



Svea Inkasso A/S
Gammel Lundtoftevej 1E
2800 Kongens Lyngby

Sendt via Digital Post til CVR-nr. 11038484

Dato: 29. november 2025

Sag: FO-25/05388-14

Sagsbehandler: /MATR

Direkte tlf.: +45 41 71 52 92

Svea Inkasso A/S' ulovlige inkassoproses over for en forbruger

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at Svea Inkasso A/S ("Svea Inkasso") har overtrådt inkassolovens § 9 om god inkassoskik ved at iværksætte inkassoskridt uden forinden at vurdere kravets berettigelse og ved at varsle registrering i et kreditoplysningsbureau uden at have foretaget en undersøgelse af, om forbrugeren havde fremsat indsigelser mod kravet. Herved udsatte Svea Inkasso en skyldner for urimeligt pres, skade eller ulempe. Dette udgjorde samtidig en overtrædelse af god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 3.

Forbrugerombudsmanden har lagt særligt vægt på, at Svea Inkasso på tidspunktet for inkassoskrivelsens afsendelse hverken var i besiddelse af den oprindelige opkrævning fra selskabets klient Securitas A/S (binavn: SikkerParkering A/S) ("Securitas") eller de påkravsskrivelser, der skulle dokumentere grundlaget for de inddrivelsesomkostninger, som blev opkrævet. Dermed havde Svea Inkasso ikke grundlag for at antage, at der bestod et skyldforhold, eller at betingelserne for at opkræve rykkergebyrer og inkassoomkostninger var opfyldt.

Forbrugerombudsmanden har pligt til at orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Forbrugerombudsmanden, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af bestemmelserne i den lovgivning, som Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med¹. Forbrugerombudsmanden agter på det grundlag at offentliggøre en pressemeddelelse om sagen. Svea Inkasso vil modtage udkast til pressemeddelelse til orientering inden offentliggørelsen.

Til brug for pressemeddelelsen skal Forbrugerombudsmanden bede jer om **senest den 15. december 2025** at oplyse, hvorvidt I vil efterkomme Forbrugerombudsmandens vurdering og ændre selskabets handelspraksis i overensstemmelse hermed. I modsat fald vil Forbrugerombudsmanden oplyse i pressemeddelelsen, at I ikke agter at følge Forbrugerombudsmandens vurdering.

Kopi af dette brev er sendt til Rigspolitiet i henhold til Rigspolitiets og Forbrugerombudsmandens samarbejdsaftale på inkassoområdet.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN) www.icpen.org

¹ Jf. § 2 i bekendtgørelse nr. 1249 af 25. november 2014 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed, som ændret ved bekendtgørelse nr. 6 af 6. januar 2020.

Forbrugerombudsmandens vurdering er uddybet i det følgende.

Sagsfremstilling

Forbrugerombudsmanden modtog den 10. marts 2025 en henvendelse fra en forbruger, der klagede over en opkrævning fra Securitas vedrørende manglende betaling for en parkering ved SlotsArkaderne i Hillerød. Forbrugeren sendte efterfølgende kopi af Securitas' påkravsskrivelser og sin korrespondance med selskabet om sagen frem til den 7. maj 2025.

Det fremgik af henvendelsen, at Securitas ud over betaling for parkeringstiden havde opkrævet flere gebyrer, afgifter og omkostninger, og at selskabet havde sendt sagen til ekstern inkasso, selv om forbrugeren havde fremsat indsigelser mod kravet og anmodet om, at sagen blev indbragt for domstolene.

Inkassosagens forløb (kronologisk)

Det fremgår af **bilag 1** (s. 1), at Securitas den 10. februar 2025 sendte et brev med overskriften ”Påmindelse om manglende betaling” til forbrugeren. Ifølge brevet opkrævede Securitas 16 kr. for betaling af parkeringstid med tillæg af en ”kontrolafgift” på 250 kr.

Den 7. marts 2025 sendte Securitas et nyt brev med overskriften ”Rykker 1 – Påmindelse om manglende betaling” (**bilag 1**, s. 2), hvor selskabet i tillæg til det oprindelige krav på i alt 266 kr. opkrævede et rykkergebyr på 100 kr.

