



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rättsenheten
Lars-Erik Persson
031-60 50 39

RAPPORT
2009-11-12

Diarienummer
341-92338-2009

Sida
1(7)

Länsstyrelsen Dalarna
Jan-Erik Hassel
791 84 FALUN

Bevakning av grundläggande betaltjänster

Sammanfattande kommentarer

Länsstyrelsen har under 2009 haft en beredskap för att ta emot synpunkter och frågor kring tillgången på betaltjänster. Några synpunkter eller frågor har inte kommit in från enskilda personer, företag, kommuner eller organisationer utöver de synpunkter som lämnats som svar på Länsstyrelsens e-postskrivelse (se nedan). Om detta beror på att intressenter inte vet vart de ska vända sig eller om problemen är så små att det inte är något bekymmer är svårt att säga. Det hade kanske varit på sin plats med någon form av central informationsinsats med hjälp av massmedia. Länsstyrelsen har i övrigt inte bedrivit någon aktiv bevakning av dessa frågor på det sättet att några undersökningar har gjorts av tillgången till betaltjänster i olika områden i länet.

Länsstyrelsen har gått ut med en e-postskrivelse till Västra Götalandsregionen Avdelningen funktionshinder och delaktighet, samtliga kommuner i länet, länets fyra kommunalförbund, HSO Västra Götalandsregionen, samt PRO:s och SPF:s regionföreningar, länsbygderåden, Västsvenska Turistrådet och Västtrafik AB.

De svar som kommit in ger vid handen att problemen med bristande tillgång till betaltjänster inte är så stora i Västra Götalands län. I länet finns det både tätbefolkade områden och områden med ganska låg befolkningstäthet. Problemen verkar vara störst i glesbygdsområdena i Dalsland och området kring Gullspång och Hova. I övrigt finns problemen med funktionshindrade och äldre personer som inte klarar av att utnyttja olika typer av självbetjäningstjänster (exempelvis uttagsautomater samt girobetalningssystem, oavsett om användningen sker med hjälp av Internet eller betalningsorder som fylls i för hand). Det har inte framkommit några problem med insättning av dagskassor från företag i glesbygdsområden.

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

Länsstyrelsen har vid upprättandet av denna rapport samrått med Västra Götalandsregionens enhet för näringslivsutveckling.

Inkomna synpunkter

Borås stad

Nedläggning av Svensk Kassaservice och att lantbrevbärare inte längre handhar betalningar upplevs negativt och som en försämrad service i första hand på landsbygden. Detta gäller såväl boende som företag.

Kommundelsnämnderna har uttalat att man är orolig för utvecklingen av servicen på landsbygden när service dras in. Skall folk kunna bo kvar på landsbygden i de mindre samhällena behöver det finnas en grundservice.

Betalningsservice är bara en service som försvinner tillsammans med post, banker, butiker och bensinstationer. På längre sikt finns risk att det blir oattraktivt att bo i de mindre orterna med en negativ utveckling. Detta försvårar också för företagen.

När möjligheten att betala sina räkningar hos lantbrevbärare och Svensk kassaservice försvann måste man söka nya vägar för sina betalningar. Ett exempel är betalning via Internet. Men uppkopplingsmöjligheterna är begränsade i flera områden där telestationerna inte är utbyggda med optofiberförbindelser. I Borås finns flera områden av glesbygdskaraktär. Men det har bara kommit in en skrivelse till Borås Stad i denna fråga under de senaste fyra åren.

Göteborgs stad

I Göteborg har fastighetskontoret fått kommunstyrelsens uppdrag att arbeta med tillgänglighetsfrågor.

Från fastighetskontoret har följande synpunkter lämnats.

I de flesta fall bedöms att tekniken med ex. möjlighet att betala via webben fungerar för många. För en del grupper med olika former av funktionsnedsättningar som inte kan nyttja ex. webb, kollektivtrafik så kan dessa förändringar medföra svårigheter.

Då tekniken förbättras och gruppen äldre på sikt har mer datorvana så är dessa svårigheter förhoppningsvis i stort övergående?

