

# Vejledning

Forretningers opkrævning af  
gebyrer

Oktober 2022



---

## **Vejledning**

### **Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: +45 41 71 50 00  
E-mail: [kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk)

Vejledning om forretningers opkrævning af gebyrer er udarbejdet af  
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

December 2017 – opdateret oktober 2022

# Indhold

---

Kapitel 1	4
<b>Indledning og hovedregler .....</b>	<b>4</b>
Kapitel 2	5
<b>Forretningers gebyrer efter betalingslovens regler .....</b>	<b>5</b>
2.1 Firmakort .....	6
2.2 Betalingskortordninger med tre parter .....	6
2.3 Mobile betalingsløsninger .....	6
2.4 Betalingskort udstedt uden for EU, Norge, Island og Lichtenstein .....	7
2.5 Brug af finansieringsselskaber .....	7
2.6 Rabatter .....	8
2.7 Administrationsgebyrer og lignende .....	8
Kapitel 3	9
<b>Forretningens ansvar .....</b>	<b>9</b>
3.1 Hvor stort et gebyr må forretningen opkræve? .....	10
Kapitel 4	11
<b>Yderligere spørgsmål .....</b>	<b>11</b>

---

# Kapitel 1

## Indledning og hovedregler

---

Januar 2018 trådte de nuværende regler om forretningers opkrævning af gebyrer i kraft. Som noget nyt blev der indført et generelt forbud mod at opkræve gebyrer for kunders brug af de mest almindelige betalingskort i forretninger.<sup>1</sup>

Når en kunde benytter et betalingskort i en fysisk forretning eller ved handel på internettet, må forretningen ikke særskilt opkræve et gebyr af kunden for at bruge kortet som betalingsmiddel.

Reglerne følger af det andet europæiske betalingstjenestedirektiv. Forbuddet gælder derfor i hele EU, Norge, Island og Lichtenstein.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører tilsyn med, at forretninger i Danmark overholder reglerne. Denne vejledning er primært rettet mod forretninger, der tager imod kortbetalinger. Denne vejledning er en opdatering af styrelsens hidtidige vejledning fra 2017.

- |  |
|--|
| <p><b>Hovedregler</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» En forretning må som udgangspunkt <i>ikke</i> opkræve et særskilt gebyr, når en kunde betaler med et betalingskort.</li><li>» Forbuddet gælder på tværs af salgskanaler, både i fysiske forretninger, e-handlen og apps.</li><li>» En forretning må gerne tilbyde rabatter eller lignende til kunder, der anvender bestemte korttyper.</li></ul> |
|--|

---

<sup>1</sup> Lovbekendtgørelse nr. 2710 af 7. december 2021, Se [www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/2710](http://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/2710). Forbuddet fremgår af lovens § 121, stk. 3. Det følger heraf, at betalingsmodtagere, fx en forretning, ikke må opkræve gebyrer for anvendelse af betalingsinstrumenter, for hvilke interbankgebyrerne er reguleret i kapitel II i forordningen om interbankgebyrer.

---

## Kapitel 2

# Forretningers gebyrer efter betalingslovens regler

Forretninger må generelt ikke opkræve et særskilt gebyr for kunders brug af betalingskort udstedt til forbrugere inden for EU, Norge, Island og Lichtenstein.<sup>2</sup>

Forbuddet mod at opkræve gebyrer gælder for betalinger, som gennemføres med et debetkort, fx Dankort, eller et kreditkort, fx Mastercard. Forbuddet gælder både i fysiske forretninger og forretninger på internettet. Der skelnes således ikke længere mellem, om en betaling finder sted i en fysisk forretning, e-handlen eller i apps.

Visse betalingskort og betalingsløsninger er dog ikke omfattet forbuddet. Det gælder blandt andet firmakort. De særlige bestemmelser for firmakort samt for betalingskortordninger med tre parter, mobile betalingsløsninger og kort udstedt uden for EU, Norge, Island og Lichtenstein er beskrevet nærmere i afsnit 2.1-2.5 nedenfor.

I [tabel 2.1](#) nedenfor er der vist en oversigt over de mest almindelige betalingskort brugt til betalinger i danske forretninger og i dansk e-handel.

