

Til næringsdrivende som sender regning til forbrukere

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 24/1578-5

29.05.2024

Saksbehandler: Vegard Kleven

Dir.tlf: 45618204

---

## Veiledning om begrensning i lovlig størrelse på fakturagebyr og andre gebyrer

### 1 HVORFOR MOTTAR DERE DETTE BREVET?

Forbrukertilsynet veileder om og fører tilsyn med at næringsdrivende overholder blant annet finansavtaleloven og markedsføringsloven.

Forbrukertilsynet erfarer at mange næringsdrivende driver i strid med loven ved å ta for høye gebyrer i forbindelse med at forbrukere mottar faktura eller betalingsinformasjon. Vi sender derfor ut denne veiledningen for å sikre at alle næringsdrivende setter seg inn i regelverket og foretar nødvendige grep for å sikre at virksomhetens praksis er i tråd med loven.

Finansavtaleloven § 2-4 begrenser næringsdrivendes adgang til å kreve gebyr i forbindelse med utstedelse og sending av regning til forbrukere.<sup>1</sup> Begrensningene i loven gjelder ikke bare såkalte «papirfakturagebyrer». Begrensningen gjelder for eksempel også gebyrer for å motta faktura per e-post eller digitalt, gebyrer som skal dekke den næringsdrivendes kostnader ved å identifisere skyldneren og gebyrer for å sende ut en SMS med betalingsinformasjon eller lenke til betalingsinformasjon.

---

<sup>1</sup> [Lov av 18. desember 2020 Nr. 146 om finansavtaler \(finansavtaleloven\).](#)

Hvis din virksomhet tar gebyr for utstedelse og eventuelt sending av regning, kan ikke gebyret overstige den faktiske kostnaden med å utstede og sende regningen. Dette betyr at virksomheten ikke kan inkludere systemkostnader, personalkostnader eller andre kostnader i gebyret. Gebyret kan kun dekke inn kostnaden for at den bestemte forbrukeren mottar regningen.

Reglene i finansavtaleloven innebærer at næringsdrivende ikke kan hente inn fortjeneste via et gebyr. Den næringsdrivende kan heller ikke via gebyret få dekket andre kostnader enn dem som oppstår direkte i forbindelse med den enkelte forbrukerens oppgjør med den næringsdrivende. Dette følger av at grensen for gebyrets størrelse er satt til «*faktisk kostnad*» for utstedelse og sending av regningen.

Hvis din virksomhet ønsker å hente inn slik fortjeneste eller dekke slike kostnader, må dette i stedet gjøres gjennom virksomhetens forretningsdrift ved prising av varer eller tjenester. Dette vil gjøre det enklere for forbrukere å sammenligne priser på varer og tjenester, ved at valget av betalingsløsning blant de den næringsdrivende tilbyr ikke vil spille vesentlig inn på prisen forbruker ender opp med å betale.

Urimelige avtalevilkår og urimelig handelspraksis er forbudt. Dette følger av markedsføringsloven § 22 og § 6. Et avtalevilkår med et gebyr i forbindelse med utstedelse og sending av regning til forbrukere som er høyere enn det som er tillatt etter finansavtaleloven § 2-4, vil etter Forbrukertilsynets syn være et forbudt avtalevilkår. Praksisen med å kreve inn gebyrer som er høyere enn det finansavtaleloven § 2-4 tillater, vil i tillegg være en urimelig handelspraksis. Forbrukertilsynet kan gripe inn mot urimelige avtalevilkår og urimelig handelspraksis.

Forbrukertilsynet vil fremover vurdere behovet for å gjennomføre kontroller overfor enkeltvirksomheter som krever gebyr i forbindelse med utstedelse og sending av regning til forbrukere. I en kontroll vil vi ta sikte på å avdekke eventuelle lovbrudd. Dersom vi finner lovbrudd, vil vi blant annet vurdere bruk av økonomiske reaksjoner for å sikre at reglene overholdes. Vi kan for eksempel forby en bestemt praksis og ilegge bot (tvangsmulkt) dersom et forbudsvedtak som er ilagt din virksomhet blir brutt, jf. markedsføringsloven §§ 40 og 41, jf. § 39. Vi kan også ilegge overtredelsesgebyr, jf. markedsføringsloven § 42, jf. § 39.

## 2 HVA BØR DERE GJØRE NÅ?

Det er den næringsdrivende som fastsetter og beholder gebyret fra forbruker, som er hovedansvarlig for å følge reglene om begrensning i størrelsen på gebyret. For å unngå å bryte loven, bør alle næringsdrivende som tar gebyrer fra forbrukere i forbindelse med at

forbruker mottar betalingsinformasjon eller faktura for å betale for seg, vurdere om praksisen er lovlig, og gjøre eventuelt nødvendige endringer.

