencer sammenholdt med pengeinstitutts samlede ydelsesprofil i forhold til kunden. Heri indgår som et delelement pris/ydelsesforholdet for de enkelte produkter, herunder lønkonti.

Bilag. Oversigt over pengeinstitutter, der indgår i undersøgelsen

"Lønkontoprodukter - vilkår og muligheder for udbetaling, regningsbetaling, anvendelse af dankort og check"

A. Pengeinstitutter med kasse- og skrankebetjening

- Den Danske Bank A/S
- Unibank A/S
- Sparekassen Bikuben A/S
- Jyske Bank A/S
- Sydbank Sønderjylland A/S
- GiroBank A/S
- Sparekassen Nordjylland A/S
- Arbejdernes Landsbank A/S
- Amtssparekassen Fyn A/S
- Amagerbanken A/S
- Midtbank A/S
- Lån & Spar Bank A/S
- Alm. Brand Bank A/S
- Sparbank Vest
- Forstædernes Bank A/S
- Sparekassen Kronjylland
- Ringkøbing Landbobank A/S
- Discontobanken A/S
- Sparekassen Lolland

B. Telefonbanker

- Den Direkte Bank, afdeling af Den Danske Bank A/S
- Telefonbanken, afdeling af Sparekassen Nordjylland A/S
- Den Fri Bank, afdeling af Forstædernes Bank A/S
- Sparbank Vest Direkte, afdeling af Sparbank Vest