Efter at have modtaget rykkerskrivelsen kontaktede forbrugeren den 8. marts 2025 Securitas og bestred kravet, da han mente, at kontrolafgiften var opkrævet i strid med lovgivningen. Han henviste i den forbindelse til Forbrugerombudsmandens vurdering i sagsnr. FO-22/05070 (**bilag 2**, s. 15-16), der også vedrørte Securitas. Forbrugeren fastholdt sin indsigelse mod kontrolafgiftens lovlighed yderligere to gange samme dag (**bilag 2**, s. 11-12 og 13-14).

Ifølge sagens bilag indbetalte forbrugeren den 18. marts 2025 116 kr. til Securitas, der udgjorde det oprindelige krav på 16 kr. og det første rykkergebyr på 100 kr. Han fastholdt samtidig, at kontrolafgiften på 250 kr. ikke ville blive betalt, da han mente, at den var opkrævet i strid med rentelovens § 9 b (**bilag 2**, s. 9). Forbrugeren gentog sin indsigelse mod kontrolafgiftens lovlighed yderligere tre gange og anmodede om at få sagen indbragt for domstolene (**bilag 2**, s. 3, 5 og 7).

Den 1. april 2025 sendte Securitas et nyt brev med overskriften ”Rykker 2 – Påmindelse om manglende betaling” (**bilag 1**, s. 3) til forbrugeren. Det fremgår af brevet, at Securitas havde fratrasket indbetalingen på 116 kr. og tillagt et rykkergebyr på 100 kr. Kravet var herefter opgjort således:

Det skyldige beløb kan opgøres pr. d.d. til følgende:	
Hovedstol fraktura 10-02-2025:	266,00 kr.
Rykker 1 gebyr af 07-03-2025:	100,00 kr.
Rykker 2 gebyr (denne skrivelse):	100,00 kr.
Evenetuellet indbetalt beløb:	116,00 kr.
I alt skyldigt beløb:	350,00 kr.
Betales det forfaldne beløb ikke inden 16-04-2025, pålægges der yderligere et rykkergebyr på kr. 100, jf. rentelovens §9b, stk. 1, jf. stk. 3	

Den 28. april 2025 sendte Securitas endnu et brev med overskriften ”*Rykker 3 – Inkassovarsel*”, hvor selskabet havde pålagt endnu et rykkergebyr på 100 kr. (**bilag 1**, s. 4). Brevet indeholdt desuden oplysning om, at sagen ville blive overdraget til inkasso, såfremt det skyldige beløb ikke blev betalt, og at det ville medføre yderligere inddrivelsesomkostninger, jf. nedenstående skærm-billede:

Det skyldige beløb kan opgøres pr. d.d. til følgende:	
Hovedstol fraktura :	266,00 kr.
Rykker 1 gebyr af 07-03-2025:	100,00 kr.
Rykker 2 gebyr af 01-04-2025:	100,00 kr.
Rykker 3 gebyr (denne skrivelse):	100,00 kr.
Evenetuellet indbetalt beløb:	116,00 kr.
I alt skyldigt beløb:	450,00 kr.
Betales det forfaldne beløb ikke inden 13-05-2025, vil det skyldige beløb, uden yderligere varsel, blive overdraget til inkasso.	
Hvis sagen overdrages til inkasso, vil det medføre, at kravet vil blive pålagt yderligere inddrivelsesomkostninger.	
Nærværende skrivelse er en rykker og samtidig et påkrav og varsel i henhold til inkassolovens §10, samt inkassobekendtgørelsens §§3 og 4.	

Den 7. maj 2025 kontaktede forbrugeren igen Securitas, hvor han gentog sine indsigelser og tilføjede, at de pålagte rykkergebyrer efter hans opfattelse ikke var berettigede, da han havde betalt det, som efter hans opfattelse var det skyldige beløb (**bilag 2**, s. 3). Forbrugeren fastholdt efterfølgende sin indsigelse og anmodede igen om at få sagen indbragt for domstolene (**bilag 2**, s. 2).