Kungälv kommun

Det är svårt, att från den kommunala förvaltningens sida, svara för alla kommuninvånarens uppfattning gällande Svensk Kassaservice minskning av verksamheten. Svaret begränsar sig därför till de personer som på ett eller annat sätt finns inom den kommunala förvaltningens ramar.

Merparten av de personer som finns inom den kommunala förvaltningen bor i eller i närheten av någon form av service. Har de inte själva möjlighet att ta sig till servicen, är de i de flesta fall berättigade till någon form av stöd/hjälp, vilket innebär att Svensk Kassaservice minskning av verksamheten inte orsakar några kända problem.

Tanums kommun

Kontakt har tagits med postmästaren i Tanumshede, som lämnat följande information.

I dagsläget finns det i kommunen tio rena lantbrevbärlinjer. Ingen har betaltjänst eller posttjänst längs de linjerna. Innan betaltjänsten drogs in var det inte många företag som utnyttjade möjligheten till hantering av dagskassor via lantbrevbärare. Vid övergången när lantbrevbärarna inte längre tillhandahöll betaltjänster var det en del kommentarer men väldigt få. Förberedelserna var goda och andra alternativ erbjöds. Längs med lantbrevbärlinjen erbjuder Posten idag brevtjänst vilket innebär att man kan skicka och ta emot brev och paket. På landsbygden saknas idag den service med betaltjänster som lantbrevbärarna tidigare tillhandahöll. Enligt kommunens näringslivsutvecklare har företagen i kommunens landsbygd däremot ibland problem med varuleveranser till och från företagen.

Tibro kommun

Tibro har tre lokala bankkontor och två ICA-affärer. Där finns grundläggande banktjänster. Till ytan är Tibro en liten kommun där ingen medborgare har längre än 1,5 mil till centrum. Tibro är väl försörjt med grundläggande banktjänster jämfört med många andra orter.

Tidaholms kommun

Från kommunen har meddelats att det inte varit några större reaktioner på dessa frågor från vare sig företag eller allmänhet. Det har inte lämnats några medborgarförslag eller motioner om detta till fullmäktige.

Trollhättans stad

Problem som man har upplevt inom kommunen är följande:

Rent allmänt upplevs det som ett problem i ytterområdena att möjlighet till betaltjänster saknas.

Konsumentvägledningen kommer ofta i kontakt med personer som har problem med grundläggande betaltjänster. Dels är det äldre personer som missrotor girobetalningar eller "bank via Internet" samt personer med skulder som ibland inte får dessa tjänster av sin bank. För personer med skuldsanering innebär det stora kostnader att betala en räkning över disk hos bankerna. Oftast löser det sig när företrädare för kommunen har pratat med banken, men den enskilde konsumenten har svårt att göra sin stämma hörd.

Flera personer är också missnöjda med att inte få ett kort som endast kan användas som uttagskort. De måste istället ha ett betalkort som oftast är förknippat med en årsavgift.

Vänersborgs kommun

Avveckling av kassaservice och lantbrevbärarnas minskade uppdrag accentuerar den försämrade betalserVICEN i glesbygd, som tidigare påbörjats med avveckling av post- och bankkontor.

Många av socialtjänstens kunder kan inte själva sköta sina betalningar på grund av fysiska eller mentala funktionshinder, Genom avveckling av lantbrevbärarnas betaltjänster drabbas framför allt fysiskt funktionshindrade äldre människor, som ej kan få tillgång till kontanter utan hjälp från andra. Avveckling av Svensk Kassaservice har mindre betydelse än lantbrevbärarnas betalserVICEN, då kassakontoret låg i tätort, som ändå har ett antal bankkontor.

Betaluppdrag kan skötas via autogiro, internet, post- eller bankgiro. Detta fungerar för dem som fysiskt och mentalt klarar att hålla ordning på räkningar och skriva betalorder. Flertalet hushållsinköp utförda av hemtjänsten betalas numera genom att personal medför vårdragares bankkort till affären och kontanthantering har minskat.

