

PÅ RIKTIG VEI

KRAFTIG NEDGANG I BRUK AV FAKTURAGEBYRER

DET STORE UNNTAKET: BOM- OG PARKERINGSBRANSJEN

10.05.2024

Rapport om Forbrukerrådets tipskampanje om fakturagebyrer (16. februar – 6. april)

Innhold

Innhold	2
Innledning	3
Overordnede funn	5
Betalingsselskaper – de gode hjelperne	6
Riverty	7
Fair Collection	8
Bom og parkeringsbransjen	9
Begrensede valgmuligheter for å velge seg bort fra enkeltsekskap	9
Vanskelig å betale gebyrfritt	9
Fortsetter som før eller forsøker å omgå loven	10
Onepark	11
Apcoa	12
Finter	14
Vestpark Unum	16
Parkly	17
Parklink	18
Utstederselskaper for Autopass	19
Fremtind	20
Flyt	21
Helsetilbydere	22
Evidia	22
Volvat	22
Alarmselskaper	23
Sector Alarm	23
Verisure	23
Andre	23
Viking redningstjeneste	23
OBOS Eiendomsforvaltning	24
Konklusjoner	24
De fleste selskaper og bransjer har innrettet seg	24
For lønnsomt å ignorere loven	24
Faktiske kostnader betyr faktiske kostnader	25
Fakturagebyrer i fåreklær	25
Vedlegg 1: Sandvika Storsenters praktiske informasjon om parkering	26
Vedlegg 2: En bilist forklarer hvor vanskelig det er å betale gebyrfritt	28



Innledning

Fakturaer som koster godt under ti kroner å utstede og sende, skal ikke koste forbrukerne hverken 30, 49, 69 eller 100 kroner. Det er en skjult inntjening for selskapene som fakturerer. I tillegg til å være urimelig er det også i strid med finansavtaleloven §2-4, som trådte i kraft fra 1. januar, 2023.

«... 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.»

Selv etter innføringen av presiseringen i finansavtaleloven, har uforholdsmessig høye fakturagebyrer vært mer regelen enn unntaket i mange bransjer. Forbrukerrådet har siden 2022 satt søkelyset på urimelige fakturagebyrer. Det inkluderer rapporten om gebyrfabrikkene i primærhelsetjenesten,¹ medieutspill om ulovlig store fakturagebyrer i strøm-,² tele-, parkering- og bomselskaper, og møter med tilsyn, departementer og lovgivende myndigheter.

Norges Bank om fakturagebyrer³

«Faktureringsmarkedet er preget av stordriftsfordeler, hvor det er store investeringskostnader initialt og nokså konstante og lave grensekostnader. Det er derfor billigere per enhet å produsere mange enheter.»

«I situasjoner hvor gebyrer settes for høyt, kan reguleringsmyndigheter oppnå en velferdsgevinst for samfunnet ved å regulere størrelsen på gebyrene foretakene har lov til å ta, slik myndighetene har gjort med en eksplisitt øvre grense for purregebyr.»

«Siden betalingstjenester er preget av betydelige stordriftsfordeler, er samfunnet tjent med at vi har spesialiserte tredjeparter i stedet for at små og mellomstore foretak leverer tjenestene selv.»

Med høye fakturagebyrer vil selskapene ha et økonomisk insitament til å lede forbrukerne til etterskuddsbetaling med gebyrer, fremfor andre former for gebyrfrie betalingsformer. Vi har funnet en rekke eksempler fra flere bransjer som mer eller mindre ubemerket har lagt forholdene til rette for at flest mulig skulle ende opp med et betalingsgebyr.

Det tydeligste eksempelet er Convene (nå Credicare), som i 2021 hentet hele 45 prosent av inntektene fra fakturagebyrer. I sin børsrapportering kalte selskapet denne inntektsstrømmen for *fakturagebyrproduksjon*.

¹ [Skyhøye gebyrer i helsetjenesten – Forbrukerrådet ber om regulering \(forbrukerradet.no\)](https://forbrukerradet.no)

² [Strømsalgsselskaper tar ulovlig høye fakturagebyrer \(forbrukerradet.no\)](https://forbrukerradet.no)

³ [Er fakturagebyrene for høye? | Samfunnsøkonomen](https://forbrukerradet.no)



2021 – Convenes inntekter

Legeskontorene betalte:

- Betalingsterminaler 41 mill kr.

Pasientene betalte:

- Rettsgebyrer 7 mill kr.

- Purregebyrer 13 mill kr.

- Inkassogebyrer 96 mill kr.

- Fakturagebyrer 125 mill kr.

Totalt 241 mill kr.

Forutsetninger:

- De samlede inntektene til Convene AS og Convene Collection i 2021 (ikke medregnet Credicare).
- Pasientene betaler gebyrer (noen legekontorer velger å ta kostnaden for fakturagebyrer selv og kan velge å ta inkassokostnader for noen pasienter).
- Regnskapet inneholder syv millioner kroner i andre eller periodiserte inntekter som ikke er spesifisert. Disse er ikke med i ovenstående oversikt.
- Pasientinnbetalingene kommer i hovedsak fra primærhelsetjenesten, men kan inkludere inntekter fra spesialisthelsetjenester.

Kilde: Convenegroup.com – 2020 årsregnskap

Illustrasjon - Credit: igroup (istockphoto.com)

Kilde: Gebyrfabrikker (2022). Forbrukerrådets rapport om fakturagebyrer i primærhelsetjenesten

Det nye regelverket om fakturagebyrer i 2023, utløste ingen umiddelbare endringer i praksis. Det var først da Forbrukertilsynet, i desember 2023, varslet forbud og store ukesbøter mot Telenor, Telia og Convene, at selskapene valgte å endre praksis:⁴

«Det er lov å kreve fakturagebyr, men gebyret kan ikke være større enn de faktiske kostnadene ved faktureringen.

Når næringsdrivende regner ut hva som er deres faktiske kostnad ved utstedelse og sending av faktura, kan man bare ta inn kostnader som er knyttet til hver enkelt kundes valg av faktura som betalingsmåte. Det er ikke lov å inkludere kostnader til lønn, IT-systemer eller utstyr når en regner ut fakturagebyr.»

Forbrukertilsynet 14.12.2023:

Varsel om forbud og høye ukesbøter ved fortsatt bruk av ulovlige fakturagebyrer

Convene kuttet ut fakturagebyrer allerede før årsskiftet. Telia og Telenor reduserte sine gebyrer for papirfakturaer til rundt 6,50 kroner. Fra februar 2024 har trolig oppmerksomheten rundt disse sakene ført til kraftig reduksjon i fakturagebyrenes størrelser og utbredelse.

Det var likevel selskaper som valgte å videreføre praksis med å ta høye fakturagebyrer. Finanstilsynet sendte i mars likelydende brev til alle Norges inkassoselskaper.⁵

⁴ Varsler forbud og høye ukesbøter dersom selskapene fortsetter med ulovlige fakturagebyrer – Forbrukertilsynet

⁵ Likelydende brev til inkassoforetakene om innfordring av krav med fakturagebyr – Finanstilsynet.no

«Finanstilsynet deler Forbrukertilsynets vurdering om at størrelsen på fakturagebyret må gjenspeile den faktiske kostnaden ved utsendelse av faktura. Dette gjelder også der det er inkassator som utsteder og sender faktura på vegne av oppdragsgiver. Innfordring av krav der størrelsen på fakturagebyret er høyere enn den faktiske kostnaden ved fakturering, er i strid med god inkassoskikk.»

Finanstilsynet 20.3.2024:

Likelydende brev til inkassoforetakene om innfordring av krav med fakturagebyr

Det har tatt over ett år fra den nye finansavtaleloven trådte i kraft før de fleste gebyrprodusentene innrettet seg etter loven. I mellomtiden har norske forbrukere betalt det Forbrukerrådet anslår at totalt kan dreie seg om milliardbeløp i fakturagebyrer. Dessverre er det liten sannsynlighet for at forbrukerne kan få pengene tilbake.

Forbrukertilsynet kan ilegge selskap som ikke følger loven overtredelsesgebyr, men har ikke hjemmel til å kreve at forbrukerne kompenseres. For den enkelte forbruker, står et eventuelt refusjonsbeløp ikke i forhold til innsatsen som kreves for å få refusjon. Alternativet er et gruppesøksmål. Det er imidlertid svært ressurskrevende og tidkrevende prosesser som må rettes mot enkeltsselskaper. Det vil derfor bare i beste fall gi opprettelse til en andel av de overfakturerte forbrukerne.

Dette viser at det er behov for sterkere sanksjonsverktøy hos tilsynsmyndighetene.

Overordnede funn

Forbrukerrådet lanserte i februar en egen tipskampanje for å kartlegge hvilke bransjer og selskaper som har fortsatt med å belaste forbrukere høye fakturagebyrer.