Den 21. maj 2025 sendte Svea Inkasso på vegne af Securitas en inkassoskrivelse (**bilag 1**, s. 5) til forbrugeren. Ifølge brevet var der pålagt yderligere omkostninger på 603,66 kr.:

Hovedstol	150,00
Påløbne renter pr. d.d. 10,50 % p.a.	3,66
Salær	500,00
Kred. rykkergebyr / tidl. retsomkostninger	300,00
Gebyrer	100,00
Kompensationsgebyr	0,00
Retsomkostninger	0,00
Indbetaling	-0,00
Total DKK	1 053,66

Beløbet bedes indbetalt senest 10 dage fra dato. Skulle vi imod forventning ikke modtage din indbetaling inden fristen, kan sagen uden yderligere varsel i henhold til inkassolovens § 10 blive overgivet til retslig behandling. Dette medfører yderligere omkostninger og indberetning til kreditinformationsregistret. Svea Inkasso A/S benytter RKI Kreditinformation A/S.

Høring af Svea Inkasso

Forbrugerombudsmanden fandt på baggrund af det beskrevne forløb anledning til at undersøge nærmere, om Svea Inkasso havde handlet i overensstemmelse med inkassolovgivningen. Forbrugerombudsmanden anmodede derfor Svea Inkasso om at redegøre nærmere for forløbet i inkassosagen og sende kopi af samtlige relevante dokumenter af betydning for sagen.

Svea Inkasso meddelte ved e-mail af 24. juli 2025 til Forbrugerombudsmanden, at selskabet var udtrådt af sagen, efter at selskabet var blevet bekendt med, at sagen var bestridt ved sagens oversendelse til inkasso.

Svea Inkasso har sammen med sit høringssvar af 12. september 2025 sendt en tidslinje over forløbet i sagen, kopi af inkassoskrivelsen, et skærmbillede fra sagsbehandlingssystemet samt kopi af samarbejdsaftalen om inkasso mellem Svea Inkasso og Securitas.

Svea Inkasso oplyser i sit høringssvar blandt andet, at sager fra Securitas indlæses med en fil, og at Svea Inkasso ikke modtager aftalegrundlaget ved indlæsningen.

Ifølge den vedlagte tidslinje modtog Svea Inkasso sagen fra Securitas den 19. maj 2025 med henblik på inddrivelse, og selskabet sendte herefter den 21. maj 2025 en inkassoskrivelse til forbrugeren. Det fremgår videre, at Svea Inkasso den 22. maj 2025 modtog en indsigelse fra forbrugeren med følgende indhold:

"Hej SVEA

Som jeg gentagne gange har skrevet til SikkerParkering A/S, bestrider jeg kravet om betaling af den såkaldte "kontrolafgift" på 250 kr., da opkrævningen af denne er i strid med rentelovens § 9b. Kontrolafgiften er i øvrigt opkrævet i strid med 'Bekendtgørelse om indgåelse af visse aftaler om parkering og udstedelse af kontrolafgifter på private parkeringsområder' § 1 stk. 2.

Jeg har skrevet til SikkerParkering A/S, at hvis de fortsat vil opkræve de 250 kr., skal dette ske gennem domstolene.

SikkerParkering A/S har altså overdraget sagen til jer i strid med god inkassoskik, da der startes en inkassosag om et bestridt krav jf. inkassolovens § 9.

Jeg bestrider fortsat kravet, og vil ikke betale. Kravet må altså fortsat gå gennem domstolene."

Ifølge tidslinjen kontaktede Svea Inkasso den 22. maj 2025 Securitas og anmodede selskabet om dets bemærkninger til indsigelsen og om at sende kopi af opkrævningen samt rykkerskrivelserne. Samme dag sendte Svea Inkasso en bekræftelse til forbrugeren om at have modtaget dennes indsigelser, og at selskabet afventede Securitas' svar desangående.

Endeligt fremgår det, at Svea Inkasso den 25. maj 2025 modtog Securitas' svar, hvori Securitas bekræftede at have modtaget forbrugeren indsigelser, og at selskabet havde fastholdt kravet over for ham.

Af samarbejdsaftalen om inkasso mellem Svea Inkasso og Securitas fremgår følgende om klientens ansvar i forhold til bestridte krav og kravenes lovmæssighed i øvrigt ("Generelle betingelser", pkt. 4 og 5):

"4. Det er Klientens ansvar, at kravene til enhver tid opfylder alle lovkrav, såsom information om rykkergebyrer, morarente, betalingsbetingelser, cvr-nr., moms og andre afgifter, specifikation af vare- og tjenesteydelsens art og leveringsdato/-periode etc.