**Tabel 2.1 Oversigt over de mest brugte betalingskort i Danmark til forbrugere**

Betalingskort udstedt inden for EU, Norge, Island og Lichtenstein	Opkrævning tilladt?
Dankort	Nej
Visa/Dankort	Nej
Mastercard Dankort	Nej
Visa og Visa debet	Nej
Mastercard og Mastercard debet	Nej
Diners Club	Ja <sup>1</sup>
American Express	Ja <sup>1</sup>
Forbrugsforeningen	Ja <sup>1</sup>

**Note 1:** Opkrævning af gebyr fra kunder, der anvender et kort fra Diners Club, American Express og Forbrugsforeningen er *kun* tilladt, hvis forretningen har en direkte indløsningsaftale med kortselskabet. Hvis forretningen i stedet har en aftale med en anden indløser, er det ikke tilladt at opkræve gebyr.

En forretning må tilbyde rabatter eller lignende til kunder, der anvender bestemte korttyper. Det er forklaret nærmere i afsnit 2.6 nedenfor.

<sup>2</sup> Norge, Island og Lichtenstein har tiltrådt den EU-regulering, der forbyder opkrævning af gebyr og har udmøntet reglerne i deres nationale lovgivning, se: [www.efra.int/eea-lex/32015R0751](http://www.efra.int/eea-lex/32015R0751). Derfor er opkrævning af gebyr ved betaling foretaget med betalingskort udstedt til forbrugere i et af disse lande som udgangspunkt også forbudt.

---

En forretning kan pålægge en kunde at betale et administrations-, ekspeditions- eller driftsgebyr, der er uafhængigt af kundens valg af betalingsform, jf. afsnit 2.7.

Det er afslutningsvist beskrevet i kapitel 3, at det er den enkelte forretnings ansvar at sikre, at kunder ikke opkræves ulovlige gebyrer.

### 2.1 Firmakort

Forbuddet mod opkrævning af gebyr gælder ikke, hvis en kunde betaler med et firmakort. Hvis en kunde benytter et firmakort i en fysisk forretning eller internetforretning, må forretningen derfor gerne opkræve et gebyr af kunden for at betale med kortet.

Et firmakort er et betalingskort, der er udstedt til enten virksomheder, enheder i den offentlige sektor eller selvstændige erhvervsdrivende fysiske personer. Betaling med firmakort er begrænset til arbejdsrelaterede udgifter, der trækkes på en konto, der tilhører den virksomhed eller enhed, som har fået udstedt kortet.

Udstederen af et betalingskort skal sikre, at firmakort kan identificeres både elektronisk og visuelt.

Hvis en forretning er i tvivl, om forretningens kortterminal elektronisk kan identificere et firmakort, kan forretningen kontakte sin indløser eller leverandør af kortterminal.

### 2.2 Betalingskortordninger med tre parter

Forbuddet gælder ikke, hvis en kunde betaler med et kort, der er udstedt af en "betalingskortordning med tre parter".

I et trepartssystem indgår kortselskabet både aftale med betaleren (kunden) og forretningen om brug og modtagelse af betalingskortet. Det vil sige, at kortselskabet både er udsteder og indløser af kortet.

Forbrugsforeningens kort er et eksempel på et betalingskort udstedt i et trepartssystem.

Det er kun tilladt at opkræve gebyrer fra kunder, der betaler med Diners Club og American Express, hvis en forretning har en direkte indløsningsaftale med henholdsvis Diners Club eller American Express. Hvis en forretning i stedet modtager Diners og American Express via en anden indløser, er det *ikke* tilladt at opkræve kunden et gebyr for transaktionen.

### 2.3 Mobile betalingsløsninger

En mobil betalingsløsning er en betalingsform, hvor en kunde betaler via en app på kundens telefon.

En betaling med en mobil betalingsløsning kan være baseret på et betalingskort. Det vil sige, at den bagvedliggende transaktion er knyttet til et betalingskort. I dette tilfælde udgør en betaling med den mobile betalingsløsning en *kortbetaling* i lovens forstand.

Det er ikke tilladt at opkræve gebyr fra en kunde, når kunden betaler med en mobil betalingsløsning, der er baseret på et almindeligt betalingskort.

---

### Boks 2.1 Apple Pay og Google Pay

Apple Pay og Google Pay er eksempler på mobile betalingsløsninger, apps, hvori brugeren kan registrere et eller flere betalingskort. Når brugeren registrerer et betalingskort, gemmes et tokeniseret kort i appen på telefonen.

Brugeren kan herefter bruge sin mobil ved betaling i forretninger, som blev betalingen foretaget med et fysisk betalingskort.

En betaling med en mobil betalingsløsning kan også være baseret på en konto til konto-overførsel. Det vil sige, at den bagvedliggende transaktion er en direkte kontooverførsel fra kundens konto til forretningens konto.

Det er tilladt at opkræve gebyr fra en kunde, når kunden betaler med en mobil betalingsløsning, der er baseret på en konto til konto-overførsel.

