

Digitala betaltjänster

Hur användarvänliga är Swish, Klarna och PayPal?



SVERIGES
KONSUMENTER

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. SAMMANFATTNING	3
2. OM UNDERSÖKNINGEN	4
3. DIGITALA BETALTJÄNSTER	5
3.1 Swish	5
3.2 Klarna	6
3.3 PayPal	7
4. ALLA KAN INTE	8

Undersökningen är genomförd av Begripsam AB
på uppdrag av Sveriges Konsumenter 2018.

Foto: Pixabay, Shutterstock.

1. SAMMANFATTNING

Sveriges Konsumenter gav, under våren 2018, Begripsam AB i uppdrag att undersöka tre betaltjänstlösningar ur ett användarperspektiv. Resultaten från undersökningen visar att konsumenter upplever större svårigheter med två av de tre undersökta betaltjänstlösningarna.

I takt med att kontantanvändningen minskar i snabb takt uppkommer det många nya digitala betallosningar. När nya tjänster utvecklas finns det goda möjligheter att utgå från universell design och på så sätt säkerställa att tjänsten har en hög användbarhet och tillgänglighet. Betaltjänster ska vara enkla, användbara, trygga och fungera oavsett vana eller funktionsvariation.



Med Swish klarar testpersonerna av att genomföra betalningar och de upplever att appen är enkel och användbar.



Klarna faktura ger felmeddelanden som testpersonerna har svårt att förstå. Klarna föreslår de med betalningsanmärkningar att kringgå de säkerhetssystem som finns och använda deras lånetjänst för att finansiera köpet eller handla från företag som inte gör kreditundersökningar. Det ger ett oseriöst intryck.



PayPal är genomgående svårt att använda. Det är många moment och mycket att hålla i minnet. Bland annat upplever testpersonerna att det är svårt att använda tjänsten då den inte stödjer autentisering med mobilt BankID utan lösenord. Även i PayPal får testpersonerna felmeddelanden som de inte vet vad de ska göra med eftersom ingen lösning presenteras för dem.



Alla tjänsterna behöver bli bättre på att ge felmeddelanden med användbar information som gör att konsumenten kan komma till rätta med problemet.

2. OM UNDERSÖKNINGEN

Uppdrag och avgränsning

Begripsam AB har på uppdrag av Sveriges Konsumenter undersökt tre betaltjänstlösningar ur ett användarperspektiv. Undersökningen har gjorts med kvalitativa tester. De betaltjänster som har testats är Swish, faktura via Klarna samt PayPal.

Undersökningen omfattar ej själv-utcheckningsautomater i livsmedelsbutiker, kortterminaler i butiker, specifika biljettautomater för exempelvis kollektivtrafik, biobiljetter eller specifika appar för exempelvis parkeringsbiljetter.

Undersökningen är avgränsad att börja vid gränssnittet när betalmetod väljs. Inga delar av webbutikernas tillgänglighet har undersökts. Testpersonerna fick tillgång till 1 000 kronor var för att kunna genomföra testerna.

Testpersoner

Sex personer rekryterades för individuella kvalitativa tester. Tre män i åldern 25-40 år samt tre kvinnor i åldern 20-40 år. Samtliga personer har kognitiva svårigheter på grund av neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och i ett fall även lindrig utvecklingsstörning. Två av testpersonerna har en betalningsanmärkning vilket förhindrade köp vid några tillfällen.

Kvalitativ utvärderingsmetodik

Testerna har genomförts med en kvalitativ ansats. Enligt Rolf Molich, en dansk användbarhetskonsult, är fem testpersoner tillräckligt antal när en kvalitativ studie genomförs*. Fokus bör ligga på att finna avvikande synpunkter från testdeltagarna och identifiera de viktigaste aspekterna.

Tänka-högt-studie

Testerna av betallösningarna har genomförts genom en tänka-högt-studie. Det går till så att testpersonen ombeds att tänka högt, det vill säga berätta om upplevelser när ett antal uppgifter genomförs. På så sätt får testledaren veta hur testpersonen tänker i olika situationer. Kompletterande öppna, neutrala frågor ställdes i vissa fall för att få fram tillräckligt med information.