5. Såfremt debitor indgiver reklamationer/indsigelser mod kravet, eller af anden grund har indvendinger mod betaling af kravet, er Klienten forpligtet til straks at give Svea meddelelse herom når Klienten er blevet bekendt med dette. Svea forpligter sig ligeledes til at informere Klienten om eventuelle reklamationer eller indsigelser, Svea måtte modtage fra debitor."

Retsgrundlaget

Ifølge inkassolovens § 9 skal inkassovirksomhed udøves i overensstemmelse med *god inkassoskik*. Det er i strid med god inkassoskik at anvende metoder, der udsætter skyldnere for urimeligt pres, skade eller ulempe.

Af lovbemærkningerne² fremgår blandt andet følgende om god inkassoskik:

"Det forudsættes endvidere at ville være i strid med god inkassoskik, hvis inkasobureauet iværksætter inkassokridt uden forinden at vurdere kravets berettigelse. Det skal altid påses, at der må antages at bestå et skyldforhold, i praksis f.eks. ved at bede om fremlæggelse af kopi af en faktura. Ligeledes vil det være i strid med god inkassoskik at forsøge at inddrive krav, som endnu ikke er forfaldne til betaling. Hvis inddrivelse forudsætter komplicerede opgørelser - f.eks. ved tilbageta-

² Lovforslag nr. L132 af 18. december 1996 til lov om inkassovirksomhed, de specielle bemærkninger til § 9.

gelse af genstande solgt med ejendomsforbehold - skærpes kravene til inkassobureauets grundighed med hensyn til vurdering af kravets berettigelse.

[...]

Hvis skyldneren bestrider fordringens eksistens eller opgørelsen af fordringen, vil det normalt være i strid med god inkassoskik at fortsætte inddrivelsen, medmindre nærmere undersøgelser viser, at indsigelsen ikke er berettiget. Undersøgelsens omfang må afhænge af karakteren af indsigelsen. Inkassobureauet m.v. kan ikke pålægge skyldneren at bevise, at en fordring ikke eksisterer, men dette må sammenholdes med, hvor godt kravet er dokumenteret fra den pågældende kreditors side. Gør skyldneren f.eks. blot gældende, at denne har betalt, vil det være tilstrækkeligt at anmode om dokumentation herfor, f.eks. ved kvittering for indbetaling via bank eller posthus. Kan skyldneren ikke fremvise sådan dokumentation, vil inddrivelsen normalt kunne fortsættes. Ved mere komplicerede indsigelser, f.eks. at en vare er defekt, eller at skyldneren har benyttet en adgang til modregning over for fordringshaveren, må inkassator normalt afstå fra at gøre mere ved sagen over for skyldneren. Der kan dog også her efter omstændighederne lægges vægt på, om skyldneren har underbygget indsigelsen.”

[...]

Der må ikke trues med indberetning til et kreditoplysningsbureau, hvis skyldforholdet ikke efter de gældende regler herom vil kunne registreres dér.”

Af betænkning nr. 1321/1996 om inkassovirksomhed fremgår desuden følgende om god inkassoskik (s. 86):

”En trussel om registrering i kreditoplysningsbureau skal være saglig og korrekt. Kan et forhold efter de gældende regler herom ikke danne grundlag for en sådan registrering, vil trussel om indberetning være i strid med god inkassoskik.”

Forbrugerombudsmandens vurdering

Manglende dokumentation for kravets berettigelse

Ifølge lovbemærkningerne til inkassolovens § 9 er det i strid med god inkassoskik, hvis en inkassovirksomhed iværksætter inkassoskridt uden forinden at vurdere kravets berettigelse. Det skal altid påses, at der må antages at bestå et skyldforhold, fx ved at bede kreditor om fremlæggelse af kopi af det skriftlige aftalegrundlag eller en udstedt faktura, hvis der er tale om en ikke-skriftlig aftale (fx en kvasiaftale om parkering).

På baggrund af Svea Inkassos høringssvar lægger Forbrugerombudsmanden til grund, at selskabet ikke havde modtaget dokumentation for kravets berettigelse i form af det oprindelige aftalegrundlag, fakturabevis eller lignende, da Svea Inkasso sendte inkassoskrivelsen til forbrugeren. Tilsvarende gælder for de rykker- og påkravsskrivelser, som Securitas angiveligt havde sendt til forbrugeren. Dermed havde Svea Inkasso ikke grundlag for at antage, at der bestod et skyldforhold, eller at betingelserne for at opkræve rykkergebyrer og inkassoomkostninger var opfyldt, jf. rentelovens §§ 9 a og 9 b samt inkassoomkostningsbekendtgørelsens § 3.