I dette arbeidet bør virksomheten følge denne sjekklisten:

1. Tar virksomheten gebyr fra forbruker for å motta regning?

Regelverket gjelder uavhengig av hva gebyret kalles – fakturagebyr, administrasjonsgebyr, sendingsgebyr eller annet, så lenge det er knyttet til at forbruker får et betalingskrav for å skulle gjøre opp for seg.

Vi har sett eksempler på at gebyrer er omtalt som en «tjeneste» i forbindelse med at forbruker mottar regning. Hvis prisen for denne «tjenesten» i realiteten er et gebyr, gjelder lovens begrensninger for gebyret. I parkeringsbransjen vil det for eksempel være et gebyr omfattet av loven hvis man tar betalt for å identifisere kjøretøyet, føreren eller eieren som har parkert, selv om gebyret omtales som en «tjeneste».

2. Har virksomheten grunnlag i avtalen med forbruker for å kreve det aktuelle gebyret?

For å kreve gebyr overhodet, må dere ha grunnlag for dette i avtalen dere har inngått med forbruker.

3. Har virksomheten oversikt over og dokumentasjon for hvilke kostnadsposter dere dekker inn gjennom gebyret?

Hvis dere har grunnlag for gebyret i avtalen med forbruker, må gebyret uansett begrenses til de kostnadene dere har for å sende den bestemte regningen til den bestemte forbrukeren. Dette betyr at dere ikke kan inkludere systemkostnader, personalkostnader eller andre kostnader som dere uansett har fordi dere har et system for å sende regninger til forbrukere i utgangspunktet. Slike kostnader kan dere eventuelt hente inn gjennom prisen på selve varen eller tjenesten dere tilbyr.

Ved en kontroll må dere kunne dokumentere til Forbrukertilsynet hvilke kostnadsposter som inngår i gebyret og grunnlaget for størrelsen på disse kostnadspostene. Forbrukertilsynet legger til grunn at det bare er direkte, reelle og dokumenterbare kostnader som kan inkluderes i et gebyr for utstedelse og sending av regning.

Hvis dere ikke har gjennomført en kostnadsanalyse for hvordan dere fastsetter gebyret, bør dere gjennomføre en slik analyse for å dokumentere de faktiske

kostnadene som knytter seg til å sende en regning til en forbruker. På denne måten kan dere finne ut av hvor mye dere har lov til å kreve i gebyr dersom dere ønsker å kreve slike gebyr fra forbrukere.

For utstedelse og sending av regning i posten er det bare kostnader til porto, konvolutt, papir og blekk som kan inkluderes i gebyret.

For elektronisk utstedelse og sending av regning er det bare kostnader til aksesspunkt og andre kostnader som oppstår som en direkte følge av at den enkelte forbrukeren skal motta.

Kostnader til prosesser i forkant av at fakturaen utstedes, for eksempel kostnader til systemer, lønn- og personalkostnader, utstyr og oppslag i registre for å finne frem til riktig skyldner for kravet, kan bare inkluderes i et gebyr hvis kostnaden er direkte knyttet til å sende den bestemte regningen til den bestemte forbrukeren.

4. Bruker virksomheten underleverandør i forbindelse med utstedelse av og sending av regninger? Da må dere kjenne til underleverandørens faktiske kostnader for å vite hva dere maksimalt kan ta i gebyr fra forbruker – dere kan ikke automatisk legge til grunn beløpet dere betaler til underleverandør.

Hvis dere benytter en tredjepart (underleverandør) til å bistå virksomheten med fakturering, kan dere ikke nødvendigvis videreføre hele kostnaden dere har til denne underleverandøren til forbruker som et gebyr.

Også ved bruk av underleverandør er det kun kostnaden for selve utstedelsen og sendingen av regningen dere kan ta som gebyr. Eventuell fortjeneste/margin/merinntekt for underleverandøren som er bygget inn i prislelementene dere betaler til underleverandøren, kan ikke inngå i gebyret til forbruker. Dette betyr at dere må vite hva underleverandørens faktiske kostnad til hver enkelt utsendelse er, uten fortjeneste/margin.

5. Husk at begrensningene i gebyret størrelse gjelder selv om forbruker kan velge å gjøre opp regningen ved ulike betalingsmåter

For at lovens begrensning i størrelsen på gebyr for utstedelse og sending av regning skal gjelde, er det etter vårt syn ikke noe andre vilkår enn at gebyret dere tar er knyttet til utstedelsen og sending av regningen.