* It's our research. 2012. An interview with Rolf Molich. <http://itsourresearch.ch/molich.html> (Hämtad 2017-01-11).

3. DIGITALA BETALTJÄNSTER

Alla betaltjänstlösningar i undersökningen är digitala och kräver tillgång till en smart telefon, läsplatta eller dator med internet uppkoppling. För att använda digitala betallosningar krävs någon form av autentisering, alltså att du visar att det är du som äger kontot. Det kan göras genom ett lösenord, en bankdosa, BankID, engångskod, eller genom avläsning av fingeravtryck eller näthinna. Betaltjänsterna i undersökningen använder olika former av autentisering.

3.1 Swish

Swish är en svensk betalapp som använder en struktur som möjliggör betalningar i realtid, antingen som överföringar mellan privata bankkonton eller som betalning till företag. Genom att godkänna att appen får tillgång till bland annat, mobilnummer, kontaktbok och bankkontoinformation kan användaren genomföra betalningar genom att legitimera sig med mobilt BankID. Användaren behöver inte ange bankkontouppgifter, betalkortsuppgifter eller logga in på internetbanken för att genomföra betalningar med appen.

Testpersonernas uppgift:

- Swisha 100 kronor till en privatperson
- Köpa en biljett från SL eller SJ för max 300 kronor och betala med Swish

Alla betalningar utom en gick igenom. Personen som inte lyckades köpa en biljett och betala med Swish fick följande felmeddelande från SL-appen: ”Kan inte använda Swish som betalmetod. Swish är inte installerat på telefonen.” Detta trots att Swish precis använts på samma telefon för att swisha 100 kronor. Tjänsten upplevs som enkel och trygg att använda. Det underlättade att swish var inbäddad i SL:s och SJ:s egna appar och att beloppet som skulle betalas samt mottagare var förfyllt. Testdeltagarna upplevde att det var svårare när belopp och mottagare skulle fyllas i själv.

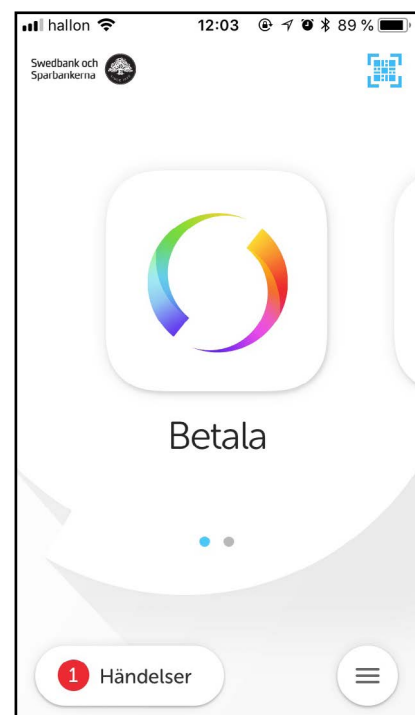


Bild 2. Swish inloggningssida för betalning.

3.2 Klarna

Klarna är en svensk betaltjänst för internetbetalningar. Genom Klarna kan konsumenten välja att betala direkt via internetbanken, med konto- eller kreditkort eller mot digital faktura. Klarna erbjuder olika val för att dela upp eller skjuta upp betalningen mot ränta. Vid köptillfället görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Vid val av Klarna faktura skickas leveransen till kundens folkbokföringsadress.

Testpersonernas uppgift:

- Köpa en fruktkasse (fruktkasse bas 7 kg) för 199 kronor från Mathem samt välja fakturabetalning via Klarna.

Fyra av sex testpersoner lyckades handla via Klarna faktura. För en av personerna med betalningsanmärkning gick det inte att välja Klarna faktura som betalmetod. När personnumret matades in kom felmeddelandet att personnumret är felaktigt och ska kontrolleras. Inloggning testades både via dator och mobiltelefon. Felmeddelandet är otydligt och ger inga ledtrådar till hur personen ska kunna rätta till felet eller att det kan bero på att personen har en betalningsanmärkning, (vilket är troligt i detta fall). För den andra personen med betalningsanmärkning gavs felmeddelandet att kreditgränsen var överskriden genom meddelandet: ”Klarna hälsar. Tyvärr kan inte Klarna, som sköter vår fakturering, godkänna ditt köp då du har överskridit din kreditgräns. Vänligen kontakta Klarnas kundtjänst (<http://www.klarna.se>) för att tillsammans hitta en lösning eller välj ett annat sätt att betala.”