Vi forventet at Forbrukertilsynets varsler om store ukesbøter til teleselskaper, ville motivere øvrige aktører til å følge loven. Samtidig var vi klar over at enkelte bransjer og selskaper hentet betydelige deler av sine inntekter fra nettopp denne praksisen. Vi fryktet derfor at flere selskaper enten ville forsøke å omgå loven, eller ta sjansen på å fortsette frem til Forbrukertilsynet agerer med varsel om ukesbøter.

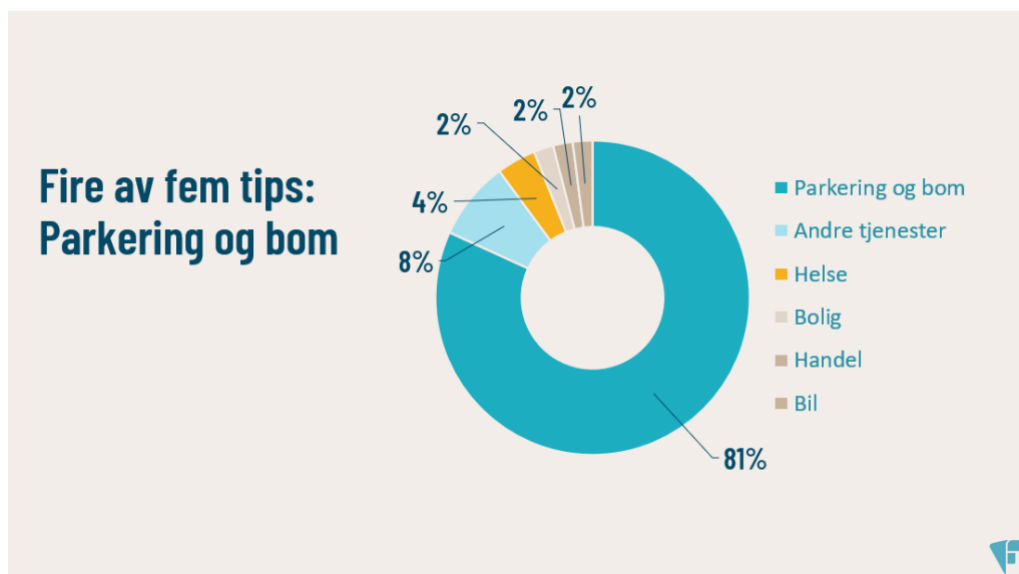
Den gode nyheten er at tidligere gebyrintensive bransjer som tele, strøm og helsekontorer stort sett enten har redusert gebyrene til akseptable nivåer eller fjernet dem helt. Den dårlige nyheten er at bom- eller parkeringsselskaper har fortsatt å kreve lovstridige fakturagebyrer.

Forbrukerrådets tipskampanje førte til rundt 540 tips om fakturagebyrer til forbrukere, og snaut 100 andre former for gebyrer som folk har reagert på. Det handler om bankenes termingebyrer, høye fakturagebyrer mellom næringsdrivende og andre former for gebyrer.

Formålet med kampanjen har vært å kartlegge omfanget av høye og lovstridige fakturagebyrer. En stor andel av de som tipset oss, ba i tillegg om råd for hvordan de kunne bestride kravene.

Vi har, i hovedsak, anbefalt å betale for tjenesten, pluss inntil ti kroner og bestride resten av kravet. Det har gitt oss et godt inntrykk av hvordan kunder som klager blir behandlet. Flere av reaksjonene blir omtalt lengre ned i rapporten.

Det første tipset kom i midten av februar. Kampanjen ble avsluttet i begynnelsen av april. Fire av fem innkomne tips har handlet om parkering- eller bomselskaper.



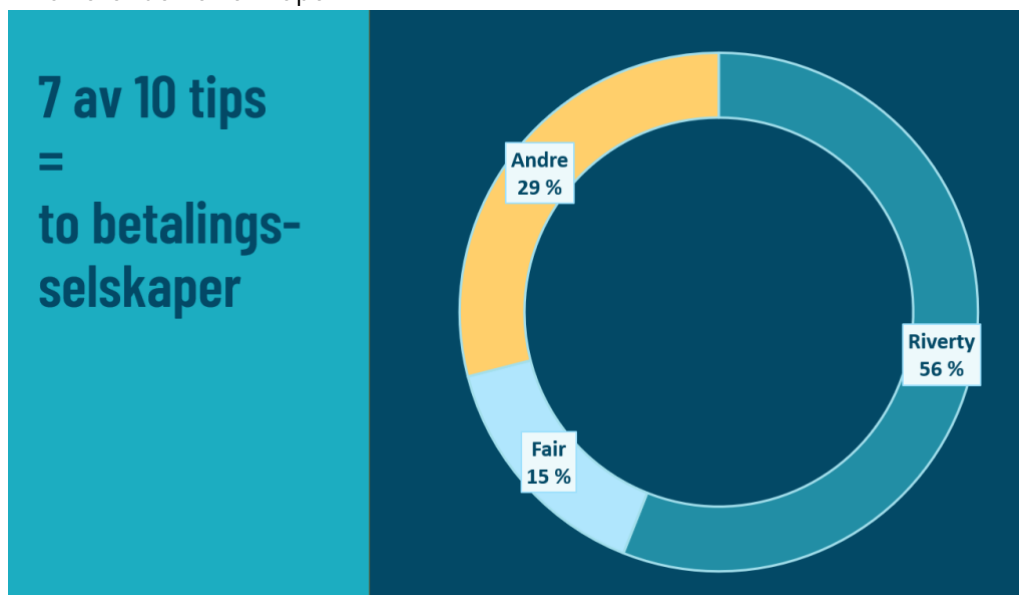
Vi har fått tips om over 100 selskaper som har krevd høye fakturagebyrer. I denne rapporten har vi valgt å ikke nevne aktører som er små eller som avsluttet praksisen i løpet av perioden. De selskapene vi har vært usikre på har vi kontaktet. Det kan imidlertid ikke utelukkes at noen av de omtalte aktørene allerede har endret eller er i ferd med å endre praksis.

Betalingsselskaper – de gode hjelperne

Siden 1. januar, 2023, har det som nevnt vært forbudt å ta høyere gebyr for utstedelse og sending av en regning enn den faktiske kostnaden. Det bør forventes at konsesjonspliktige aktører, som lever av å tilby betalings- og inkassotjenester, holder seg oppdatert om endringer i regelverket før de trer i kraft. Det bør også forventes at slike selskaper 1) opplyser sine kunder om lovstridige gebyrer og 2) at krav må være rettmessige for at slike krav kan inndrives gjennom inkasso.

Betalingsselskapene bør kjenne et ansvar for at de ikke aktivt bistår kundene i å bryte regelverket.

Betalingsselskapet Riverty har alle de største parkeringsselskapene i Norge på kundelisten og er gjenstand for hele 56 prosent av alle tipsene Forbrukerrådet har mottatt. Fair Collection har på sin side hånd om fakturahåndtering og inkasso for en stor andel av Norges bomselskaper. 15 prosent av alle tipsene involverer dette selskapet.



Riverty

Riverty kaller seg «*FinTech-selskapet som tilbyr nye perspektiver på finansielle løsninger.*» Selskapet opererer i 13 land i Europa og USA og eies av det tyske mediekonsernet Bertelsmann.

Riverty har alle de største parkeringsselskapene i Norge på kundelisten. Selskapet håndterer fakturabehandling for kundene. I tillegg kjøper Riverty krav fra parkeringsselskapene på eierne av kjøretøyene som blir identifisert og fakturert etter avsluttet parkering. De kravene som ikke blir betalt, blir sendt videre til søsterselskapet, inkassoselskapet Gothia. Et selskap som, med 44 prosent i driftsmargin i 2022, bekrefter at det fremdeles er mulig å tjene svært gode penger på inkassovirksomhet i Norge.

Frem til Finanstilsynets likelydende brev til inkassoforetakene 20. mars, 2024,⁶ var det liten forståelse å hente for de bilistene som klaget på ulovlige høye fakturagebyrer. Forbrukerrådet bisto tre forbrukere som ble sendt til Forliksrådet, fordi de bestred rettmessigheten av høye fakturagebyrer. Etter Finanstilsynets brev ble sakene trukket og gebyrene kreditert. I tillegg har vi fått mange tilbakemeldinger som har bestridt krav om gebyrer fra Onepark. Inntrykket er at alle som har klaget har fått medhold og dermed sluppet å betale gebyret.