Reglene gjelder uavhengig av om forbruker ved aktivt eller passivt valg (f.eks. ved å kjøre ut fra en parkeringsplass) velger å motta regning, og uavhengig av om forbruker kan velge å gjøre opp regningen på flere ulike måter når regning er mottatt (f.eks. betale via Vipps, ved kontooverføring, med kontanter eller på annen måte).

### 3 HVA SIER LOVEN?

#### 3.1 Hva slags gebyrer gjelder finansavtaleloven § 2-4 for?

Finansavtaleloven § 2-4 begrenser størrelsen på gebyrer overfor forbrukere i flere sammenhenger i forbindelse med betaling. I dette brevet behandler vi kun den delen av bestemmelsen som begrenser gebyr i forbindelse med utstedelse og sending av regning.

Finansavtaleloven § 2-4 første ledd lyder slik:

*«§ 2-4. Gebyr for bruk av betalingsinstrument og betalingsmiddel*

*Dersom en betalingsmottaker krever gebyr eller gir rabatt for bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel, skal betaleren opplyses om dette før en betalingstransaksjon iverksettes. Betalingstjenesteyteren kan ikke hindre betalingsmottakeren i å kreve gebyr eller gi rabatt som nevnt. Dersom en betalingsmottaker krever gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel fra en forbruker, kan gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet eller betalingsmiddelet. Dersom gebyret også omfatter utstedelse og eventuelt sending av regning til forbrukeren, kan denne delen av gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen. Kongen kan i forskrift forby eller begrense retten til å kreve gebyrer som nevnt i første og tredje punktum for å fremme konkurranse og bruk av effektive betalingsinstrumenter.» (Vår understreking.)*

Formuleringen vi har understreket i bestemmelsen innebærer at gebyr for utstedelse og sending av regning ikke kan overstige den «faktiske kostnad» som oppstår for betalingsmottakeren ved utstedelse og sending av regning til forbrukeren. I punkt 4 gjennomgår vi hva mener er rammene for gebyrets maksimale størrelse.

Eksempler på gebyrer med ulike navn og innhold som Forbrukertilsynet har sett, og som etter vår vurdering kan være omfattet av begrensningene på gebyret størrelse i finansavtaleloven § 2-4 er blant annet:

- «Fakturagebyr»

- «Administrasjonsgebyr»
- «Teknologiavgift»
- «Sendingsavgift»
- «Systemavgift»
- Gebyr knyttet til å identifisere skyldneren og finne skylderens kontaktinformasjon, som dermed er et gebyr i forbindelse med utstedelse av regning til forbruker
- Gebyr for betalingshåndtering

### 3.2 Hva er «utstedelse» og «sending» av regning?

Med «*utstedelse*» av regning menes å produsere en regning. Det vil si opprette og ferdigstille regningen.<sup>2</sup> Den vanligste formen for regning er en faktura. En regning trenger likevel ikke å ha tittelen faktura eller være formalisert som et eget dokument. Så lenge det gis en skriftlig og spesifisert angivelse beløpet som skyldneren skal betale for varer eller tjenester, vil det etter en naturlig språklig forståelse være snakk om en regning.<sup>3</sup>

**Eksempel:** Den næringsdrivende sender en SMS med informasjon om skyldig beløp og hvordan forbruker kan betale, eller en lenke til et nettsted forbruker kan finne skyldig beløp og betalingsmetoder. SMS'en er da en «*regning*». Dersom det kreves gebyr for å sende denne SMS'en, er dette et gebyr for utstedelse og sending av regning.

Begrensningene i finansavtaleloven § 2-4 vil etter Forbrukertilsynets vurdering gjelde for gebyrer for å dekke inn kostnader som er forbundet med produksjon og eventuelt sending av regningen.

Dersom en næringsdrivende åpner for at betaling kan skje etterskuddsvis ved utstedelse av regning, er dette et valg den næringsdrivende gjør. I enkelte tilfeller kan den næringsdrivende måtte hente opplysninger fra en tredjepart for å kunne sende et betalingskrav til forbrukeren fordi den næringsdrivende ikke har oppstilt krav om identifikasjon av skyldner og adresse mv. før betalingskravet oppstår. Dersom den næringsdrivende da må ha systemer på plass for å kunne innhente opplysninger om hvem som er riktig skyldner, vil dette etter vårt syn være en kostnad for nettopp utstedelse og sending av regning.

---

<sup>2</sup> Begrepet «utstede» er definert i Det Norske Akademis Ordbok, <https://naob.no/ordbok/utstede> (sist lest 09.04.2024).

<sup>3</sup> Vi viser i denne forbindelse til [Justis- og beredskapsdepartementet sin tolkningsuttalelse av 28. februar 2023](#).