Er forretningen i tvivl, om en betaling med en mobil betalingsløsning skal anses for en kortbetaling eller en kontooverførsel, kan forretningen kontakte sin indløser for mere information.

### Tabel 2.2 Oversigt over mobile betalingsløsninger

Mobil betalingsløsning	Opkrævning tilladt?
Mobil betalingsløsning, der er baseret på et almindeligt <i>betalingskort</i> , fx Apple Pay, Google Pay	Nej
Mobil betalingsløsning, der er baseret på en <i>konto til konto-overførsel</i>	Ja

### 2.4 Betalingskort udstedt uden for EU og EØS

Forbuddet gælder ikke, hvis en kunde betaler med et betalingskort udstedt af en bank eller betalingskortordning, der er beliggende uden for EU mv. Forbuddet gælder endvidere ikke, hvis forretningen benytter en kortindløser, der ikke er beliggende i et af disse lande.

Forbuddet mod opkrævning af gebyrer gælder kun, når både kundens og forretningens betalingstjenesteudbyder er beliggende inden for EU mv. En betalingstjenesteudbyder kan eksempelvis være kundens bank og forretningens kortindløser.

Et eksempel kan være en kinesisk gæst (kunde) på en dansk restaurant. Gæsten vil betale med et betalingskort udstedt af en bank i Kina. Restauranten benytter en kortindløser beliggende i Danmark. Restauranten må i dette tilfælde godt overvælte et gebyr for betalingen, da gæstens betalingskort er udstedt af en bank beliggende i Kina.

### 2.5 Finansieringsselskaber

Det er ikke i strid med forbuddet mod opkrævning af gebyrer, hvis en forretning pålægger en kunde et gebyr, der alene er knyttet til det forhold, at kunden vælger at bruge et finansieringsselskab.

Det skyldes, at finansieringsselskabets tjeneste ikke udgør et betalingsinstrument i betalingslovens forstand. Tjenesten er således ikke omfattet af forbuddet i betalingsloven.

Eksempler på finansieringsselskaber, der tilbyder sådanne tjenester, er Viabill, Anyday og Klarna. Kunden betaler typisk senere eller rateopdelt til finansieringsselskabet mod fx yderligere betaling af renter eller gebyrer.

---

## 2.6 Rabatter

En forretning må tilbyde rabatter eller lignende til kunder, der bruger bestemte korttyper.

En rabat kan fx være fri fragt, nedslag i pris eller loyalitetsprogrammer.

Et eksempel: En forretning ønsker at tilskynde kunderne til at betale med et bestemt betalingskort. Forretningen tilbyder derfor en rabat på køb med det pågældende kort.

## 2.7 Administrationsgebyrer og lignende

Forbud mod kortgebyrer omfatter ikke et administrations-, ekspeditions- og driftsgebyr, som forretningen opkræver uafhængigt af kundens valg af betalingsform.

*Men* en forretning må ikke omgå forbuddet mod opkrævning af gebyrer for brug af betalingskort.

Det afgørende er ikke, hvad en forretning kalder et gebyr, som denne opkræver hos kunden. Det afgørende er, om gebyret opkræves for kundens brug af betalingskort.

---



## Kapitel 3

# Forretningens ansvar

En forretning kan vælge ikke at opkræve et gebyr for kunders brug af betalingskort. Vælger forretningen omvendt at opkræve et gebyr, er det den enkelte forretnings ansvar ikke at opkræve et ulovligt gebyr.

En forretning skal derfor bl.a. sikre, at forretningens kortterminaler er opdateret med den seneste kortliste, typisk kaldet en prefix-liste eller en surcharge-tabel.

Kortlisten indeholder oplysninger, der gør det muligt for terminalen elektronisk at skelne mellem kort, der er omfattet af forbuddet, og kort der ikke er.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har tidligere truffet afgørelse om, at en forretning ikke fritages for ansvar, fordi en kortterminal fejlagtigt identificerer et betalingskort som et firmakort, jf. [boks 3.1](#), eller et udenlandsk kort, jf. [boks 3.2](#).

### Boks 3.1 Afgørelse om opkrævet ulovligt gebyr ved brug af betalingskort

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afgjorde den 28. oktober 2021, at en forretning havde opkrævet gebyrer i strid med betalingslovens § 121, stk. 3.<sup>3</sup>

Afgørelsen blev truffet på baggrund af en henvendelse om, at forretningen havde opkrævet et gebyr for brug af et betalingskort udstedt til en forbruger.