⁶ [Likelydende brev til inkassoforetakene om innfordring av krav med fakturagebyr - Finanstilsynet.no](https://www.finanstilsynet.no/om-oss/nyheter/2024/likelydende-brev-til-inkassoforetakene-om-innfordring-av-krav-med-fakturagebyr)

Onepark har derimot fortsatt å sende ut fakturaer med 69 kroner i fakturagebyr. Forbrukerrådet frykter at selskapet kan spekulere i at bare et lite antall forbrukere bestrider kravene.

Finansavtaloven regulerer ikke størrelsen på fakturagebyrer mellom næringsdrivende. Forbrukerrådet har heller ikke mandat til å involvere seg i forhold mellom profesjonelle parter. Vi fikk imidlertid tips om to saker der Riverty var involvert, som kan illustrere hva som kan skje dersom frihetsgraden til å bestemme egne gebyrnivåer blir for romslig:

To taxisjåfører overså hver sin parkeringsfaktura på Riverty-tilknyttede parkeringsplasser. En forbruker som hadde gjort den samme feilen hadde fått 35 kroner i purregebyr. De to yrkessjåførene fikk 470 kroner hver i forsinkelsesgebyr.⁷

Fakturanr	Beskrivelse	Fakturadato	Forfallsdato	Påløpte renter	Beløp inkl.mva
[REDACTED]	Faktura	15.02.2024	29.02.2024	0,00	109,00
[REDACTED]	Forsinkelsesgebyr				470,00
				Totalt å betale	579,00
Faktura spesifikkasjon					
Skiltnummer	Beskrivelse				Beløp inkl.mva
[REDACTED]	Mack-tomta - 8. feb 2024 09:31:00 - 8. feb 2024 09:43:38	[REDACTED]			40,00
	Fakturagebyr				69,00

En utilsiktet parkering på 40 kroner på en Onepark-parkeringsplass utløste et fakturagebyr på 69 kroner og et forsinkelsesgebyr på 470 kroner.

I følge Onepark var det Riverty som beregnet og mottok forsinkelsesgebyret. Gebyret er lovlig etter forsinkelsesrenteloven §3a, men fremstår som uproporsjonalt.

Fair Collection

Fair kaller seg for det rettferdige inkassoselskapet. Selskapet sender årlig ut over 30 millioner fakturaer, og ble i 2024 kåret av Financial Times til Norges raskest voksende selskap.⁸ Blant norske inkassoselskaper er Fair nesten alene om å ta lavere salærer enn maksimumssatsene i inkassoforskriften.

I en artikkel på selskapet hjemmeside fra 2022, anslo Fair at fakturagebyrer gjorde nordmenn to milliarder kroner fattigere i 2021.⁹ Fair mente at fraværet av en bestemmelse av «god fakturaskikk» i forbrukerkjøpsloven, kunne være «en viktig årsak til at det tilsynelatende er fritt frem å kreve inn fakturagebyrer uten forankring i reelle kostnader.»

⁷ [Parkerte i 12 minutter – fikk inkassokrav på 470 kroner – E24](#)

⁸ Financial Times, 1. mars, 2023: [FT 1000: the eighth annual ranking of Europe's fastest-growing companies](#)

⁹ [Gebyrer gjorde nordmenn nesten to milliarder kroner fattigere i 2021 | Fair Group](#)

Høye fakturagebyrer bidrar til å tilsløre den virkelige prisen og rammer først og fremst sårbare forbrukere med lav digital kompetanse. Slike gebyrer er gjerne gjemt bort i standardbetingelser og det er først når fakturaen kommer at man blir oppmerksom på gebyret.

Fra artikkel på Fairs hjemmeside

Til tross for de gode intensjonene, leverer Fair fakturahåndtering og inkasso for Finter, et bomselskap som har kapret tredjeplassen i antall innkomne tips om høye fakturagebyrer. Når det gjelder antall henvendelser til Forbrukerrådet veiledningstjeneste så langt i 2024, troner Finter på toppen blant bom- og parkeringsselskapene.

Bom og parkeringsbransjen

Begrensede valgmuligheter for å velge seg bort fra enkeltsselskap

De fleste bedrifter er opptatt av å skape en god relasjon til kundene, slik at de ikke velger en konkurrent ved neste korsvei. Det er mindre grad viktig for bom- og parkeringsselskaper. Det er naturlig å legge til grunn at det kan være krevende for bilister å velge parkering etter hvem som drifter plassen. Det er illustrerende at fire av fem tips vi har mottatt om høye fakturagebyrer, handler om bom- eller parkeringsselskaper.

Det er jo synd at dette er leverandører som vi ikke kan la vær å bruke! Normalt ville vi jo skiftet til en som behandlet kundene med respekt og balanserte vilkår. Men parkering er ikke en vare der vi kan velge «en butikk på andre siden».

«Kunde» om parkeringsselskaper etter 63 kr. i gebyr for «Oppslag og lagring»

Telenor satte i februar 2024, ned sitt gebyr for papirfaktura fra 79 til 6,50 kroner. Det skal være selskapets faktiske kostnad for å sende og utstede fakturaen. Et parkeringsselskap kan ha noe høyere kostnader fordi det må identifisere og finne kontaktdetaljene til kjøretøyets eier før regning kan sendes. Disse merkostnadene handler imidlertid om ører og ikke kroner for selskaper med store transaksjonsvolumer.

Fakturagebyrer på 49 eller 69 kroner må derfor være usedvanlig lønnsomt for et parkeringsselskap med automatisert fakturahåndtering. Det fører derfor til at det blir mer attraktivt å lede forbrukerne til etterskuddsbetaling med gebyrer, enn til andre former for gebyrfrie betalingsformer.

Vanskelig å betale gebyrfritt

De fleste parkeringsselskaper argumenterer for at det er enkelt å betale gebyrfritt i enten app eller i automat. I tilbakemeldingene fra forbrukerne, etterlates ofte et mer kaotisk inntrykk.

“Trodde det var to timers gratis parkering på Stovner, men viser seg at det er deler av parkeringen som er Express og kun gratis i én time. Regner med at

dette er en pengebinge for dem, det er jo litt som en felle som er ganske enkel å havne i, at man ender opp med å skylde dem penger fordi man har parkert på et dårlig skiltet "Express-område", hvorpå man blir belastet 49 kroner ekstra hvis man ikke aktivt går inn i appen deres og ser hva man skylder."

En tipsers opplevelse fra et av Apcoas parkeringsanlegg

12. mars 2024

Kvittering please

Jeg har appen og kjøretøy registrert i appen, har betalingsmetode aktivert på Vipps og betal kortet, med betaling direkte ved passering av kjøretøy foran kamera, men automatisk betaling fungerer ikke.

Prøver da og betale på internett, etter påminnelse, men da finnes ikke lenger betaling for kjøretøyet noen steder. Et uendelig kav for å få kvittering til min arbeidsgiver.

Kilde: Tilbakemelding om Apcoa på trustpilot.no

Det som for parkeringsselskapene ser ut som en friksjonsløs brukerreise, fremstår for mange forbrukere som en jungel av ulike apper og kundereiser med varierende brukervennlighet. Det er nærliggende å sammenligne det opplevde villniset av ulike betalingsløsninger for parkeringer, med de relativt problemfrie bompasseringene i det nasjonale veinettet.

I vedlegg 2 beskriver en parkerende forbruker hvordan han opplevde brukerreisen hos ett av parkeringsselskapene.

Fortsetter som før eller forsøker å omgå loven

Nedenstående tabell inneholder alle parkeringsselskaper som vi har mottatt to eller flere tips om. Det er rangert etter antall tips, men inneholder også en talende oversikt over nye navn på fakturagebyrer.

Betegnelsene «Park & Go» og «oppslag og lagring,» er nykommere siden endringen i finansavtaleloven i januar 2023. Det å døpe om fakturagebyrene fremstår etter vår oppfatning som åpenbare forsøk på å omgå loven.

Bom- og parkeringsselskaper (Selskaper med flere enn ett mottatt tips fra forbrukere)					
Selskap	Gebyrbetegnelse	Pris (kr.)	Inntekt 2022 (mill kr)	Antall tips	Betalings- leverandør
One Park	Fakturagebyr	69	1022	196	Riverty
Apcoa	+ produktet Park & Go fast	49	1 293	64	Riverty
Finter	Oppslag og lagring/fakturagebyr	59/12,6	148	58	Fair
VestPark Unum	Oppslag og lagring/fakturagebyr	63/12	40	33	Andre
Time Park	Administrasjonsgebyr	49-70	105	10	Riverty
Parkly	Utsatt betaling/fakturagebyr	37/12,5	21	9	Riverty
Parklink	Administrasjonsgebyr	49	na	8	Riverty
Aimo	Fakturagebyr	49	604	7	Riverty
Trondheim Parkering	Administrasjonsgebyr	49	120	5	Andre
Sesam Sesam	Fakturagebyr	39-59	na	5	Andre
Sandnes Parkeringsdrift	Fakturagebyr	49	6	3	Andre
Haugesund Parkering	Fakturagebyr	39	21	3	Andre
InPark	Utsatt betaling	69	0,25	2	Andre

Onepark

I perioden mellom 16. februar og 6. april mottok vi nesten 200 tips om Onepark. Det er overlegent mest av alle selskaper det ble tipset om, og utgjør 36 prosent av alle innkomne tips om fakturagebyrer. Gebyrets størrelse på 69 kroner, plasserer i tillegg Onepark i det øvre prissjiktet blant parkeringsselskapene.