Begrensningene i finansavtaleloven vil etter Forbrukertilsynets syn gjelde i tilfeller som nevnt ovenfor. Dette innebærer at hva som regnes som «*faktiske kostnad*» etter § 2-4 utgjør rammene for hvilke kostnader som kan inkluderes i et eventuelt gebyr og det øvre taket på hva gebyret kan være.

**Eksempel:** En forbruker kan ofte velge å forlate en parkeringsplass eller en bomstasjon vedkommende har benyttet uten å gjøre opp for seg før eller umiddelbart etter at tjenesten er mottatt. Dersom forbrukerens identitet er ukjent, må den næringsdrivende gjøre et arbeid for å identifisere kunden og kanskje kundens adresse. I slike tilfeller vil kostnadene som oppstår for den næringsdrivende være direkte knyttet til å fremskaffe de opplysninger som kreves for å sende en regning til forbrukeren. Gebyret er dermed underlagt begrensningene i finansavtaleloven § 2-4 slik at gebyret ikke kan overstige den «*faktiske kostnad*».

### 3.3 Hvem gjelder reglene for?

I praksis gjelder begrensningene i størrelsen på gebyrer i finansavtaleloven § 2-4 for alle som krever betaling fra forbrukere.

Reglene i finansavtaleloven kapittel 2, herunder § 2-4, gjelder betalingsoppgjør og pengekrav «*på formuerettens område*», jf. § 1-2 første ledd. Dette betyr at reglene i kapittel 2 ikke gjelder offentligrettslige betalingsoppgjør og pengekrav, slik som for eksempel betaling av skatte- og avgiftskrav med mindre annet er bestemt.<sup>4</sup> Spørsmålet om et betalingsoppgjør er offentligrettslig eller formuerettslig kan i enkelte tilfeller avhenge av en konkret vurdering av forholdene i den enkelte sak. Vi finner grunn til å nevne at offentlige virksomheter, som for eksempel offentlige helseforetak, kommuner og andre kan opptre på formuerettens område selv om de regnes som en «*offentlig virksomhet*».<sup>5</sup>

### 3.4 Reglene gjelder selv om forbruker kan velge å betale på flere måter når forbruker mottar regning og selv om gebyret bare omfatter utstedelse og sending av regning

Enkelte har overfor Forbrukertilsynet hevdet at begrensningen i størrelsen på gebyr for utstedelse og sending av regning kun gjelder hvis gebyret knytter seg til at forbruker kan gjøre opp regningen med *et bestemt* betalingsinstrument eller betalingsmiddel. Denne problemstillingen har ikke kommet på spissen i tilsynssakene Forbrukertilsynet har tatt opp

---

<sup>4</sup> Prop. 92 LS (2019-2020) side 48 og 38; Justis- og beredskapsdepartementet har foreslått å fjerne formuleringen «*på formuerettens område*», se Prop. 55 L (2023-2024).

<sup>5</sup> Justis- og beredskapsdepartementet har foreslått en utvidelse av virkeområdet til reglene i finansavtaleloven kapittel 2, herunder § 2-4. Endringsforslaget går ut på å fjerne formuleringen «*(...) på formuerettens område*». Se [Prop. 55 L \(2023-2024\)](#) side 46.

på dette området tidligere. Vi ser at det er et behov for en presisering av Forbrukertilsynets forståelse av finansavtaleloven § 2-4 på dette punktet.

For at lovens begrensning i størrelsen på gebyr for utstedelse og sending av regning skal gjelde, er det etter vårt syn ikke noe andre vilkår enn at gebyret dere tar er knyttet til utstedelsen og sending av regningen.

Dette betyr at begrensningene for størrelsen på gebyr for utstedelse og sending av regning etter finansavtaleloven § 2-4 første ledd fjerde setning, etter vårt syn gjelder uavhengig av om gebyret er knyttet til at forbruker må benytte et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel for å gjøre opp for seg, eller kan velge mellom flere måter å gjøre opp regningen på. Det er heller ikke et krav at det må være et gebyr for bruk av betalingsinstrumentet eller betalingsmiddelet for at begrensningene i gebyr for utstedelse og sending av regning skal gjelde.

Vi mener denne forståelsen av loven har klar støtte i lovens forarbeider. Forarbeidene fremhever at det at «*gebyret ikke kan være høyere enn betalingsmottakerens faktiske kostnad, fremstår i forbrukerforhold som en selvsagt begrensning også i den utstrekning gebyret gjelder selve regningen*». <sup>6</sup>

Årsaken til dette er, slik Forbrukertilsynet ser det, at næringsdrivende ikke skal tjene på at forbrukere skal gjøre opp beløpet de skylder. Fortjeneste knyttet til at kunden gjør opp for seg ville gjort det vanskeligere for forbrukere å sammenligne priser og å få oversikt over den totale prisen de ender opp med å skylde den næringsdrivende de har inngått en avtale med.

