

# Undersökning av konsumenters betalningsvanor i euroområdet (SPACE)

## Sammanfattning

Europeiska centralbanken (ECB) genomförde 2019 en undersökning av konsumenters betalningsvanor i euroområdet (*study on the payment attitudes of consumers in the euro area* (hädanefter kallad SPACE). Rapporten presenterar de huvudsakliga SPACE-resultaten och jämför, så långt det går, dessa med en tidigare undersökning som ECB gjorde 2016, dvs. undersökningen om hushållens användning av kontanter i euroområdet (*The use of cash by households in the euro area (SUCH)* (Esselink and Hernández, 2017).

SPACE undersöker konsumenternas användning av kontanter och kontantlösa betalningsinstrument i varje deltagande euroland samt för euroområdet som helhet. SPACE granskar enskilda personers köp vid fysiska försäljningsställen och person-till-person-betalningar samt även distansbetalningar (dvs. vid internethandel, post- eller telefonorder, räkningsbetalning och återkommande betalningar). SPACE undersöker även de faktorer som påverkar individens betalningsattityder och -beteende. Sådana faktorer är konsumenters självrapporterade betalningspreferenser samt konsumenternas tillträde till och handlarnas acceptans av betalningsinstrument.

SPACE fältarbete genomfördes 2019. Mellan mitten av mars 2019 och mitten av december 2019 rapporterade 41 155 svaranden i 17 euroländer sina transaktioner i 1-dagsbetalningsdagböcker. Betalningsdagböcker av 2 061 svaranden i Tyskland och 22 103 svaranden i Nederländerna från nationella undersökningar 2017 och 2019 har tagits med i SPACE-analysen när så varit möjligt (se De Nederlandsche Bank, 2020, och Deutsche Bundesbank, 2018). Betalningsdagböckerna från Tyskland innehåller data från 2017 men Deutsche Bundesbank samlade även in vissa enkätuppgifter 2018 (se ruta 1) parallellt med ECB:s enkät.

SPACE-resultaten (inbegripet nederländska och tyska data) visar att:

- Konsumenterna använder fortsatt huvudsakligen kontanter för köp vid fysiska försäljningsställen och person-till-person-betalningar. 73 procent av volymen vid fysiska försäljningsställen och person-till-person-transaktioner gjordes med kontanter som betalningsinstrument. Vid 27 procent av fallen användes kontantlösa betalningsinstrument.
- Vid kontantlösa betalningar användes främst kort (24 procent).
- Sett till värde utgjorde kontanttransaktioner 48 procent av alla transaktioner, mot 41 procent för korttransaktioner.
- Detta ska jämföras med en kontantanvändning på 79 procent i antal transaktioner och en kortanvändning på 19 procent i den tidigare undersökningen<sup>1</sup> (SUCH).
- Av alla kortbetalningar gjordes 38 procent som kontaktlösa kortbetalningar.

---

<sup>1</sup> I den tidigare undersökningen ingick inte person-till-person-transaktioner, men däremot onlinetransaktioner.

- Invånare i euroområdet gör i genomsnitt 1,6 transaktioner vid fysiska försäljningsställen och som person-till-person-transaktioner per dag, till ett genomsnittligt värde på 25,6 euro.
- 48 procent av transaktioner vid fysiska försäljningsställen och som person-till-person-transaktioner gjordes i lokala dagligvaruinträttningar (affärer, snabbköp, gatemarknader) och 19 procent i restauranger, barer, kaféer och hotell.

Med undantag för Tyskland, där jämförbara data för distansbetalningar (dvs. online- och räkningsbetalningar) inte finns tillgängliga, visar SPACE-resultaten också att:

- 96 procent av alla onlinetransaktioner var kontantlösa och gjordes med kort (49 procent), med e-betalningslösningar (27 procent) och med gireringar (10 procent). 4 procent av onlinetransaktionerna gjordes med kontanter<sup>2</sup>.
- Invånare i euroområdet gjorde i genomsnitt 0,16 onlinetransaktioner dagligen (med hjälp av internet, inbegripet via telefon och postbeställningar) till ett genomsnittligt värde på 66,9 euro.
- 89 procent av alla räkningar betalades utan kontanter, 41 procent via autogiro och 20 procent via girering. 11 procent av räkningarna betalades kontant.
- Invånare i euroområdet gjorde i genomsnitt något mindre än en räkningsbetalning per vecka (0,93 transaktioner).