Sørg for at parkeringsautomatene virker, det gjør de dessverre altfor ofte IKKE.

Så hadde jeg sluppet å få faktura.

En lite fornøyd bilist etter å ha fått 69 kroner i fakturagebyr fra Onepark

Mange av tipserne har reagert på hvordan selv små parkeringsavgifter utløser store fakturagebyrer. Det er for eksempel vanlig at kjøpesentre tilbyr gratis parkering i én eller flere timer for å tiltrekke seg kunder. Påregnelige statistiske variasjoner tilsier at en andel av disse ikke får med seg at tiden er utløpt. Ingen av tipserne har reagert på å betale avgift for den ekstra tiden. Det forbrukerne reagerer på er hvordan en parkeringsavgift på, for eksempel, 18 kroner blir til en total regning på 87 kroner når fakturagebyret blir lagt på toppen.

Beskrivelse	Antall	Pris	Sum	MVA	MVA Beløp	Total
[Redacted]	1	14,40	14,40	25%	3,60	18,00
Fakturagebyr	1	55,20	55,20	25%	13,80	69,00
NETTOBELØP:						69,60
MVA:						17,40
TOTAL:						87,00

Som nevnt i et tidligere avsnitt har Riverty endret praksis rundt innkreving av Oneparks fakturagebyrer. Fra rundt månedsskiftet mars/april har de som har klaget til Riverty fått medhold og full kreditering av fakturagebyret. Samtidig har Onepark og Riverty likevel fortsatt å sende ut regninger med 69 kroner i

fakturagebyr. Det betyr at det antatte flertallet som velger å ikke klage, har fortsatt å betale høye fakturagebyrer.

I en artikkel i E24 fra 24. april meldte Onepark at fakturagebyret ville bli redusert til 12,50 kroner.¹⁰ Det som ikke ble nevnt var at de samtidig innførte et nytt «produkt» under navnet «Pay Later» til 49 kroner.

Beskrivelse	Antall	Pris	Sum	MVA	MVA Beløp	Total
Kristiansand Lufthavn P2 ute, Roll-up - 25. apr 2024	1	16,00	16,00	25%	4,00	20,00
Pay Later	1	39,20	39,20	25%	9,80	49,00
Fakturagebyr	1	10,00	10,00	25%	2,50	12,50
NETTOBELØP:						65,20
MVA:						16,30
TOTAL:						81,50

På sine hjemmesider forklarer Onepark bakgrunnen for sitt nye produkt på denne måten:

Pay Later produktet har en fastpris på kr. 49, og er tilpasset de kundene som velger å ikke benytte et av de mange alternativer som fins for enkel betaling der og da. Ved å velge Pay Later produktet og utsatt betaling vil du motta en spesifisert faktura i etterkant.

Inkludert i produktet Pay Later ligger kostnadene vi har med å identifisere riktig mottaker av fakturaen, sikre dokumentasjon for den faktiske parkeringen samt vedlikeholde databasen med kundeopplysninger. I tillegg kommer kostnadene vi har ved forsinket betaling av tjenesten som er benyttet.

Forbrukerrådet har fremdeles til gode å se et eneste konkret regnestykke fra noe parkeringsselskap, der den faktiske kostnaden dokumenteres.

Vi har imidlertid selv beregnet at kostnaden for å identifisere riktig mottaker handler om ører fremfor kroner.

Rentekostnaden for parkeringsavgiften på 20 kroner i ovenstående faktura utgjør rundt åtte øre for utsatt betaling i 14 dager.

Det er i tillegg usikkert hvilke kostnader som ligger i fakturagebyret på 12,50 kroner for den digitalt utsendte fakturaen, når kostnaden for å identifisere fakturamottakeren allerede er bakt inn i «Pay Later.»

Apcoa

Apcoa kaller seg markedsleder av parkeringsløsninger i Norge og skriver at «vår service støttes av våre dedikerte medarbeidere som alle er lidenskapelig opptatt av parkering.»

Apcoa prøver seg på å produktifisere fakturagebyret.

Forbruker som reagerte på «produktet Park & Go.»

¹⁰ [Onepark kastet ut av bransjeforening – varsler kutt i fakturagebyr – E24](#)

En faktura fra desember 2023 viser at kundene fikk en administrasjons- og etterbetalingsavgift på 59 kroner dersom de ikke betalte i automat eller app.

Antall	Produktnummer	Beskrivelse	Pris	Sum	MVA	Total
		Parkering for [REDACTED]				
1		Fast	39,20	39,20	25%	49,00
1		Administrasjons- og etterbetalingsavgift	47,20	47,20	25%	59,00
Sum netto 86,40 kr		Sum mva (25%) 21,60 kr	Sum til betaling inkl. mva		108,00 kr	

I løpet av vinteren ble dette erstattet av en post på fakturaen som Apcoa kaller «+ Produktet Park & Go fastpris» til 49 kroner.

På hjemmesiden forklares det nye produktet slik:

«Parkering med "Park & Go". Ved å benytte dette produktet trenger du ikke foreta deg noe på stedet. kjør inn, parker og kjør ut. Du mottar faktura i etterkant. Produktet har en fastpris + gjeldende takst/pris på området.»

Antall	Produktnummer	Beskrivelse	Pris	Sum	MVA	Total
		Parkering for [REDACTED]				
1		Fast	14,40	14,40	25%	18,00
1		+ Produktet Park & Go fastpris	39,20	39,20	25%	49,00
Sum netto 53,60 kr		Sum mva (25%) 13,40 kr	Sum til betaling inkl. mva		67,00 kr	

Faktura fra mars 2024

Apcoas andel av det totale antallet innkomne tips pr. måned, har vokst fra fem prosent i februar til 21 prosent i april. Dette tyder på at forbrukerne reagerer på endringen og gjennomskuer at det fremdeles er et fakturagebyr.

Forbrukerrådet har anbefalt de som har spurt om råd, om å bestride gebyret på 49 kroner. Svaret de fleste fikk var at kravet ville bli oversendt forliksrådet for avklaring og at selskapets inkassopartner ville overta håndteringen.

Kundeservice (Riverty Norway)

Hei,

Viser til deres henvendelse vedrørende faktura

Vi er av den forståelse at dere ønsker å opprettholde deres innsigelse i saken.
 Kravet er nå derfor tvistet og oversendes forliksrådet for avklaring. Det gjøres oppmerksom på at det kan påløpe ytterligere kostnader for dette.

Vår inkassopartner Gothia AS tar over håndtering av saken og du vil høre fra dem direkte.

Ønsker deg en fin dag!

En forbruker ba om en presisering av hva «ytterligere kostnader» innebar. Svaret fra Riverty var rettsgebyr på 1.367 kroner, skrijving av forliksklage på 621 kroner, samt 621 kroner i møtegebyr. Totalt 2.609 kroner.

Flere forbrukere som har valgt å opprettholde innsigelsen, har fått varsel fra Gothia om at det vil bli reist sak og at den vil bli lagt frem for forliksrådet. Vi har derimot ikke fått melding fra forbrukere som er faktisk blitt sendt til forliksrådet etter innføringen av Park & Go.

Varsel om sak reises, jf. tvisteloven § 5-2 - Notifikasjon

Vi har mottatt faktura fra vår klient Riverty Norway AS for videre oppfølging. Vi vil for ordens skyld informere om at dette ikke er en inkassosak ettersom det er fremmet en innsigelse mot kravet.

Saken vil bli lagt frem for forliksrådet for vurdering og avgjørelse, i henhold til tvisteloven § 5-2. Da kravet er bestridt, er det ikke lagt til inkassoomkostninger.

Til informasjon har denne fordringen blitt overdratt fra APCOA Norway AS (ANPR) til Riverty Norway AS. Betaling med befriende virkning kan kun skje til Gothia AS. Kravet er pålydende kr 49,13

		Opprinnelig		Innbetalt/kreditert		Rest
Hovedkrav:	kr	49,00	kr	0,00	kr	49,00
Renter pr d.d:	kr	0,13	kr	0,00	kr	0,13
Gebyr:	kr	0,00	kr	0,00	kr	0,00
Salær:	kr	0,00	kr	0,00	kr	0,00
Totalt:	kr	49,13	kr	0,00	kr	49,13

Vi er å treffe på telefon; 74366850, man-fre 08.00-15.00. Mail: mobility.no@gothiagroup.com

For Forbrukerrådet fremstår dette som en metode som er sterkt egnet til å virke avskrekkende for forbrukere, slik at de skal resignere og betale gebyret. Mange kan oppleve det som skremmende, dersom de tror saken blir sendt til inkasso og/eller forliksrådet. Det fremstår imidlertid som lite sannsynlig at Apcoa skal velge å trekke forbrukere for forliksrådet, gitt det rettslige utgangspunktet i saken.