En eventuell fortjeneste for en vare eller tjeneste må derfor bygges inn i prisen på selve varen eller tjenesten, ikke i gebyrer som er knyttet til hvordan forbruker får mulighet til å betale for varen eller tjenesten.

I lovens forarbeider er det videre presisert at:

*«(...) det med en slik bestemmelse ikke være nødvendig å avgjøre om gebyret gjelder utstedelsen av fakturaen (regningen) eller valget av betalingsløsning. Gebyret vil etter første ledd tredje og fjerde punktum samlet sett ikke kunne utgjøre mer enn de faktiske kostnadene ved utstedelsen og utsendingen av fakturaen og bruken av den tilknyttede betalingsløsningen til sammen.»<sup>7</sup>*

---

<sup>6</sup> Prop. 92 LS (2019-2020) side 48.

<sup>7</sup> Prop. 92 LS (2019-2020) side 48.



Reglene i finansavtaleloven § 2-4 ble vedtatt for at gebyr for bruk av betalingsinstrument eller betalingsmiddel og utstedelse og/eller sending av regning, samlet sett ikke skulle kunne utgjøre mer enn de faktiske kostnadene ved utstedelsen og sendingen av regningen og bruken av den tilknyttede betalingsløsningen til sammen. Dette innebærer at dersom gebyret ikke omfatter kostnadene for bruken av et gitt betalingsinstrument eller betalingsløsning, men bare omfatter kostnadene for å utstede og eventuelt sende regningen, kan gebyret fortsatt ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad.

Reguleringen av gebyrer knyttet til utstedelse og sending av regning er plassert i finansavtaleloven § 2-4 under bestemmelsen med overskriften «*Gebyr for bruk av betalingsinstrument og betalingsmiddel*». Her har ikke lovgiver tilpasset overskriften i bestemmelsen til at bestemmelsen også gjelder gebyrer for utstedelse og sending av regning. Vi har forståelse for at dette kan gjøre det vanskeligere å forstå hva bestemmelsen regulerer. Etter vårt syn er det imidlertid ut fra forarbeidene til bestemmelsen ingen tvil om hva lovgiver her har hatt som formål å regulere.

Når man leser formuleringen «(...) *dersom gebyret også omfatter (...)*» i § 2-4 første ledd fjerde setning i sammenheng med overskriften i bestemmelsen og formuleringen «*denne delen av gebyret*», kan bestemmelsen forstås slik begrensningene bare gjelder hvis det kreves gebyr for bruk av betalingsinstrument eller betalingsmiddel. En slik forståelse vil innebære at begrensningen «*faktisk kostnad*» etter § 2-4 første ledd fjerde setning, bare gjelder når gebyret som kreves både er gebyr for i) bruk av betalingsinstrument eller betalingsmiddel, og ii) for utstedelses og sending av regning.

Forbrukertilsynets syn er at bestemmelsen på dette punktet må tolkes utvidende. Formålet med bestemmelsen er blant annet at det ikke skal være nødvendig å avgjøre om gebyret er knyttet til bruken av en betalingsløsning eller utstedelse og eventuelt sending av regning.<sup>8</sup> Dette formålet med bestemmelsen vil falle bort dersom begrensningene i gebyr tilknyttet regningen kun gjelder om det også er tatt gebyr for bruken av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel.

Det ville gå imot bestemmelsens formål, sammenheng og forbrukervernhensynene som danner grunnlag for regelen dersom et gebyr for utstedelse og sending av regning kunne fastsettes fritt, så langt det ikke samtidig ilegges gebyr for bruk av et betalingsinstrument eller betalingsmiddel. En slik forståelse av formuleringen «*dersom gebyret også omfatter*» ville dermed åpne for en betydelig omgåelsesadgang av regelen i § 2-4 første ledd tredje punktum som vi anser at ikke er tilsiktet av lovgiver.

---

<sup>8</sup> Prop. 92 LS (2019-2020) side 48.

Begrensningen som gjelder for gebyr for utstedelse og sending av regning vil dermed gjelde både i tilfeller hvor forbrukeren også ilegges gebyr for bruk av betalingsinstrument eller betalingsmiddel, og der forbrukeren bare blir ilagt gebyr kun for utstedelsen og sendingen av regningen.