Forretningen angav, at forretningens betalingssystem havde foretaget en fejlregistrering og kategoriseret kortet som et firmakort, hvorfor der fejlagtigt blev opkrævet gebyr. Styrelsen vurderede sammenfattende, at dette ikke kunne fritage forretningen for ansvaret for gebyropkrævning.

### Boks 3.2 Påbud om ophør af gebyropkrævning

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen traf den 8. oktober 2019 afgørelse om, at forretningen havde overtrådt styrelsens påbud af 2. juli 2018 ved at opkræve gebyrer i strid med betalingslovens § 121, stk. 3.<sup>4</sup>

Styrelsen påbød først forretningen at ophøre med at opkræve gebyr for sine kunders betaling med betalingskort, jf. § 121, stk. 3 i lov om betalinger.

Efterfølgende havde forretningen af tre omgange opkrævet et gebyr for brug af betalingskort udstedt til en forbruger (privatkunde), hvor der blev betalt med de mest almindelige betalingskort bl.a. gennem mobil betalingsløsningen Apple Pay. Styrelsen fandt, at dette udgjorde en overtrædelse af betalingslovens § 121, stk. 3, og dermed også påbuddet af 2. juli 2018.

<sup>3</sup> Se Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelse af 28. oktober 2021 i sagsnr. 20/06519, *Afgørelse vedrørende Camola ApS' opkrævning af gebyr ved brug af betalingskort*, [www.kfst.dk/media/v4almecw/20211028-camola.pdf](http://www.kfst.dk/media/v4almecw/20211028-camola.pdf)

<sup>4</sup> Se Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelse af 8. oktober 2019 i sagsnr. 19/06954, *Påbud om ophør af gebyropkrævning - Silvan A/S*, [www.kfst.dk/media/otkdabed/20191008\\_p%C3%A5bud\\_oph%C3%B8r\\_gebyropkr%C3%A6vning\\_-\\_silvan\\_as.pdf](http://www.kfst.dk/media/otkdabed/20191008_p%C3%A5bud_oph%C3%B8r_gebyropkr%C3%A6vning_-_silvan_as.pdf)

---

Det er forretningens ansvar at sikre, at den ikke opkræver et ulovligt gebyr. Forretningen bør derfor kontakte sin leverandør ved tvivl om, at:

- » kortterminalens software er opdateret, eller hvordan terminalen opdateres
- » et givet betalingsinstrument eller betalingsløsning er baseret på et betalingskort eller en konto til konto-overførsel.

Endelig kan en forretning, hvis en kunde gør indsigelse mod et opkrævet gebyr, vælge at refundere gebyret, hvis forretningen ikke er sikker på, at gebyret er lovligt at opkræve. Forretningen kan derefter undersøge, dels om forretningens udstyr, fx kortterminaler, er opdateret, dels om lovgivningen tillader forretningen at opkræve det pågældende gebyr.

Hvis forretningen er i tvivl om reglerne, så kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kontaktes.

### **3.1 Hvor stort et gebyr må forretningen opkræve?**

Det er tilladt forretningen at opkræve kunden et gebyr for kundens betaling, hvis kunden betaler:

- » med et firmakort (afsnit 2.1),
- » med et kort udstedt i en betalingskortordning med treparter (afsnit 2.2),
- » med et kort udstedt uden for EU, Norge, Island og Lichtenstein (afsnit 2.4), eller
- » med en betalingsløsning baseret på en konto til konto-overførsel (afsnit 2.3)

Gebyret må dog ikke overstige den eventuelle pris, som forretningen betaler til sin indløser for at gennemføre transaktionen.

---

## Kapitel 4

# Yderligere spørgsmål

---

Betalingsmarkedet er i hurtig udvikling. Nye betalingsløsninger bliver udviklet og introduceret løbende. Forretninger og forbrugere stiller derfor fortsat spørgsmål, der kræver en nærmere og konkret vurdering. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samler løbende op på relevante spørgsmål.

Hvis din forretning har spørgsmål, der ikke er blevet besvaret i det ovenstående, er du velkommen til at kontakte os.

Du kan kontakte os via [kontaktinformationerne](#) på vores hjemmeside.<sup>5</sup>

Du er også velkommen til at kigge på vores oversigt over "[ofte stillede spørgsmål](#)".<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> [www.kfst.dk/konkurrenceforhold/kontakt-et-konkurrencecenter/tech/](http://www.kfst.dk/konkurrenceforhold/kontakt-et-konkurrencecenter/tech/)

<sup>6</sup> [www.kfst.dk/betalingsmarkedet/ofte-stillede-sporgsmaal/](http://www.kfst.dk/betalingsmarkedet/ofte-stillede-sporgsmaal/)

---