Finter

Finter driver over 400 bom- eller parkeringsanlegg med automatisk skiltgjenkjenning i Norge. Kundemassen består i hovedsak av private veilag med

rett til å kreve bompenger for vedlikehold og utbedring av veien. Det er brukerne av veien som får tilsendt faktura for passeringer.

Vi ser at Finter de siste 12 månedene har gjort en rekke justeringer rundt sine gebyrbetegnelser:

Finters gebyrevolusjon (kroner)				
Gebyrbetegnelse	aug.23	okt.23	des.23	apr.24
Administrasjonskostnader	79			
Fakturaagebyr		35	20	12,60
Oppslag og lagring		44	59	59,00
Totale gebyrer	79	79	79	71,60

Frem til høsten 2023 fikk bilister som ikke betalte innen 48 timer faktura med en linje for administrasjonskostnader på 79 kroner. Etter dette ble gebyret delt i to, med et fakturaagebyr på 35 kroner og en post for «lagring og oppslag» på 44 kroner. I desember falt fakturaagebyret til 20 kroner, mens oppslagsgebyret øket til 59 kroner. I april er fakturaagebyret redusert til 12,60 kroner.

Dette fremstår som en konstruert gebyrstruktur, der alle som ikke har betalt innen 48 timer blir belastet med 59 kroner for oppslag og lagring. Finter innhenter på dette tidspunktet informasjon om kjøretøyets eier. De eierne som er registrert med Digipost får melding om å betale innen 48 timer for å unngå faktura med gebyr på 12,60 kroner. Eiere uten Digipost får ikke denne meldingen.

Finter mener at kostnaden for oppslag og lagring hverken er «knyttet til utstedelse og sending av regning til forbruker, eller til bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel,» jf. finansavtalovens §2-4. Det vises til at det ikke er alle som betaler for oppslag og lagring som får faktura, og ikke alle som får faktura som betaler for oppslag og lagring.

Forbrukerrådet mener Finters gebyrvariant i praksis fremstår som en kunstig omgåelse av finansavtalelovens regler.

Forbrukerrådets beregninger viser at kostnaden for oppslag for å identifisere bilens eier neppe koster mer enn én krone for et selskap med Finters transaksjonsvolum. Hva selve lagringen koster er ukjent. Alle passeringer må imidlertid lagres inntil bilen er identifisert eller passeringen er betalt. At passeringer som blir betalt etter 48 timer skal koste Finter 59 kroner mer enn de som blir betalt etter 47 timer, fremstår som krevende å belegge.

Hva vil skje dersom Finter, mot formodning, skulle få gjennomslag for sin gebyrkonstruksjon? Svaret har vi allerede i form av fjerdeplassen på listen over selskaper med høyest antall tips til Forbrukerrådet, Vestpark. Selskapet har fulgt i Finters fotspor, og har omdøpt sitt administrasjonsgebyr til «Lagring og oppslag.»

Dersom denne formen for «fakturaagebyr i fåreklær» tillates, vil det bety at det meste av bransjen vil videreføre den samme aggressive gebyrpraksisen som i dag. Bare under et annet navn.

Det kan være verdt å merke seg at det beregnes merverdiavgift på parkeringer, men ikke på bompasseringer. Dersom det hadde vært MVA på bompasseringer ville Finters gebyrkombinasjon kostet hele 89,50 kroner.

Sammendrag:			
Benevnelse	Pris	Ant.	Beløp
Registreringsnummer [REDACTED]		1.00	
Bomavgift hos [REDACTED]	45.00	1.00	45.00
29.03.2024 [REDACTED]			
Lagring og oppslag	59.00	1.00	59.00
Fakturaagebyr	12.60	1.00	12.60
Sum			116.60

Finter leverer også sine tjenester til parkeringsanlegg. På nedenstående fakturaklipp ser vi at Finter beregner lavere gebyrer før MVA på parkeringer sammenlignet med bompasseringer. Det er uvisst hvorfor Finters kostnader for å sende fakturaer til parkeringskunder er lavere enn for de som passerer veibommer.

Sammendrag:				
Benevnelse	Pris	Ant.	Mva.	Beløp
Registreringsnummer [REDACTED]		1.00		
Gratisperiode hos Rema Nidarvoll				
[REDACTED]				
Parkeringsavgift hos Rema Nidarvoll	80.00	1.00	20.00 (25.00%)	100.00
[REDACTED]				
Lagring og oppslag	47.20	1.00	11.80 (25.00%)	59.00
Fakturaagebyr	10.08	1.00	2.52 (25.00%)	12.60
Sum eks. mva				137.28
Sum mva				34.32
Sum inkl. mva				171.60

Vestpark Unum

I 2022 var Vestparks omsetning på snaue 40 millioner kroner. Det tilsvarer nær fire prosent av omsetningen til Onepark i samme periode. Hvis vi derimot sammenligner antall innkomne tips om Vestpark med Onepark, så tilsvarer det hele 17 prosent Oneparks tipsmengde. Våre beregninger viser at Vestpark er det selskapet i vårt utvalg med flest tips i forhold til omsetning.

Frem til utgangen av februar 2024 fikk bilister som ble fakturert av Vestpark et administrasjonsgebyr på 70 kroner.

Beskrivelse	Pris	Antall	MVA	MVA beløp	Beløp Inkl. MVA
Parkering [REDACTED]	8	1	25%	2	10
Administrasjonsgebyr	56	1	25%	14	70
	Eks. MVA:			MVA:	Å betale NOK:
	64			16	80



Fra mars 2024 ble dette endret til et fakturagebyr på 12 kroner og en avgift for lagring og oppslag på 63 kroner. Det totale gebyret for å betale på etterskudd økte med fem kroner til 75 kroner.

Beskrivelse	Pris	Antall	MVA	MVA beløp	Beløp inkl. MVA
Parkering	12	1	25%	3	15
Fakturagebyr	9.6	1	25%	2.4	12
Lagring og oppslag	50.4	1	25%	12.6	63
Eks. MVA:			MVA:		Å betale NOK:
72			18		90

En forbruker som i mars klaget på Vestparks lagring- og oppslagsavgift fikk utvetydig melding om at innkrevingen ville fortsette tross klagen. Dersom forbrukeren formelt skrev at han bestred kravet, ville Vestpark «sette opp en time i Forliksrådet.» Han ble gjort oppmerksom på at «det er i de fleste tilfeller den tapende parten som bærer sakskostnadene i en slik prosess.»

En annen forbruker fikk et enda mer avskrekkende svar, etter å ha bestridt lagringsgebyret. Meldingen inneholdt en advarsel om at saken ville oversendes Forliksrådet, men inneholdt i tillegg en uriktig påstand om betalingsansvaret for å behandle saken.

Det er den som anlegger sak for forliksrådet som må betale dette for å få saken behandlet. Den som i dette tilfellet anlegger saken er Vestpark som krever betalt. Det er først om klager vinner saken at det kan kreves erstattet av den tapende part.

Etter det Forbrukerrådet erfarer har foreløpig ingen av forbrukerne som har bestridt krav blitt sendt til forliksrådet av Vestpark. All den tid selskapet gir direkte feilinformasjon om kostnadsansvaret, og i tillegg gir en feil beskrivelse av prosessen, vil vi anta at mange forbrukere er forledet til å foreta betalingen.

Eksempel på feilinformasjon:

Takk for ditt svar. Vi hadde noen behandlingstid.

Hvis du ikke vil gjøre opp betalingen og vi ikke kommer til enighet, må saken til forliksrådet.

Behandlingen av en sak i forliksrådet koster 1404 kroner (rettsgebyr). Det er du som klager som må betale dette. Du betaler etter at saken er avsluttet. Du kan kreve å få dette beløpet dekket av motparten dersom du vinner saken.

Ønsker du at vi setter opp en time i forliksrådet?

Ønsker deg en fortsatt fin dag!

Parkly

Frem til utgangen av mars belastet Parkly fakturerte bilister med 49 kroner i administrasjonsgebyr.

Beskrivelse	Antall	Pris	Sum	MVA	MVA Beløp	Total
21.03.2024 [REDACTED]	1	22,20	22,20	25%	5,55	27,75
Administrasjonsgebyr	1	39,20	39,20	25%	9,80	49,00
NETTOBELØP:						61,40
MVA:						15,35
TOTAL:						76,75

På en aprilfaktura fra Parkly dukket det imidlertid opp en hittil ukjent gebyrvariant. Administrasjonsgebyret ble erstattet med 12,50 kroner i fakturagebyr og 37 kroner i «parkering med utsatt betaling.»