Av Vänersborgs ca 1 000 pensionärer i särskilt boende eller med hjälp av hemtjänsten uppskattas ca 600 vara beroende av andra för att klara sina betalningar. Det är i första hand anhöriga, som hjälper sina äldre anförvanter med uppdragen. Ca 100 har hjälp av hemtjänst/personal på särskilt boende med bankuppdrag och ca 150 personer har god man/förvaltare till hjälp. Indragning av lantbrevbärarservice har medfört en markant ökning (ca 30 personer) av efterfrågan på god man/förvaltare. Ytterligare ett 10-tal har blivit beroende av hjälp från andra, som tidigare klarade uppdragen själv. Detta har medfört viss mindre ökning av hemtjänststimmar. Indragning av Svensk Kassaservice har knappast påverkat detta antal.

Övriga målgrupper för socialtjänstens insatser som psykiskt funktionshindrade och personer med LSS-insatser har endast i ringa grad påverkats av förändrade betalningsrutiner. De som tidigare var beroende av hjälp är det fortfarande, och övriga klarar uppgiften med nya förutsättningar.

Sammanfattningsvis kan konstateras, att den försämrade betalserVICEN drabbat ett antal äldre, vilket medfört övervältring av uppgiften på anhöriga, överförmyndaren och hemtjänstens personal. I det stora hela fungerar dock betaltjänster vad avser socialtjänstens målgrupper väl.

Åmåls kommun

Kommunen ser med oro på samhällets kraftigt försämrade möjligheter till kontanthantering i framförallt glesbygden. Med den indragna servicen, framförallt från lantbrevbärarna, så finns idag mycket marginella möjligheter till att erhålla kontanter utanför tätorterna. Ett fåtal lanthandelsbutiker kan idag bistå enskilda personer, med mindre summor kontanta medel, i samband med varuinköp. Framför allt äldre människor, vilka inte använder data och kontokort i samma omfattning som de yngre grupperna, har svårt att erhålla kontanter med regelbundenhet. Detta kan innebära att stora be-

lopp förvaras i bostaden. Även mindre företag, som får kontanter för utförda tjänster, måste ta sig långa vägar för att "bli av" med dessa.

Större summor kan komma att förvaras hos enskilda personer och mindre företag som ligger långt från en tätort med bankkontor. Detta kan kraftigt öka risken för överfall och rån. En försämrad service genom lantbrevbäraren är även negativt ur ett miljöperspektiv. Enskilda personer måste nu färdas långa vägar för att klara av den kontanthantering som en lantbrevbärare, på sin ordinarie tur, tidigare utförde.

Kommunen har också bifogat ett pressmeddelande från Landsbygdsservice AB, som tagit initiativ till ett projekt som ska hitta nya former för service på landsbygden. Knutpunkten blir den lokala butiken. Först ut är tre butiker i Åmål och Årjäng. Landsbygdsservice genomför där kundenkäter för att ta reda på vilka tjänster det finns intresse för bland allmänheten. Vidare sker intervjuer med föreningar och skolor samt möten med olika representanter från bygden. Syftet med projektet är bland annat att boende på landsbygden som idag inte har tillgång till Internet i hemmet genom personlig service och nya IT-lösningar ska erbjudas både kommersiell och offentlig service. Det kan röra sig om allt från tågbiljetter till anmälan till polisen. Projektet har lett till att Fengersfors lanthandel och Silleruds Handel erbjuder den nya tjänsten. Så småningom kommer en sådan tjänst att erbjudas i Lennartsfors. Projektet sker i samverkan med Europeiska jordbruksfonden för landsbygdsutveckling: Europa investerar i landsbygdsområden samt länsstyrelserna i Västra Götalands och Värmlands län.

HSO Västra Götaland

I samband med att Svensk Kassaservice lade ned sin verksamhet gick information ut om att såväl bensinstationer som livsmedelsbutiker skulle tillhandahålla dessa tjänster men informationen missade att omtala var närmaste service fanns. Vid efterfrågan har flertalet sagt ifrån att man inte har den tjänsten eller att man redan slutat med att utföra tjänsterna. Om detta har ingen information gått ut. Det finns säkert butiker där det fungerar men var finns dessa?

Informationen till deras grupper måste vara anpassad, då flera av deras medlemsorganisationer har medlemmar som inte kan läsa eller förstå skriven text.

