

Erhvervsminister Simon Kollerup
Erhvervsministeriet
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

15. september 2020
Dok. 202552

Kære Simon Kollerup

Vi skriver til dig for at gøre dig opmærksom på en presserende problemstilling vedrørende ulovligt opkrævede betalingsgebyrer i Danmark.

Sagen er, at mange danske forbrugere er blevet opkrævet et ulovligt betalingsgebyr, når de har betalt med Apple Pay og Google Pay i fysiske butikker. Vi har hørt fra forbrugere, som helt tilbage i august sidste år er blevet opkrævet et ulovligt betalingsgebyr, og selvom myndighederne og aktørerne på det danske betalingsmarked kender til fejlen, foregår den ulovlige gebyropkrævning stadig. Dertil kommer, at problemstillingen kun bliver større, da danskernes brug af mobilbetalinger – især Apple Pay – er stigende.

Vi mener, at det er en meget alvorlig sag, da de ulovlige gebyrer udfordrer forbrugernes tillid til betalingssystemet i Danmark. Vi ved fra adskillige undersøgelser, at de færreste forbrugere lægger mærke til det, hvis de bliver opkrævet et betalingsgebyr. Dertil kommer, at de færreste forbrugere kender til reglerne for betalingsgebyrer, hvorfor det ligeledes er få forbrugere, som reagerer, hvis de opdager at være blevet opkrævet et ulovligt gebyr. Det er derfor vigtigt, at virksomheder i Danmark lever op til de gældende regler, samt at tilsynsmyndighederne sikrer, at reglerne efterleves. Som forbruger skal man kunne stole på, at man ikke bliver opkrævet ulovlige gebyrer.

Vi har forstået på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, at de har givet en række enkeltstående påbud til virksomheder for selvsamme ulovlige gebyropkrævning ved Apple Pay-betalinger. Men vi kan også konstatere, at fejlen ikke er blevet løst af nogle af de relevante aktører på betalingsområdet. Vi mener, at der bør findes en løsning, således at forbrugerne kan få deres penge tilbage.

Vi vil opfordre dig til at gå aktivt ind i denne sag. Vi håber, at du som minister snarest vil indkalde de involverede parter for at få lagt en plan for en hurtig og mere grundlæggende løsning af problemet samt for at sikre, at forbrugerne bliver kompenseret for de uretmæssige gebyropkrævninger, der har stået på igennem længere tid.

Med venlig hilsen



Anja Philip
Formand



Mads Reinholdt
Direktør

Baggrund om sagen

Ifølge flere eksperter, som Forbrugerrådet Tænk har været i kontakt med, skyldes den ulovlige opkrævning af betalingsgebyrer en fejl, som forekommer, når man som forbruger laver en mobilbetaling i fysiske butikker. Fejlen opstår, når danske forbrugere betaler med mobilbetalingsløsninger (Apple Pay og Google Pay), fordi der ved disse betalinger dannes et virtuelt kortnummer, som overføres til betalingsterminalen i butikken, og altså ikke det rigtige kortnummer, som fremgår af selve betalingskortet.

Hvis disse virtuelle kortnumre (BIN-lister) ikke fremgår i betalingsindløserens systemer, eller hvis disse er fejlbehæftet, da opfattes betalingskortet som et ikke-europæisk udstedt kreditkort. Når betalingsterminalen læser det virtuelle betalingskort som et ikke-europæisk udstedt kort, udløser dette i de fleste butikker et betalingsgebyr, et såkaldt surcharge gebyr.

Det er ulovligt at opkræve betalingsgebyrer på private betalingskort udstedt i EU, hvilket følger af de europæiske betalingsregler, som trådte i kraft 1. januar 2018. Siden 2018 har det altså kun været lovligt at opkræve et betalingsgebyr på kort udstedt uden for EU samt på firmakort. Ifølge den danske lov om betalinger bliver mobile betalingsløsninger anset som en kortbetaling, hvorfor gebyrreglerne også gælder for mobilbetalinger. Gebyret er derfor efter vores klare opfattelse ulovligt.

Det er de danske virksomheder, som modtager de opkrævede gebyrer. Dagrofa har tilbudt alle forbrugere at få de opkrævede gebyrer tilbagebetalt, hvis forbrugerne kan dokumentere gebyropkrævningen i form af en kvittering for købet. Dette mener vi dog ikke er en holdbar løsning, da de færreste forbrugere opbevarer kvitteringer for hvert enkelt køb, ligesom det ikke er rimeligt, at det er forbrugerne, som skal lave opsporingsarbejdet.

Det er ikke kun i forbrugernes, men også i butikkernes interesse, at den tekniske fejl bliver løst hurtigst muligt. Når butikkerne oplever ulovlige gebyropkrævninger ved betalinger via deres betalingsterminal, kan de rette henvendelse til deres betalingsleverandør. Butikkerne kan altså ikke selv rette op på den tekniske fejl. Det går udover kundetilfredsheden og forbrugertilliden, at virksomhederne opkræver deres kunder ulovlige betalingsgebyrer.

Vi er bekendte med, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har truffet afgørelser i 14 sager om ulovlige gebyrer ved betalinger med Apple Pay i fysisk handel i 2019. Men vi må konstatere, at fejlen stadig pågår, hvorfor det strukturelle problem skal løses, hvis forbrugerne skal være sikre på at kunne betale gnidningsfrit og uden at blive opkrævet ulovlige gebyrer.

Vi har hørt fra flere forbrugere, som er blevet opkrævet det ulovlige betalingsgebyr helt tilbage fra august 2019, og vi kan forstå på flere aktører på betalingsmarkedet, at de har kendt til fejlen i over et år. Vi kan derfor konstatere, at aktørerne på betalingsområdet ikke har rettet op på fejlen på eget initiativ, hvorfor det er nødvendigt, at du som minister kommer på banen.

Det er uklart for os, om der er tale om en fejl, der kan rettes rent teknisk, eller om det alene handler om u hensigtsmæssige opdateringsprocedurer. Men uanset om det er det ene eller det andet, ser det ud til at en afhjælpning kræver en indsats, der rækker ud over den enkelte butik.

Indtil den tekniske fejl er løst, og forbrugerne har fået de uretmæssigt opkrævede gebyrer tilbage, bør der igangsættes effektiv og tydelig information til forbrugerne om fejlen.