Konsumenternas självrapporterade preferenser för betalningsinstrument står i kontrast till den faktiska höga användningen av kontanter då det förefaller som kontantlösa betalningsinstrument föredras. Nästan hälften (49 procent) av de svarande hävdade att de föredrog att använda kort eller andra kontantlösa betalningsinstrument (en uppgång från 43 procent 2016 enligt SUCH), medan 27 procent sa att de föredrog kontanter (en nedgång från 32 procent 2016). De återstående, 24 procent sa att de inte hade någon uppfattning. Tillfrågade om kontanter var viktigt för dem svarade 55 procent att det var viktigt, eller mycket viktigt, att ha möjlighet att välja att betala med kontanter i framtiden.

SPACE-resultaten visar också att de svarande använder kontanter som ett alternativt försiktighetssparande (t.ex. att ha i reserv när e-betalning inte fungerar eller som skyddsåtgärd vid kriser). 34 procent av de svarande sa att de samlade kontanter hemma eller på ett säkert ställe.

SPACE-resultaten visar på stora skillnader mellan de olika euroländerna vad gäller konsumenternas betalningsattityder och -beteende. Inte bara mellan länder utan även mellan olika befolkningsgrupper föreligger stora skillnader i betalningsbeteende (t.ex. kan tillgång till betalningsinstrument och preferenser för att använda dem vara avhängigt av framför allt inkomst, utbildning och åldersgrupp). Detta överensstämmer med de resultat som erhöles i SUCH-undersökningen och med resultat av betalningsenkäter som genomförts i andra utvecklade länder (Bagnall et al., 2016; Arango-Arango et al., 2018).

---

<sup>2</sup> Kontanter används ibland för köp som görs online, t.ex. beställningar som betalas vid leverans, mat för avhämtning eller leverans från restauranger.

En jämförelse av resultaten från SPACE-enkäten med de från SUCH-enkäten för tre år sedan visar att kontanter fortfarande förefaller vara det betalningsinstrument som föredras för köp vid fysiska försäljningsställen och person-till-person-betalningar. Konsumenternas betalningsbeteende förefaller också ändras endast gradvist. Andelen kontantanvändning för dagliga transaktioner i det totala antalet betalningar har minskat från 79 procent till 73 procent på tre år. Den aktuella situationen med coronaviruset (Covid-19-pandemin) tycks ha snabbat på den här trenden, åtminstone för vissa konsumenter. Detta förefaller bekräftas av resultaten från en separat enkät om pandemins effekter för kontanttrender, genomförd i juli 2020 i alla euroländer och på uppdrag av ECB. 40 procent av alla svarande sa att de använt mindre kontanter sedan utbrottet av pandemin och nästan 90 procent svarade att de, när pandemin väl var över, skulle fortsätta att i mindre utsträckning betala med kontanter (46 procent helt säkert och 41 procent antagligen).

Intressant var att ett ofta angivet skäl i de svarandes uppfattning var det faktum att e-betalningar blivit enklare att använda under pandemin, t.ex. genom höjt belopp innan pinkod måste anges vid betalningsauktorisering i kortterminalen.

Nedgången i kontantanvändning vid betalning reser frågan om tillgången till kontanter och dess acceptans som betalningsinstrument. SPACE-resultat visar att en stor majoritet av de svarande fortfarande var nöjda med tillgång till kontanter via bankomater, bank- och postkontor 2019, men att lättillgängligheten, jämfört med resultaten från 2016, hade försämrats (från 94 procent till 89 procent) i alla euroländerna. Kontantacceptansen vid fysiska försäljningsställen är fortfarande hög i de flesta euroländer men i ett par länder kan det inte längre hävdas att kontanter är allmänt accepterade.

Med SPACE-enkäten kunde för första gången en detaljerad analys göras av betalningsbeteendet för internethandel, post- eller telefonorder. Resultaten visar att internethandel har blivit ett viktigt element i detaljhandeln. Den utgjorde 2019 nästan 7 procent av alla betalningar vid interaktionspunkten<sup>3</sup>. 2019 var, sett till värde, andelen internettransaktioner av totala transaktioner vid interaktionspunkter 17 procent. Det finns dock stora skillnader mellan euroländerna i hur viktiga internettransaktioner är. I Luxemburg rör det sig om i genomsnitt 1,75 transaktioner per vecka medan Cypern har ett genomsnitt på 0,14 transaktioner. För online-betalningar var kort det vanligaste betalningsinstrumentet med e-betalningar (som PayPal) på andra plats. Räkningar betalas oftast via autogiro eller girering även om kontantbetalningar var vanligt i några euroländer, särskilt vid betalning av allmännyttiga tjänster. Kort användes också ofta för betalning av vissa räkningar (t.ex. sjukvårdskostnader).

Allt som allt visar undersökningen att konsumenterna föredrar olika betalningsinstrument beroende på typ av köp.

---

<sup>3</sup> Transaktioner vid interaktionspunkter omfattar transaktioner vid fysiska försäljningsställen, person-till-person samt online-transaktioner.