Bild 3. Exempel på betaltjänst vid e-handelsköp med Klarna som alternativ.

3.3 PayPal

PayPal är en amerikansk betaltjänst som fungerar som mellanhand mellan konsument och handlare. Konsumenten registrerar sig genom att öppna ett konto hos PayPal och kan välja att registrera sitt betal- eller kreditkort på kontot eller fylla på pengar. Med PayPal lämnar konsumenten inte ut sina betalkortsuppgifter direkt till handlaren utan dessa krypteras av PayPal. Vid betalning loggar kunden in med sin mejladress och lösenord, vilket gör att den som har tillgång till en persons mejladress och lösenord kan göra betalningar från personens konto.

Testpersonernas uppgift:

- Köpa en vara för ca 300 kronor, inklusive alla tillägg, från CDON och betala via PayPal.

Tre av sex testpersoner lyckades att betala via PayPal. För två personer visades felmeddelandet: ”Prova igen eller använd annan betalmetod” utan att det framgick vad som gått fel. Vid nya försök (totalt fem försök vid varje tillfälle) visades samma felmeddelande och sedan blev tjänsten blockerad utan att personerna fick veta under hur lång tid. Två av testpersonerna provade att skapa ett nytt PayPal-konto men det löste inte problemen.

En person med PayPal-konto, och bankkort kopplat till kontot, lyckades inte logga in på PayPal för att genomföra betalningen och fick felmeddelandet att uppdatera. Men det framgick inte vad som skulle uppdateras. Vid kontroll visade det sig att informationen om betalkortet behövde uppdateras på PayPal-kontot. Personen testade att ta bort det gamla kortet och lägga till ett nytt betalkort till PayPal-kontot samt skapa nytt lösenord, men det löste inte problemet.

En person hade inte PayPal utan skapade ett konto vid testtillfället. Hon uppmanades att bekräfta sin identitet via en kod som skulle skickas via SMS. När inget SMS kom så gjordes en ny begäran om SMS-kod. Detta upprepades flera gånger av testpersonen och till slut så blockades kontot. Ingen information om hur länge kontot skulle vara blockerat gavs. Trots detta så gick köpet hos CDON igenom. För en person visades konstiga tecken i gatuadressen, ”*tjänsten känns oseriös när jag får kinesiska tecken i adressen. Jag känner inte att det är säkert att fortsätta.*”, vilket skapade ottrygghet samt en osäkerhet kring om leveransen skulle komma fram.

