KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

ISS Facility Services A/S
Gyngemose Parkvej 50
2860 Søborg

Sendt via digital post til CVR-nr.: 14406042

Dato: 10. december 2025

Sag: TECH-25/07525-13

Sagsbehandler:
/TFL

Afgørelse om ISS Facility Services A/S' opkrævning af for højt kortgebyr

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har truffet afgørelse om ISS Facility Services A/S' ("ISS") opkrævning af gebyr for brug af MobilePay. Styrelsen har truffet afgørelse om, at ISS har overtrådt betalingslovens § 121, stk. 2, 2. pkt., ved at opkræve et for højt gebyr for sine kunders brug af MobilePay.[1]

Påbud

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen påbyder ISS i henhold til betalingslovens § 145, stk. 2, hvis det ikke allerede er sket, straks at ophøre med at opkræve gebyrer hos sine kunder, der er højere end, hvad ISS betaler til sin indløser for at gennemføre kundernes betalinger med MobilePay i strid med betalingslovens § 121, stk. 2, 2. pkt.

ISS påbydes fremover at afstå fra en adfærd, der har samme eller tilsvarende formål eller følge, som beskrevet ovenfor.

Begrundelse

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen modtog den 30. juni 2025 en henvendelse om, at ISS opkrævede et kortgebyr på 1 kr., når en ansat købte frokost i Erhvervsstyrelsens kantine og valgte at betale med MobilePay.

Det fremgik af et skilt i kantinen, at det kostede 36,5 kr. når en kunde købte frokost og valgte at betale med MobilePay (bilag 1), mens det kostede 35,5 kr., når en kunde betalte via betalingsterminalen, hvilket fremgik af selvbetjeningsterminalen (bilag 2).

Et gebyr på 1 kr. af en betaling på 35,5 kroner, udgør ca. 2,817 procent.

Det fremgår af MobilePays offentlige tilgængelige vilkår, at den maksimale transaktionsomkostning for betalingsmodtagere er 0,99 pct. per transaktion ved fysisk betaling (bilag 3).[2]

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR-nr. 10 29 48 19
EAN-nr. 5798000018006
kfst@kfst.dk
www.kfst.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

KFST – Uafhængig konkurrencemyndighed

[1] Lov om betalinger, jf. lovbekendtgørelse nr. 651 af 10. juni 2025 af lov om betalinger
[2] https://vippsmobilepay.com/da-DK/pricing

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bad på den baggrund den 26. september 2025 om ISS' bemærkninger til ovenstående. ISS sendte den 9. oktober 2025 sine bemærkninger til styrelsen og oplyste bl.a., at:

"*ISS Facility Services A/S har en aftale med Vipps MobilePay, som er en filial af Vipps MobilePay AS, om brug af betalingsløsningen MobilePay. I henhold til aftalen med Vipps MobilePay betaler ISS Facility Services A/S et transaktionsgebyr på* [redacted] *pr. betaling. ISS Facility Services A/S har således en direkte omkostning svarende til* [redacted] *kr. pr. købt frokost i Erhvervsstyrelsens kantine. ISS Facility Services A/S har opkrævet 1 kr. pr. transaktion til at dække de direkte omkostninger til Vipps MobilePay og de interne administrationsomkostninger hos ISS Facility Services A/S.*
[…]
I august 2025 blev ISS Facility Services A/S opmærksom på problemstillingen og indledte dialog med Bygningsstyrelsen herom. Gebyret er som følge heraf blevet fjernet fra 1. oktober 2025."

Den 26. november 2025 sendte styrelsen et varsel om påbud til ISS, idet ISS havde opkrævet et højere gebyr hos sine kunder, end hvad ISS betalte til sin indløser for at gennemføre kundernes betalinger med MobilePay.

Styrelsen modtog den 27. november 2025 ISS' bemærkninger til styrelsens varsel om påbud. Her angav ISS, at:

"Som også nævnt i min mail nedenfor, så fjernede ISS Facility Services A/S gebyret fra 1. oktober 2025. Der opkræves således i overensstemmelse med påbuddet ikke længere gebyr for betalinger med MobilePay."