Til forskjell fra alle andre gebyrvarianter vi har fått tips om, var ikke dette gebyret spesifisert som en egen linje på fakturaen. Det er istedenfor slått sammen med den ordinære parkeringsavgiften på 60 kroner. Det er dermed sannsynligvis bare spesielt årvåkne bilister som får med seg at de betaler et tilleggsgebyr for «utsatt betaling.»

Beskrivelse	Antall	Pris	Sum	MVA	MVA Beløp	Total
Parkering med utsatt betaling: [REDACTED]	1	77,50	77,50	25%	19,50	97,00
Fakturagebyr	1	10,00	10,00	25%	2,50	12,50
NETTOBELØP:						87,60
MVA:						21,90
TOTAL:						109,50

Et gebyr for utsatt betaling er, slik vi ser det, et annet navn for fakturagebyr. Det totale gebyret for etterskuddsfakturerte bilister er 49,50 kroner.

Parklink

På Parklinks hjemmeside står det at Parklink er et parkeringssystem. Tjenesten driftes og leveres av Bember AS.

I løpet av testperioden tok Parklink et administrasjonsgebyr på 49 kroner fra fakturerte forbrukere. På tampen av perioden fikk vi imidlertid inn en ny variant i samme gate som Parklys lite transparente gebyr.

Parklink kaller det «Tjenesteavgift & Pay Later» og har pakket det sammen på samme linje som parkeringsavgiften. I tillegg legges det på 12,50 i gebyr for papirfaktura.

Beskrivelse	Antall	Pris	Sum	MVA	MVA Beløp	Total
Parkering inkl. Tjenesteavgift & Pay Later Sandvika Storsenter	1	66,72	66,72	25%	16,68	83,40
Fakturagebyr	1	10,00	10,00	25%	2,50	12,50
NETTOBELØP:						76,72
MVA:						19,18
TOTAL:						95,90

På Parklinks hjemmeside finner vi at kostnaden for «tjenesten PayLater» er 62,50 kroner inkludert MVA. I tillegg legges det på en tjenesteavgift på minimum 4,90 kroner eller 15 prosent av parkeringsavgiften.

Parklink tjenesteavgift

Parklink tjenesteavgift

Parkering via Parklink koster takst, som bestemmes av parkeringsselskapet som driver den enkelte parkeringsplassen.

Videre tilkommer Parklink tjenesteavgifter. For tiden er tjenesteavgiften 15 prosent av takst eller minimum kroner 4,90 inkl MVA.

PayLater tjenesteavgift

For tjenesten PayLater er prisen kr 62,50 inkl MVA.

Vi minner om at Parklink sender deg flere varsler dersom en parkering ikke er betalt innen endt parkering.

Ved utsendelse av fysisk faktura tilkommer også et fakturagebyr, som er på kr 12,50 inkl MVA for tiden.

Kilde: Parklinks hjemmeside 8. mai, 2024

De nye opplysningene gjør oss i stand til å sammenligne hvor mye kunden betaler i parkeringsavgift mot tilleggsgebyrene fra Parklink.

Kunden sto 12 minutter utover gratistiden. Hver ekstra halvtime koster 16 kroner i parkeringsavgift. Resten av den totale fakturaen på 95,90 kroner er ulike gebyrvarianter til Parklink.

Dekomponert faktura	
Komponenter	Kroner
Parkeringsavgift	16,00
Gebyrmiks	
Parklink tjenesteavgift	4,90
PayLater tjenesteavgift	62,50
Fakturagebyr	12,50
Parklinks gebyrmiks	79,90
Total	95,90

Som tidligere nevnt mener de fleste parkeringsselskapene at det er enkelt å unngå tilleggsgebyrer ved å bruke andre betalingsmetoder enn faktura.

I vedlegg 1 har vi klippet ut parkeringsinformasjonen fra hjemmesiden til Sandvika Storsenter slik at leserne selv kan bedømme hvor enkelt det er.

Her er et eksempel fra forklaringen på hvordan man kan benytte appen til EasyPark hvis man også har registrert bilen i Parklinks app:

Har du både ParkLink og EasyPark-appen?

Har du registreringsnummeret på kjøretøyet i begge parkeringsappene, vil parkeringen automatisk bli registrert i ParkLink, selv om du også har EasyPark. For å benytte EasyPark må du først slette registreringsnummeret fra ParkLink-appen før du kjører inn.

Utstederselskaper for Autopass

I 2022 ble det foretatt mer enn en milliard bompasseringer i det offentlige veinettet i Norge. Rundt ti millioner av disse passeringene måtte sjekkes manuelt.¹¹ Til forskjell fra parkeringsbransjen har bompengeselskapene stort sett

¹¹ [Må sjekke 10 mill. bompasseringer manuelt \(motor.no\)](https://motor.no)

klart å håndtere den store trafikkmengden, uten å pådra seg klager på fakturagebyrer.

De henvendelsen vi har mottatt handler om en håndfull tips om fakturagebyrer på ferger i veinettet og drøyt 20 tips om to utstederselskap av AutoPass, Fremtind Service og Flyt. Til forskjell fra parkeringsbransjen krever bare Fremtind og Flyt gebyr for papirfakturaer, og ikke digitalt utsendte fakturaer.

Gebyrene rammer derfor en mindre del av kundemassen. Mange av de som får gebyret er imidlertid formodentlig forbrukere med lav digital kompetanse.

Flere av utstederselskapene innførte i 2023 månedsleie for bombrikker på fem kroner. Det skapte spesielt urimelige utslag for bilister som har bombrikke, men ikke trenger å betale for passeringer eller bruker bilen lite. En funksjonshemmet bilist meldte at han hver måned får en faktura på fem kroner i bombrikkekostnad og 49 kroner i fakturagebyr. I løpet av et år blir det 60 kroner i leie og 588 kroner i fakturagebyr. Han foreslo at han kunne betale et års forskudd på leien av bombrikken for å slippe unna med bare et fakturagebyr, men det fikk han ikke gehør for. Forbrukerrådet har engasjert seg i Fremtinds avtaleendring og klaget inn selskapet til Forbrukertilsynet.¹²

Fremtind

Fremtind tar 49 kroner i administrasjonsgebyr. Flere av tipserne har fått faktura med bare 5,60 kroner i månedsleie for bombrikken.

Betalingsinformasjon
Hvis du vil ha faktura tilsendt på papir må du betale et administrasjonsgebyr på 49 kroner. Gebyret fremkommer på neste faktura. Velger du elektronisk faktura unngår du fremtidige gebyrer. Passeringene dine finner du ved å logge inn på fremtindservice.no

Forfallsdato	Kontonummer	Å betale
29.03.2024	[REDACTED]	5,60 NOK
KID	[REDACTED]	Mva 5,00

¹² [Forbrukerrådet vurderer å klage inn nytt Autopass-gebyr – E24](#)

Standardsvaret til de kundene som har tipset oss er:

AutoPASS-utstedernes virksomhet er regulert gjennom Forskrift om utstedervirksomhet for bompenger og ferjebilletter (utstederforskriften). Utstederforskriften gir utstederne anledning til å ta «gebyrer knyttet til brukers valg av alternativ betalings- eller fakturaløsning som står i rimelig forhold til utstедers kostnader forbundet med dette».

Fremtind Service krever et administrasjonsgebyr på 49 kroner (39,20 kroner + mva) for papirfakturaer. Vi har gjennomført en analyse av de merkostnadene selskapet har ved bruk av papirfaktura og mener at gebyrets størrelse står i rimelig forhold til disse kostnadene.

Forbrukerrådet registrerer at det også i utstederforskriften ligger en begrensning i hva selskapene kan ta av gebyrer. Vi registrerer et klart avvik mellom et kostnadsnivå på 6,50 til 10 kroner og 49 kroner som disse selskapene opererer med. Dersom det stemmer at gebyret ligger rundt fem ganger høyere enn faktisk kostnad, vil dette neppe stå i rimelig forhold til kostnadene slik forskriften krever.

Flyt

Flyt kaller sitt fakturagebyr på 49 kroner for et miljøgebyr. I motsetning til Fremtind brukes ikke utstederforskriften som unnskyldning.

I et svar til en av tipserne forklarte Flyt at de mente Forbrukertilsynets grunnlag for hva en papirfaktura kostet ikke var riktig. Ifølge Flyt var det flere feil med papirfakturaer enn elektroniske, økt bruk av kundeservice og lavere betalingsgrad. Derfor mente Flyt at gebyret ikke bare burde dekke de direkte kostnadene for forsendelse i post.