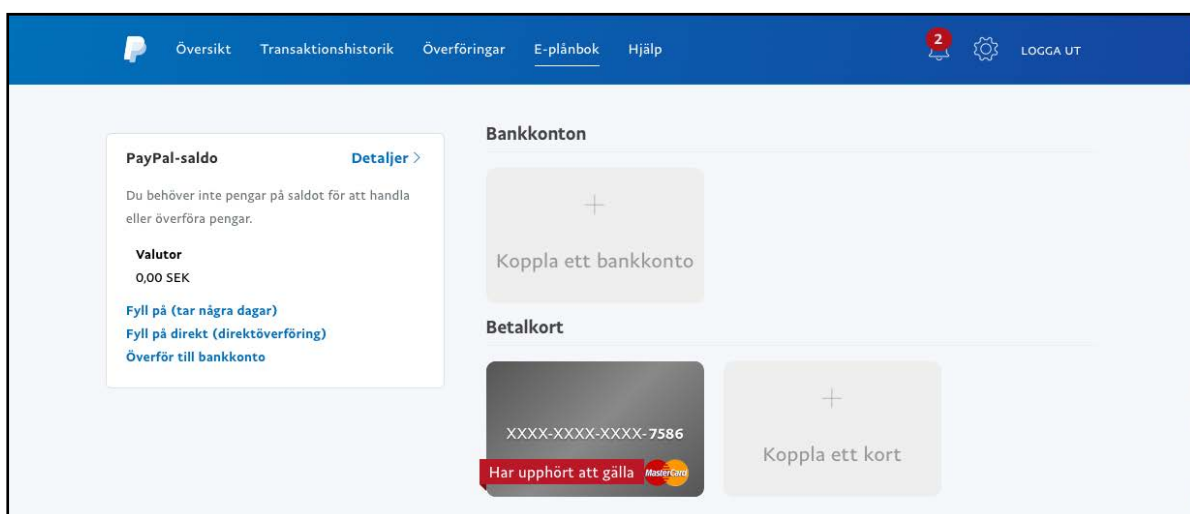


Bild 4. Bild från PayPal-konto som visar att det registrerade betalkortet upphört att gälla och att PayPal-saldo är 0 kronor.

4. ALLA KAN INTE

Utvecklingen mot en minskad kontanthantering gör livet svårare för många konsumentgrupper som redan idag har det svårt. Vår undersökning visar att det finns olika fördelar och nackdelar med de olika betallosningarna men att den som är mest användarvänlig också är den som konsumenterna upplever som tryggast att använda. Att känna sig trygg vid betalningar är en grundläggande förutsättning för köp.

Undersökningen visar att av de tre undersökta digitala betaltjänstlösningarna var det bara med Swish som de flesta av testpersonerna lyckades genomföra betalningar. Huruvida testpersonerna är mer vana vid Swish än övriga betallosningar framgår inte. Något som underlättade betalningen med Swish var att den var inbäddad i SL:s och SJ:s app och betalinformationen förfylld. Alla tyckte att det var lätt att betala när de väl kom fram till betalsituationen. Överföringen av 100 kr till en privatperson i Swish krävde att testpersonerna själv matade in beloppet och även telefonnumret om det inte var sparad i telefonboken. Det är många siffror som måste bli helt rätt vilket gjorde betalningen lite svårare för några. Men i jämförelse med de andra betaltjänsterna ansåg testpersonerna att Swish ändå är förhållandevis enkelt att använda.

Med Klarna lyckades alla som inte hade en betalningsanmärkning att genomföra sitt köp. Men en svårighet med Klarna och fakturabetalning är att komma ihåg att betalningen ska göras i efterhand. Fakturan skickas med e-post och har man inte som rutin att regelbundet kontrollera sin e-post är det lätt att missa fakturan och betalningen. Hos Klarna är betalningsperioden för fakturan 14 dagar från det att varan levererats till utlämningsstället. Jämfört med många andra fakturor som man ofta har en månad på sig att betala är det relativt kort tid. Klarna har fått mycket kritik för att ge otydlig information om avtal och kostnader som räntor och delbetalningar. Datainspektionen har även gett dem två anmärkningar varav den ena var för att de använt över tre år gamla betalningsförsummelse som kreditprövning, vilket inte är relevant. Två av testpersonerna kunde inte slutföra sina köp med Klarna. För den ena framgick det att kreditgränsen hade överskridits men den andra personen fick ingen tydlig förklaring utan fick endast veta att personnumret var felaktigt. Det framgick inte av felmeddelandet att det skulle kunna bero på att personen hade en betalningsanmärkning. På Klarnas webbplats framgår det att det för närvarande inte går att använda Klarna om man har en betalningsanmärkning. Däremot är det möjligt att finansiera köpet med ett lån. I samband med detta finns en länk till Ferratum Bank som är en kreditgivare som har följande villkor för ett lån trots betalningsanmärkning:

- Ingen ny betalningsanmärkning de senaste 6 månaderna
- Max 6 anmärkningar
- 21 år gammal med deklarerad inkomst

Det är beklagligt att Klarna informerar om möjligheten att ta lån och riskerar att skapa ytterligare svårigheter för personer som har svårt att förstå ekonomi. Klarna informerar också på samma sida om *"att testa att köpa på faktura hos en mindre webbutik som sköter faktureringen själv. Ett flertal mindre webbutiker som skickar ut egna fakturor gör kreditprövning av kunden endast i vissa fall."* Även detta är beklagligt, att Klarna uppmanar att kringgå de kontrollsystem som finns.