Inkassovirksomheder, der er fast inkassoforbindelse for en klient, er som udgangspunkt berettigede til at antage, at fordringer, der overgives til inkasso, er ubestridte, medmindre klienten udtrykkeligt har oplyst det modsatte.

Som sagen er oplyst, lægger Forbrugerombudsmanden til grund, at Svea Inkasso er fast inkassoforbindelse for Securitas, og at Svea Inkasso ikke var bekendt med forbrugerens indsigelser, da selskabet sendte inkassoskrivelsen til forbrugeren.

Praksissen om faste inkassoforbindelser gælder imidlertid kun spørgsmålet om, *hvorvidt* der er gjort indsigelser. Som fast inkassoforbindelse kan man derimod ikke forlade sig på, at klienten har påset, at kravet er gyldigt og at betingelserne for at opkræve inddrivelsesomkostninger er opfyldt³. Det er i alle tilfælde inkassovirksomhedens pligt at sikre sig dette.

Det er herefter Forbrugerombudsmandens vurdering, at Svea Inkasso overtrådte inkassolovens § 9 om god inkassoskik ved at iværksætte inkassoskridt uden at have undersøgt kravets berettigelse, hvilket udsatte en skyldner for urimeligt pres, skade eller ulempe. Det forhold, at samarbejdsaftalen mellem Securitas og Svea Inkasso pålægger Securitas ansvaret for kravenes lovmæssighed har ingen betydning i den sammenhæng, da en sådan samarbejdsaftale ikke kan ændre på Svea Inkassos forpligtelser efter lovgivningen, men allerejest regulere det interne forhold mellem Securitas og Svea Inkasso.

Varsel om RKI-registrering

Det følger af forarbejderne til inkassolovens § 9, at registrering i et kreditoplysningsbureau skal være saglig og korrekt, og at en inkassovirksomhed ikke må true med indberetning til et kreditoplysningsbureau, hvis skyldforholdet ikke vil kunne registreres efter de gældende regler herom. Med saglig og korrekt registrering forstås blandt andet, at der skal foreligge gyldig dokumentation for en misligholdt gæld, før registreringen kan finde sted⁴.

Indberetning til et kreditoplysningsbureau forudsætter således, at der foreligger en ubestridt eller retskraftig fordring. En inkassovirksomhed, der ønsker at foretage en sådan indberetning, er derfor forpligtet til at foretage en undersøgelse af kravet for derved at sikre sig, at der består et skyldforhold, og at det ikke er bestridt. Et tilsvarende krav gælder forud for en trussel om indberetning⁵.

Svea Inkassos inkassoskrivelse indeholdt et varsel om, at hvis forbrugeren mod forventning ikke betalte inden for fristen på 10 dage, kunne han uden yderligere varsel blive overgivet til retslig behandling, og at dette ville medføre yderligere omkostninger og indberetning til et kreditoplysningsbureau

³ Fx Østre Landsrets dom af 20. juni 2019, 3. afd. nr. B-2121-17 (**bilag 3**).

⁴ Fx Midt- og Vestjyllands Politis afgørelse af 15. maj 2018 (**bilag 4**).

⁵ Fx Advokatnævnets kendelse af 28. august 2025 (**bilag 5**).

(RKI Kreditinformation A/S). Bemærkningen må efter Forbrugerombudsmandens opfattelse forstås som en trussel om, at der ville ske indberetning til RKI, hvis der ikke skete betaling inden for den angivne frist.

Svea Inkasso foretog imidlertid ikke en undersøgelse af, om forbrugeren havde fremsat indsigelser mod kravet, før selskabet sendte inkassoskrivelsen til forbrugeren med trussel om indberetning til RKI. Svea Inkasso havde derfor ikke grundlag for at antage, at der bestod et skyldforhold, og at det var ubestridt.

På den baggrund er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at Svea Inkasso også har overtrådt inkassolovens § 9 om god inkassoskik ved at varsle registrering i et kreditoplysningsbureau, hvilket udsatte en skyldner for urimeligt pres, skade eller ulempe.

Klager har modtaget en kopi af dette brev.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Marc Tramoni
Specialkonsulent, cand.jur.