Denne formen for argumentasjon er blitt avvist av Forbrukertilsynet i flere omganger. Loven er klar på at gebyret for en regning ikke kan overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen. Dersom fakturaer ikke betales, er det i tillegg anledning til å kreve purregebyrer og senere inkassosalærer som bør dekke eventuelle merkostnader.

Gebyrer og andre kostnader:

- Oppstartskostnad: 0,-
- Månedssabonnement 5,-
- Inkassovarsel 35,-
- Miljøgebyr for faktura som sendes per post 49,-
- For bedrifter er det ilagt forsinkelsesgebyr (EU-gebyr) i stedet for purregebyr.

Kilde: prisliste på flyt.no

Helsetilbydere

Forbrukerrådets innsats mot høye fakturagebyrer startet i helsevesenet. I 2017 kritiserte vi sykehus som nektet å ta imot kontant betaling, og istedenfor sendte faktura med høye gebyrer.¹³ Under pandemien i 2020 reagerte vi på at pasienter med legetimer på video fikk 70 kroner i fakturagebyr. Vår [rapport om gebyrfabrikker](#) fra 2022, avdekket at fastlegepasienter årlig betalte inn 125 millioner kroner i fakturagebyrer til betalingsselskapet Convene.

Vi er derfor tilfredse med at det har kommet forsvinnende få tilfeller av tips hos fastleger eller regionale helseforetak. Det har derimot kommet inn tips om noen private helseforetak som fremdeles benytter høye fakturagebyrer.

Evidia

Evidia (tidligere Aleris Røntgen) kaller seg en av Norges ledende aktører innen privat bildediagnostikk, røntgen og radiologi. Med 100 kroner var selskapet, i juni 2023, også en ledende aktør i form av størrelsen på sitt fakturagebyr.

I 2024 er fakturagebyret redusert til 30 kroner. Til gjengjeld er det dukket opp et administrasjonsgebyr på 60 kroner. Det er imidlertid bare pasienter med etterskuddsbetaling som blir belastet med dette gebyret. De som betaler med betalingslenke på SMS eller i skranken etter undersøkelsen, får ingen gebyrer.

Også her fremstår det som en omklassifisering av navn for fakturagebyr. Summen fremstår som svært høy opp mot hva det faktisk koster å utstede og sende fakturaer.

hver undersøkelse. I tillegg kommer et fakturagebyr på 30 kroner, samt et administrasjonsgebyr på 60 kroner. Dette tilkommer selv om du har frikort.

Utklipp fra Evidias prisliste 24. april 2024.

Volvat

Volvatgruppen beskriver seg selv som et av landets ledende private helseforetak med over 16 sentre plassert i Oslo, Fredrikstad, Stavanger, Moss, Hamar, Lillehammer, Bergen, Trondheim og Tromsø.

Volvat tar ikke imot kontanter og krever betaling med kort. Pasienter som heller ønsker ettersendt regning faktura får et fakturagebyr på hele 150 kroner.

Volvat er kontantfritt, betaling gjøres med kort. Vi tilbyr ikke utskrift av faktura på stedet. Ved ettersendt faktura tilkommer et gebyr på kr. 150.

Kilde: <https://www.volvat.no/priser/> (fra 24.4.2024)

¹³ [Ulovlig betalingspraksis på sykehus – Forbrukerrådet \(forbrukerradet.no\)](#)

Alarmselskaper

Det har kommet inn svært få tips om alarmselskaper. Det ser likevel ut til at det fremdeles kreves inn svært høye fakturagebyrer i denne bransjen.

Sector Alarm

På hjemmesiden opplyses det at gebyr for papirfaktura er 79 kroner.

Verisure

Verisures hjemmeside skriver at «alle nye kunder vil få tilsendt første faktura pr post. Et fakturagebyr vil tilkomme ved utsendelse av papirfaktura.» Det står ikke hvor høyt gebyret er. I tipset vi mottok om selskapet kostet papirfakturaen 59 kroner med forfall 1. mars, 2024.

Jeg kan ikke forstå at det skal koste så mye å sende ut en faktura. Vi ville heller ha mottatt den på e-post uansett.

Misfornøyd tipser om uønsket papirfaktura

Det virker unødvendig at alle nye kunder får den første fakturaen på papir og med fakturagebyr. Med mindre målet er at flest mulig skal betale fakturagebyr, vil det vært mer naturlig at kundene oppgir betalings- og fakturapreferanse ved bestilling.

Andre

Viking redningstjeneste

Viking yter veihjelp over hele landet. De fleste med kasko- eller delkaskoforsikring betaler 500 kroner i egenandel. Det som derimot ikke står i forsikringsbetingelsene, er at havarerte bilister får et fakturagebyr på 102 kroner som kommer i tillegg til egenandelen.

En forsikringskunde benyttet seg av veihjelpsdekningen da en varsellampe lyste tidligere i vinter. Egenandelen var 500 kroner og Viking Redningstjeneste ble rekvirert for å frakte bilen til verksted.

Da kunden, før inntauing, spurte forsikringsselskapet om hvordan betalingen skulle skje, var svaret at han ville motta faktura i etterkant av oppdraget. Et par uker senere kom det en papirfaktura i postkassen fra Viking. I tillegg til egenandelen på 500 kroner var det lagt på 102 kroner i administrasjonsgebyr.

Tipseren spurte Forbrukerrådet om dette var innafor? Han var ikke informert om gebyret på forhånd og mente det var naturlig at det i så fall skulle vært inkludert i egenandelen.

OBOS Eiendomsforvaltning

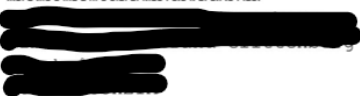
Vi fikk tips om flere boligbyggerlag og utleiemeglere som krevde høye fakturagebyrer. De fleste av tipsene kom imidlertid inn i februar. Vi har derfor antatt at bransjen har innrettet seg.

En faktura fra OBOS Eiendomsforvaltning fra 22. april krevde imidlertid dekning for fakturaomkostninger på 79 kroner. Det kan tyde på at det fremdeles forekommer for høye fakturagebyrer i denne bransjen.



Orgnr.: 934261585 MVA
PB 6666 St. Olavs Plass
0129 Oslo
www.obos.no

1993 Soltunet 4 Boligsameie
V/OBOS Eiendomsforvaltning AS
Hammersborg torg 1
0179 OSLO
Telefon: 22 86 56 25
Email: Innbetalingsservice@obos.no
Orgnr.: 921820690



Kundenr.:

Produsert: 22.04.2024
Betalingsfrist: 07.05.2024

FAKTURA

Beskrivelse	Antall	Pris	Beløp
Filterbytte (1,00 stk à 256,00)	1,00	256,00	256,00
Fakturaomkostninger (1,00 stk à 79,00)	1,00	79,00	79,00
Avrunding			Totalt
0,00			335,00

Konklusjoner

De fleste selskaper og bransjer har innrettet seg

Tipskampanjen viser at Forbrukertilsynets varsler om ukesbøter har hatt en disiplinerende effekt også på selskaper som ikke har vært i myndighetenes søkelys. Det illustrerer at regelverk uten utsikter til reell håndheving blir ignorert.

Dessverre skiller bom- og parkeringsbransjen seg ut i negativ retning. Selskapene fortsetter enten som før eller forsøker å sno seg unna loven ved å finne på kreative alternative betegnelser på fakturagebyrer.

For lønnsomt å ignorere loven

Det tar for lang tid fra innføring av nye regelverk til effektiv håndhevelse starter. I mellomtiden kan selskaper kreve inn urettmessige inntekter med lav risiko for økonomiske sanksjoner eller kompensasjon til overfakturerte forbrukere.

Hverken nemndsapparatet eller gruppesøksmål er velegnet til å kompensere store grupper forbrukere på tvers av selskaper og bransjer for overfakturering.

Fakturagebyrsaken viser at tilsynsmyndighetene trenger et sanksjonsverktøy som kan pålegge selskaper å betale erstatning til forbrukere.

Faktiske kostnader betyr faktiske kostnader

Selskaper som Finter, Vestpark, Parkly og Onepark har redusert sine fakturagebyrer til 12,50 kroner inkludert MVA. Det er imidlertid fremdeles for høyt sammenlignet med de faktiske kostnadene og Telenors gebyr for papirfaktura på 6,50 kroner.

Disse selskapene krever i tillegg like mye for digitale som for papirfakturaer. Dette til tross for at digitale fakturaer koster vesentlig mindre å utstede og sende.

Tilsynsmyndighetene må sørge for at ulike kostnader på ulike distribusjonsmetoder reflekteres i gebyrenes størrelse.