#### **4 MAKSIMAL STØRRELSE PÅ GEBYRET: HVILKE KOSTNADER KAN DERE, OG HVILKE KOSTNADER KAN DERE IKKE, INKLUDERE I ET GEBYR?**

##### **4.1 Oppsummering**

Begrensningene i finansavtaleloven § 2-4 innebærer som nevnt ovenfor at gebyret for utstedelse og sending av regningen ikke kan overstige den «*faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen*». Virksomhetens «*faktiske kostnad*» for utsendelse og sending av den ene regningen utgjør altså maksgrensen for hva gebyret kan være i kroner og øre.

Finansavtaleloven § 2-4 fjerde setning gjennomfører ikke forbrukerrettighetsdirektivet. Forbrukertilsynet mener likevel at begrepet «*faktiske kostnad*» må forstås i samsvar med formuleringen «(...) *cost borne by the trader for the use of such means*» i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19 (2011/83/EU). Denne formuleringen tilsvarer det norske begrepet «*faktiske kostnad*». Begrepet «*faktiske kostnad*» brukes i finansavtaleloven § 2-4 både der bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19 og ikke.<sup>9</sup> Det er ikke holdepunkter for at lovgiver har ment at begrepet skal forstås på ulike måter innad i § 2-4. Veiledningen fra EU-kommisjonen til forbrukerrettighetsdirektivet er etter vårt syn da relevant ved tolkningen av finansavtaleloven § 2-4.<sup>10</sup>

Maksgrensen for et gebyr for utstedelse og sending av regning til forbruker, er den faktiske kostnaden for virksomheten som følge av den enkelte forbruker mottar en regning. Dette følger etter Forbrukertilsynet syn av en naturlig forståelse av ordlyden i finansavtaleloven § 2-4.

Dette betyr at kostnader som virksomheten har fordi virksomheten overhodet har en løsning for å sende ut regninger, uavhengig av om den ene eller den andre forbrukeren mottar regning eller ikke, ikke kan kreves dekket inn gjennom gebyrer til forbrukere. Det vil si at kostnader til digital infrastruktur, IT-kostnader, administrasjon, lønnskostnader til ansatte som jobber med fakturaer, innkreving eller kundeservice i forbindelse med regninger, ikke kan kreves dekket inn gjennom gebyrer til forbrukere. Slike kostnader er ordinære driftskostnader

<sup>9</sup> Se Prop. 92 LS (2019-2020) side 345 jf. Prop. 64 L (2013-2014) side 126; [Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights](#)

<sup>10</sup> Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights (Text with EEA relevance) ([2021/C 525/01](#)).

som følge av at virksomheten har en mulighet for å sende ut regninger. Kostnadene er indirekte ettersom de ikke oppstår som følge av den enkelte forbrukerens valg av betalingsløsning eller utstedelse og sending av regning. Hvis virksomheten skal dekke inn disse kostnadene fra forbruker, må dette eventuelt skje gjennom prisen forbruker betaler for selve varen eller tjenesten.

#### **4.2 Hvilke kostnadsposter kan inngå i gebyret ved sending av regning per ordinær post?**

For sending av regning per fysisk post, legger vi til grunn at man kun kan inkludere kostnadene for papir, konvolutt, porto og blekk i et eventuelt gebyr. Disse kostnadene oppstår som en direkte følge av den enkelte forbrukerens valg om å motta regning i posten og regnes som faktiske kostnader.

Hvis f.eks. portokostnadene varierer avhengig av hvor i landet forbruker bor, eller antall ark varierer, mener Forbrukertilsynet at virksomheten kan benytte en gjennomsnittlig kostnad når virksomheten fastsetter fakturagebyret. Dette forutsetter at virksomheten kan dokumentere dette gjennomsnittstallet, slik at det ikke oppstår risiko for at kostnadsposter som ikke skal med i gebyret er tatt med.

#### **4.3 Hvilke kostnadsposter kan inngå i gebyret ved elektronisk sending regning (betalingsinformasjon på SMS eller epost, faktura på epost, e-faktura e.l.)?**

Ved elektronisk sending av regning legger vi til grunn at bare den direkte kostnaden som eventuelt oppstår ved å sende den ene regningen til den aktuelle forbrukeren, for eksempel i et digitalt fakturasystem eller på en SMS, som kan inkluderes i et gebyr. Det betyr for eksempel at kostnaden ved å ha et e-fakturasystem som sådan ikke kan kreves dekket gjennom et gebyr, kun eventuell kostnad ved å sende ut denne ene fakturaen.

Kostnader til papir, konvolutt, porto og blekk kan naturlig nok ikke inkluderes i et eventuelt gebyr som ilegges ved elektronisk sending av regning.