Länsbygderådet Sjuhärad

Länsbygderådet bifogar den skrivelse, som de tillsammans med andra länsbygderåd i Sverige och Hela Sverige skall levas styrelse lämnade till Åsa Torstensson den 19 december 2008.

I övrigt anför Länsbygderådet Sjuhärad följande.

I sak har inget förändrats sedan denna skrivelse. De tycker fortfarande att nedläggningen av lantbrevbärarnas kontanthantering var ett mycket illa skött projekt. Ingen fungerande ersättningslösning samt information först några veckor efter det att nedläggningen skett

Så vitt de vet har ingen avlidit eller tagit allvarlig fysisk skada av projektets genomförande. Detta kan naturligtvis av vissa beslutsfattare tas som intäkt för att det inte var något stort problem.

Den grupp som i första hand drabbades är ingen högljudd grupp. I brist på någon att klaga till samt nödvändigheten att lösa den egna kontanthandlingen har dessa naturligtvis anpassat sig.

Det system som infördes som ersättning har så vitt de förstår avvisats av marknaden, på det sätt de förutsade, som ett dyrt och krångligt system. Behovet av kontanter, som de hela tiden har framfört som det primära har lösts genom att butikerna hjälpt till i den mån det finns sådan i närheten.

De flesta människor har en grundläggande önskan att klara sig själv. Att behöva hjälp med att handla och annan service kan vara svårt men att behöva överlåta åt andra att hantera sin ekonomi är oftast ett betydligt större steg. För dem, som inte har närstående i närheten har naturligtvis problemet varit extra stort. Om handeringen har medfört att dessa utsatta grupper i ökad utsträckning blivit lurade i samband med att de behövt ytterligare hjälp vet de inte men risken är uppenbar.

SPF Skaraborgs län

För att få in synpunkter har SPF Skaraborg skickat ut en skrivelse till distriktets 27 föreningar. 8 föreningar har inkommit med synpunkter per den 31 oktober.

Sammanfattningen av de inkomna synpunkterna ger vid handen att

Samhället måste ta ett större ansvar för information, utbildning och aktiva åtgärder för den som drabbats av nedskärningarna.

Två föreningar går emot den indragna lantbrevbärarservicen till 100 procent eftersom de boende i respektive område har långt till andra möjligheter till service. De områdena är Gullspång-Hova och Vartofta.

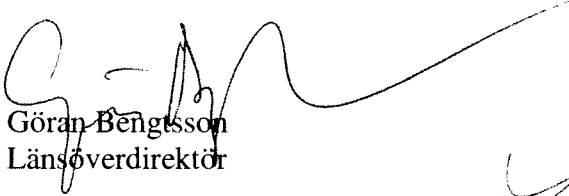
Av andra synpunkter framgår att äldre och/eller funktionsnedsatta personer utan bil och utan datorvana har det extra besvärligt. För dem återstår att resa till närmaste tätort för att klara av bank- och postärenden.

En förening påpekar att PTS köper upp service för hushåll med medlemmar över 80 år och som betjänas av lantbrevbärare. Den tjänsten borde informeras om. Och det borde finnas personal som kan hjälpa till att söka för att få tillgång till den tjänsten.

Den indragna servicen har dock på en del håll skapat nya möjligheter. I Mariestad, till exempel, har en tobaksaffär startat ny kassaservice, där det går att få hjälp med att betala både plus- och bankgiro till en kostnad av 29 kronor per inbetalning. Inlösen av utbetalningskort kostar 10 kronor. Detta är dock ingen hjälp för dem som bor ute på landsbygden och saknar allmänna kommunikationer.

Västtrafik AB

Arbetsmiljöverket har ålagt Västtrafik att inte hantera kontanter ombord på bussar i Västtrafiks område från och med den 1 december. Det innebär i sig en försämring för dem som idag är vana att betala kontant, men här har bolaget istället löst det med möjligheter att betala med bankkort eller sms-biljetter. Även lösningar som e-tjänster och försäljningsautomater kommer på sikt att erbjudas kunderna.



Göran Bengtsson
Länsöverdirektör



Lars-Erik Persson
Länsjurist