PayPal är den betaltjänst som testpersonerna upplevde som svårast och den tjänst där flest misslyckades med sitt köp. Det är många steg i betalprocessen och autentisering sker med mejladress och lösenord, vilket kan vara svårt att komma ihåg. Alla testpersoner fick många felmeddelanden och fick gå tillbaka och rätta olika uppgifter då det inte var uppenbart vad som skulle fyllas i eller inte. PayPal har internationell spridning och når miljontals konsumenter men testpersonerna tycker att den känns föråldrad och otrygg i sitt sätt att hantera inloggning och betalningar. Det var också en av testpersonerna som tyckte att *”PayPal känns osäkert för det är ingen som pratar om det.”*

Begripsam AB har utöver uppdraget från Sveriges Konsumenter även intervjuat en man med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, dyslexi samt dyskalkyli. Hans tekniska utrustning är för gammal för att det ska gå att installera Mobilt BankID och han har inte råd att köpa nytt. Han har även försökt installera e-legitimation men det var så komplicerat att han gav upp. Att handla via Klarna faktura fungerar inte då han inte bor på sin folkbokföringsadress. Han tror att hans gode man kan ha använt sig av Klarna faktura, men han är inte helt säker. Denna man tycker också att det blir svårare nu när det blir vanligare med e-fakturor och elektroniska kvitton med tanke på att han inte har elektronisk legitimering. Han är inte ensam om att ha det så. Begripsams undersökning ”Svenskarna med funktionsnedsättning och internet”, som genomfördes 2017, visar att det är vanligare att män med olika diagnoser och funktionsnedsättningar hamnar på efterkälken när det gäller att använda internet.* Enligt samma undersökning är det vanligare att kvinnor använder digitala lösningar för att genomföra betalningar och bankärenden, inklusive att legitimera sig med BankID eller e-legitimation. Kvinnorna tycker även att tjänsterna är enklare att använda än männen.

Just tillgången till digital legitimering via mobilt BankID eller e-legitimation är en förutsättning för att kunna använda många av de digitala betaltjänstlösningar som erbjuds och ersätter andra betalsätt. Under rekryteringen av testpersoner till undersökningen har flera tackat nej till att delta då de inte har tillgång till Mobilt BankID eller e-legitimation.

Betaltjänster måste utformas för att passa alla olika grupper av konsumenter. När kontanterna snabbt försvinner och företag övergår till digitala betallosningar får inte konsumenter lämnas utan möjlighet till en tillgänglig betallosning. Under våren 2018 genomförde Sveriges Konsumenter en omfattande kartläggning och presenterade rapporten Framtidens betalningsmedel ur ett konsumentperspektiv**. Rapporten visar att nya digitala betaltjänster medför problem för konsumenter. Särskilt för de som lever i digitalt eller ekonomiskt utanförskap. Vi vill därför se att branschen blir bättre på att säkerställa en hög användarvänlighet genom att utgå från universell design och utgå från en bred representation av användare för utvärdering av tjänsten tidigt i designfasen. Det är också viktigt att politiken säkerställer att kontanter finns kvar som betalmedel.

* <http://www.begripsam.se/internet/>

** <http://www.sverigeskonsumenter.se>

SVERIGES KONSUMENTER

Sveriges Konsumenter är en oberoende ideell organisation som arbetar för ökad konsumentmakt. Vi verkar för alla konsumenters självklara rätt till skydd, inflytande och möjlighet att göra medvetna och hållbara val. Organisationen arbetar brett med konsumentfrågor, men lägger också särskilt fokus vid frågor som rör livsmedel, banktjänster, tillgänglighet, integritet på nätet och hållbar konsumtion. Bakom vår organisation står 21 medlemsorganisationer.

Vi driver frågor både nationellt, inom EU och internationellt och representerar konsumentperspektivet i ett 30-tal forum. Däribland genom aktivt medlemskap i den europeiska konsumentorganisationen BEUC, i Consumers International och standardiseringsorganet ANEC.

Vi ger ut den oberoende och reklamfria tidningen Råd & Rön och driver på uppdrag av kommuner rådgivande konsumentvägledning.

Postadress: Box 38001, 100 64 Stockholm
Besöksadress: Hornsgatan 172
Telefon 08-674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se