#### **4.4 Hvilke typer kostnader kan dere aldri inkludere i gebyret?**

Generelle kostnader ved at betalingsmottakeren har et system for å sende ut regningen regnes *ikke* som faktisk kostnad etter finansavtaleloven § 2-4. Eksempler på kostnader som ikke kan inkluderes i et gebyr:

- Systemkostnader
- IT-kostnader

- Personalkostnader
- Kostnader til kundeservice
- Kostnader til avdekking og håndtering av svindel
- Forventede tap (betalingsmislighold) i forbindelse med utstedelse av regninger
- Andre administrasjons- og driftskostnader som virksomheten har uavhengig av om den ene forbrukeren mottar regning eller ikke

Eksemplene ovenfor er alle kostnader som ikke anses som «*faktiske kostnad*» ved utstedelse og sending av regning til den enkelte forbruker etter finansavtaleloven § 2-4. Slike kostnader kan derfor ikke inkluderes i et eventuelt gebyr. Det er snakk om generelle kostnader som ikke påløper for den næringsdrivende direkte som følge av utstedelse og sending av regning til *den enkelte* forbruker. Kostnadene forbundet med eksemplene ovenfor er typiske kostnader som er forbundet med den alminnelige forretningsdriften, altså kostnader som er nødvendig for at den næringsdrivende skal kunne tilby de varene eller tjenestene de gjør, uavhengig av om den enkelte forbruker gjør opp for seg etter å ha mottatt regning eller ikke.

**Eksempel:** Mange næringsdrivende opplever økte kundeservicehenvendelser i forbindelse med at virksomheten sender ut regninger. Selv om det er mange kundeservicehenvendelser som gjelder spørsmål om regning og faktura regnes ikke kostnadene til å håndtere henvendelsene, for eksempel lønn til ansatte, som «*faktisk kostnad*» etter finansavtaleloven. Dette fordi kostnader til å håndtere kundeservicehenvendelser er kostnader som den næringsdrivende har uavhengig av den enkelte forbrukeren mottar regning eller ikke.

Det samme gjelder systemkostnader og lignende knyttet til å identifisere skyldneren når denne ikke er kjent, som følge av at den næringsdrivende leverer sin ytelse før betaling og uten å sikre seg nødvendig informasjon for å kunne kreve inn betaling fra forbrukeren. Dette kan for eksempel være kostnader til system for kameraovervåkning og kostnad for oppslag i motorvognregisteret ved kameraovervåket parkeringsanlegg. Den næringsdrivende kan ikke utstede en regning uten å kjenne til hvem som er skyldneren. Dermed er et gebyr som knytter seg til kostnader for identifikasjon av skyldneren etter vårt syn en kostnad ved utstedelse av regning til forbruker, slik at begrensningene i § 2-4 gjelder for størrelsen på et eventuelt gebyr. For dette eksempelet, vil dette innebære at systemkostnader, tidsbruk, IT-kostnader og andre indirekte kostnader ikke kan inkluderes i et gebyr. Eventuelle direkte kostnader som den næringsdrivende blir belastet med for det enkelte oppslaget i det aktuelle registeret, kan imidlertid inkluderes i et gebyr for utstedelse av regning.

#### 4.5 Hva med kostnader til tredjepart som bistår virksomheten med fakturering (outsourcing)?

Noen næringsdrivende står selv for arbeid og prosesser ved utstedelse og sending av regninger, mens andre virksomheter benytter underleverandør til å gjøre denne jobben for seg.

Næringsdrivende som bruker en underleverandør til å utstede og/eller sende regninger til forbrukere, kan ikke uten videre legge til grunn at det virksomheten betaler til underleverandøren, er det man maksimalt kan ta som gebyr fra forbruker. Dette skyldes at en underleverandør vil ha et element av margin eller fortjeneste på det faktisk koster underleverandøren å utstede og sende regningen for din virksomhet. Forbrukertilsynets mener at slike fortjenesteelementer, for eksempel et påslag eller fortjeneste per sendte regning, ikke kan inkluderes i et eventuelt gebyr etter reglene i finansavtaleloven § 2-4.

Forbrukertilsynet mener at hva som utgjør «*faktiske kostnad*», dvs. maksgrensen for et gebyr, må ta utgangspunkt i hva som er underleverandørens faktiske kostnader ved utstedelse og sending av regningen. Hvis ikke vil kostnadsposter som ikke skal inkluderes i et gebyr, slik som systemkostnader, personalkostnader osv., likevel kunne inkluderes i gebyret bare virksomheten setter ut arbeidet med å utstede å sende regninger. Dette vil ikke være i tråd med lovens formål og vil åpne for omgåelser.