ISS oplyste således, at den ulovlige gebyropkrævning var ophørt den 1. oktober 2025, så ISS nu efterlever betalingslovens § 121, stk. 2, 2. pkt.

Betalingslovens § 121, stk. 2, 2. pkt.
En betalingsmodtager, fx en forretning, må *ikke* opkræve et gebyr, der er højere end, hvad betalingsmodtageren selv betaler til sin indløser for at gennemføre betalingen, når en kunde betaler med MobilePay, jf. betalingslovens § 121, stk. 2, 2. pkt. Det fremgår af denne bestemmelse, at:

"*Opkræver betalingsmodtageren et gebyr hos betaleren for anvendelse af et betalingsinstrument, må gebyret ikke overstige betalingsmodtagerens omkostninger til at gennemføre betalingstransaktionen.*"

Styrelsen har offentliggjort en vejledning om forretningers opkrævning af gebyrer. Vejledningen uddyber reglerne på området.[3]

[3] Vejledningen er offentliggjort på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside på: www.kfst.dk/media/tfynynon/20221012-vejledning-forretningers-opkrævning-af-gebyrer-oktober-2022-a.pdf

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering
Styrelsen vurderer på baggrund af ovenstående forhold, at ISS har overtrådt betalingslovens § 121, stk. 2, 2. pkt., da ISS har opkrævet et gebyr, der er højere, end hvad ISS selv bliver opkrævet af sin indløser.

Styrelsen påbyder derfor ISS i henhold til betalingslovens § 145, stk. 2, hvis det ikke allerede er sket, at ophøre med at opkræve for høje gebyrer for sine kunders betaling med MobilePay. ISS påbydes fremover at afstå fra en adfærd, der har samme eller tilsvarende formål eller følge, som beskrevet ovenfor.

Styrelsen bemærker i den forbindelse, at ISS har oplyst, at opkrævningen af for høje gebyrer er ophørt den 1. oktober 2025.

Hvis påbuddet ikke efterkommes
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gør opmærksom på, at en virksomhed kan blive pålagt tvangsbøder, hvis virksomheden ikke efterkommer styrelsens påbud efter betalingslovens § 145, stk. 2, jf. § 146, stk. 1, nr. 2.

Styrelsen gør endvidere opmærksom på, at en virksomhed tillige kan straffes med bøde, hvis virksomheden ikke efterkommer styrelsens påbud, jf. § 152, stk. 3, i betalingsloven.

Klagevejledning
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelse er truffet i henhold til betalingslovens § 121 stk. 2, 2. pkt., og § 145, stk. 2.

ISS kan klage over afgørelsen. Det kan enten ske ved, at der indgives klage til Konkurrenceankenævnet, jf. betalingslovens § 145, stk. 4, jf. konkurrencelovens § 20, stk. 1, eller at der anlægges sag ved domstolene, jf. konkurrencelovens § 20, stk. 3, og retsplejelovens kapitel 21 og 22. Uanset om der indgives klage til Konkurrenceankenævnet eller anlægges sag ved domstolene, skal det ske ***senest 8 uger*** efter, afgørelsen er meddelt ISS, jf. konkurrencelovens § 20, stk. 2 og 3.

En eventuel klage til Konkurrenceankenævnet skal sendes til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, e-mail: konank@naevneneshus.dk, sammen med et klagegebyr på 5.000 kr., jf. § 5 i bekendtgørelse nr. 496 af 17. marts 2021 om Konkurrenceankenævnet.[4]

Med venlig hilsen

Troels Felskov-Lihme
Chefkonsulent
E-mail: tfl@kfst.dk
Dir. tlf.nr.: +45 41 71 52 16

[4] Det er muligt at klage elektronisk via Nævnenes Hus' hjemmeside. Vejledning findes her www.naevneneshus.dk/start-din-klage/konkurrenceankenaevnet/vejledning