Fakturagebyrer i fåreklær

Flere parkeringsselskaper har forsøkt å omgå loven ved å omdøpe fakturagebyrer til andre navnevarianter eller å bake dem inn i parkeringsavgiften. Dersom dette blir tolerert vil det undergrave loven, og ende med at mange selskaper viderefører den samme aggressive gebyrpraksisen som i dag.

Tilsynsmyndigheten må derfor sørge for å stoppe fremveksten av omgåelsesforsøk før de rekker å feste seg.

Vedlegg 1: Sandvika Storsenters praktiske informasjon om parkering

Kunder hos Sandvika Storsenter får to timers billettløs gratis parkering i senterets åpningstid. Registreringsnummeret blir automatisk lest inn ved inn- og utkjøring og man trenger ikke trekke p-billett. De som parkerer innenfor gratistiden, trenger ikke foreta seg noe.

For de av senterets kunder som passer tiden og kommer seg ut i tide kan parkeringen med rette trolig kalles en friksjonsfri opplevelse. Det samme kan ikke sies for de forbrukerne som tar seg litt bedre tid med shoppingen.

Nedenstående selekterte utklipp er fra hjemmesiden til Sandvika Storsenter og forklarer hvordan tidsoverskridende forbrukere kan betale for seg.

Betalingsløsninger for parkering utover gratistiden i p-hus

P-automat – Tast registreringsnummeret og betal med kort før utkjøring

EasyPark appen – Har du kun EasyPark og ikke Park Link vil betaling utover gratistid skje automatisk

Timepark.no – Betal for parkering innen 48 timer etter utkjøring

ParkLink appen – Har du reg.nr. i din profil i ParkLink-appen blir denne automatisk valgt som betalingsløsning, men du må aktivere parkeringen din for å få betalt med *ParkLink eller betale i p-automat

Har du både ParkLink og EasyPark-appen?

Har du registreringsnummeret på kjøretøyet i begge parkeringsappene, vil parkeringen automatisk bli registrert i ParkLink, selv om du også har EasyPark.

For å benytte EasyPark må du først slette registreringsnummeret fra ParkLink-appen før du kjører inn.

Alle dager: 2t gratis kl. 06.15–22.30. Utenom dette kr 32,-/t.

Takst beregnes pr. påbegynte 30 minutter, kr 16.

Maks takst pr. døgn kr. 307,-

Ved bruk av parkerings-app (EasyPark eller ev. ParkLink) betaler du vanlig takst + tjenesteavgift*

Parkeringstiden starter og slutter fra tidspunktet du passerer kameraet som leser registreringsnummeret på vei inn og ut av p-huset. Står du utover gratistiden vil du som har *Parklink få varsel om å aktivere parkeringen din for at du skal få betalt. Dersom du ikke bekrefter parkeringen, vil du i stedet få faktura. Slik fungerer ikke EasyPark, der belastes du automatisk det du skylder om du har parkert utover gratistiden.

Glemt å betale? Unngå faktura med adm.gebyr slik:

Dersom du har stått utover gratistiden og glemt å betale, har du mulighet til å betale innen 48 timer på timepark.no eller i app dersom du har registrert din profil og registreringsnummer på kjøretøyet i en av parkerings-appene før du ankom senteret. Har du registreringsnummeret i både ParkLink og EasyPark appen, blir det ParkLink som er betalingsalternativet eller timepark.no. Har du ingen app som betalingsløsning og har glemt å betale i p-automat ved avreise, får du faktura i posten av Timepark med adm.gebyr.

Dersom du har registrert kjøretøyet ditt i ParkLink-appen og ikke aktiverer parkering utover gratistiden innen 48 timer etter du har kjørt ut, vil du motta faktura for p-avgiften utover gratistiden, samt et [adm. gebyr](#).

Det koster litt ekstra å betale i app

*Ved bruk av Parkerings-apper betaler du vanlig takst + en tjenesteavgift. Les mer om tjenesteavgift hos [ParkLink](#) og hos [EasyPark](#).



Vedlegg 2: En bilist forklarer hvor vanskelig det er å betale gebyrfritt

Parkeringsselskapene mener det er lett å betale gebyrfritt i app eller automat. I nedenstående innlegg, forklarer en av våre tipsere om hvor vanskelig han opplever det er å parkere gebyrfritt hos Parkly. Av de mange tilbakemeldingene vi har mottatt fra andre bilister kunne det like gjerne handlet om et av de andre parkeringsselskapene som er omtalt.

Parkeringsselskapet Parkly AS, som etter hvert har begynt å administrere mange parkeringsanlegg rundt omkring, har en svært uheldig praksis rundt betaling for parkeringer. De gjør det i praksis svært vanskelig for brukere å betale for parkering innenfor deres fastsatte frist på 48 timer. Ette 48-timersfristen får man faktura med kroner 49,- i fakturagebyr. Se vedlagte faktura, hvor fakturagebyret utgjør 50 % av fakturabeløpet.

Ifølge opplysninger på selskapets nettsider, må betalinger gjennomføres manuelt innen 48 timer etter avsluttet parkering. Dette kan, ifølge dem, gjøres i appen Parkly, eller på nettsidene til selskapet. Dersom betaling ikke foretas innen 48 timer, er det kun mulig å betale faktura som utsendes etter noen dager med et fakturagebyr på kroner 49,-. Jeg har nå ved flere anledninger parkert ved parkeringsanlegg som administreres av selskapet, og har ikke lyktes med å få betalt parkering innenfor 48 timer. Dermed har jeg mottatt fakturaer med fakturagebyr på rundt 50 % av parkeringskostnaden. Jeg har snakket med flere andre som opplyser at de har de samme erfaringer med selskapet.

For det første er både app og nettside dårlige, og lite intuitive. Informasjon er vanskelig å finne. Det er ofte treggheter i systemet som gjør at parkeringene ikke dukker opp før en tid etter at man har forlatt parkeringsanlegget (til forskjell fra andre selskaper, som f.eks. EasyPark, som gir deg sanntidsinfo – det gjør det mye enklere å få betalt med en gang).

For det andre er det svært sjeldent at man får gjennomført betalinger i forbindelse med parkeringen. Appen og nettsiden har treggheter som gjør at det ofte går lang tid fra man har kjørt ut av parkeringsanlegget før det registreres, og det gjør at man lett glemmer av å sørge for manuell betaling. Det tar også lang tid før betalingsmuligheten dukker opp i app/på nettside etter avsluttet parkering. Jeg finner ofte kun mine parkeringer ved å foreta et manuelt søk på mine bilskilter. Da får man valg om å betale alle parkeringer som har vært avsluttet innenfor de siste 48 timer, men hver gang jeg har forsøkt å betale får jeg feilmelding om at «transaksjonen er allerede behandlet». Jeg har klaget på dette til selskapet, som kun henviser til faktura. Betaling kan kun skje ved å legge inn bankkortopplysninger, som heller ikke kan lagres for fremtiden. Alle deler av løsningen synes å være designet med sikte på at flest mulig skal få faktura med fakturagebyr.

Skiltingen ved selskapets parkeringsplasser er ofte dårlig, og viser i liten grad hvilke betalingsvilkår som gjelder. Man må scanne QR-kode, som kun leder til App Store for nedlasting av deres app. Det er oppgitt en link til nettsidene, men nettsiden man havner på er først og fremst rettet mot eiere av parkeringsareal. Det er svært vanskelig å finne kontaktinformasjon til kundeservice hos selskapet. Informasjon om at fakturagebyr vil påløpe hvis man ikke betaler innenfor 48 timer, fremgår for eksempel under en Q&A-del på nettsiden, hvor et – av mange – spørsmål og svar er «Hva skjer om jeg ikke betaler innenfor 48 timer?».

Jeg er relativt kyndig når det kommer til apper og betalingsløsninger, men jeg har så langt ikke lyktes med å få betalt parkeringer innenfor 48 timer, for å unngå fakturagebyret. For eldre og andre som ofte ikke er særlig IT-kyndige, antar jeg at det vil være svært vanskelig å få betalt på riktig måte, og å finne informasjon om hvordan parkeringsløsningen virker.

Det fremstår som åpenbart for meg at Parkly AS har rigget sine løsninger for at så mange som mulig skal ende opp med å måtte betale faktura med fakturagebyr. Fakturagebyret må dessuten anses å overstige lovlige grenser. Prosessen er åpenbart helautomatisert, og faktura sendes rett til nettbank, Vipps mv. Det varsles ikke på SMS eller via andre kanaler. Det er derfor vanskelig å forestille seg at selskapet har reelle kostnader på rundt 50 kroner per utsendte faktura, som heller ikke sendes i kopi per post/e-post.

Jeg har klaget direkte til selskapet ved to anledninger, og de har i sine svar ikke besvart mine spørsmål omkring lovligheten av fakturagebyret. Jeg mener at dette er en sak som Forbrukertilsynet bør se nærmere på.