Som nevnt sier lovens forarbeider at det fremstår som en selvsagt begrensning at næringsdrivende ikke skal ha fortjeneste dersom de krever gebyrer ved utstedelse og sending av regning til forbruker. Dette betyr at gebyrer ikke skal inneholde fortjenesteelementer til ulempe for forbrukeren. Dersom prisen den næringsdrivende betaler til en underleverandør kunne inkluderes i et gebyr, ville dette åpne for en omgåelse av finansavtaleloven § 2-4 og de hensynene reglene skal ivareta. Dette fordi den næringsdrivende via en underleverandør ville kunne innarbeide fortjenesteelementer i et gebyr, i strid med forutsetningene i finansavtaleloven § 2-4. Det samme gjelder dersom underleverandøren er et selskap i samme konsern som et konsern eller har annet økonomisk fellesskap med den aktuelle næringsdrivende.

Noe annet er hvis virksomheten selv kjøper inn porto/frimerker, konvolutter og annet materiale fra underleverandører som f.eks. Posten og virksomheten selv står for arbeidet med utstedelse og sending av regning. Da kan virksomheten legge disse innkjøpskostnadene til grunn for kostnadspostene i gebyret. I slike tilfeller mener vi at risikoen er minimal for at systemkostnader og andre kostnadsposter som ikke regnes som «*faktiske kostnad*», inkluderes i gebyret.

Hvis en næringsdrivende benytter underleverandør til fakturering, kan dette totalt sett gjøre faktureringsprosessen billigere på grunn av stordriftsfordeler. Dette kan gjøre at gebyret virksomheten krever fra forbruker, kan være lavere hvis virksomheten benytter en underleverandør enn hvis virksomheten selv står for utstedelse og sending av regning. Det at gebyret eventuelt blir lavere for forbruker dersom virksomheten bruker en underleverandør, er i så fall en fordel som kommer forbrukeren til gode.

#### 4.6 Hvor mye kan maksimalt kreves som et gebyr i kroner og øre?

Forbrukertilsynet kan ikke på generelt grunnlag fastslå en sum som i alle tilfeller kan kreves i et gebyr for utstedelse og sending av regning. Dette er fordi loven forutsetter at det kun er «*faktiske kostnad*» som kan kreves. Dette kan variere fra virksomhet til virksomhet. Virksomheter som sender et fåtall fakturaer kan ofte ha høyere kostnader, sammenlignet mer virksomheter som sender ut et høyt antall fakturaer. Dette fordi det kan være betydelige stordriftsfordeler forbundet med utstedelse og sending av regninger.

**Eksempel:** Selv om gebyret Virksomhet 1 krever for utstedelse og sending av faktura per post for eksempel er kr 27 (porto kr 25, papir kr 1 og blekk kr 1), utelukker ikke det at gebyret for Virksomhet 2 kun kan være kr 4 (porto kr 3, papir kr 0,75 og blekk kr 0,25). Bakgrunnen for dette kan være at Virksomhet 1 sender ut så få regninger at de kjøper frimerker på postkontoret, mens Virksomhet 2 sender ut svært mange fakturaer og derfor at gunstige innkjøpsavtaler, slik at den enkelte utstedelse og sending blir billigere.

I disse eksemplene er begge gebyrene lovlige, fordi de kun utgjør de faktiske kostnadene ved utstedelse og sending av den aktuelle regningen. Dersom virksomhetene krever større gebyr, vil gebyrene være ulovlige etter reglene i finansavtaleloven § 2-4.

## 5 SÆRLIG OM INKASSOVIRKSOMHET OG GEBYRER UNDERLAGT BEGRENSNINGENE I FINANSAVTALELOVEN § 2-4

Flere virksomheter med konsesjon som fremmedinkassoforetak innfordrer krav som med grunnlag i gebyrer som omfattes av finansavtaleloven § 2-4. Vi viser i denne forbindelse til [Finanstilsynets brev av 20. mars 2024](#) til inkassoforetakene om innfordring av krav med fakturagebyr. I brevet redegjorde Finanstilsynet for inkassoforetakenes ansvar ved innfordring og inkasso av krav som inneholder gebyrer som omfattes av finansavtaleloven § 2-4.

## 6 AVSLUTNING

Alle næringsdrivende som tar gebyrer fra forbrukere i forbindelse med utstedelse og sending av regning bør sette seg inn i regelverket og foretar nødvendige grep for å sikre at virksomhetens praksis er i tråd med loven.

Ved kontroller fra Forbrukertilsynet fremover, vil vi legge til grunn at alle virksomheter som er berørt av regelverket har satt seg inn veiledningen som fremgår av dette brevet. Dette vil ha betydning for hvordan vi vurderer alvorligheten av eventuelle lovbrudd vi avdekker ved eventuelle kontroller.

Med hilsen

Bente Øverli e.f.  
avdelingsdirektør

Tonje Drevland  
underdirektør

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur*